

Des échanges à la poste : dialogues, trilogues, polylogue(s) ?

Exchanges at the post office : dialogues, trilogues, polylogue(s) ?

Véronique Traverso



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/praxematique/3047>

DOI : [10.4000/praxematique.3047](https://doi.org/10.4000/praxematique.3047)

ISSN : 2111-5044

Éditeur

Presses universitaires de la Méditerranée

Édition imprimée

Date de publication : 1 janvier 1997

Pagination : 57-77

ISSN : 0765-4944

Référence électronique

Véronique Traverso, « Des échanges à la poste : dialogues, trilogues, polylogue(s) ? », *Cahiers de praxématique* [En ligne], 28 | 1997, document 3, mis en ligne le 01 janvier 2015, consulté le 08 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/praxematique/3047> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/praxematique.3047>

Tous droits réservés

Véronique TRAVERSO
GRIC
CNRS-Université Lumière Lyon 2

Des échanges à la poste : dilogues, trilogues, polylogue(s) ?

Bureau de poste lyonnais. Septembre. Après plusieurs jours de soleil, le temps s'est assombri. Un homme arrive. Il s'approche d'un guichet, franchissant la ligne derrière laquelle plusieurs personnes attendent. L'agent lui demande de faire la queue derrière la ligne. Il explique alors, d'une voix sonore, qu'il veut simplement s'appuyer sur le guichet pour remplir un formulaire. A ce moment là, au guichet voisin où je fais la queue, la cliente termine sa transaction et s'éloigne. C'est mon tour. Pendant que l'agent effectue mon opération, elle me dit : « je suis sûre qu'il va neiger ». Moi, immédiatement partante pour un échange météorologique : « ah non ! pas neiger quand même ! ». Elle, en chevauchement sur mes paroles, poursuit : « les gens sont énervés, je suis sûre qu'il va neiger ».

De l'anecdote lyonnaise au corpus de Sérignan, les mêmes questions surgissent, questions qui peuvent s'organiser en deux séries, la première concernant les types d'interaction – en l'occurrence le type *interaction de service* –, la seconde concernant les « cadres participationnels » (Goffman, 1987), autrement dit : qui participe à quoi ? Les perspectives à adopter pour aborder ces questions étant enchevêtrées, on ne pourra faire autrement que de poser la première de façon naïve, comme indépendante, puis la seconde plus en détails, et enfin envisager leur interrelation.

Les objectifs de cette contribution sont de deux ordres. Sur le plan méthodologique, on cherchera à illustrer une démarche d'analyse construite par un incessant va-et-vient entre des représentations théoriques préliminaires et les données du corpus auxquelles on entend conserver la place centrale. Se succèdent donc des étapes de mise en place des représentations (préliminaires et intermédiaires) puis des retours au corpus venant souvent les ébranler (ou les remettre en place). Sur le plan de l'analyse, l'objectif est une description de la situation présentée dans le corpus, cette description étant conçue comme un arpentage du corpus¹ qui serait un préalable à la mise en œuvre d'autres analyses, de niveau plus fin.

1. Des échanges à la poste : cadrage externe

1.1. La situation

Depuis le célèbre modèle SPEAKING de Hymes, la situation a fait l'objet de différentes descriptions identifiant les éléments qui la composent. Je reprendrai celle retenue par Kerbrat-Orecchioni (1990), distinguant la *scène* (*site* et *but*) et les *participants*. Il est inutile de développer les caractéristiques du site de notre corpus, présentées par L. Fauré en début de volume. Pour ce qui concerne les participants, l'élément le plus important réside dans l'existence de deux types de rôles qui sont complémentaires : les clients et les employés de la poste qui entretiennent une relation de service. Quant à la finalité, celle de la rencontre qui a lieu dans cette situation est externe : obtenir/procurer un service ou un bien.

Ces caractéristiques de la situation imposent des contraintes à l'interaction. On mentionnera par exemple le fait que tout individu entrant dans un bureau de poste est généralement considéré par les employés comme un client². En conséquence, si c'est l'employé qui initie l'échange, il le fera par : « (Bonjour). C'est pour quoi ? » de

¹ Arpentage conçu de façon toute similaire au « balisage » que constitue pour Bouchard (1988) l'opération de structuration.

² Voir sur ce point Merritt (1976) pour qui le site d'une interaction de service est « that part of a service where a customer's presence functions as a summons for the server's attention », discuté dans Aston (1988 : 28).

préférence à « (Bonjour). Quel beau temps aujourd'hui ! ». La configuration du site impose aussi ses contraintes, non seulement par la présence de guichets – frontières entre l'espace public et l'espace des employés – et d'ordinateurs, etc., mais aussi sur le plan temporel puisque, si une transaction n'est pas (pré)limitée dans le temps, l'existence possible d'une file d'attente peut conduire à en surveiller la durée³.

On peut aussi, en relation avec cette situation, dégager un « scénario » ou « script » de l'interaction, c'est-à-dire « a predetermined, stereotyped sequence of actions that defines a well-known situation » (Schank & Abelson, 1977 : 41)⁴.

Enfin, c'est aussi en spécifiant et classifiant les différentes réalisations des composantes de la situation que l'on construit une typologie des interactions⁵.

Chacun s'accorde aujourd'hui à penser qu'une telle conception n'est qu'une définition préliminaire de la situation dont il faut se garder de considérer qu'elle détermine totalement l'interaction. A côté de cette *situation donnée*⁶, on observera donc comment, au fil de l'interaction, les participants (re)définissent la situation dans laquelle ils sont engagés. C'est l'analyse du corpus, par l'identification des indices de contextualisation et des négociations de rôle par exemple, qui donne accès à ce que certains appellent la *situation construite*.

Une fois muni de ces repères théoriques préliminaires, on est prêt à aborder le corpus.

³ C'est ce que Cosnier et Picard (1992) appellent la « règle de célérité ».

⁴ Un tel script pour l'interaction à la poste est proposé par Papo et Ferenczi (1976), dans *Un niveau-Seuil*.

⁵ Voir par exemple celles proposées dans André-Larochebouvy (1984), Kerbrat-Orecchioni (1990), Vion (1993).

⁶ Dont il serait tout aussi faux de minimiser les contraintes. On pourrait même penser que la jubilation qui semble saisir les analystes (et les lecteurs) imaginant un client ne se conformant pas aux règles d'un site, est révélatrice du plaisir de transgresser les contraintes, par exemple l'usager anonyme « qui s'évertue à serrer la main de l'agent par delà le comptoir » (Bachmann & Cohen-Solal, 1980 : 91).

1.2. La perspective d'observation

Et c'est là qu'il reprend ses droits ! Après l'écoute de la cassette, la première question n'est plus celle des perspectives de définition, déterministe ou interactionniste, de la situation ; dans la définition du script, ce n'est plus l'emploi des termes « pré-déterminé » ou « stéréotypé » qui oriente la réflexion. C'est un autre élément qui retient l'attention : « a script must be written from a particular role's point of view ». Ce que l'on nomme communément le *script du restaurant* est le *script de l'interaction 'garçon/client' vu du point de vue du client*. De même ce que l'on associe au *script du bureau de poste* est en général celui de *l'interaction 'agent de guichet/client' au bureau de poste vue du point de vue du client*.

Or l'impression de complexité provoquée par le corpus de Sérignan est justement due à la difficulté à recomposer un tel point de vue, puisqu'il évoque plutôt la « vue globale » [*whole view*] dont Schank et Abelson disent encore : « Such a whole view is rarely, if ever, needed or called up in actual understanding » (*ibid.* : 42). Notre corpus comporte l'ensemble des échanges ayant lieu dans une période déterminée du temps, dans un espace défini par la position des micros et leur portée d'enregistrement. Ce tout, à première écoute n'est pas une interaction, c'est un ensemble hétérogène d'échanges.

A partir de là s'ouvre la deuxième série de questions : celle des cadres participatifs, que Goffman définit de la manière suivante :

[...] partant d'un individu donné en train de parler – vu en coupe instantanée –, il est possible d'en faire un point de référence à partir duquel décrire le rôle ou la fonction des divers membres de la réunion sociale environnante [...]. La relation de chaque membre à cette énonciation devient alors son « statut participationnel » par rapport à l'énonciation, et celle de l'ensemble des membres est le « cadre participationnel » pour ce moment de parole (1987 : 147).

L'observation des cadres participatifs nécessite donc : 1) d'identifier un événement interactionnel ; 2) d'identifier qui s'y trouve engagé (le cadre participatif) ; 3) de préciser pour chaque participant quel type de participation est la sienne (son statut participatif).

Pour notre corpus, cela revient à observer (ou reconstituer), à un instant t où un certain locuteur produit un énoncé, qui se trouve à portée de sa voix, et plus largement, qui a un accès quelconque à son acte d'énonciation (un accès visuel par exemple). Il convient ensuite de préciser le statut participatif de ces différents individus, définissant ainsi le *format de réception*.

Ce travail suppose de focaliser la perspective sur un pôle d'énonciation, focalisation déjà effectuée en partie par le protocole d'enregistrement lui-même, puisque les micros sont placés à un certain guichet, celui de l'agent A.

2. Focus sur l'agent A

2.1. Vision instantanée : le cadre participatif

Arrêtons le temps à un instant où l'agent de guichet A s'adresse à un client. Le « cadre participatif dans lequel il dirige son énonciation », son format de réception, comporte : le client de la transaction, l'ensemble des clients qui attendent leur tour, les autres agents de guichet (en particulier B, agent en formation), et occasionnellement d'autres employés qui sont habituellement dans les bureaux.

Pour déterminer les statuts participatifs de ces différentes strates d'auditeurs, on fera intervenir leur *degré de ratification* et le *degré auquel on s'adresse à eux* (leur « degré d'adresse »), puisqu'en effet, comme le montre Kerbrat-Orecchioni (1990 : 89 sq), les dichotomies « participant ratifié vs non-ratifié » et « destinataire direct vs indirect » s'avèrent beaucoup trop radicales pour rendre compte de nombreuses situations. C'est particulièrement vrai de celle étudiée ici, où l'on peut dégager les statuts suivants :

- le client de la transaction est ratifié et destinataire privilégié ou principal ;
- les clients qui font la queue au même guichet ne sont pas ratifiés (on cherche d'ailleurs parfois à s'en protéger par l'instauration d'une ligne qui délimite l'espace d'une interaction donnée). Ils sont sans doute auditeurs plus légitimes que notre voisin dans le bus par exemple, vrai *overhearer*, qui doit masquer l'intérêt qu'il porte à notre conversa-

tion⁷. Il arrive même qu'ils utilisent leur quasi-légitimité pour faire accélérer une transaction qui traîne en longueur, par exemple en s'approchant, en s'appuyant sur le guichet, etc. Enfin, ils sont eux-mêmes hiérarchisés, le premier de la file d'attente étant plus ratifié que le dernier (on pourrait les dire quasi-légitimes, non ratifiés, non destinataires) ;

– les autres agents de guichet sont plus ratifiés que les clients en attente : ils « font partie de la maison » et peuvent, le cas échéant, être appelés à la rescousse. Ils sont auditeurs légitimes (au total : légitimes, +/-ratifiés, non destinataires). Parmi eux, l'agent B, en formation, a un statut encore plus particulier qui tend vers celui de destinataire secondaire de toutes les interactions de A avec les clients (ratifié, destinataire secondaire) ;

– les employés « de passage » sont eux aussi auditeurs légitimes, mais ils se transforment moins facilement que les agents en participant ratifié (légitimes, +/-ratifiés, non destinataires) .

Ce cadre participatif se modifie sans cesse, non seulement parce que le destinataire principal à l'instant t_1 devient généralement le locuteur à l'instant t_2 , mais aussi parce que chaque participant peut jouer sur le cadre participatif tout au long des échanges (voir § 4).

Pour rendre compte de la situation de l'agent A, il convient en outre de prendre en compte une autre caractéristique de ses énonciations : le fait qu'elles s'organisent en différents types. Cet aspect nécessite l'abandon de la vision « en coupe » pour une vision continue de la situation.

2.2. Vision continue : un carrefour d'interactions

Au fil du temps, l'agent A est engagé dans différents types d'interactions (buts différents, faisant intervenir des participants de différentes catégories, le site restant fixe).

⁷ En réalité, le degré de légitimité d'auditeur est fonction de nombreux facteurs, par exemple le thème de l'interaction : dans le bus, le voisin peut écouter, voire participer, si le sujet de conversation concerne par exemple les problèmes de transport ; au guichet de la poste à l'inverse, il devient clairement illégitime s'il s'agit d'une transaction financière.

a. Les interactions [A <-> client (X)]

Ce sont des interactions de service dont le nœud est une transaction. Elles sont ponctuelles, bornées par l'arrivée et le départ du client, et comportent généralement une ouverture et une clôture. Elles sont aussi récurrentes (X1, X2, X3, etc.) ; en fait, il y a un décalage selon qu'on les observe du côté du client ou du côté de l'agent :

– pour le client, il s'agit d'une interaction événementielle : il a déjà participé à de telles interactions (il en connaît le script), mais celle qui se déroule le jour de l'enregistrement est unique et prend place parmi toutes celles, d'autres natures, qu'il aura au cours de sa journée (même si les habitués connaissent aussi un effet de répétition différée) ;

– pour l'agent, il s'agit d'un événement répétitif puisque, devant son guichet, les X se succèdent.

b. L'interaction [A <-> B (agent de guichet en formation)]

C'est une interaction entre collègues d'un type un peu particulier puisque que le noyau en est l'explication : A est chargé d'expliquer à B les procédures qu'il effectue (et parfois celles que B doit effectuer au cours de ses propres échanges transactionnels avec les clients). Cette interaction est « endémique »⁸ : les deux participants sont assis à proximité l'un de l'autre et leurs échanges s'interrompent ou reprennent selon les besoins. C'est aussi, par ce fait même, une interaction nécessairement mixte (composée de différents modules au sens de Vion, 1992) : les échanges focalisés sur l'objectif principal (explication des procédures) sont entrecoupés d'échanges à thème libre.

c. Les interactions [A <-> autre employé]

Ces interactions ont lieu lorsqu'un autre employé vient communiquer avec A (ex. D agent de contrôle en 75, H agent de direction en 232, G agent de tri en 246). Leur point commun est d'être non endémiques, comme le montre le fait qu'elles sont ouvertes par un terme d'adresse (ex. : 246.G : *Clément* / 247.A : *oui*) ou par une salutation (ex. : 232.H : *salut* / 233.A : *salut*). Mais par ailleurs elles présentent des objectifs très différents.

⁸ Le terme est proposé par André-Larochébouvy 1984.

d- L'interaction [A <-> ordinateur]

Si l'on admet qu'il s'agit bien là d'une interaction (voir au § 4), elle est endémique. Elle intervient fortement au niveau de la gestion temporelle des interactions avec les clients, tributaires du temps de travail de l'ordinateur. Ce fait est parfois mentionné par l'agent (ex. 141.A), mais l'indication la plus nette de cette dépendance chronométrique est constituée par les « silences verbaux » pendant lesquels l'agent impute les données et l'ordinateur travaille.

Chaque type vient d'être caractérisé en fonction du but global des échanges, mais des buts secondaires peuvent bien sûr exister. D'autre part, différents indices devraient être étudiés pour observer comment les participants définissent eux-mêmes le type d'interaction dans lequel ils sont engagés, par exemple :

- le lexique : emploi d'un lexique technique dans les interactions « internes »⁹ et d'un lexique commun dans les interactions avec les clients ;

- la structuration globale de l'interaction, par la présence des rituels d'ouverture et de clôture dans les interactions ponctuelles et leur absence dans les interactions endémiques ;

- le codage de la relation, par l'emploi du « vous + Monsieur/Madame » poli et anonyme avec les clients, et de termes et pronoms d'adresse reflétant les positions hiérarchiques dans les interactions internes¹⁰.

3. La gestion des différents types

Différents ordres, de différents niveaux, sont repérables pour l'organisation de ces interactions.

⁹ On peut en effet distinguer les interactions internes (entre personnel de la poste) des interactions externes (entre clients), le guichet marquant la frontière, et donnant aux interactions « personnel de la poste / client » le statut d'interactions transversales.

¹⁰ A la différence de la relation avec les clients qui, comme le signale Vion (1993), ne se laisse pas saisir en termes de rapport haut/bas (tout au moins dans notre culture).

3.1. Ordres permanents inhérents à la situation : succession et hiérarchie

a) Succession des interactions agent / client

Ces échanges sont organisés selon le principe de la file d'attente¹¹. Cet ordre conduit nécessairement à des ratés, dont on a quelques cas dans le corpus. Par exemple, lorsqu'un client interrompt, volontairement ou pas, la transaction du client précédent. Il a alors le statut d'intrus et court le risque d'être rappelé à l'ordre, ex. 140.X₉ :

140.X₉ c'est pour voir

141.A ah mais attendez i faut que je termine avec monsieur

On observe aussi des chevauchements, qui sont cette fois légitimes, comme en (92.X₅-101.A), où l'on voit la clôture (remerciement – salutation finale) de l'interaction avec X₅ intervenir alors que l'interaction suivante, avec X₆, est déjà en cours.

b) La hiérarchie des types

Un autre principe régit de toute évidence l'organisation de ces types d'interactions, c'est une *hiérarchie floue*. On en trouve un indice (apporté par le transcripateur / observateur) en 75, lorsque l'agent de contrôle D habituellement dans les bureaux, qui vient demander une explication à A, s'assure, pour entamer son interaction, qu'il n'interrompt pas une interaction de A en cours. Cette précaution signale qu'à ses yeux sa propre interaction avec A est secondaire par rapport à d'autres interactions dans lesquelles A pourrait être engagé.

Il conviendrait d'établir les principes de cette hiérarchie, qu'ils soient explicitement établis ou qu'ils s'improvisent au coup par coup. Quel est par exemple l'ordre de priorité entre les échanges avec les clients et ceux, explicatifs, avec B ? Observons, en 196.X₁₁, une interruption de l'interaction (A/B) par un client, qui semble s'impatienter (emploi d'une formulation marquée dans sa demande) :

196.X₁₁ (qui attend son tour depuis un certain temps) je peux avoir un carnet de timbres (oui A) s'il vous plaît

¹¹ Sur les files d'attente, voir Goffman, 1973 : 49-51.

L'interaction de ce client va se trouver quasiment diluée dans l'interaction A/B : après un accusé de réception (*oui*) obtenu immédiatement, il va rester en suspens pendant que l'explication se poursuit¹² jusqu'à ce que son interaction soit relancée par A en 201 :

201.A [...] tu verras (je verrai B) (à X₁₁) un carnet□
 202.X₁₁ oui

Il apparaît alors que, pendant la suspension de son propre échange, X₁₁ s'est laissé capter par les explications :

204.A alors 28
 205.X₁₁ (*distrain par les explications de A, X₁₁ a oublié de préparer le montant de la transaction*) pardon□
 206.A (2) 28 francs (2)

Dans cet exemple, le client accepte l'interruption momentanée de sa propre interaction. Mais il est probable que, dans d'autres cas, les choses se passent de façon moins consensuelle : à diverses occasions, doivent se faire jour des divergences dans les représentations de cette hiérarchie par l'agent de guichet et par le client.

3.2. Connexions : empreinte et dépendance

a) *L'interaction client* peut schématiquement se caractériser par sa construction en 3 étapes : « ouverture – transaction – clôture ». A partir du corpus, on peut reconstituer le déroulement suivant pour le cas simple de l'achat d'un carnet de timbres :

1(X- bonjour
 2A- bonjour)
 3X- (je voudrais) un carnet de timbres (s'il vous plaît)
 4A- (un carnet de timbre). *Donne le carnet*
 5A- alors 28 francs

¹² On a ici affaire, comme le dit Goffman « à la capacité qu'ont diverses classes de participants de se tenir à l'écart du flux de communication en cours, tout en restant "branchés", attendant que l'individu-pivot leur accorde de nouveau son attention.» (1987 : 166).

6X- (voilà) *paiement*
 7A- 28 et 2
 8X- merci au revoir
 9A- allez au revoir¹³

Si c'est bien le client qui provoque l'interaction (il est demandeur), c'est l'agent qui la dirige. Cette position interlocutive est repérable, au niveau verbal, dans la ponctuation produite par l'agent (la répétition en 4, le « alors » en 5, le « allez » en 9). Cette ponctuation manifeste le caractère routinier de la tâche, et elle peut donc être interprétée, au niveau du cadre participatif, comme l'empreinte, dans l'interaction [A <-> Xt] ayant lieu à l'instant *t*, des interactions [A <-> Xn] s'étant succédé jusqu'à l'instant *t*. Comme si, alors que le client est dans une interaction unique, l'agent était dans une interaction d'une nature un peu différente, constituée de l'ensemble de ses interactions-clients au cours d'une journée, qui formeraient un tout dont les éléments successifs portent la trace les uns les autres¹⁴. On pourrait parler d'*interaction sérielle*.

b) L'interaction explicative

Chacun des épisodes de cette interaction endémique voit apparaître un nouvel objet à expliquer. Ces objets (les procédures) ne sont pas enseignés selon un programme établi en fonction des éléments qu'ils mettent en œuvre, mais au coup par coup. Si l'on admet qu'un épisode explicatif se déroule en trois étapes : « formulation de l'objet à expliquer – nœud explicatif – ratification », on observe ici que la première étape, la formulation de l'objet à expliquer, dépend d'une autre interaction : c'est le plus souvent parce qu'un client est conduit à réaliser telle opération que l'objet à expliquer est formulé dans l'interaction A/B, par exemple (11.A-33.A) :

¹³ Entre parenthèses apparaissent les éléments qui ne sont pas systématiquement attestés dans le corpus. On notera qu'ils relèvent, pour l'essentiel, de la politesse (salutation d'ouverture, atténuateurs de la requête). Sur l'usage et la fonction des salutations dans les interactions de service, voir par exemple Anderson 1988.

¹⁴ Voir une proposition de représentation diachronique de la situation, par exemple, chez Heller 1995.

- 11.A euh: c'est pour quoi
 12.X₂ pour voir si j'ai eu la pension
 13.A (sourire) d'accord
 14.X₂ (*en direction de B*) c'est pas sûr mais enfin on va voir
 15.B (*à propos de l'opération à effectuer*) alors là pour le /// la lecture euh
 16.A (*se tourne partiellement vers B et lui désigne le moniteur de contrôle du menton*) alors F9 alors c'est deux cent quatre vingt treize hé [...]

On voit que l'interaction explicative (ici ouverte en 15 par B) est subordonnée à l'interaction avec le client. Pour la même raison, il arrive fréquemment que la dernière étape du processus explicatif (ratification) soit tronquée : on n'y arrive pas en raison de l'ouverture d'une autre interaction.

A ce point du décorticage du corpus, on peut tenter une récapitulation. La caractérisation des interactions à laquelle on est parvenu, est la suivante :

- des *dilogues* successifs : les interactions A/clients (locuteur/destinataire principal direct)¹⁵, mais ces interactions tirent le plus souvent vers

- le *trilogue* en raison de la présence continue de B (participant autorisé, presque toujours destinataire secondaire. Signalons quand même qu'une telle dimension trilogale est spécifique de ce corpus : il n'y a pas un « B » à tous les guichets). Ce trilogue (A/X/B), du fait que les divers tiers – si on entend par là l'ensemble des auditeurs non destinataires – toujours présents, assistent, et donc influencent les échanges, s'élargit en

- un *polylogue* qui n'est pas le simple *polylogue de décor* ou de *situation* que la dernière étape de la description fait apparaître, où une interaction principale se détacherait sur un fond un peu flou d'échanges.

¹⁵ Cet ordre dans la présentation n'est pas seulement la manifestation de la position d'observation (le point de vue du client), mais il semblerait paradoxal de "partir" du dialogue A/B, qui serait élargi ponctuellement en trilogue A/B/X, compte tenu du site « guichet ».

C'est un polylogue effectif dont on va maintenant tenter de rendre compte, en combinant les deux visions isolées ci-dessus.

4. Mouvements dans les formats : Les potentialités du cadre participatif

4.1. Mouvements dans le format de réception

Les mouvements les plus simples sur le plan théorique consistent à élargir ou réduire le format. Ils ne sont pas attestés comme tels dans le corpus. L'*élargissement* consisterait à ratifier un participant non ratifié. On pourrait imaginer le cas où, au cours d'une interaction avec un client, l'agent interpellerait un agent d'un guichet plus éloigné, pour lui demander de la monnaie, par exemple. La *réduction* consisterait, complémentairement, à faire sortir du cadre certains des auditeurs ; le cas le plus facile à imaginer impliquerait un changement d'espace, par exemple, aller avec un client dans un bureau.

Le mouvement continuellement attesté dans le corpus est la *restratification*. Elle consiste, pour le locuteur, à modifier la hiérarchie de ses destinataires. Par exemple en 141.A (l'agent, engagé dans l'interaction dialogale principale avec X₇, est interrompu par X₉ qui initie son tour de façon prématurée) :

141.A ah mais attendez i faut que je / je termine avecque monsieur
(désigne X₇ du menton) j'peux pas: // là ç... c'est ç qu'y a d'embêtant
(ah bé ouais B) on peut pas faire une opération tant que... / on a un
client i faut le terminer //

A interrompt [A<->X₇] pour mettre en attente X₉ : son « attendez » s'adresse à X₉ (destinataire principal), le client X₇ étant délocuté et relégué pour un instant en position de destinataire secondaire (et ici littéralement indirect). Puis, dans la seconde partie du tour, il s'adresse à B, ce que l'on reconstitue, en l'absence de données posturales, du fait que B confirme. Dans cette partie, B est devenu destinataire principal, alors que les deux clients (X₇ et X₉), réunis sous l'étiquette de « client »

anonyme et interchangeable, deviennent des destinataires secondaires (et indirects)¹⁶. On peut récapituler ainsi :

	t ₁	t ₂	t ₃
X ₇	principal	indirect	indirect
X ₉	intrus	principal	indirect
B	secondaire	secondaire	principal

Ce procédé est tout aussi fréquemment utilisé par les clients (voir par exemple 12.X₂-14.X₂)¹⁷.

Enfin, on pourrait parler de *réorientation* dans les cas où une interaction entamée avec certains destinataires principaux est littéralement transférée à d'autres. Observons l'extrait 143-195 où B tentant, sans succès, de mettre en route son interaction avec A, se tourne vers un autre destinataire :

143.A (à X₉) je vais vous faire un relevé d'identité pour voir // [...]
 146.B relevé d'identité c'est quoi □ // // comme code □
 147.A alors 37 francs 10 // [...]
 150.B (à l'adresse de l'opératrice du guichet voisin) qu'est-ce que c'est comme code Renée / relevé d'identité □

Ici le cas est simple : la sélection d'un destinataire échoue et le locuteur réoriente son intervention¹⁸. Des cas plus complexes sont attestés, par exemple, en 75-83 :

¹⁶ On observera au passage, dans la lignée des travaux de Clark & Carlson (1982), que par une seule intervention émise dans ce format de réception complexe, A accomplit des actes de langage différents pour ses différents récepteurs : pour B, une évaluation du système informatique, voire une plainte ; pour les clients, une forme d'excuse indirecte.

¹⁷ Ce procédé est une forme de « branchement du tiers » (voir, pour son utilisation dans les trilogues, l'ensemble des articles réunis dans Kerbrat-Orecchioni & Plantin, 1995). Il convient de mentionner que la précision de la transcription est à cet égard tout à fait précieuse, puisque ce procédé fait intervenir avant toute chose les regards.

¹⁸ Voir, pour la question de la sélection du prochain locuteur dans le cas d'interactions pluri-locuteurs, Schegloff 1995.

L'agent de contrôle D est venu demander à A des explications sur une ouverture de livret qu'il a effectuée la veille, pour laquelle certaines informations sont contradictoires. A la fin de l'explication, A réoriente son format de réception

81.D donc c'est à l'âge de 16 ans

82.A ouais: (!) à l'âge de 16 ans (!) / [...] /// (D s'éloigne et A se tourne vers B et C) oui là c'est pareil /// elle arrive a: avec l'ouverture d'un livret de caisse d'épargne c'était sept heures et demie [...]

La réorientation du format permet à A de produire un récit qui est une justification pour « l'erreur » qu'il a commise.

Une observation systématique de ce mouvement ouvrirait, comme la restructuration dont il s'accompagne le plus souvent, la réflexion sur la valeur des actes de langage produits dans un format complexe. De plus, elle engagerait vers la question du traitement d'une interaction se poursuivant après réorientation du format, que ce mouvement s'accompagne ou pas d'une réorientation thématique de niveau méta (voir par exemple, en 348-374, où après une interaction un peu particulière avec une cliente, les agents entre eux poursuivent l'interaction sur ce qui vient de se passer).

4.2. Mouvements dans le format de production

Des modifications s'observent aussi dans le *format de production*. Sur ce point, on distinguera deux phénomènes :

- la *co-locution effective*, c'est-à-dire la construction par plusieurs locuteurs en « chair et en os » d'une seule intervention à destination du format de réception¹⁹ ;

- la *démultiplication énonciative*, c'est-à-dire l'addition ou l'amalgame – et parfois, ce qui justement les rend saisissables, le détachement ou la dissociation – de différentes instances d'énonciation « dans » un même locuteur, précisément ce que Goffman décompose dans sa description du format de production.

¹⁹ Sur la question des co-locutions, voir Jeanneret-Béguin, 1991, 1995.

a. Les cas de co-locution effective

Ils sont souvent le fait de B qui devient co-locuteur de A, par exemple en 348-374, dans l'interaction avec la cliente qui vient rapporter un colis dont elle ne veut pas, mais qu'elle a malheureusement ouvert, ce qui l'oblige à payer la réexpédition. A lui conseille de garder le colis :

359.A [...] ou alors vous le gardez
 360.X₁₆ eh bè alors mieux vaut le garder □ je vais le mettre à la poubelle / (!) voilà (!) A si is me le réclament ((3) vous avez rai... / voilà (3) B) je leur dirai que si i veulent payer le retour □ (voilà A) (1) pasque moi je demande rien / i m'envoient des trucs (hè: oui mais non mais c'est: B) [...]

En 360, on observe que A et B occupent la même position interlocutive. Autre exemple en 280-347, avec la cliente qui veut retirer 5900 francs :

280.X₁₅ je suis venue me faire inscrire là / donc j'ai reçu ça de la poste (*montre un papier...*) (ah □ A) est-ce que je peux retirer ici maintenant □ // malgré que je vous avais dit je suis interdit : euh::
 281.B oui:: / oui... (!) hop (!) ah: mais vous avez pas besoin de faire le: (*évoque le bordereau...*)
 282.X₁₅ et euh::: pour la carte d'identité je suis en train de la faire refaire [...]
 283.A ah:: / ah / et vous l'avez pas alors □

Ici, la position est occupée successivement par A (en 280), puis par B (en 281) puis à nouveau par A (en 283). Le phénomène est évidemment favorisé par le fait que A et B appartiennent à la même catégorie d'agent de guichet²⁰. C'est souvent après un branchement du tiers (restratification), que B reste en position de co-locuteur.

²⁰ Dans les termes de Charaudeau (1989, 1995), on pourrait dire que, représentant le même rôle social, ils ont souvent l'occasion d'assumer le même rôle communicationnel.

b. La démultiplication énonciative

Il ne saurait être question d'aborder de façon approfondie la question de la dimension énonciative. Je ne mentionnerai que deux phénomènes relatifs à la gestion de son rôle par l'agent et à l'informatisation de la relation de service.

Le premier conduit à l'observation des *changements de position* [footing] (Goffman, 1987), tel celui effectué avec la cliente qui rapporte le colis à qui l'agent finit par conseiller :

- 363.A vous dites / dites que vous l'avez pas reçu /// hê (X₁₆
approuve et sort en riant)
364.B hoho (rires)
365.A (rire) hhê / hê / hhê / haha (rire)

L'adoption par A de cette position qui va à l'encontre de l'image de la poste suscite, on le voit, l'hilarité générale.

Un autre changement de *footing*, réalisé de façon plus subtile, se produit en 320-343, avec la cliente interdite de chéquier qui n'est autorisée à retirer que 3000 francs :

- 320.A trois mille et demain vous venez vous venez prenez
321.X₁₅ mais j'peux pas demain j'peux pas vous envoyer ma sœur □
322.A si::
323.X₁₅ oui □ (oui: A) // je vous enverrai ma p'tite sœur [...]
324.A bête tenez (!) vous avez qu'à signer là comme ça je vous le
donnerai les les... (voilà X₁₅) / hê □ /// voilà / (3) trois mille (3) pour
demain
325.X₁₅ pasque demain je commence à neuf heures et je finis à midi
et demie // ça correspond pas du tout...
326.A et avec le relevé quand même hê □ / elle viendra avec le
relevé / hê □
327.X₁₅ d'accord [...]
341.X₁₅ donc elle viendra / chercher 2900 francs demain
342.A voilà hê □ / elle vient à mon euh: / elle a qu'à venir à mon
guichet et voilà / hê □

En reléguant hors du cadre les coordonnées institutionnelles incarnées par l'ordinateur, en personnalisant la relation (évocation par la

cliente de sa sœur ; par l'agent de « son » guichet) et en la projetant dans le temps, l'agent change de rôle²¹.

Le second phénomène est relatif au *statut de l'ordinateur*. Il est difficile de considérer qu'il constitue toujours fondamentalement une instance supplémentaire : dans le cas des transactions simples comme l'achat de timbres par exemple, il fonctionne plutôt comme une caisse enregistreuse. Ce n'est que lors des transactions financières qu'il devient une instance à part entière, apportant les informations du dossier du client²², et « décidant » de la faisabilité de certaines opérations (acceptation ou refus de retrait). Il arrive alors que l'agent fasse manifestement intervenir cette autre instance dans l'interaction, comme dans notre exemple de la cliente interdite de chèquiers (313A) où l'agent montre à son collègue l'écran :

313.A le maximum c'est cinq mille hè /// (à B en lui montrant le message négatif de réponse à la demande de la somme en question) (3)
ah tu vois (3) (mh B) //

Il signifie ici qu'il n'est pas la source des informations. Un peu plus tard, à la suite de ce mouvement, il semble opérer le mouvement inverse et se réaccorder :

317.A [...] je pensais que c'était cinq mille mais c'est trois mille (m (moue de déception) B) / bon je vais vous donner trois mille □

Dans la dernière partie du tour, l'agent reprend à sa charge l'information apportée pour réaliser l'étape suivante de la transaction.

²¹ Lacoste décrit ce mouvement sous le terme de « dualisation », qui se définit par rapport à la « triangulation » de base (agent-client-dossier) (1991 : 165). On peut aussi dans notre exemple, du fait de la relégation hors cadre des données institutionnelles, voir une forme de réduction.

²² On retrouve donc là précisément la « triangulation » décrite par Lacoste (*ibid.*).

Conclusion

La récapitulation que l'on peut proposer pour répondre à notre objectif descriptif de départ doit tenir compte des différences de points de vue.

Du point de vue de l'agent A (et de l'agent B, dans une moindre mesure), il s'agit, nous semble-t-il, fondamentalement d'un *polylogue* (animé) qui est à la fois *hétérogène* (puisqu'il est constitué de la combinaison de différents types d'interactions organisés par succession, hiérarchie, dépendance, croisement) et *mouvant* par le jeu sur les formats.

Du point de vue des clients, on dira qu'ils sont engagés essentiellement dans un dialogue (avec l'agent A) tirant vers le trilogue en raison de la présence de l'agent B. Ce trilogue se tient sur fond de *polylogue de situation* (ou de décor) où les autres participants ont un statut d'auditeur oscillant entre la quasi-légitimité et la ratification (sans adresse). Ce polylogue de situation peut à chaque instant être animé par un des mouvements que nous avons décrits.

La mise en œuvre de la description ouvre différentes pistes de réflexion. Dans la tentative de définition des interactions, l'importance de la dimension diachronique conduit à faire intervenir outre la notion de module (par exemple un module de conversation dans une transaction de service A/X_1 , cf. Vion 1992), celle d'épisode (les différents épisodes d'une interaction endémique : $t_1[A/B]$, $t_2 [A/B]$, $t_n[A/B]$), mais aussi celle qui permettrait de rendre compte du statut de l'interaction $[A/X_1]$ par rapport à l'interaction $[A/X_2]$ (les différentes reprises de l'interaction sérielle $t_1[A/X_1]$, $t_2 [A/X_2]$, $t_n[A/X_n]$).

La description des statuts participatifs conduit, quant à elle, à distinguer, outre le *degré de ratification* et le *degré d'adresse*, le *degré de légitimité d'auditeur* (nécessaire pour différencier les divers types de *overhearer*). Enfin, pour ce qui concerne les cadres participatifs, une observation systématique des différents types de mouvements attestés permettrait de saisir par quels procédés une situation aussi vertigineuse que celle du corpus de Sérignan est gérable par « l'individu-pivot ».

BIBLIOGRAPHIE

- Anderson L. 1988, « Access routines in service encounters », in Aston G (éd.), 1988 : 99-135.
- André-Larochebouvy D.
1984, *La conversation quotidienne*, Paris : Crédif.
- Aston G. (éd.) 1988, *Negotiating Service*, Bologne : CLUEB.
- Bachmann C., Cohen-Solal A.
1980, « Un yéménite dans une poste », *Cahiers de Linguistique Appliquée*, 37 : 80-97.
- Bouchard R. 1988, « La conversation-palimpseste », in Cosnier J., Gelas N., Kerbrat-Orecchioni C. (sous la direction de) *Echanges sur la conversation*, Paris : Ed. du CNRS : 73-105.
- Charaudeau P. 1989, « Le dispositif socio-communicatif des échanges langagiers », *Verbum* XII-1 : 13-25.
1995, « Rôles sociaux et rôles langagiers », in Véronique D. et Vion R. (éds), 1995 b) : 79-96.
- Clark H. H., Carlson T. B.
1982, « Hearers and speech acts », *Language* 58-2 : 332-373.
- Cosnier J., Picard D.
1992, *La relation de service en station. Analyse pragmatique des interactions agents-voyageurs à la RATP*, RATP-ARCI.
- Goffman E. 1973, *La mise en scène de la vie quotidienne*, T. 2, Paris : Minuit.
1987, *Façons de parler* (traduction de 1981, *Forms of Talk*), Paris : Minuit.
- Heller M. 1995, « Le concept de « situation », les pratiques langagières et les rôles interethniques », in Véronique D., Vion R. (éds), 1995a) : 87-102.
- Jeanneret-Béguin M. T.
1991, « Fabrication du texte conversationnel et conversation pluri-locuteurs », *Cahiers de Linguistique Française* 12 : 83-102.
1995, « Conversation pluri-locuteur et co-énonciation », in Véronique D., Vion R. (éds), 1995b) : 379-390.
- Joseph, I. (éd.) 1991, *La relation de service dans le secteur public. Actes du colloque « A quoi servent les usagers »*, Paris : Plan Urbain-RATP-DRI.

- Kerbrat-Orecchioni C.
1990, *Les interactions verbales*, T. 1, Paris : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni C., Plantin C. (éds)
1995, *Le trilogue*, Lyon : PUL.
- Lacoste D.
1991, « L'agent, le client et l'ordinateur », in Joseph I.,
1991 (T3 *Les compétences de l'agent*) : 151-172.
- Merritt M.
1976, « On questions following questions in service en-
counters », *Language in Society* 5 : 315-357.
- Papo E., Ferenczi V.
1976, « Les composantes d'une situation de communication
en face à face et le fonctionnement du langage. Un
exemple : la poste. », in *Un niveau-Seuil*, Paris : Crédif.
- Schank R. C., Abelson R. P.
1977, *Script, Plans, Goals, and Understanding. An Inquiry
into Human Knowledge Structure*, Hillsdale (N.J.) :
Lawrence Erlbaum Associates.
- Schegloff E.
1995, « Parties and talking Together : Two ways in which
numbers are significant for talk-in-interaction », in Have P.
T., Psathas G. (éds), *Situated Order*, Washington :
D.C. International Institute for Ethnomethodology and
Conversation Analysis & University Press of America : 31-
42.
- Véronique D., Vion R. (éds)
1995a, *Des savoir-faire communicationnels*, Aix-en-
Provence : Publications de l'Université de Provence.
1995b, *Modèles de l'interaction verbale*, Aix-en-Provence :
Publications de l'Université de Provence.
- Vion R.
1992, *La communication verbale*, Paris : Hachette.