

Des questions-échos aux réponses-échos

Une approche séquentielle et prosodique des répétitions dans la conversation

From echo-questions to echo-answers. A sequential and prosodic approach of repetition in conversation

Michel de Fornel et Jacqueline Léon



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/praxematique/3049>

DOI : [10.4000/praxematique.3049](https://doi.org/10.4000/praxematique.3049)

ISSN : 2111-5044

Éditeur

Presses universitaires de la Méditerranée

Édition imprimée

Date de publication : 1 janvier 1997

Pagination : 101-126

ISSN : 0765-4944

Référence électronique

Michel de Fornel et Jacqueline Léon, « Des questions-échos aux réponses-échos », *Cahiers de praxématique* [En ligne], 28 | 1997, mis en ligne le 01 janvier 2015, consulté le 08 septembre 2020.

URL : <http://journals.openedition.org/praxematique/3049> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/praxematique.3049>

Tous droits réservés

Michel de FORNEL
CELITH, EHESS
Jacqueline LÉON
URA 381 CNRS, Université Paris 7

Des questions-échos aux réponses-échos.

Une approche séquentielle et prosodique des répétitions dans la conversation.

Depuis quelques années, l'étude des phénomènes de répétition du discours de l'autre dans ses aspects formels et fonctionnels a fait quelques progrès. Tannen (1987, 1989) a ainsi décrit de façon détaillée le rôle interactionnel des phénomènes de répétition, en particulier en tant qu'il permettent à l'auditeur d'indiquer une « active listenership » par rapport au locuteur. Ces derniers jouent aussi un rôle important dans les initiations de réparation par un des interlocuteurs. Selting (1995) a ainsi montré qu'une question répétant un segment du locuteur précédent était souvent mobilisée et qu'elle avait des implications séquentielles variables selon la configuration prosodique à laquelle elle était associée.

Nous nous proposons de montrer qu'il existe un type de répétition, la *réponse-écho*, associé de façon stable et routinière à une configuration prosodique particulière, qui présente l'intérêt de permettre aux participants de « faire écho » à un segment du tour de parole précédent sans pour autant signaler un problème et initier une réparation sous forme de question. De plus, dans certaines situations interactionnelles, comme la relation de service, la réponse-écho constitue la réponse préférée (ou non marquée) et s'oppose (tout en formant une paire avec elle) à la *question-écho*, qui constitue la réponse non préférée (ou marquée).

Cette étude des réponses-échos et des questions-échos s'inscrit dans le cadre de l'analyse conversationnelle. Comme d'autres travaux récents (Auer et Di Luzio 1992, Fornel 1992, Couper-Kuhlen & Selting 1996, Léon 1996), on considère que les indices prosodiques et gestuels jouent un rôle essentiel dans la contextualisation des énoncés. La différence de configuration prosodique (et peut-être gestuelle) apparaît comme le seul indice contextualisant respectivement questions-échos et réponses-échos, alors même que leurs implications séquentielles sont très contrastées, puisqu'elles entraînent respectivement une obligation ou une absence de réponse¹.

Corpus et transcription

L'étude a porté sur des répétitions présentes dans des séquences conversationnelles extraites d'un corpus (Sérignan) d'interactions entre clients et guichetiers et entre membres du personnel. Pour mieux cerner certaines des propriétés de ces répétitions, une comparaison a été menée avec des répétitions similaires extraites d'un corpus de conversations téléphoniques entre proches. La transcription existante du corpus Sérignan a constitué un point de départ utile, en particulier parce qu'elle comportait des indications prosodiques. Nous avons dû cependant, pour les besoins de l'analyse, lui substituer une transcription réalisée selon les principes de l'analyse conversationnelle et associée à une notation prosodique plus développée. Si la numérotation des tours correspond à celle figurant dans la transcription de ce corpus, nous avons donné aux canaux de rétroaction le statut de véritables tours de parole². Le système de notation adopté pour la prosodie s'inspire de celui proposé par Mertens (1990) pour la notation du français spontané³. Celui-ci nous paraît, dans ses grandes lignes, satisfaire les exigences requises par l'analyse prosodique de la conversation pour le français. Le choix de la

¹ Le corpus Sérignan n'existant que sous une forme audio, la contribution du geste n'a pu être prise en compte. Sur le rôle du geste comme indice de contextualisation, cf. Fornel 1992.

² L'importance de cette option apparaît lors du traitement du tour *sous réserve d'encaissement oui* de l'exemple 18 analysé comme un véritable tour de parole (§ 2.2.1.)

³ Pour une discussion détaillée du choix de ce système, cf. Léon 1996.

syllabe comme unité de base permet de décrire adéquatement l'intonation et de prendre en compte les phénomènes rythmiques. Ce système de notation respecte aussi la priorité donnée à l'analyse perceptive sur l'analyse instrumentale. En effet, comme les autres traits conversationnels, les traits prosodiques doivent être pertinents pour les locuteurs. L'analyse doit être en mesure de faire apparaître, au travers de l'étude des enchaînements séquentiels, que les phénomènes prosodiques ont été perçus et pris en compte par les participants. Cette exigence n'implique pas le refus d'une analyse instrumentale pour contrôler et vérifier les résultats obtenus par l'analyse perceptive. Dans la présente étude, nous nous sommes limités à une analyse perceptive dans la mesure où une analyse instrumentale, toujours possible et quelquefois nécessaire, ne s'impose pas pour l'étude des contrastes que nous souhaitons étudier. En effet les phénomènes prosodiques retenus — comme les pauses ou la montée ou la descente d'une courbe intonatoire — peuvent être appréhendés au travers d'une simple analyse perceptive (à condition bien sûr qu'elle soit contrôlée par plusieurs auditeurs et plusieurs écoutes)⁴.

Cependant, pour rendre compte de la prosodie dans son ensemble (pauses, tempo, etc.) et pas seulement de l'intonation et du rythme, nous avons apporté plusieurs aménagements au système de transcription. Des trois lignes de transcription proposées par Mertens, nous n'avons conservé que les deux premières, la ligne de transcription orthographique et la portée de transcription de l'intonation sur laquelle sont indiquées, pour chaque syllabe, leurs hauteur et durée relatives et les accents. Nous avons supprimé la ligne d'analyse en tons, non pertinente pour notre étude. Enfin nous avons ajouté une ligne de transcription pour indiquer les changements de tempo (--->--->---> pour l'accélération et <---<---<--- pour la décélération). Le système proposé par Mertens incorpore un ensemble d'hypothèses théoriques sur la structure intonative et accentuelle du français. Cependant, il a avant tout pour but de permettre une transcription précise des phénomènes prosodiques, ce qui explique le mélange des niveaux (à la fois accents, tons et durée des

⁴ Un trait prosodique important pour notre analyse est le caractère chantonné ou non d'un énoncé. Or, celui-ci ne peut être capté par une analyse instrumentale (cf. § 3 notamment).

syllabes sont transcrits à la seconde ligne) et la redondance de la notation (la deuxième et la troisième lignes transcrivent toutes deux les tons et les accents).

Un exemple de réponse-écho

L'exemple de répétition suivant, extrait du corpus Sérignan, donne une première idée de ce que nous appelons réponses-échos.

1. (Sérignan 84) X₄ = usager / A = guichetier⁵

T1 84.X₄ un carnet de timbres s'i vous plaît

T2 85.A un carnet de timbres (5 ») alors vingt-huit francs

(avec chantonnement)

La réponse-écho dans le deuxième tour (T2) se caractérise par une répétition du tour précédent (T1) ou d'un fragment de ce tour. Sur le plan prosodique, la répétition est affectée d'une intonation descendante et d'un éventuel chantonnement. Sur le plan séquentiel, elle enchaîne sur une action de type requête formulée par un usager terminée par un ton final haut (ou continuatif) et elle constitue une acceptation de la requête par le guichetier. C'est une réponse positive qui est associée à la réalisation de la requête et qui n'appelle aucune réaction de celui qui a formulé une requête. La réponse-écho se singularise par le fait qu'elle entraîne l'absence d'un troisième tour (T3) par l'interlocuteur. Une comparaison systématique avec les questions-échos, qui se présentent dans les mêmes environnements séquentiels mais qui, au contraire, sont configurées de façon à susciter un T3, va permettre de mieux comprendre les propriétés qui caractérisent en propre les réponses-échos.

⁵ La numérotation des tours correspond à celle figurant dans la transcription du corpus Sérignan.

1. Les questions-échos

En linguistique, il n'existe qu'un seul cas de répétition qui soit envisagé sous l'angle des questions : ce sont les questions-échos. Selon Borillo (1978), le terme de question-écho désigne à la fois les répétitions (exemple 3), les questions de reprise et les questions de reformulation. Ces dernières impliquent respectivement d'éventuels changements de pronoms (exemple 2) ou une reformulation du contenu du tour précédent (exemple 4) et non une copie au sens strict d'une partie du tour précédent.

2. A. j'ai vu Paul hier.
B. tu as vu Paul hier?

3. A. j'ai vu Paul hier.
B. hier?

4. A. est-ce que tu as vu Paul hier?
B. si j'ai vu Paul hier?

En ce qui nous concerne, nous limiterons le terme de questions aux répétitions strictes d'un fragment du tour précédent, qui sont l'objet de notre étude. Ce sont aussi les questions réflexes de Bolinger (1989) :

5. A. John's coming
B. John
A. yes

Pour Bolinger, les questions-échos ne sont pas marquées formellement, car, si leur intonation est caractérisée généralement par un ton final haut, on peut rencontrer aussi d'autres profils, exprimant par exemple la surprise, l'étonnement⁶.

⁶ Selon Bolinger (1986) et Morel (1995), il est possible de distinguer la prosodie des questions-échos et des exclamatives.

1.1. Définition des questions-échos canoniques

Les questions-échos sont organisées séquentiellement en trois tours adjacents :

i) T1 : un tour de parole qui contient l'élément qui va être répété dans le tour de parole suivant.

ii) T2 : une question-écho qui répète un élément du tour précédent. Cet élément doit être un constituant syntaxique entier. Il comporte un motif rythmique, tempo compris, identique à ceux de l'élément de l'énoncé source. Une intonation finale montante constitue la seule différence prosodique avec le tour 1.

iii) T3 : un morphème d'acquiescement par le locuteur qui a pris le tour en T1, orienté dans le même sens que la question-écho. Celui-ci peut être non verbal, comme dans l'exemple 6, où il s'agit d'un hochement de tête.

6. (Sérignan 150) F = guichetier / B = stagiaire

150.B qu'est-ce que c'est comme code Renée relevé d'identité

T1 151.F trois soixante quatre

T2 152.B trois soixante quatre

T3 153.F *hoche la tête en signe d'assentiment*

Dans notre corpus, nous avons rencontré une telle séquence dans l'interaction entre un guichetier et une stagiaire. Elle s'apparente aux questions-échos que l'on rencontre fréquemment dans les conversations entre proches, en particulier au téléphone. En effet, l'environnement visuel n'étant pas partagé, il est souvent nécessaire de vérifier par une question-écho que l'élément référentiel est correctement identifié et partagé. Là comme dans notre exemple, il s'agit pour les locuteurs de s'assurer de la bonne compréhension d'un élément référentiel nouvellement introduit dans la conversation.

Ainsi dans l'exemple suivant, extrait d'une conversation téléphonique, la question-écho en T2 reprend l'élément référentiel central pour le cours de l'action, à savoir un nom propre de lieu.

7. T1 A i(l) n'a qu'à nous app(e)ler à **Bondoufle**
T2 B à **Bondoufle** ?
T3 A **oui**

1.2. Questions-échos non canoniques et hétéro-réparation

Du point de vue conversationnel, les questions-échos participent aux mécanismes d'hétéro-réparation. Dans la littérature consacrée au domaine, les mécanismes d'hétéro-réparation concernent les questions de reprise comprenant un pronom interrogatif et non les simples répétitions. Soit l'exemple de Schegloff, Jefferson, Sacks (1977, exemple 35, p. 368) :

8. T1 A Was last night the first time you met Missiz Kelly?
(1.0)
T2 B Met whom ?
T3 A Missiz Kelly
T4 B Yes

L'initiation d'une réparation peut aussi être réalisée au moyen d'une répétition de la source du problème sous la forme d'une question-écho en T2 (exemple 36) :

9. T1 A Well Monday, lemme think. Monday, Wesnesday,
an'Fridays I'm home by one ten.
T2 B One ten ?
T3 A Two o'clock. My class ends one ten.

En T3, le problème de référence temporelle est « réparé » par l'interlocuteur qui rectifie l'heure de son arrivée à son domicile. A côté des formes canoniques de questions-échos présentées en 6 et 7 et qui servent avant tout à régler les problèmes de référence, il existe donc des questions-échos qui présentent une forme non canonique (8, 9, 10 et 11) et qui initient une réparation indiquant un problème avec le tour

précédent de l'interlocuteur qui va au delà de la simple rectification ou de la vérification du caractère partagé d'un élément référentiel.

Selting (1992, 1996) a étudié, pour l'allemand, les répétitions sous forme de questions-échos qui signalent un problème. L'intonation y joue un rôle capital ; elle est utilisée par les locuteurs comme un indice de contextualisation qui interagit avec des indices syntaxiques et un positionnement séquentiel pour signaler l'existence d'un problème. Selting distingue les cas non-marqués, à savoir lorsqu'une intonation montante accompagne la répétition pour signaler un problème d'audition ou de décodage acoustique, et les cas marqués, lorsque l'intonation descendante signale un problème de référence ou lorsqu'une intonation suraiguë très accentuée signale que l'auditeur ne s'attendait pas à la réplique.

Dans le cas du français, la modification porte aussi sur le pattern prosodique et le contraste prosodique (courbe intonatoire montante/descendante) semble signaler les mêmes différences. Cependant, il semble aussi que s'y associent des différences de structure du segment répété.

Les conversations téléphoniques entre proches présentent de nombreux cas de questions-échos accompagnées d'une courbe intonatoire descendante, parfois terminée par un ton dynamique bas. Cette intonation marquée signale comme dans les exemples de Selting un problème de référence, comme le montrent les deux exemples suivants :

10. T1 B oui mais on a un dépôt à: à **Montabor**
 T2 A **Montabor ?**
 T3 B dans l(e) premier arrondiss(e)ment

11. T1 A bon j(e) voulais t(e) dire / †moi j(e) vais au café là
 au **Bac > au Luco**
 T2 B (.) **au Luco ?**
 T3 A ouais y'a les autres qui m'attendent là

Dans les deux cas, en effet, T3 sert à ratifier l'existence d'un problème pour le locuteur B. Plutôt qu'un simple morphème d'acquiescement, il comporte une véritable justification.

1.3. Les questions à valeur d'auto-interrogation

Par rapport aux cas repérés par Selting, ces séquences présentent toutefois une particularité supplémentaire. La question-écho présente dans le deuxième tour (T2) n'est pas seulement non canonique ou marquée sur le plan prosodique : elle est soit tronquée (inférieure à un syntagme) soit modifiée par la présence d'autres éléments (ajouts, marques d'hésitations, pauses, etc). Ainsi dans l'exemple 10, c'est le nom propre seul qui est répété et non le syntagme. Dans l'exemple 11, la répétition est précédée d'une pause.

Il nous semble que, dans ces cas, le locuteur fait plus que de signaler à son interlocuteur un problème lié à son tour de parole. Au moyen du ton final bas, associé le plus souvent à d'autres marques prosodiques, il indique aussi qu'il cherche à mettre en accord ce qui lui est proposé par le tour précédent avec ses propres attentes. Autrement dit, le locuteur s'interroge, sans apporter une réponse, sur l'élément référentiel qui lui fait problème dans le tour précédent, et suspend la réalisation de la requête. Grâce à la prosodie, ces questions-échos non canoniques ont donc valeur d'auto-interrogation.

1.4. Questions-échos et type d'activité

Examinons un autre cas, rencontré dans le corpus Sérignan :

12. (Sérignan 295) A = guichetier/ X₁₅ = usager

295.A ah è / alors combien vous voulez

T1 296.X₁₅ bé mon salaire / cinq mille neuf s'il est là

T2 297.A cinq mille neuf

T3 298.X₁₅ ou cinq mille ... oui cinq mille neuf / il est arrivé parce que j'ai eu mon bulletin de salaire hier

T1 contient une question-écho canonique : elle répète une partie du tour précédent avec une intonation finale haute. Seul le T3 n'est pas canonique : il ne s'agit pas d'une ratification en forme d'acquiescement simple mais plutôt d'une reformulation atténuant la demande en T1.

Cet exemple diffère donc des cas étudiés par Selting. Il s'agit d'une question-écho à intonation haute, donc non marquée prosodiquement et qui devrait, selon son analyse, signaler un problème d'audition ou de compréhension. Ici on peut penser que la question-écho, formulée par le guichetier, signale un problème à venir quant à la requête (la cliente demande le versement en liquide de l'intégralité de son salaire dont vient d'être crédité son compte, ce qui peut entraîner une obligation de clôture). C'est d'ailleurs ce que comprend l'usagée qui atténue sa requête. Plus tard dans la séquence, on apprend que le guichetier ne peut verser les cinq mille francs demandés car ils excèdent le montant autorisé.

La comparaison de deux types très différents de corpus – le corpus portant sur une relation de service (corpus Sérignan) et un corpus de conversations entre proches au téléphone – présente l'intérêt de faire apparaître que la place qu'y occupent les différentes questions-échos n'est pas la même : la question-écho canonique est avant tout utilisée dans l'interaction entre proches (et quand l'objet de la conversation est de peu d'importance) ou, comme on le verra plus loin, dans une situation d'apprentissage, pour s'assurer que les éléments référentiels sont bien identifiés. Les questions-échos non-canoniques sont utilisées par les locuteurs pour signaler un problème. Au contraire, dans les échanges usager-guichetier, les questions-échos canoniques ont peu l'occasion d'être utilisées et le guichetier n'a pas à ratifier les éléments référentiels qui sont introduits au travers des requêtes des clients. Il en résulte que la question-écho canonique va avoir tendance à être utilisée en lieu et place de la question non-canonique et servir avant tout à signaler l'existence d'un problème pour ce qui concerne la requête. On peut donc en conclure que la forme des questions-échos est sensible à l'activité en cours. C'est ce que confirme l'existence d'une structure de répétition particulière dans le cas de la relation de service : les réponses-échos.

2. Les réponses-échos

2.1. Question-écho et réponse-écho

L'examen de questions-échos permet de mieux saisir les propriétés séquentielles et prosodiques qui caractérisent en propre les réponses-échos. Soit l'exemple de répétition suivant :

13. (Sérignan 133) X₇ = usager / A = guichetier

T1 133.X₇ ouais / ça et : un accusé d(e) réception

T2 134.A et un accusé d(e) réception / six soixante dix

(avec chantonnement)

L'exemple 13 présente des différences importantes avec les questions-échos :

- il n'y a pas de T3
- T2 se poursuit une fois la répétition de T1 ou d'une partie de T1 faite. Sur le plan prosodique, la répétition est affectée d'une intonation descendante et d'un éventuel chantonnement.
- T2 n'est pas une question. Il est en position de réponse. Séquentiellement on a :

. T1 est une action de type requête formulée par un usager et terminée par un ton final haut (ou continuatif)

. T2 est une acceptation de la requête par le guichetier. C'est une réponse. Sur le plan de l'action, on peut caractériser la répétition comme une insertion de la parole de l'autre dans sa propre sphère d'action et qui s'associe à l'exécution de la requête.

Bien que partageant le fait d'être des répétitions en deuxième position questions-échos et réponses-échos se distinguent par des traits séquentiels : en ce qui concerne les réponses-échos, le premier tour est une requête et il n'y a pas de T3. Sur le plan prosodique, l'intonation

descendante n'est pas comparable à celle des questions-échos non canoniques, qu'il s'agisse des cas repérés par Selting ou des questions-échos à valeur d'auto-interrogation que nous avons décrites ; d'abord parce que la structure du tour T2 est différente ; ensuite parce que seules les réponses-échos peuvent être affectées d'un chantonnement. L'existence des réponses-échos n'invalident pas l'analyse de Selting. On en conclut simplement qu'une stricte analyse séquentielle et prosodique ne suffit pas à rendre compte de la complexité des questions-échos, si l'on ne prend pas en compte le type d'activité en cours.

2.2. Prosodie et hétérogénéité : le chantonnement dans les réponses-échos

Les formes que nous avons identifiées comme des réponses-échos s'apparentent à des exemples de répétitions repérés par Couper-Kuhlen (1996). Ce sont des répétitions produites dans un contexte séquentiel comparable mais dans un environnement interactionnel assez différent. Il s'agit en effet de jeux radiophoniques où l'on voit un animateur proposer une énigme à laquelle les candidats doivent donner la solution par téléphone. Ces jeux se caractérisent par une interaction asymétrique et par la présence d'un public. L'étude porte plus précisément sur les répétitions par l'animateur de la réponse du candidat.

La singularité de ces répétitions tient au fait que ce sont des copies exactes, à la fois verbales et prosodiques, du tour précédent. C'est pourquoi Couper-Kuhlen a qualifié ces répétitions de « citations ». Pour vérifier l'hypothèse d'une reproduction exacte de la prosodie d'un tour à l'autre, elle a effectué une analyse du registre des voix des locuteurs selon deux modes : une correspondance relative des registres (*relative register matching*) où les registres évoluent parallèlement et une correspondance absolue des registres (*absolute register matching*) par laquelle l'animateur imite le registre du candidat. Pour analyser le registre, Couper-Kuhlen fait appel à une analyse instrumentale corrigée par une analyse en demi-tons pour tenir compte des distorsions entre perception et mesures instrumentales. Cette analyse révèle qu'on est en présence d'une véritable tentative de copie du registre de l'autre et non d'un simple rapprochement « empathique » des registres et du débit tel qu'on peut l'observer dans les interactions entre proches. La correspondance relative des registres des locuteurs peut se décrire comme une

translation : quand le candidat est dans la partie supérieure de son registre de voix, l'animateur fait glisser son propre registre de façon parallèle et dans le même sens. En cas de correspondance absolue des registres, l'animateur adopte véritablement le registre de la voix du candidat en passant par exemple en voix de fausset⁷.

2.3. Réponses-échos et hétérogénéité prosodique

La similitude d'organisation séquentielle entre les réponses-échos et les exemples de répétition examinés par Couper-Kuhlen conduit à se demander s'il est possible de considérer que l'on a aussi un effet de citation dans le cas des réponses-échos. Autrement dit, la répétition se caractérise-t-elle par une copie exacte d'un segment du tour précédent, sur le plan à la fois verbal et prosodique? En fait, s'il y a bien copie verbale (c'est la définition minimum de la répétition), on ne constate pas de copie du registre de la voix de l'utilisateur par le guichetier. Comme nous l'avons signalé au § 2.1., les réponses-échos se caractérisent sur le plan prosodique par un ton final bas et un éventuel chantonement. Il existe cependant une certaine hétérogénéité prosodique dans les réponses-échos : il y a dans l'intonation de la répétition quelque chose qui vient d'ailleurs, et qui est de l'ordre de l'emprunt ou du discours rapporté. Il faut être en mesure d'en rendre compte et pour ce faire, il est nécessaire d'interroger à nouveau la relation de ces répétitions avec l'activité en cours.

Pour Couper-Kuhlen, les répétitions d'un segment du tour de parole précédent qu'elle étudie appartiennent à différentes activités. Mis à part les cas où le candidat traite la répétition comme une demande de confirmation et engage une procédure d'hétéro-réparation, les copies prosodiques ont un effet de retour sur l'autre : l'animateur sanctionne l'échec ou la bêtise de la réponse du candidat ou bien effectue par ce moyen un commentaire sur la voix mal placée du candidat. Dans les cas de correspondances absolues entre registres, qualifiées par Couper-Kuhlen de *mimicry*, l'animateur se moque de la réponse fournie par le

⁷ L'analyse de Couper-Kuhlen appelle cependant une remarque : dans ses exemples, l'animateur est un homme et le candidat est une femme, d'où la possibilité de passer dans un registre haut par imitation pour l'animateur. Que se passerait-il dans le cas inverse, si l'animateur était une femme et le candidat un homme ?

candidat. Autant d'effets de retour sur la parole de l'autre rendus possibles par le caractère public, et adressé au public, de l'interaction.

Qu'en est-il du rôle de la prosodie des réponses-échos sur les activités en cours? On a vu que les réponses-échos permettaient au locuteur d'insérer la parole de l'autre dans sa propre sphère d'action. Cette insertion s'accompagne de la conservation du contrôle de l'action par son locuteur. L'hétérogénéité prosodique participe à cette insertion et crée un effet simultané d'appropriation et de mise à distance. Elle peut donc être considérée comme une insertion de la parole de l'autre dans sa propre sphère d'action.

C'est d'ailleurs ainsi qu'on peut rendre compte du caractère chantonné de ces répétitions. Sa fonction peut s'apparenter à celle des clichés mélodiques (cf. Fonagy 1973) qui sont des formes prosodiques collectives, partagées par tous les locuteurs d'une langue donnée (cf. aussi la notion de stylisation développée par Ladd 1978). Mais ce caractère signale aussi que l'énoncé reste l'objet du premier locuteur et que celui qui répète ne fait que l'insérer dans sa sphère d'action.

Par ailleurs, contrairement aux formes de répétition décrites par Couper-Kuhlen, les réponses-échos ne sont pas adressées à un public (même si minimalement la verbalisation accompagnant les différentes actions accomplies par le guichetier signale aux collègues et aux usagers présents qu'il est en train de travailler, cf. Fornel 1989). Il en résulte que l'effet de citation perceptible dans les réponses-échos n'a pas l'effet de retour sur l'autre qu'opèrent les répétitions réalisées par l'animateur du jeu radiophonique. Ainsi les réponses-échos n'ont pas d'effet de *mimicry*, au sens de moquerie méchante, d'ironie, ou de parodie de la parole de l'autre. Dans la relation de service et en particulier dans les interactions guichetier-usager, le chantonnement n'a pas valeur de moquerie. Il est d'ailleurs évité dans les situations où il pourrait y avoir ambiguïté. Il n'est par exemple pas employé dans le cas des noms propres, le guichetier évitant de chanter le nom propre qu'il répète⁸. Le chantonnement est donc facultatif et il sera évité s'il peut avoir une valeur négative⁹.

⁸ Les exemples non chantonnés que nous rencontrons dans notre corpus correspondent à la répétition de noms propres. Ceci peut s'expliquer par le fait qu'on ne peut chanter les noms propres qu'au risque de passer dans le registre ironique et

Si le chantonement n'a pas valeur de moquerie, quel est son statut? Il n'est pas exclu qu'il serve d'abord à l'autodérision par le fait même d'accentuer la mise à distance associée à la réponse-écho. Le guichetier manifesterait ainsi une certaine distance par rapport à son activité professionnelle. Comme on dit, il « ne se prendrait pas au sérieux ». Cette autodérision aurait pour effet d'assurer une plus grande fluidité, voire d'« alléger » le caractère formel des relations entre usagers et employés. Il s'agit sans doute d'une attitude qui caractérise certaines régions de France, notamment le sud d'où est issu le corpus Sérignan et où l'échange, tout en restant professionnel, peut ne pas être limité au strict minimum exigible par la transaction.

En conclusion, il est intéressant d'examiner un autre type de répétition qui semble partager certaines caractéristiques avec les cas décrits par Couper-Kuhlen et avec les réponses-échos. Il s'agit de la répétition de la commande par le vendeur dans les interactions entre vendeurs et acheteurs sur les marchés. Dans ces interactions, qui ont été décrites par Kerleroux (1981), le chantonement associé à la répétition est plus systématique et plus stylisé que dans nos réponses-échos. On peut dire qu'il se situe à mi-chemin entre la copie du registre des animateurs de radio et les réponses-échos des guichetiers.

L'usage de termes d'adresse réservés *mon lapin, ma petite dame ...* énoncés par le vendeur signe le caractère éminemment public de l'inte-

d'avoir un effet de retour d'une grande violence sur l'autre. Ainsi dans notre corpus, la réponse-écho *Gelin Véronique* est-elle prononcée sans chantonement:

14. (Sérignan 290) X₁₅ = usager / A = guichetier
290.X₁₅ Gelin Véronique

291.A Gelin Véronique / vous l'avez perdue ou:

⁹ Comme nous l'avons indiqué dans la présentation du système de notation, une analyse instrumentale n'est guère capable de rendre compte du contraste chantonné / non-chantonné. Seule une notation musicale serait susceptible de le représenter – cf. Fonagy 1973, Ladd 1978, M-H. Goodwin 1996.

raction et apparente ces répétitions à celles de l'animateur de radio, sans pour autant qu'il y ait d'effet de retour sur la personne. De façon similaire aux réponses-échos, il y a insertion de l'énoncé de l'autre dans sa propre sphère d'action. De plus, dans les marchés comme dans l'interaction guichetier-usager, le déplacement du registre de la voix entraînerait une violence faite à l'autre dans l'interaction, ce qui explique sans doute sa rareté (il est plus courant dans le cas des vendeurs qui peuvent manipuler plus aisément, comme certains animateurs, le registre de la « gouaille »). On voit ainsi que le chantonement est un trait essentiel de l'activité de type relation de service : il est un des véhicules de l'hétérogénéité, rapprochant les répétitions d'une forme de citation. Selon l'activité, et selon l'accent porté à sa mise en scène publique, le chantonement est plus ou moins stylisé et systématique.

3. La paire question-écho / réponse-écho

3.1. Paire et type d'interaction

Il semble que dans les interactions liées à une relation de service, la réponse-écho s'oppose en tant que forme préférée (ou non marquée) à la question-écho, qui constitue de ce point de vue la forme non préférée (ou marquée) de la paire. Tout d'abord, ces deux types de répétitions peuvent s'observer dans des positions identiques. Ainsi dans l'exemple 12, *cinq mille neuf* est une question-écho. On aurait pu avoir dans le même contexte séquentiel une réponse-écho qui aurait été suivie, par exemple, d'un *oui pouvez-vous me donner une pièce d'identité* et qui aurait enchaîné sur la poursuite de l'action. Inversement dans l'exemple 13 *et : un accusé d(e) réception*, qui est une réponse-écho, aurait pu se voir substituer une question-écho (avec une intonation montante) indiquant que la procédure posait problème.

Les questions-échos, outre cette identité de positionnement séquentiel, peuvent être rapprochées des réponses-échos en ce que l'on peut considérer qu'elles constituent aussi des répétitions effectuées à la fois pour soi et pour l'autre, puisqu'en signalant un problème elles vont permettre au guichetier d'avancer dans le règlement de la transaction. Il en est de même des questions-échos dans les conversations entre proches. En tant que procédé destiné à la mise au point des éléments

référentiels nécessaires à la réalisation d'une activité commune future, elles jouent un rôle fonctionnel pour les deux participants.

Dans les interactions guichetier-usager, les réponses-échos correspondent à la forme préférée et permettent à l'action de poursuivre son cours. Les questions-échos correspondent à la forme non-préférée signalant un problème. Cette analyse permet de rendre compte des exemples *carnet de timbre* et *accusé de réception*, qui donnent lieu dans le même tour de parole à la réalisation de la transaction et constituent une forme préférée de répétition, et de l'exemple *cinq mille neuf cent*, qui est une forme non-préférée, puisque le cours de la transaction risque de se voir interrompu jusqu'à la résolution du problème potentiellement soulevé.

Cette opposition n'est pas propre à l'interaction entre agents de guichet et usagers. Elle peut sans doute être généralisée à d'autres échanges interactionnels liés à une relation de service. L'examen d'un corpus d'échange de renseignements SNCF par téléphone fait ainsi apparaître que le même contraste entre les réponses-échos et les questions-échos. Dans ce corpus, on rencontre des structures assimilables à des réponses-échos *absolument hein, c'est moins cher avec le bateau, 13h35*. Comme les réponses-échos de l'échange guichetier-usager, elles permettent au demandeur d'intégrer la réponse à sa demande d'information avant de poursuivre sa requête :

15. T1 A bon c'est moins cher avec le bateau
T2 B ah bon c'est moins cher avec le bateau / donnez-moi les prix avec les bateaux alors
16. T1 A et c'est quelle heure l'après-midi
T2 B 13h35
T3 A 13h35 et quelle à quelle heure ça arrive le train de 10h 27 et celui de 13h35

Cependant, contrairement à nos échanges guichetier-usager, c'est l'utilisateur formulant la requête qui énonce ici la réponse-écho et non l'employé. On pourrait dire que dans ce cas la réponse-écho est un écho à la réponse. Il est important de remarquer que cette différence tient au

type d'interaction impliquant des modalités d'action requête/réponse différentes.

Comme dans l'interaction guichetier-usager, l'apparition d'une question-écho avec intonation montante signale un problème. Ainsi, dans l'exemple 17, la question-écho *ils s(e)ront pas enlevés à domicile?* reprend une limitation du service « bagages accompagnés » signalée par l'employé au deuxième tour. En introduisant par *mais* la restriction *mais ils s(e)ront pas enlevés à domicile*, l'employé indique un éventuel problème à venir. C'est ce que confirme la suite de la séquence qui vient interrompre la suite de demandes d'information par une procédure de réparation au cours de laquelle il faut traiter le problème. Par sa question-écho, l'utilisateur s'assure qu'il n'y a vraiment pas d'autre solution avant de reprendre la séquence de demande de renseignement proprement dite (tour 6).

17. A euh bonjour j(e)voudrais savoir: si j(e) peux faire: si j(e)peux envoyer des bagages accompagnés (.) pour l'Angleterre s'il vous plaît (.) par la Sernam
 T1 B oui => mais ils s(e)ront pas enlevés à domicile
 T2 A **ils s(e)ront pas enlevés à domicile?**
 T3 B non
 T4 A il faut que j(e) les apporte donc
 T5 B ah oui
 T6 A est-ce qu'il faut qu(e) j(e) vous montre le billet

3.2. Un mixte : les questions auto-répondues

Le corpus Sérignan comporte aussi des échanges qui s'inscrivent dans l'espace professionnel sans être des interactions de type relation de services. Il s'agit d'interactions entre membres du personnel, en particulier entre un guichetier-instructeur et un stagiaire en situation d'apprentissage.

Si l'on examine le statut des répétitions dans ce type d'interaction, on s'aperçoit que l'on y rencontre une forme inédite, que nous proposons d'appeler *questions auto-répondues*. Prenons l'exemple suivant, où une stagiaire apprend à ouvrir un compte de chèques postaux :

18. (Sérignan 171) A = guichetier/B = stagiaire

T1 171.A on met sous réserve d'encaissement

T2 172.B **sous réserve d'encaissement oui**

T3 173.A hein tu fais 205 et ensuite tu fais 209 bon euh

On est en présence d'une structure à deux tours :

— En T1, le guichetier donne une information en vue de l'action à accomplir ;

— en T2, la stagiaire ratifie l'information qui lui a été donnée en répétant l'élément référentiel important. La répétition en T2 *sous réserve d'encaissement* avec intonation haute est suivie, dans le même tour, du morphème *oui* affecté d'une intonation descendante. L'intonation générale est celle d'une clausule (cf. Fonagy et al. 1983 : 169 et I. et J. Fonagy, 1976).

Quel est le statut de cette répétition? La présence en T3 de l'élément de ratification *hein* milite en faveur de l'identification de ce tour comme une question-écho. Le problème est qu'il est difficile de caractériser l'intonation de T2 comme celle d'une question-écho. Ce n'est pas une intonation montante mais une clausule. S'agit-il alors d'une réponse-écho? La structure en deux tours avec une réponse en position T2 permettrait de le penser. Mais contrairement aux réponses-échos où la répétition est suivie de la verbalisation de la suite de l'action, le stagiaire locuteur de T2 semble ici simplement commenter l'action effectuée en T1. On notera également que, contrairement aux réponses-échos, ce n'est pas le locuteur de la répétition qui prend le contrôle de l'action. C'est le guichetier-instructeur qui le garde.

Ni question-écho, ni réponse-écho, la question auto-répondue constitue une sorte de mixte. Le rôle de la question auto-répondue dans la situation d'apprentissage n'est pas négligeable : elle peut permettre de mieux se remémorer la suite des opérations ou accompagner une

prise de notes. La stagiaire, grâce à ce type de répétition, s'approprié l'action.

On peut rencontrer des répétitions assimilables formellement à des questions auto-répondues dans les conversations téléphoniques entre amis, mais il semble que leur rôle sur l'action soit très limité. Dans l'échange suivant de demandes de nouvelles entre amis au téléphone, une question auto-répondue (tour 8) ratifie l'information obtenue pour obtenir des précisions.

- 19.3 A mm moi j(e) suis allée à la campagne c'est assez agréable
en effet
4 B tu vas y aller?
5 A euh à la campagne ? euh non c'est j'y suis allée hier
6 B ah d'accord
7 A non aujourd'hui j'ai j(e) vais prendre mes billets
8 B **tes billets oui**
9 A pour partir
10 B et tu pars quand exactement

Un tel exemple de question auto-répondue est plus proche des cas de répétitions décrites par Tannen que des réponses-échos. En effet, dans cette situation interactionnelle, la question auto-répondue ne permet à l'interlocuteur que de se constituer comme co-narrateur du récit, puisque le locuteur qui a donné la nouvelle reste celui qui garde le contrôle de l'interaction. Le locuteur de la question-écho ne semble prendre la parole à l'interlocuteur, en répétant un segment de son énoncé, que pour la lui rendre immédiatement. L'analyse des questions auto-répondues permet de confirmer que les différentes structures de répétitions se présentent avec une importance variable selon les types d'interaction.

Si l'on compare enfin ces interactions entre membres du personnel et les interactions de type relation de service, on note une différence notable. Dans ce dernier cas, les questions-échos, qui sont le fait du stagiaire, sont préférées (non-marquées). Ce sont de véritables demandes de confirmation sur des éléments référentiels et qui contribuent au développement harmonieux de l'apprentissage. En outre, afin de s'approprié l'information donnée par l'instructeur, la stagiaire utilise aussi

des questions auto-répondues de préférence aux réponses-échos qui ne sont pas pertinentes puisque la stagiaire n'a qu'un rôle d'écoute et n'a pas à prendre le contrôle de l'action.

Pour conclure, on dira que les modalités d'utilisation des questions-échos, des réponses-échos et des questions auto-répondues sont dépendantes du type d'interaction et de la nature de l'activité en cours, qui va déterminer en particulier leur caractère marqué ou non marqué.

3.3. La réponse à une demande de confirmation

On rencontre enfin dans le corpus Sérignan un certain nombre de répétitions qui présentent les mêmes particularités prosodiques — courbe descendante et chantonement éventuel — mais qui occupent des positions séquentielles différentes évitant qu'on puisse les confondre. C'est le cas des réponses à des demandes de confirmation. Examinons les exemples suivants :

20. exemple (Sérignan 81) : D = guichetier / A = guichetier

T1 81.D donc c'est à l'âge de 16 ans

T2 82.A ouais : à l'âge de 16 ans

21. exemple (Sérignan 172) B = stagiaire / A = guichetier

T1 172.B ah tu veux dire pour la débloquer

T2 173.A pour la débloquer

22. exemple (Sérignan 157) B = stagiaire / F = guichetier

T1 157.B ça c'est pour le CCP

T2 158.F ça c'est pour le CCP ce qui est 3 c'est le CCP ...

Les séquences de demande de confirmation sont constituées de deux ou trois tours de parole (le troisième n'est pas obligatoire et est souvent absent lorsque la réponse est positive) :

T1 : demande de confirmation

T2 : réponse positive ou négative

T3 : marque d'acquiescement ou de remerciement (avec T2 : réponse positive).

Ces séquences présentent sur le plan prosodique les caractéristiques suivantes : la demande de confirmation en T1, qui se caractérise par sa richesse prosodique, est suivie d'une réponse en T2 à intonation neutre descendante, associée à un éventuel chantonement. Ce type de réponse se distingue cependant sur le plan séquentiel nettement de la réponse-écho décrite au § 2.1. Contrairement à cette dernière, elle n'est pas précédée en T1 d'une requête d'action mais d'une demande de confirmation, qui, du point de vue de l'activité en cours, enchaîne sur un état de connaissance préalable commun aux locuteurs et ayant été évoqué antérieurement dans la séquence (ou dans un échange antérieur). Ainsi, les exemples ci-dessus, extraits du corpus Sérignan, sont liés à une situation d'apprentissage. La demande de confirmation, effectuée par la stagiaire, enchaîne sur un élément référentiel de l'action en cours d'apprentissage¹⁰. La réponse positive sous forme de répétition à intonation descendante à une demande de confirmation se contente de rati-

¹⁰ On a vu précédemment (§3.2) que les demandes de confirmation, sous la forme notamment des questions-échos, sont une forme préférée de l'interaction d'apprentissage.

fier la demande d'une façon légèrement plus marquée qu'un *oui*. Elle présente donc une dimension d'« écho confirmatif » qui est absente de la réponse-écho. L'identité de schéma prosodique ne suffit donc pas à caractériser les répétitions comme identiques : la prise en compte de l'organisation séquentielle est essentielle.

Pourtant on peut rencontrer des cas où, lorsque le statut de T1 est ambigu sur le plan séquentiel, le doute est possible pour T2 entre une interprétation de type réponse-écho et une interprétation de type réponse à une demande de confirmation. Soit l'exemple suivant :

23. (Sérignan 290) X₁₆ = usager / A = guichetier

T1 348.X₁₆ c'est refusé ça hé

T2 349.A c'est refusé / vous l'avez ouvert

Du point de vue de l'action réalisée T1 n'est pas clair. Il peut s'agir d'une requête du client qui verbalise une action, la présentation du paquet, et que l'on pourrait gloser de la façon suivante « Prenez ce paquet parce qu'il est refusé ». Dans ce cas T2 est une réponse-écho : le guichetier met en attente cette requête en l'acceptant et explore les conditions de possibilité de l'action future par des demandes de renseignement. Mais T1 ressemble aussi à une demande de confirmation : en disant « c'est refusé » renforcé par *hé*, et en tendant son paquet, l'usager peut chercher à avoir confirmation de son droit à refuser le paquet. Mais même si cette interprétation est plausible, il reste que le guichetier enchaîne avec une réponse-écho et fait donc comme s'il avait affaire à une requête qu'il traite selon les modalités en usage (si on a ouvert le paquet, il faut payer le retour).

Conclusion : l'importance de l'activité en cours

Il existe donc des cas où il est difficile de savoir si l'on a vraiment affaire à une réponse-écho en s'en tenant à des critères séquentiels et prosodiques. Pour identifier certaines répétitions, il est nécessaire d'avoir recours non seulement à de tels critères, mais aussi à des traits propres à l'activité en cours et au positionnement interactionnel des participants. La relation de service comporte un grand nombre d'interactions routinières où dominent des séquences qui s'ouvrent par une requête de la part d'un usager et un traitement de cette requête par le personnel. Ce type de transaction mobilise souvent la paire réponse-écho / question-écho. Si les échanges entre le personnel ont lieu dans le même cadre spatial, les répétitions que l'on constate au sein de ces échanges ne peuvent avoir le même statut, car elles s'inscrivent au sein d'activités très différentes. Il en est de même pour celles qui apparaissent dans les conversations entre proches. Les répétitions dans la conversation sont donc dépendantes des types d'activités et il est donc nécessaire de prendre en compte ces derniers pour chacune des séquences étudiées.

BIBLIOGRAPHIE

- Auer P., di Luzio L. (éds.),
1992, *The Contextualization of Language*, Amsterdam, Benjamins.
- Bolinger D.,
1986, *Intonation and its parts*, Stanford University Press.
- Bolinger D.,
1989, *Intonation and its uses*, Stanford University Press.
- Borillo A.,
1978, *Structure et valeur énonciative de l'interrogation totale en français*, Thèse d'Etat, Université de Provence.
- Couper-Kuhlen E.,
1996, « The prosody of repetition : on quoting and mimicry » in Couper-Kuhlen E., Selting M. (éds.), *Prosody in conversation*, Cambridge University Press : 366-405.

- Danon-Boileau L. et Morel M-A.,
1995, « L'oral : invariance et variation », *Intellectica* 20 : 55-73.
- Fonagy I., Fonagy J.,
1976, « Prosodie professionnelle et changements prosodiques », *Le Français Moderne*, tome 44, 3 : 193-227.
- Fonagy I., Berard E., Fonagy J.,
1983, « Clichés mélodiques », *Folia Linguistica* 17 : 153-186.
- Fornel M. de,
1989, « Interaction verbale et organisation institutionnelle ». *Actes du colloque Travail et Pratiques Langagières*. PIRTEM-CNRS : 247-259.
- Fornel M. de,
1992, « The return gesture : Some remarks on context, inference, and iconic gesture » in *The Contextualization of Language*, P. Auer et L. di Luzio (éds.), Amsterdam, Benjamins, 159-176.
- Goodwin M-H.,
1996, « Informings and announcements in their environment : prosody within a multi-activity work setting », in Couper-Kuhlen E., Selting M. (éds.), *Prosody in conversation*, Cambridge University Press, 436-461.
- Kerleroux F.,
1981, « Le marché, une routine commerciale transformée par le jeu », *Langage et Société* 15, 37-71.
- Ladd D.R.,
1978, « Stylized Intonation », *Language* vol. 54-3, 517-540.
- Léon J.,
1996, *Stabilité / instabilité du couple question-réponse dans l'analyse séquentielle*, Thèse de doctorat, EHESS.
- Mertens P.,
1990, « L'intonation » in *Le français parlé*, Blanche-Benveniste C. (éd.), Editions du CNRS, 159-177.
- Morel M-A.,
1995, « L'intonation exclamative dans l'oral spontané », *Faits de langue* 6 : 63-70.
- Schegloff E., Jefferson G., Sacks H.,
1977, « The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation », *Language*, vol. 53-2 : 361-382.
- Selting M.,
1992, « Prosody in conversational questions », *Journal of Pragmatics* 17 : 315-345.
- Selting M.,
1996, « Prosody as an activity-type distinctive cue in conversation : the case of so-called 'astonished' questions in repair initiation », in Couper-Kuhlen E., Selting M. (éds.), *Prosody in conversation*, Cambridge University Press : 231-270.

- Tannen D., 1987, « Repetition in conversation : towards a poetics of talk », *Language* 63 : 574-605.
- Tannen D., 1989, *Talking voices. Repetition, dialogue, and imagery in conversational discourse*, Cambridge University Press.