

République algérienne démocratique et populaire
Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Université ABDELHAMID IBN BADIS- MOSTAGANEM
Faculté des lettres et des sciences humaines
Département des langues étrangères
Section de français

Thème :

**Interactions et usage de la langue française dans
le secteur bancaire**

**Cas d'étude : la CNEP-Banque de la ville de Sidi
Bel Abbés**

Approche sociolinguistique et interactionnelle

Mémoire en vue de l'obtention du diplôme de magistère
Option : sciences du langage

Présenté par

SAHRAOUI Zouaouia.

Sous la direction du

Pr. BENMOUSSAT Boumediene.
Professeur d'université de Tlemcen.

Devant le jury :

Président :

Rapporteur :

Examineur :

Examineur :

Année universitaire : 2011/2012

Résumé

Ce travail consiste à une analyse conversationnelle des interactions verbales entre guichetiers et clients au sein de la CNEP-Banque de la ville de Sidi Bel Abbés. Cette étude est fondée sur un corpus oral d'une heure environ d'enregistrement sonore, soit vingt deux heures interactions enregistrées dans les deux services de la CNEP-Banque : le service de crédit et le service d'épargne. La transcription de ce dernier relève du système orthographique. Il s'agit plus, précisément, d'une analyse longitudinale et transversale des structures qui organisent les échanges de questions et réponses dans le but de dégager les types de relation (les rapports de force) qu'entretiennent les deux inter-actants entre eux

Cette recherche s'intéresse, également, aux pratiques langagières des inter-actants et leurs choix linguistiques. Dans sens, une partie de ce travail porte sur l'analyse des différents usages de la langue française au niveau de la CNEP-Banque. Ainsi, à l'étude d'un phénomène régissant les productions orales des guichetiers et clients qui est : l'alternance codique.

Mots-clés : interactions verbales- analyse conversationnelle- choix linguistiques- alternance codique- usage du français dans la CNEP-Banque

Summary

This work is a conversational analysis of verbal interactions between tellers and customers in the CNEP-Bank in the city of Sidi Bel Abbas. This study is based on an oral corpus of about an hour sound recording or two hours came interactions recorded in the two departments of the CNEP-Bank: the service credit and savings services. The transcript of the latter is the spelling system. It is more precisely an analysis of longitudinal and transverse structures that organize the exchange of questions and answers in order to identify the types of relationships (power relations) between their two interactants them

This research is concerned, also, the language practices of inter-actants and their language choices. In effect, a part of this work focuses on the analysis of the various uses of the French language at the CNEP-Bank. Thus, the study of a phenomenon governing the production of oral tellers and customers is: code switching.

Keywords: verbal interaction, conversation analysis, language choices, code switching, use of French in the CNEP-Bank

ملخص

هذا العمل هو تحليل المحادثة للتفاعل اللفظي بين العملاء و الزبائن في بنك في ولاية سيدي بلعباس, وتستند هذه الدراسة على تسجيل شفوي لمل يقارب من ساعة لتسجيل صوتي, أي اثنين و عشرون تفاعل مسجل في اثنين من خدمات البنك خدمة الائتمان و خدمة الادخار. نص هذا الأخير هو النظام الإملائي. بدقة أكثر, تتمثل هذه الدراسة في تحليل طولي و عرضي للهيكل التي تنظم تبادل الأسئلة و الأجوبة و ذلك من اجل تحديد أنواع العلاقات (توازن القوى) بين المتفاعلين الاثنين.

هذا البحث يهتم. أيضا, بالممارسات اللغوية للمتفاعلين و خياراتهم اللغوية. في الواقع جزء من هذا العمل يتركز على تحليل الاستخدامات المختلفة للغة الفرنسية في البنك. وهكذا, دراسة الظاهرة التي تحكم إنتاج الأصوات الشفوية الخاصة بالعملاء و الزبائن و الذي يتمثل في رمز التبديل.

الكلمات الرئيسية

التفاعل اللفظي - تحليل المحادثة - الخيارات اللغوية - تحويل الرمز - استخدام اللغة الفرنسية في البنك.

Introduction

Le langage a fait et ne cesse de faire l'objet d'un nombre important d'études. Effectivement, il a suscité l'intérêt de plusieurs chercheurs de différentes disciplines, notamment, la linguistique et cela depuis l'Antiquité.

Faisons un bref rappel historique concernant les travaux de recherches effectués sur le langage, plus ou moins, d'un point de vue linguistique.

D'abord, nous trouvons les réflexions philosophiques de Platon distinguant la *chose* de la *pensée*. Puis, les réflexions grammaticales (les grammaires formelles de la Renaissance et la grammaire de Port Royal établie par Lancelot et Arnaud). Ensuite, les réflexions modernes où le langage devient un objet d'observation chez les grammairiens comparatistes.

Finalement, nous arrivons à la réflexion théorique développée par le linguiste contemporain Ferdinand De Saussure, qui a promu la linguistique au rang des autres sciences.

Selon la conception saussurienne qui est, profondément, dualiste, le langage est à la fois un fait individuel et un fait social. C'est un système établi (la synchronie) et un système en évolution (la diachronie).

Encore, le langage :

C'est la capacité, spécifique à l'espèce humaine, de communiquer au moyen d'un système vocaux (ou langue^{*}) mettant en jeu une technique corporelle complexe et supposant l'existence d'une fonction symbolique et de centres corticaux génétiquement spécialisés. Ce système de signes vocaux utilisé par un groupe social (ou communauté linguistique) déterminé constitue une langue particulière.¹

En effet, nous définissons, le plus souvent, le langage comme un moyen de communication propre à l'homme permettant l'expression des sentiments.

¹ Dubois J. et al. (1982). *Dictionnaire de linguistique*, Paris, Larousse, p.274

Parce que l'homme est une composition de corps et d'âme, il sent le besoin d'exprimer ce qui est à l'intérieur de lui, tout ce qui relève du pathos². Afin de concrétiser ses sentiments, ce dernier se sert du langage comme un moyen d'expression et cela par le biais d'un système de signes, dit langue.

Dans cette perspective structuraliste et jusqu'au là, les linguistes ne se contentaient de travailler que sur la *langue* en tant que système hors contexte. Et vu qu'il n'existe pas de langage universel, les linguistes étaient contraint de choisir une langue particulière³ à savoir : le français, l'anglais, l'arabe... afin d'illustrer les règles qui régissent leur bon fonctionnement.

Leur souci majeur à cette époque était, donc, de promouvoir la linguistique au statut d'une science, voire une science exacte telle que les mathématiques. Raison pour laquelle, ils sont restés au niveau de la phrase, c'est-à-dire, la syntaxe, ce qui a rejeté et pour longtemps la parole hors de l'étude du langage.

Comme le dit Saussure : « *La linguistique a pour unique et véritable objet la langue envisagée en elle-même et pour elle-même* »⁴

Or, une époque est venue, où les linguistes ont voulu aller au-delà de la phrase pour prendre en considération le contexte dans lequel est produite la parole. Autrement dit, cette phase est transitoire et marque l'histoire des sciences du langage, les théoriciens ont passé de la description du langage comme système, à la description de la langue en situation.

Mais, qui dit situation dit aussi prise en compte des composantes de la situation de la communication : qui parle ? À qui ? Dans quelles circonstances ?.... À ce moment là, on a commencé à parler du *discours* et non plus de la langue.

² Pathos : [patos] n.m, sur le plan étymologique, est un mot d'origine grecque et qui veut dire passion. Larousse (2009), *Le petit Larousse illustré*, Paris, Larousse, p. 751

³ « Les langues sont des cas particuliers du phénomène générale qu'on appelle le langage »

⁴ Saussure, F. (1987), *Cours de linguistique générale*, PUL, p.514

D'après Baylon, Ch. et Mignot, X. :« *La notion de discours se rapporte à tout ce qui est expression verbale d'un individu dans un cadre situationnel donné* »⁵

Ultérieurement, les recherches ont commencé à s'intéresser aux interactions verbales et aux mécanismes de la communication entre les individus.

Effectivement, cette évolution théorique autour de l'objet d'étude de la linguistique (depuis le mot, passant par l'analyse de la phrase, le texte jusqu'à l'interaction verbale et le discours) a donné naissance à ce qu'on appelle l'analyse conversationnelle.

À notre tour, nous intéressons-nous aux interactions verbales comme domaine de recherche, qui relève, entre autre, de la sociolinguistique ou plutôt de la sociolinguistique interactionnelle et qui reste peu exploité. Ne serait-ce, alors, qu'une simple curiosité qui nous mène à entamer un pareil travail de réflexion.

Inspirée par l'étude de Houari Bellatreche dans l'article « *L'usage de la langue française en Algérie cas d'étude : le secteur bancaire* »⁶, et parce que les interactions verbales supposent différentes situations orales, nous choisissons d'analyser les interactions verbales dans le secteur bancaire, plus précisément, une analyse d'une situation de service : au guichet d'une administration ; de la banque.

Etant donné que les interactions verbales ne peuvent avoir lieu qu'à travers un système particulier qu'est la langue, nous optons pour une langue cible dont l'usage reste primordial dans notre société, qui est le français dans cette présente étude.

⁵ Baylon, Ch., et Mignot, X. (1991). *La communication*, Paris, Nathan Université, p.194

⁶ Bellatreche, H. (2009). « L'usage de la langue française en Algérie cas d'étude : le secteur bancaire », *Synergies Algérie*, n°8, pp.107-113

Par conséquent, l'objet de notre étude est : interactions et usage de la langue française dans le secteur bancaire. Notre cas d'étude est la CNEP-Banque dans la ville de Sidi Bel Abbés.

Ce présent travail consiste, donc, à une analyse conversationnelle des interactions verbales entre les guichetiers et les clients utilisant la langue française comme un moyen de communication, au sein de la CNEP-Banque.

Quant aux objectifs visés, en prenant en considération la croissance du nombre de banques qui s'installent dans la ville de Sidi Bel Abbés et, le rôle essentiel de la langue française dans les secteurs bancaires voire dans un sens plus large, dans le monde du travail, nous essayons au fil de cette étude :

- De décrire comment fonctionne la langue française quand elle est mise en discours par les guichetiers et les clients en se basant sur la façon avec laquelle ils échangent la parole.
- Aussi, d'analyser les structures qui organisent l'échange de question et de réponse
- Et enfin, de déterminer les causes qui poussent les inter-actants d'user d'une langue parmi celle qui existe dans notre société.

Par ailleurs, pour Calvet aucun pays n'est monolingue⁷. De ce postulat, nous en soustrayons que la CNEP-Banque de la ville de Sidi Bel Abbés n'est pas un site monolingue. Outre cela, en choisissant de travailler sur les interactions entre les locuteurs au sein de la CNEP-Banque dans la ville de Sidi Bel Abbés, cela soulève plusieurs questions.

En effet, dans ce présent travail, nous allons nous interroger sur deux aspects : l'aspect sociolinguistique et l'aspect interactionnel.

Dans un premier temps, d'un point de vue interactionnel, ce travail va partir d'une analyse conversationnelle des interactions guichetier/client qui nous permet de s'interroger sur le fonctionnement de l'interaction : comment les inter-actants échangent la parole ? Par quel(s) moyen(s) ? Quelle place occupe le guichetier, voire le client au sein de l'interaction ? Quel lien s'établit entre les deux ?

Dans un second temps, d'un point de vue sociolinguistique, nous nous interrogeons sur la façon de parler des inter-actants et leurs usages linguistiques au sein de la CNEP-Banque.

Partant, donc, d'un constat (qui nous est imposé par le corpus): les inter-actants (guichetier/client) au niveau de la CNEP-Banque communiquent en employant deux langues différentes : le français et l'arabe dialectal. En d'autres termes, le langage utilisé des guichetiers, aussi, des clients est truffé de mots ou des expressions de langue française.

Effectivement, dans la ville de Sidi Bel Abbés la langue française côtoie la langue officielle (l'arabe classique) ainsi que la langue maternelle (l'arabe dialectal).

Cela n'a rien d'énigmatique, car, nombreux sont les bélabésiens (voire le cas de tout les algériens) bilingues qui maîtrisent plus d'une langue. En plus, le français fait partie des conversations quotidiennes des locuteurs bélabésiens ce qui suggère qu'il est omniprésent dans notre société, globalement, et dans la CNEP-Banque, particulièrement.

⁷ Calvet, J-L. (1992), *Les langues des marchés en Afrique*, Didier Erudition, p.13

Cependant, l'utilisation de la langue française malgré la politique d'arabisation et après que loi et ordonnance tenant généralisation de l'emploi de la langue arabe dans l'administration (en l'occurrence, la CNEP-Banque) rend, l'étude de l'usage de la langue française primordial.

Et, suscite autant de questionnements : Pourquoi au niveau de la CNEP-Banque les inter-actants usent de la langue française (alternance codique) ? Quelles fonctions remplit ce phénomène au sein des interactions (entre guichetier/client)? S'agit-il d'une stratégie communicative dont se servent les inter-actants pour établir un contact (une relation), ou encore, pour arriver à passer l'information ?

Ainsi, l'utilisation de deux codes dans le même discours semble être une source inexhaustible d'interrogations et de recherches sur les motivations des choix linguistiques.

Inévitablement, la prise en compte de la dimension sociolinguistique et interactionnelle nous suggère autant de questionnements. Seulement, nous ne pouvons traiter de toutes ces questions ne serait-ce que parce que nous sommes limitées par le temps, c'est pourquoi, nous nous sommes contentées de poser la problématique suivante :

Comment s'expliquent les choix linguistiques des inter-actants (guichetier/client), ainsi, le fonctionnement de leur interaction verbale au niveau de la CNEP-Banque?

Afin de répondre à la problématique nous avons émis les deux hypothèses suivantes que nous allons affirmer ou infirmer le long de cette recherche :

Hypothèse 1

Les choix linguistiques des inter-actants sont en rapport avec la nature du site, la CNEP-Banque.

Hypothèse 2

Le recours à la langue française des inter-actants correspond à des stratégies communicatives d'où la dimension fonctionnelle de l'alternance codique.

Au sujet de la méthodologie, dans cette recherche, le travail en question est fondé sur une analyse systématique de données authentiques, c'est-à-dire, une analyse d'un corpus non-fabriqué. Il s'agit, plus précisément, d'un ensemble d'enregistrements des échanges verbaux entre les guichetiers et les clients ; effectués au sein de la CNEP-Banque dans la ville de Sidi Bel Abbés.

Pour avoir accès à la CNEP-Banque et pour nous introduire auprès des enquêtés, nous avons contacté la direction générale qui nous a autorisé un stage au sein de cette banque et cela pendant une durée de deux mois⁸.

Lors de ce stage,- qui représentait pour nous le moyen de découvrir les réalités de ce domaine-, nous avons pu effectuer notre enquête de terrain, c'est-à-dire, de recueillir les productions orales et spontanées des inter-actants.

Notre principale matériel utilisé dans cette enquête, était un magnétophone numérique que nous avons prêté aux guichetiers afin qu'ils enregistrent leurs interactions avec les clients. Cela dit, que seuls les

⁸ Le stage que nous avons suivi au sein de la CNEP-Banque a duré deux mois (du 20mars2011 jusqu'au 20mais 2011).

guichetiers étaient avertis de la présence du magnétophone, tandis que, les clients ignoraient sa présence.

Concrètement, nous avons assisté, pendant les séances d'enregistrement, seulement, en tant qu'observateur. Nous avons le droit d'observer, mais non pas d'enregistrer pour des raisons incontestables de confidentialité.

En effet, notre rôle consistait à observer les situations réelles dans lesquelles se déroulaient les conversations, tout en simulant le rôle d'un agent de banque afin d'amoindrir l'influence de l'enquêteur sur l'enchaînement des paroles des enquêtés.

Ainsi, notre démarche suivie dans cette étude est dite **empirique**, aussi, **inductive** du fait que nous partons des données vers des conclusions.

Quant aux difficultés rencontrées, Il est à noter que lors de la réalisation de ce modeste travail nous nous sommes confrontées à plusieurs obstacles. L'un de ces derniers que nous jugeons comme le plus gênant est la collecte de corpus comme est le cas dans n'importe quelle étude microsociologique.

Nous avons rencontré un énorme problème pour pouvoir accéder à la CNEP-Banque et effectuer notre enquête. La plupart des directeurs de banques auxquels nous nous sommes dirigées, nous ont refusé l'enregistrement des conversations, car, ce dernier, est, strictement, interdit.

Seulement, après plusieurs tentatives et après avoir contacté la direction régionale qui nous a « ouvert les portes », nous avons pu surmonter ces difficultés et mener notre enquête.

Finalement, concernant l'organisation du mémoire (afin de vérifier les hypothèses que nous avons émises et répondre à la problématique), ce dernier est structuré comme suit :

Le premier chapitre « *Autour de l'interactionnisme- Cadrage théorique* » regroupe, comme l'indique son titre, l'ensemble des théories, mots-clés et concepts opératoires susceptibles porter de l'aide quant à l'analyse des interactions.

Ainsi, il propose une présentation de l'approche interactionnelle, aussi, les travaux des différentes écoles qui se complètent dans le champ d'étude des interactions, principalement, l'analyse conversationnelle.

Vient ensuite, le deuxième chapitre « *L'usage du français en Algérie* » dans lequel sont évoqués : la réalité linguistique de la société algérienne, l'usage du français dans les situations informelles et formels, aussi, des définitions de quelques concepts : alternance codique, et emprunt.

Puis, dans le troisième chapitre « *Présentation du corpus, du contexte d'étude et de la méthodologie d'analyse* » sont exposés, en un premier temps, le corpus, les conventions de transcription, le contexte d'étude : la CNEP-Banque, et l'élément d'étude : l'interaction verbale avec sa typologie. Dans un second temps, les critères sur lesquels se base l'analyse des interactions entre guichetier et client.

Après vient les deux chapitres (quatre et cinq) qui s'occupent de la vérification des hypothèses. Le quatrième chapitre « *Structure des interactions entre guichetier et client : analyse de corpus* » est consacré à l'étude de la structure des interactions (analyse des questions posées par les inter-actants, et les tours de parole).

Autrement dit, il révèle les schémas interactifs qui peuvent être produits par les guichetiers et clients lors de leurs échanges verbaux et cela en dégagant le type de relation qui pourrait se tisser entre eux.

Le cinquième et dernier chapitre « *Choix linguistiques des guichetiers / clients et pratiques langagières au sein de la CNEP-Banque* », tente de déterminer les causes et les raisons poussant les inter-actants d'employer une langue ou autre parmi celles qui sont pratiquées en CNEP-Banque. Particulièrement, il se réserve à l'analyse d'alternance codique

comme étant un phénomène gouvernant les activités langagières des guichetiers et clients au sein de la CNEP-Banque.

Finalement, une conclusion est présentée pour dévoiler les différents résultats auxquels est arrivée l'analyse.

Chapitre I: autour de l'interactionnisme : cadrage théorique

Dans ce chapitre, nous allons situer, précisément, l'orientation analytique que nous déployons dans cette étude. Raison pour laquelle, il nous a paru important d'évoquer, brièvement, les différentes approches interactionnistes, dont leur objet d'investigation est : les échanges verbaux dans une situation communicative particulière.

Dans cette attention, nous allons présenter quelques éléments théoriques (les différentes méthodes, les diverses notions et perspectives de recherches, les concepts opératoires...) auxquels nous pourrions nous référer le long de cette étude.

Pour ce faire, nous nous baserons, essentiellement, sur deux ouvrages : de Traverso V. et celui de Kerbrat-Orecchioni C., ainsi que sur quelques autres ouvrages et documents qui constitueront pour nous des points de références centraux.

I.1- L'interactionnisme

Loin d'être un champ disciplinaire particulier et limité, l'interactionnisme est un courant de pensée né d'un fusionnement de diverses approches, démarches et théories appartenant aux différentes disciplines⁹ : la psychologie, la sociologie, l'anthropologie et la linguistique.

D'après Kerbrat-Orecchioni (1990, p.28) :

Ce qui est caractéristique de l'approche interactionniste, c'est de considérer que le sens d'un énoncé est le produit d'un « travail collaboratif », qu'il est construit en commun par les différentes parties en présence¹⁰

⁹ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.8

¹⁰ Cité in De Nuchèze, V. (1998), *Sous les discours, l'interaction*, l'Harmattan, p.39

I.1.1- Les courants de type psychologique

L'école de Paolo Alto dite aussi « *le collège invisible* »¹¹ est la « *référence majeure* »¹² de ce courant. Les représentants de cette école partent de l'idée que :

Les comportements pathologiques ne doivent pas être rapportés simplement au dysfonctionnement d'un individu, mais être conçu comme la conséquence du dysfonctionnement du système (par exemple familial) dans lequel est pris cet individu : c'est une communication folle qui rend l'individu fou, et pour le soigner, c'est le système qu'il faut traiter¹³

De la-même, ils ont construit une théorie de la communication qui dépasse le champ de la psychologie selon Traverso.

Par ailleurs, ce que nous retenons de ce courant est, en fait : « *La distinction entre « contenu » et « relation »* »¹⁴, qui va nous aider à appréhender le type de relation qui s'établit entre le guichetier et le client dans le secteur bancaire.

I.1.2- Les courants de type sociologique et anthropologique

- L'ethnométhodologie

Selon Baylon et Mignot « *l'ethnométhodologie cherche à analyser le monde social* »¹⁵, en plus :

La tâche de l'ethno méthodologue (...) consiste à tenter de **découvrir les procédés qui servent aux acteurs à construire la réalité et la société, à comprendre comment la réalité sociale est l'œuvre de ces acteurs**

¹¹ Baylon, Ch., et Mignot, X. (1991). *La communication*, Paris, Nathan Université, p.216

¹² Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.8

¹³ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.8

¹⁴ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.8

¹⁵ Baylon, Ch., et Mignot, X. (1991). *La communication*, Paris, Nathan Université, p.216

En effet, tel était le travail de Garfinkel à qui revient le mérite d'avoir fondé ce courant. Il nous explique qu'un sociologue a pour fonction la description des procédures mises en œuvre par les interlocuteurs au cours de leurs échanges verbaux, qui leur permettent de construire leur identité sociale.

Par ailleurs, au sein de ce même courant s'est développé un autre qu'est :

- L'analyse conversationnelle

Sur le plan historique¹⁶, l'analyse conversationnelle est un courant récent qui est né aux Etats-Unis dans les années 60. Celui-là a été développé par les deux conversationnalistes : Harvey Sacks et Emanuel Schegolff et avait comme objet d'étude : la conversation qui fut et pour la première fois le privilège des sciences du langage.

Les premiers travaux dans ce domaine s'intéressaient à l'analyse des conversations téléphoniques, spécialement, aux ouvertures des interactions et aux méthodes utilisées par les inter-actants afin d'éviter de citer leur nom.

Ensuite, l'analyse conversationnelle est apparue en France comme un prolongement de l'analyse de discours suite au témoignage de Kerbrat-Orecchioni, car :

- d'un intérêt quasi exclusif pour les productions écrites, à une prise en compte des réalisations orales de la langue (donc de leur caractère multi-canal) ;
- d'une perspective fondamentalement monologique², à une approche dialogale des faits discursifs ;
- d'une perspective structurale et immanente, à une approche de type communicatif.¹⁷

¹⁶ De Fornel, M. et Léon, J. (2000) « L'analyse de conversation, de l'ethnométhodologie à la linguistique interactionnel¹ », *Histoire Epistémologie Langage*, 22/I, pp. 131-155 consulté le : 13/02/2011 sur : http://htl.linguist.univ-paris-diderot.fr/leon/HEL22_1.pdf

¹⁷ Cosnier, J. et Kerbrat-Orecchioni, c. (1991), *Décrire la conversation*, p. 5

Pour notre part, nous accordons une immense importance à l'oral. Et parce que, la communication est multi-canal cela suggère qu'il existe d'autres moyens de communication tels que la gestuelle et la mimique qui jouent un rôle important dans la transmission du message.

Toutefois, nous indiquons que nous allons exclure ces moyens para-verbaux de notre travail et nous intéresser, uniquement, au langage verbal.

Outre cela, l'analyse conversationnelle peut être selon le même théoricien menée sur différents niveaux qu'il définit comme suit :

- analyse « immanente » : étude de la structuration interne du dialogue [...]
- analyse « interactionnelle » à proprement parler : étude des relations s'établissant non plus entre les différentes unités constitutives du texte échangé, mais *via* l'énoncé (la « parole » n'étant alors considérée que comme « intermédiaire »), entre les différents partenaires de l'échange communicatif.¹⁸

Quant au présent travail, nous nous intéressons au deuxième rang d'analyse nommé « interactionnelle ». Évidemment, nous tenterons d'étudier le rapport qu'entretiennent les deux inter-actants (guichetier et client) entre eux, tout en se demandant par exemple qui domine l'interaction ? Quelle place prend le guichetier par rapport au client et vis-à-vis ça ?... Et cela dans le but de dégager les règles qui sous-tendent le fonctionnement des interactions verbales.

Aussi, l'analyse conversationnelle est une :

Recherche **empirique** sur des discours produits dans des situations **naturelles**, recueillis et stockés par des moyens électroniques, transcrits et analysés du point de vue des **structures de déroulement** de communication, **des activités des participants à l'interaction** et / ou des présuppositions ou attributions de signification mises en œuvre par eux¹⁹

¹⁸ Cosnier, J. et Kerbrat-Orecchioni, c. (1991), *Décrire la conversation*, p. 321

¹⁹ Kallmeyer et Schütz cité in Anis, J. (1998), *Texte et ordinateur : l'écriture réinventée*, De Boeck, p.120

Par ailleurs, pour qu'il y'ait un bon fonctionnement d'interaction, cela sollicite un accord entre les différents membres participant à l'échange communicatif qui leur permettent :

De s'assurer qu'ils ont une définition commune de la situation, qu'ils s'entendent sur ce qu'ils y font, sur la distribution de la parole, sur les images et les représentations qu'ils y construisent d'eux même et du monde.²⁰

Cet accord nécessite le passage par des *négociations*. Selon Traverso une négociation désigne : « *l'activité même de coordination inhérente au processus de l'interaction »*²¹

Et, pour Kerbrat-orecchioni la négociation :

Peut désigner tout processus interactionnel, plus ou moins local, susceptible d'apparaître dès lors qu'un différend surgit entre les interactants concernant tel ou tel aspect du fonctionnement de l'interaction, et ayant pour finalité de résorber ce différend²²

Par conséquent, nous disons que la négociation se rattache aux thèmes abordés par les inter-actants, les idées échangées, enfin l'ouverture et clôture de l'interaction. De ce fait, les échanges entre guichetier et client nécessitent l'instauration de quelques négociations quant à l'attribution des tours de parole, ainsi que, l'objectif d'interaction.

- L'ethnographie de la communication

L'ethnographie de la communication est une sous-discipline de la sociolinguistique. L'un des fondateurs de ce courant est, bel et bien, Dell Hymes avec la collaboration d'un autre chercheur qui est John Joseph Gumperz. Elle : « *étudie l'usage de la langue dans la vie quotidienne des communautés linguistiques particulières »*²³.

²⁰ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.72

²¹ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.73

²² Kerbrat-orecchioni, Ch. (2002), p. 339

²³ Baylon, Ch. (1991), *Sociolinguistique Société, Langue Et Discours*, Edition Nathan, p.263

Nous entendons ici par *usage de la langue* :

« L'emploi concret, réel, d'énoncés particuliers, à un moment donné, dans un lieu donné [...] *Usage* est souvent identifié à *parole*, en opposition à langue »²⁴

Ainsi, notre intérêt s'articule autour de l'usage de la langue française par les inter-actants au cours de leurs échanges verbaux à l'intérieur de la CNEP-Banque : quand est-ce que ces derniers changent de code linguistique? Pourquoi ils se servent de la langue française? Et comment le font-ils?

Incontestablement, en choisissant d'étudier l'usage de la langue française dans un secteur bancaire, cela ne nécessite pas seulement : « *un engagement méthodologique de recueillir ce que le locuteur disent réellement* »²⁵, mais aussi, d'analyser ce que : « *les locuteurs font avec la langue, volontairement ou non, consciemment ou non, directement ou non* »²⁶

En d'autres termes, les ethno-méthodologues s'intéressent à l'étude du fonctionnement du langage en contexte social dans lequel il est utilisé, ainsi que la description des données situationnelles. A la lumière de ces recherches, Hymes a proposé un modèle qu'il nommait SPEAKING²⁷, un modèle à huit composantes :

« **-Settings** "lieu et moment"(qui fournissent des indices de signification et de comportement importants et nombreux),
-Participants "interlocuteurs" (y compris personnes présentes mais ne prenant pas la parole),
-Ends "objectifs" (au niveau des intentions comme à celui des résultats),
-Acts "actes de langage" (au sens de ce concept en pragmatique, c'est-à-dire, type d'action sur le réel et donc de réalité que l'énonciation de

²⁴ Baylon, Ch. (1991), *Sociolinguistique Société, Langue Et Discours*, Edition Nathan, p.264

²⁵ Baylon, Ch. (1991), *Sociolinguistique Société, Langue Et Discours*, Edition Nathan, p.265

²⁶ Baylon, Ch. (1991), *Sociolinguistique Société, Langue Et Discours*, Edition Nathan, p.265

²⁷ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.10

tel énoncé instaure, par ex. promesse, jugement, prise de contact, assertion, etc.),

-**Keys** "tonalité" (aspects principalement psychologiques de l'échange : tendu, agressif, détendu, amical, professionnel, intime, etc.),

-**Instrumentalities** "instruments de communication" (oralité, écriture, gestuelle, téléphone, vidéo, vêtements, tous éléments symboliques visuels ou autres, etc.),

-**Norms** "normes" (au sens de "règles sociales de comportement linguistique et social" en général : variétés de langue(s) employées, choses à faire ou à ne pas faire, tous rituels d'échange tel offrir à boire, etc.),

-**Genres** "genres" (au sens de "type de discours" faisant l'objet de conventions langagières et sociales préalables, tels courriers administratifs, publicité, conte, recette de cuisine, description, nouvelle, etc.). »²⁸

De plus, comme communiquer et interagir avec autrui nécessite un savoir particulier mis en œuvre par les interlocuteurs, appelé *compétence* par Hymes. Encore une fois, il a introduit un autre terme : *compétence de communication* en opposition au terme de *compétence linguistique* de Chomsky.

En effet, l'objet d'étude de l'ethnographie de la communication est la compétence de communication

- La sociolinguistique interactionnelle de Gumperz

L'initiateur de ce courant est Gumperz qui a pris pour objet d'analyse : l'alternance codique comme « *Elément modulateur du discours* »²⁹. En effet, il a consacré ses recherches à étudier les différentes fonctions conversationnelles et pragmatiques de l'alternance codique.

Ses travaux qui prennent en considération la situation où est employé le langage, ont donné naissance à une approche qu'on appelle interactionnelle et interprétative des phénomènes d'alternance codique.

²⁸ Blanchet, Ph. (2008), *Un modèle et une typologie ethno-sociolinguistiques de la compétence de communication*, p. 4 consulté le : 03/06/2011 sur : http://eprints.aidenligne-francais-universite.auf.org/10/1/pdf_Blanchet_typo.pdf

²⁹ Moreau, M-L. (1997), *Sociolinguistique : les concepts de base*, édition MARDAGA p.34

Gumperz distingue six fonctions conversationnelles de l'alternance codique et à quoi nous allons nous référer dans notre analyse :

- 1- Les citations
- 2- Désignation d'un interlocuteur
- 3- Interjections
- 4- Réitération
- 5- Modalisation d'un message
- 6- Personnalisation VS objectivation

- La microsociologie de Goffman

Goffman est à l'origine des théories de la politesse et des rituels conversationnels. Ce dernier, considère la société comme étant l'œuvre des membres inter-actants, c'est-à-dire, que la société s'extériorise par le biais des échanges verbaux quotidiens.

C'est pourquoi, il a consacré ses recherches à l'étude des interactions verbales dans la vie quotidienne. Ensuite, il nous explique que chaque individu participant à l'interaction tente de préserver sa face le long du déroulement de l'interaction. Car, chaque inter-actant a une image sociale à qui il s'attache et qui refuse de perdre devant l'autre inter-actant, en plus, un rôle spécifique qui lui particularise par rapport à l'autre.

Bien évidemment : « *L'interaction est le lieu où se réalise, se travaille cette présentation des faces montrant à l'autre quelle place il occupe, quel lien s'établit* »³⁰

Selon Traverso trois aspects³¹ caractérisent l'œuvre de Goffman : « *les rituels* », « *les cadres participatifs* » et enfin, « *la représentation dramaturgique* ».

³⁰ Van Hooland, M. (2007), *La troisième personne : Maltraitance, Résilience et interactions verbales*, Paris, Armand Colin, p.303

³¹ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.10

Signalons que ce que nous allons retenir des recherches effectuées par Goffman sont la notion de « *rituels* » qui est présente au sein de la CNEP-Banque, et ce à travers les normes comportementales des guichetiers et clients que nous dégagons par la suite dans la partie d'analyse.

I.1.3- Les courants de type linguistique

Les deux axes qui marquent ce courant sont l'analyse de discours et l'analyse conversationnelle qui sont à l'origine de la formulation de multiples modèles qui prennent en considération la structure de l'interaction.

Toutefois, la distinction entre ces différents modèles réside dans leur terminologie.

Etant donné que cette recherche consiste à une analyse conversationnelle, nous allons présenter un modèle appelé « *L'analyse en rang* »³² dont la référence majeure est l'Ecole de Genève ; et qui « *Consiste à concevoir l'interaction comme une structure constituée d'unités hiérarchisées* »³³

- L'analyse en rang de l'Ecole de Genève

Cette approche se base sur différentes recherches de divers linguistes comme : Sinclair et Coulthard, Searl et Austin, Goffman, Shegloff...

Les théoriciens de cette approche présente un modèle d'analyse, - dont nous allons nous servir pour l'analyse des interactions entre guichetier et client- ; à cinq rangs de deux niveaux : le niveau monologal et le niveau dialogal.

³² Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.35

³³ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.35

- Les unités de niveau monologal

Ceux sont les unités construites par un seul locuteur (soit le guichetier, soit le client)

L'acte : « *C'est l'action (verbale) minimale effectuée par un locuteur* »³⁴

L'intervention : « *C'est la plus grande unité monologale* », en plus, Traverso distingue trois types d'interventions :

On parlera d'**intervention initiative** pour celle qui ouvre un échange, d'**intervention réactive** pour celle qui enchaîne sur une intervention précédente, d'**intervention de clôture** pour celle qui termine un échange³⁵

- Les unités du niveau dialogal

Ceux sont, là, les unités fondées par les deux locuteurs (guichetier et client)

L'échange :

La plus petite unité dialogale, il est composé au minimum de deux interventions produites par des locuteurs différents, l'intervention du premier locuteur (intervention initiative) imposant des contraintes sur l'intervention réactive que doit produire le second locuteur [...] L'échange est l'unité fondamentale de l'interaction³⁶

La séquence : « *Cette unité est composée d'un ou de plusieurs échanges liés thématiquement et/ou pragmatiquement* »³⁷

L'interaction :

Unité de rang supérieur, correspond à ce qui se passe entre la mise en contact des participants et leur séparation. Cette unité est en réalité insérée dans une autre, plus vaste, l'*histoire conversationnelle*, qui comprend toutes les interactions successives des interlocuteurs³⁸

³⁴ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.36

³⁵ Traverso, V. (), *La conversation familière : analyse pragmatique des interactions*, p. 33

³⁶ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.37

³⁷ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.37

³⁸ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.37

Ainsi, nous sommes arrivées au terme de ce chapitre dans lequel nous avons tenté de délimiter le champ d'étude.

Récapitulons, nous nous penchons dans la présente étude sur une situation naturelle (des échanges verbaux entre guichetier et client dans un lieu public, la CNEP-Banque), car, il s'agit d'interactions enregistrées en période de travail où les individus se comportent spontanément.

En souhaitant subir notre corpus à une analyse conversationnelle, nous étions contraintes de se référer à quelques notions et mots-clés, ainsi qu'à des approches bien définies.

C'est pourquoi, nous allons rendre compte des termes appartenant au courant psychologique (contenu et relation) afin de saisir le type de relation entre guichetier et client.

Ensuite, nous allons nous servir des travaux de Gumperz tenant compte de la dimension fonctionnelle de l'alternance codique.

Enfin, nous retournons aux principes avancés par l'Ecole de Genève, c'est-à-dire, l'analyse en rang qui nous fournissent certaines terminologies telles que : l'acte, l'intervention, l'échange, la séquence et l'interaction.

Par ailleurs, dans le chapitre qui suit nous proposons quelques éléments théoriques autour de l'alternance codique ainsi que l'usage du français dans la société algérienne.

Chapitre II : Usage de la langue française en Algérie

Commençons par faire un survol sur la situation linguistique d'Algérie.

Sur le plan historique, l'Algérie est un pays qui a été envahi par nombreuses civilisations : romaine, turque, islamique, française, espagnole, etc. D'ou sa richesse linguistique.

Bien évidemment, la société algérienne est dite plurilingue, les langues qu'y sont présentes sont les suivantes : l'arabe (avec ses deux types : classique ou « littéraire » et dialectal connu sous le nom d'arabe algérien), le français considéré comme étant un « butin de guerre », l'anglais deuxième langue étrangère, et le berbère, récemment, promu à une langue nationale.

Or, vu que la présente étude s'intéresse à l'usage de la langue française dans la CNEP-Banque, nous proposons un aperçu dans lequel nous divulguons, uniquement, la réalité de la langue française en Algérie, tout en confrontant textes officiels et usage réel du français dans les différentes situations : institutionnelles, administratives.

A cet égard, nous distinguons deux situations, l'une est informelle, alors que, l'autre est formelle.

II.1- L'usage du français

II.1.1- Situations formelles

Parce que nous effectuons une enquête dans une administration celle de la CNEP-Banque, nous allons nous intéresser, exclusivement, à l'usage du français dans cette dernière.

II.1.1.1- L'administration

D'abord, faisons un peu d'histoire.

L'Algérie étant indépendante et souhaitant récupérer son identité sociale, ainsi que, linguistique, ses dirigeants ont instauré en 1969 une loi portant généralisation de la langue arabe. En ce moment, toutes les institutions ont commencé à traduire tout les textes, documents officiels et administratifs de la langue française vers la langue arabe.

Or, cette procédure est faite en vain, car, de nos jours, le français est souvent utilisé dans la rédaction des textes dans les institutions, en plus, il gouverne le parler des sujets algériens. Comme exemple d'usage du français nous citons :

Le Ministère de l'Enseignement supérieur, certaines circulaires officielles, émanant même du cabinet du ministre, ont été rédigé exclusivement en langue française au cours de l'année 1999³⁹

En outre, Derradji Y. confirme que :

L'arabe est la langue d'impression et de rédaction du document. Alors que le français sert seulement de langue de rédaction qui, en complétant le document officiel, se voit souvent utilisé par l'administration comme outil de correction voire de vérification et de confirmations des données en arabe⁴⁰

De plus :

Notons, que le Journal officiel de la République algérienne semble être le seul document officiel rédigé en langue arabe puis traduit en langue française (où sa diffusion est très large)⁴¹

Ainsi, le français face à l'arabe se trouve dans une situation de rivalité. L'une concurrence l'autre.

³⁹ Queffélec, A. et al (2002), *Le français en Algérie : lexique et dynamique de langue*, Editions Duculot, p. 70

⁴⁰ Queffélec, A. et al (2002), *Le français en Algérie : lexique et dynamique de langue*, Editions Duculot, p. 71

⁴¹ Queffélec, A. et al (2002), *Le français en Algérie : lexique et dynamique de langue*, Editions Duculot, p. 70

II.1.2- Situation informelle

Comme nous témoignons d'une diversité de langues entretenant entre elles des contacts dans la société algériennes, cela suggère que les locuteurs algériens ont le choix de parler dans la langue qu'ils préfèrent ou de mélanger plusieurs codes en un seul énoncé et ce dans n'importe quelle situation de communication.

Dans ce sens, nous croisons la langue française qui marque, fortement, sa présence dans les productions verbales des algériens. En effet, ces derniers, sont exposés au français dont l'usage est fait dans n'importe quel domaine de la vie social comme : le domaine d'éducation, d'enseignement, d'économie, en somme, dans des institutions quel qu'ils soient ; relevant de la vie sociale, voire, dans la rue dont l'usage est ordinaire.

En résumé, le français langue du colonisateur qui est présente dans notre pays depuis 1830 demeure la langue du travail dans quelques administrations (banques, industries, etc.). Effectivement :

Finances et domaine : très forte prééminence de l'utilisation du français (documents comptables, bilans, ordres de versement et de débit de compte, relevés de compte, audits financier et comptable, etc.)⁴²

Donc, malgré la politique visant l'arabisation totale dans différents secteurs, le français détient toujours une place importante dans l'administration algérienne que ce soit au niveau textuel ou au niveau communicatif.

Cet usage du français de la part des locuteurs algériens rend leur productions verbales pleines de mots et des expressions qui sont dits en français, d'où l'apparition du phénomène l'alternance codique. (Tel est le cas des énoncés des guichetiers et clients).

⁴² Queffélec, A. et al (2002), *Le français en Algérie : lexique et dynamique de langue*, Editions Duculot, p. 70

II.2- Distinction entre alternance codique / emprunt

En abordant ce phénomène (voir le chapitre II de la partie d'analyse de corpus), il nous est impossible de ne pas parler des deux notions auxquels il est lié : l'emprunt et le bilinguisme. C'est pourquoi nous proposons quelques éléments théoriques afin de faire la distinction entre ces dernières.

II.2.1- L'emprunt

L'emprunt désigne l'acte par lequel une langue accueille un élément d'une autre langue, élément (mot, morphème voire un tour) ainsi incorporé, sans le traduire, mais, en l'adaptant à sa propre prononciation :

Il y a emprunt quand un parler A utilise et finit par intégrer une unité ou un trait linguistique qui existait précédemment dans un parler B (dit langue source) et que A ne possédait pas.⁴³

II.2.2- L'alternance codique : aspect théorique

La définition la plus pertinente pour tous les travaux abordant ce phénomène est, en effet, celle de Gumperz qui désigne l'alternance codique comme étant : « *La juxtaposition d'un même échange verbal de passage où le discours appartient à deux systèmes ou sous-systèmes grammaticaux distincts* »⁴⁴

⁴³ Dubois, J. et al (1999), Dictionnaire de linguistique et des sciences du langage, Paris, Larousse, p. 177.

⁴⁴ Cité in Thiam, N. « Alternance codique » in Moreau, M-L. (1997), *Sociolinguistique : les concepts de base*, Belgique, édition Mardaga, p. 32

Traverso affirme que : « *L'alternance codique (code-switching) consiste à passer d'une langue à une autre au sein d'un échange ou d'un énoncé* »⁴⁵

En d'autre terme, l'alternance codique est le passage d'une langue à une autre dans un même énoncé.

Sur le plan grammatical, beaucoup sont les théoriciens qui se sont mis d'accord pour la distinction de trois types d'alternance codique : « *l'alternance codique peut être la structure syntaxique des segments alternés, intraphrastique, interphrastique ou extraphrastique* »⁴⁶

Elle est **intraphrastique** : « *Quand des structures syntaxiques appartenant à deux langues coexistent à l'intérieur d'une même phrase* »⁴⁷

Du corpus sont tirés ces exemples illustrant ce type d'alternance :

Extrait de l'interaction 17

G13 : **au lieu d'un car** : durk **les livrets** rahûm euh **généralement** râna nhallûhum **pour les mineurs, les enfants** parce que manqaddûsh nhallûlum **un compte chèque. Mais, pour les majeurs / surtout surtout pour quelqu'un qui travaille** nhallûlum **des comptes chèques. Çlâsh ? Parce qu'il est plus d'avantage que le carnet. Le livret** âdakhli wa tkharji baççaâ tkûni **ailleurs** matqaddish t : hnâya **un problème** fel : euh **retrait** mîn ykûn **le montant** kbîr **c'est difficile** bâsh tkharji âw kulshi / **Le compte chèque non / Le compte chèque** ki thâllih tqaddi âdassi fih drâham / tkharji waqt âli tabghi / çandak **le chéquier** win tamshi tkharji bîh **le chéquier** / çandak **la carte interbancaire** hadîk **la carte** ykharjû bîha :

G13 : au lieu d'un car : actuellement les livrets sont euh généralement on les ouvre pour les mineurs, les enfants parce qu'on ne peut pas leur ouvrir un compte chèque. Mais, pour les majeurs / surtout surtout pour quelqu'un qui travaille on les ouvre des comptes chèques. Pourquoi ? Parce qu'il est plus d'avantage que le carnet. Le livret vous versez et vous retirez mais si vous êtes ailleurs vous ne pouvez pas : là c'est un problème en : euh retrait quand le montant est élevé c'est difficile pour retirer et encaisser / Le compte chèque non / Le compte chèque quand vous l'ouvrez vous pouvez mettre dedans de l'argent à côté / vous retirez le temps où vous souhaitez / vous avez le chéquier là ou

⁴⁵ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.10

⁴⁶ Cité in Thiam, N. « Alternance codique » in Moreau, M-L. (1997), *Sociolinguistique : les concepts de base*, Belgique, édition Mardaga, p. 32

⁴⁷ Cité in Thiam, N. « Alternance codique » in Moreau, M-L. (1997), *Sociolinguistique : les concepts de base*, Belgique, édition Mardaga, p. 32

vous irez vous retirez par le biais du chéquier / vous avez la carte interbancaire avec cette la carte vous pouvez retirez :

Elle est **interphrastique** : « *-Dite aussi phrastique – est une alternance de langues au niveau d'unités plus longues, de phrases ou de fragments de discours* »⁴⁸

Extrait de l'interaction 5 :

G15 : **auprès d'un promoteur c'est la même chose / normalement le promoteur** yaç : yaçtik **une attestation de : d'attribution une copie de fond de garantie / d : euh d'ir l'apport personnel** ζandah **le complément** naçtouhlak

G15 : auprès d'un promoteur c'est la même chose / normalement le promoteur vous donne une attestation de : d'attribution une copie de fond de garantie / d : euh vous faites l'apport personnel chez lui le complément c'est nous qui vous le donnerons.

Extrait de l'interaction 20 :

G37 : **inactif tout simplement, c'est-à-dire, c'est un compte dormant /** rah ragad

G37 : inactif tout simplement, c'est-à-dire, c'est un compte dormant / un compte dormant

Enfin, l'alternance **extraphrastique** : « *Lorsque les segments alternés sont des expressions idiomatiques, des proverbes* »⁴⁹ (notre corpus étudié ne contient pas ce type d'alternance).

Alors, après avoir présenté un aperçu sur l'usage du français en Algérie, ainsi que, discuté quelques éléments théorique et des définitions susceptible apporter de l'aide à propos de l'analyse des conversations guichetier /client, nous nous posons la question suivante : qu'en est-il de l'usage réel du français sur le terrain (au niveau de l'oral dans la CNEP-Banque) ?

⁴⁸ Cité in Thiam, N. « Alternance codique» in Moreau, M-L. (1997), *Sociolinguistique : les concepts de base*, Belgique, édition Mardaga, pp. 32-33

⁴⁹ Cité in Thiam, N. « Alternance codique» in Moreau, M-L. (1997), *Sociolinguistique : les concepts de base*, Belgique, édition Mardaga, p. 33

Chapitre III : présentation du corpus, du contexte d'étude et de la méthodologie d'analyse

Ce chapitre, nous allons le consacrer à la présentation du corpus sur lequel va se baser ce travail et cela tout en précisant la nature de celui-ci, en évoquant les données quantitatives, ainsi, que les données géographiques.

Ensuite, nous passons à l'exposition du lieu où s'est déroulée l'enquête qui est la CNEP-Banque de la ville de Sidi Bel Abbés. Egalement, de définir l'élément d'étude qui reste l'interaction verbale.

Par la suite, nous révélons la situation de communication qui va nous aider à déterminer le type exact de l'interaction verbale que nous proposons d'analyser dans cette recherche.

Enfin, ce que nous fixons comme important dans cette partie, est la présentation de la méthodologie que nous préconisons pour l'analyse des interactions entre guichetiers et clients : sur quels critères allons-nous nous baser afin de mener cette étude ?

III.1- La présentation de corpus

La nature de corpus

Signalons d'abord que le corpus sur lequel nous allons nous appuyer dans cette recherche est un corpus oral et non pas écrit, car, « l'écrit ne fait que doubler l'oral ». De plus :

C'est à l'oral que l'on voit le mieux que la communication forme tout intégré, multi-canal et pluri-codique, alors que l'écrit constitue une forme plus restreinte et spécifique de la communication.⁵⁰

Les données quantitatives

Ce corpus correspond, en fait, à un enregistrement d'une heure et vingt minutes environ qu'elle a été effectuée au sein de la CNEP Banque.

Il est à préciser que nous n'avons pu retenir de cet enregistrement qu'environ une heure seulement, ce qui est équivalent à vingt deux (22)

⁵⁰ Béal-Hill, (), *Analyse des interactions* E53MCM EAD, in (Cours de Mme Béal-Hill), pp. 20-21 consulté sur : http://asl.univ-montp3.fr/L308-09/MCC5/E53SLMC1/cours/Analyse_interactions1.pdf

interactions, soit, en fait : vingt et une (21) interactions sont duelles (deux participants), alors que, trois (03) interactions sont à trois participants

En plus, nous précisons que douze (12) interactions ont été enregistrées dans le service de crédit, par contre, les dix (10) interactions qui restent ont été enregistrées dans le service d'épargne.

Les données géographiques

Nous tenons à présenter notre contexte de recherche et cela parce qu'il influence les résultats de notre enquête. Effectivement, faire une recherche à Adrar, ce n'est pas pareil que de la faire à Alger ou autre wilaya d'Algérie car les interlocuteurs diffèrent selon le milieu dans lequel ils vivent.

Notre contexte d'étude est la CNEP-Banque de la ville de Sidi Bel Abbès, une ville de nord-ouest d'Algérie qui est dite, aussi, « ville coloniale » parce qu'elle a été construite par le colonialisme français. Elle date, en fait, de 1843. Ses habitants parlent français et arabe dialectal.

La ville de Sidi Bel Abbès est une région agricole, parce que, historiquement, avec l'avènement des colons, ces derniers avaient pour but de faire fortune et ramasser le plutôt possible de l'argent. Raison pour laquelle, ils s'intéressaient à l'agriculture et commençaient à travailler, aussitôt, les terres, notamment, les vignes. Cela a fait de cette ville une ville agricole voire économique.

Effectivement, de nos jours la ville de Sidi Bel Abbès est la ville qui contient le plus de banques. Nous trouvons onze banques dont deux sont de coopération algéro-française.

L'une de ces banques représente notre lieu d'enquête, qui est : la CNEP Banque. Cette dernière se situe dans Le boulevard BENAMMAR connu sous le nom de « rue de Télagh »

III.2- Les conventions de transcription

La transcription d'un corpus représente la première étape d'analyse.

Néanmoins, le choix de la convention de transcription, était pour nous difficile, car, nombreuses sont les façons de transcrire le discours oral qui existent et les conventions diffèrent d'un théoricien à un autre.

Ainsi l'affirme Kerbrat-Orecchioni C. :

[...] **Les techniques de transcription varient**, mais s'agissant du français ou de l'anglais, toutes recourent aux conventions orthographiques en usage, avec tout au plus quelques aménagements, le remplacement de la ponctuation par des symboles mieux adaptés à la représentation des pauses et de la prosodie, et éventuellement des indications sur certains éléments non verbaux⁵¹

Par ailleurs, concernant la transcription de notre corpus, nous avons opté pour la transcription orthographique « standard »⁵² qui rend la lecture facile et répond aux objectifs de notre travail.

Voici, donc, dans le tableau ci-dessous les différents signes que nous avons utilisés ainsi que les sens que nous leur avons attribués afin de transcrire le corpus qui sous tend cette recherche :

⁵¹ Kerbrat-Orecchioni C., (2005). *Le discours en interaction*. Paris, Armand Colin, p. 27.

⁵² Standard dans le sens non original, car, nous nous sommes inspiré de plusieurs modèle tel que Traverso V., Kerbrat-Orecchioni Catherine, Vion...

Signe	Description
G	Guichetier (ère)
C	Client (e)
G ₁ G ₂ ...C ₁ C ₂ ...	Guichetier (ère) ou client (e) assistant du premier
1, 2, 3...	Les tours de paroles
// /	Pause plus ou moins longue
XXX	Séquence inaudible ou incompréhensible
:	Allongement d'un son
?	Question
!	Exclamation
Euh	Hésitation
Mmm, hein, ah...	Onomatopée
(texte)	Remarque et commentaire extralinguistique mis entre parenthèses
RIRE	Rire
Promesse de vente Fonctionnaire	Dans le corpus translittéré, les mots ou expressions relevant du contact avec la langue française sont indiqués en caractère gras
<i>Shûkran</i>	Dans les passages translittérés, les mots ou expression relevant des contacts avec l'arabe sont mis en caractères Italique

Il est aussi à noter, que dans le but de rendre plus facile la lecture pour tout francophone, nous avons jugé important de traduire⁵³ vers le français l'intégralité du corpus (reproduit en annexe), étant donnée que les interactions verbales se sont déroulées en un mélange de langue : arabe dialectal (Daridja) qui étaient plein de segment en français.

Tandis que, les passages produits en langue arabe dialectaux sont transcrits selon l'API, et le tableau ci-dessous représente le code de transcription retenu :

Lettres arabes	Lettres et signes correspondants	Lettres arabes	Lettres et signes correspondants
ع	ã	غ	gh
ب	b	ف	f
ت	t	ق	q
ث	th	ط	g
ج	j	ك	k
ح	h	ل	l
خ	kh	م	m
د	d	ن	n
ر	r	ه	h
ز	z	و	w
س	s	ي	y
ش	sh	”	a, voyelle longue : â
ص	ç	`	u, voyelle longue : û
ض	dh	°	i, voyelle longue : î
ط	t	”	Dédoublément de consonnes
ع	ç		

⁵³ La traduction en français est l'une des conditions des thèses et des mémoires réalisés dans le cadre de l'EDAF (Ecole Doctorale algéro-française)

III.3- Le contexte d'étude : la CNEP-Banque⁵⁴ de la ville de Sidi Bel Abbés

La CNEP-Banque est l'abréviation de : La Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance-Banque. C'est un établissement algérien dont la création date du 10 août 1964.

Sur le plan institutionnel, la CNEP-Banque en tant que caisse était régie par une loi spécifique et placée sous la tutelle du ministère de Finances. Son champ d'action était limité, son autonomie était réduite et elle ne pouvait faire de crédits qu'à concurrence de ses ressources. En tant que société par action (SPA), elle a acquis un pouvoir de création monétaire. Finalement, en tant que banque, elle peut désormais faire plus de crédit, délivrer des chèques aux clients, leur ouvrir des comptes à vue, et elle peut aussi ouvrir des comptes courants aux entreprises ainsi qu'aux particuliers.

La CNEP-Banque a quatre services pour que proposent aux clients : le service d'épargne et placement, crédit immobiliers, activités bancaires et enfin, le service pour algériens résidant à l'étranger.

Or, en ce qui nous concerne nous avons mené notre enquête, uniquement, au niveau de deux services : le crédit immobilier qui s'intéresse aux différentes formes de prêts que peut mettre l'agence à la disponibilité des clients dans le but d'un achat ou d'une construction d'une habitation.

Et, le service d'épargne et placement qui s'occupe des sommes d'argent mises en réserve par les clients dans ce qu'on appelle « la caisse d'épargne » et ce dans le but de les économiser ou les utiliser à créer un capital qui leur sert d'intérêts.

Par conséquent, chaque service est différent de l'autre et représente pour nous un apport pour ce qui est de l'étude du rapport guichetier / client.

⁵⁴ CNEP-Banque (2010), Direction du marketing et de l'action commerciale consulté le : 02/05/2011 sur : http://www.cnepbanque.dz/fr/index_fr.php?page=presentation

III.4- L'élément d'étude : l'interaction verbale

Comme nous l'avons présenté, auparavant, nous voulons au cours de cette recherche analyser les interactions verbales entre les guichetiers/clients.

Mais, qu'entendons-nous par interaction verbale ?

D'abord, sémantiquement le mot interaction est un mot composé de l'élément inter : « *exprimant l'espace, la répartition ou une relation réciproque* »⁵⁵, en plus, le mot action qui veut dire une manière d'agir.

Encore :

L'interaction verbale est aussi une expérience à travers laquelle s'affirme l'appartenance sociale des individus et se construisent leurs relations⁵⁶

Aussi, Kerbrat-Orecchioni C. affirme que l'interaction verbale est :

À la fois un moment et une expérience située et organisée de communication verbale et / ou autre, entre deux ou plus de deux interlocuteurs⁵⁷

Egalement, André-Larochebouvy dit :

On peut considérer l'interaction comme l'unité de rapports interindividuels. Le terme englobe la rencontre de deux individus ou plus ainsi que les signaux de reconnaissance mutuelle qu'ils échangent.⁵⁸

A la lumière de ces définitions nous soustrayons qu'une interaction verbale suggère toujours la présence d'au moins deux participants qui bâtissent une relation mutuelle.

Ainsi, le concept interaction évoque le caractère dynamique de l'échange verbal, dans la mesure où l'interaction se développe au fur et à mesure que les interlocuteurs (guichetier /client) échangent leur propos.

⁵⁵ Robert, P. et al (1971), *MICRO ROBERT DICTIONNAIRE DU FRANÇAIS PRIMORDIAL*, Paris, Revue et mise à jour, p. 573

⁵⁶ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.50

⁵⁷ Kerbrat-Orecchioni C. (1990), *les interactions verbales*, tome I, Paris, Armand Colin, pp.6-7.

⁵⁸ André-Larochebouvy, D. (1984), *La conversation quotidienne*, Paris, Crédif, p.13

Cela suggère, aussi, que les participants adressent et reçoivent en retour des énoncés : leur communication est réciproque.

Par ailleurs, le mot interaction verbale est un terme générique qui englobe plusieurs types spécifiques.

Seulement, comme l'affirme Kerbrat-Orecchioni il n'y a pas de typologie exhaustive, raison pour laquelle nous n'avons pu retenir que ces types particuliers qui nous semblent fondamentaux : conversation, dialogue et entretien pour les exposer.

III.5- Les types d'interaction verbale

III.5.1- La conversation

La conversation est un type particulier de l'interaction verbale. En effet :

Par définition, **une conversation s'inscrivant dans une interaction verbale**, présuppose l'existence d'au moins deux participants, et en plus une ou plusieurs contributions de ceux-ci⁵⁹

Elle est définit, aussi, comme suit :

Processus qui se déroule au fur et à mesure que les participants échangent des énoncés verbaux, construction commune de ceux-ci puisqu'il y a **réciprocité** et coopération dans la production du « texte »⁶⁰

De plus :

La conversation, sera donc envisagée comme **un système, une structure** qui peut être décrite et analysée à l'aide de règles constitutives et de règles de fonctionnement. Le terme de structure implique que la conversation est constituée d'unités minimales, pourvues d'une forme et d'une signification, qu'elle est également constituée par les relations abstraites existant entre ces unités et par leur fonction, c'est-à-dire par leur rôle que jouent ces unités, leurs séquences et les relations qu'elles entretiennent entre elles.⁶¹

⁵⁹ Baylon, Ch., et Mignot, X. (1991), *La communication*, Paris, Nathan Université, p.194

⁶⁰ Baylon, Ch., et Mignot, X. (1991), *La communication*, Paris, Nathan Université, p. 262

⁶¹ André-Larochebouvy, D. (1984), *La conversation quotidienne*, Paris, Crédif, p.19

En d'autres termes, une conversation est un ensemble de propos verbaux échangés entre une ou plusieurs personnes. Elle possède des caractères propres à elle et qui la différencient des autres formes de communication. Comme exemple de caractère nous citons : la réciprocité « *C'est une interaction à caractère réciproque puisque chaque participants à accès à la position de locuteur* »⁶²

Egalement, la conversation a autres caractères qui la distinguent des autres types d'interaction verbale : la spontanéité, la gratuité, et sa limitation dans le temps et l'espace :

- la conversation est une activité spontanée et gratuite
- la conversation est une unité limitée dans le temps et dans l'espace. »⁶³

III.5.2- Dialogue

On tient le plus souvent (Litré, Quillet, Robert) que le dialogue est un échange entre deux personnes. Rien ne nous oblige à suivre cette interprétation. Le préfixe « dia » signifie : par, au moyen de, à travers...Le dialogue est une communication qui s'établit par, au moyen de la parole. Il peut concerner deux interlocuteurs, comme deux groupes d'interlocuteurs⁶⁴

Autre forme de communication, le dialogue est aussi un échange verbal qui suggère la présence de deux individus pour sa réalisation.

Toutefois, ce dernier est lié au domaine de la littérature d'où son aspect manuscrit :

Le dialogue s'applique plutôt à une construction littéraire où des personnages échangent des propos soigneusement composés. Le dialogue est toujours écrit et peut même être lu des yeux sans être dit à haute voix [...] Au cinéma le dialogue se rapproche de la conversation naturelle, mais il reste une fabrication.⁶⁵

⁶² Traverso, V. (2000), *La conversation familière : analyse pragmatique des interactions*, p.5

⁶³ André-Larochebouvy, D. (1984), *La conversation quotidienne*, Paris, Crédif, p.19

⁶⁴ Levrat, J. (1993), *Du dialogue*, Horizons méditerranéens, p. 42.

⁶⁵ André-Larochebouvy, D. (1984), *La conversation quotidienne*, Paris, Crédif, p. 9

En plus : « *Dans un dialogue, chacun parle à son tour et attend poliment que l'interlocuteur ait achevé à la fois sa phrase et son tour de parole* »⁶⁶, cela suggère que le dialogue est non spontané, d'où l'absence des interruptions que nous croisons dans les autres formes d'interaction verbale et le manque des chevauchements.

III.5.3- Entretien

Le terme *entretien* est restrictif quant aux sujets abordés, sujet précis et définis d'avance, même si les restrictions ne sont pas explicites [...] l'entretien est donc un échange verbal dont le fond est considéré comme plus sérieux et la forme plus contrôlée que ceux de la conversation.⁶⁷

Contrairement, à la conversation où les sujets abordés sont à « *bâton rompu* », c'est-à-dire, échangés à « tord et à travers », l'entretien quant à lui, est un échange de propos dans le but est préétabli et consiste à recueillir des informations sur un sujet donné et déterminé d'avance, d'où son aspect limitatif.

Ainsi, ce type d'interaction attribue plus d'importance au contenu (sujet entamés), avec à côté le contrôle de la forme qui est plus soignée de celle de la conversation.

⁶⁶ André-Larochebouvy, D. (1984), *La conversation quotidienne*, Paris, Crédif, p. 10

⁶⁷ André-Larochebouvy, D. (1984), *La conversation quotidienne*, Paris, Crédif, p.9

III.6- La situation de communication

De prime abord, il faut distinguer entre les deux termes : « situation » et « contexte ».

Par situation, nous voulons dire l'ensemble des conditions dans lesquelles se déroulaient les interactions entre guichetier / client. André-Larochebouvy propose la définition suivante : « *La situation est constituée par l'ensemble des faits connus par chacun des participants à chaque moment considéré du processus verbal* »⁶⁸

Tandis que, le mot contexte suggère le lieu où se sont effectuées les interactions qui est : la CNEP Banque dans cette recherche.

Et parce qu'« *Un des principes de l'interactionnisme est que le langage doit être étudié en situation* »⁶⁹, nous tenons, donc, à présenter dans ce qui suit les éléments constitutifs de la situation de communication :

- Les participants : guichetier, client et leur relation
- Le lieu et le temps d'interaction
- L'objectif d'interaction

Ainsi, pour TRAVERSO : « *Pour définir la situation de façon externe, on fera référence à ses participants, à son cadre spatio-temporel et à son objectif* »⁷⁰.

Outre cela, la connaissance des données d'une situation de communication particulière est très importante vu qu'elle nous permet de comprendre et de construire le sens de l'acte de communication.

Comme l'affirme Charaudeau: « *Il n'y a donc pas d'acte de communication qui puisse avoir de sens hors d'une situation de communication particulière* »⁷¹

⁶⁸ André-Larochebouvy, D. (1984), *La conversation quotidienne*, Paris, Crédif, p. 51

⁶⁹ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.17.

⁷⁰ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.17.

⁷¹ Charaudeau P. (1997), *Le discours d'information médiatique. La construction du miroir social*, Nathan-INA, Paris, p. 78.

III.6.1- Les participants

III.6.1.1- Le guichetier (ère)

Relativement au guichet et à la différence des autres banques nommées « banque assise », nous avons opté pour l'appellation guichetier et non pas banquier.

Dans la CNEP-Banque, un banquier est synonyme d'un guichetier, ils sont équivalents et les deux veulent dire la même chose. La fonction du guichetier consiste à faire du commerce de la banque, la diriger, en plus, il s'occupe de la clientèle et leur attente.

Par ailleurs, lors de notre enquête les guichetiers avec lesquels nous avons travaillé étaient trois : un homme âgé de 50 ans et deux femmes, l'une est âgée de 34 ans (le service de crédit et immobilier) quant à l'autre elle a 47 ans (le service d'épargne et placement).

En outre, nous indiquons que les guichetiers sont tous diplômés et ont statut de chef de service. Ils habitent la ville de Sidi Bel Abbés, parlent français (car, ils ont suivi des formations en langue française) et arabe.

III.6.1.2- Le client (e)

Le client au sein de la CNEP-Banque est toute personne cherchant des informations ou demandant des services auprès des guichetiers.

Les clients que nous avons enregistrés sont composés des deux sexes : homme et femme, de différents âges (ils varient entre 24 ans et 65 ans) et appartiennent à différentes classes sociales (médecin, militaire, étudiant, retraité...). Vu la nature de corpus, nous nous sommes contenté que de ces paramètres.

III.6.1.3- La relation entre guichetier/client

Parmi les grands types de relation nous distinguons les relations : « *personnelles (amis), institutionnelles (collègues), fonctionnelles (client/vendeur)* »⁷²

Pour pouvoir déterminer le type de relation établie entre guichetier / client, nous essayons d'identifier le rôle que jouent chacun d'entre eux et l'un envers l'autre.

En effet, qu'il se manifeste en personne (tel est notre cas), par écrit ou par téléphone, le client est le personnage important au sein de l'institution (la CNEP Banque). Son rôle consiste à exprimer ses besoins, demander des renseignements auprès du guichetier et le plus important est de lui faciliter la tâche.

Néanmoins, le guichetier a de multiples fonctions à remplir vis-à-vis du client. Bien évidemment, il assume un rôle dont relèvent quelques obligations comme : accueillir le client et le prendre en charge, lui présenter des connaissances de services et de procédures, l'informer, réagir positivement envers lui, exécuter son service...

De la sorte, le guichetier doit respecter le client, lui répondre en empathie surtout aux réclamations, il doit assurer à ce dernier une écoute parfaite et lui montrer qu'il est suivi, aussi, lui répondre à ses interrogations tout en lui procurant des informations complètes avant n'importe quelle application et cela afin qu'il ne se sente pas perdu et puisse avoir confiance.

Ainsi, nous indiquons une certaine inégalité dans le rapport guichetier /client, du au statut professionnel du guichetier qui lui confère une autorité et que ne possède pas, habituellement, le client, qui à son tour ne cherche qu'à être satisfait et informé.

De ce fait, nous disons qu'il ya une dépendance de l'un envers l'autre, une collaboration voire une complémentarité.

⁷² Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.18

Par conséquent, la relation entre guichetier et client est dite **asymétrique**. Car :

Il ne peut pas exister d'interaction dans laquelle la relation entre interactants soit tout à fait symétrique. **Toute interaction est plus ou moins asymétrique**, dans la mesure où personne n'a le même savoir et où les vécus sur lesquels se fonde le savoir d'une personne varient selon les individus. L'un peut avoir l'avantage sur l'autre (ou l'autre) dans une interaction donnée [...] D'une manière générale **une asymétrie apparaît** entre inter-actants **lorsque ces derniers ne partagent pas le même savoir discursif** mis en question dans l'interaction et qui est à négocier au cours de l'interaction. Dans les interactions du type demande d'information dans un office de tourisme ou dans la rue, la relation asymétrique entre les inter-actants est constituée par le savoir informationnel concernant, par exemple, la région dans laquelle les inter-actants se situent.⁷³

Celle-ci est caractérisée par le pouvoir que détient le guichetier, car, il possède un savoir (une connaissance de procédure et une maîtrise de services et de produits présents) dont le client est dépourvu.

Bref, dans la CNEP Banque le guichetier est au service du client. Il ne lui fait pas une faveur en le servant, mais bien au contraire, c'est le client qui lui en fait une en lui donnant l'occasion d'agir ainsi.

Par conséquent, la relation qu'entretiennent le guichetier et le client est de type fonctionnel.

III.6.2- Le cadre spatio-temporel

III.6.2.1- Le lieu : la CNEP Banque

Comme le souligne Traverso :

L'interaction diffère selon les lieux, leur agencement (guichets munis d'un hygiaphone) et leur disposition spatiale qui déterminent les positions relatives aux participants (salle de classe)⁷⁴

⁷³ Fumiya I. (2002), *L'interaction exo-lingue : analyse de phénomènes métalinguistique*, Japon, édition Shumpûsha, pp. 49-50

⁷⁴ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.19

Ainsi, notre enquête s'est déroulée dans la CNEP Banque de la ville de Sidi Bel Abbés. Il s'agit d'une situation de travail dans laquelle se sont effectués les enregistrements des interactions entre guichetier/client.

Formellement, les inter-actants se trouvaient en position de face à face. Le guichetier en tant que professionnel, employé de banque était installé derrière le guichet ce qui lui procure un statut de supériorité par rapport au client, alors que, ce dernier se positionnait devant lui.

III.6.2.2- Le temps

Le facteur temps peut être abordé sous l'angle des contraintes de durée : le manque de temps est susceptible d'empêcher l'installation de l'interaction, ou d'en accélérer, voire d'en interrompre le déroulement (par exemple dans un commerce où la présence d'une file d'attente contraint à accélérer la transaction).⁷⁵

Les enregistrements se sont déroulées dans divers espaces de temps de la journée : le matin et l'après midi (vu que la CNEP Banque ouvre à 9h00 et ferme à 16h30) et cela dans une période bien limitée⁷⁶.

Au sujet du déroulement, comme il s'agit d'une situation de travail cela veut dire que l'élément temps est important. Comment ?

Les guichetiers étant dans telle situation, cela dit qu'ils sont occupés par d'autres tâches qu'ils doivent accomplir ce qui les empêche, souvent, d'accélérer le déroulement de l'interaction. Ils sont « pris par le temps ».

Enfin, nous disons que les interactions entre guichetier et client se sont déroulées, différemment, selon l'intervalle de temps où elles ont été extériorisées.

Par exemple, les interactions qui ont eu lieu de onze heure trente à midi, le moment du déjeuner, se réalisent précipitamment que les interactions de neuf ou dix heures.

⁷⁵ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, pp.18-19

⁷⁶ Le stage que nous avons suivi a duré deux mois, seulement, du 20 mars 2011 au 20 mai 2011.

III.6.3- L'objectif de l'interaction

« En parlant de l'objectif de l'interaction, on désigne la raison pour laquelle les individus sont réunis »⁷⁷

Par rapport à cette étude, il s'agit d'une interaction dite : « interaction de service » dont la finalité est externe, c'est-à-dire, une situation de communication formelle où deux inconnus (guichetier /client) se rencontrent pour un but précis. L'objectif global de l'interaction guichetier / client était un achat d'un bien.

III.7- La méthodologie d'analyse

Chaque étude nécessite l'installation de certains paramètres sur lesquels doit se baser l'analyste et cela pour mieux mener son travail.

Quant à nous, au fil de cette recherche, nous retiendrons deux principaux axes qui vont nous servir à comprendre comment fonctionnent les interactions entre guichetier /client.

Étant donné que ce travail consiste à une analyse conversationnelle des interactions verbales nous proposons :

- 1- D'étudier la structure des interactions qui va nous permettre de connaître le rapport établi entre guichetier / client, ainsi que leur rôle interactif.

En vue de cela, nous nous interrogeons sur les interventions de chaque inter-actant : quels aspects peuvent prendre leurs interventions ? Qui gère et oriente l'interaction ? Est-il le guichetier, le client ou, encore, s'agit-il des deux ensemble (principe de collaboration) ? Comment ? Quelles formes de questions sont posées par les guichetiers (questions ouvertes ou

⁷⁷ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p. 19

fermées) ? Quels genres de réponses apportent les clients (réponses communicatives ou non communicatives) ? Comment s'organisent leurs échanges (les tours de paroles) ?

2- D'aborder les pratiques langagières des inter-actants et leurs choix linguistiques. À cet effet, nous allons chercher à déterminer les divers raisons et motifs qui encouragent les guichetiers et les clients à utiliser une langue parmi d'autres présentes dans notre société, et cela à travers l'analyse de :

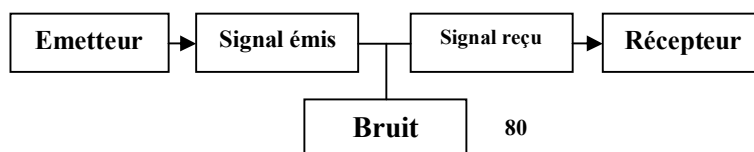
- L'usage de l'arabe dialectal (la langue maternelle).
- L'usage du français (la langue cible).
- Le phénomène de l'alternance codique.

En résumé, dans la présente étude nous cherchons : « à rendre compte d'une interaction dans son déroulement »⁷⁸, c'est-à-dire, d'appréhender le fonctionnement des interactions et les différents mécanismes d'échanges entre guichetier et client. Cela suggère, donc, que notre analyse est dite longitudinale.

De plus, notre analyse se veut, aussi, transversale vu que nous procédons à l'étude d'un phénomène récurrent dans les différentes interactions et « préalablement identifié »⁷⁹ qui est : l'alternance codique.

En guise de conclusion, nous disons que nous allons retenir l'appellation « interaction » le long de cette étude et cela comme a affirmé Traverso, pour s'éloigner :

De la conception de la communication illustrée par le schéma de Shannon et Weaver, et rendu célèbre par Jakobson², souvent représenté sous la forme simplifiée suivante :



⁷⁸ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.27

⁷⁹ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.26

Autrement dit, avec la notion « interaction » nous relevons toute ambiguïté avec les autres notions du paradigme⁸¹ tel que : conversation. Aussi, nous employons le mot « inter-actants » pour désigner les membres participants à l'interaction : guichetier et client.

Pour ce qui est de notre analyse, celle-ci se veut **longitudinale** et **transversale** en même temps.

⁸⁰ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.5

⁸¹ « Ensemble de termes qui appartiennent à la même classe morphosyntaxique et/ou sémantique, et qui entretiennent entre eux des rapports virtuels de substituabilités ». Larousse (1992), *Dictionnaire de la langue française, Lexis*, Larousse, p.1328

Chapitre IV : structure des interactions entre guichetiers / clients : analyse de corpus

Dans ce chapitre nous proposons une analyse des interactions verbales, c'est-à-dire, d'étudier la structure de ces dernières. Comme idée de départ, nous examinons le rapport qu'entretiennent le guichetier et le client afin de voir lesquels des deux participants coopèrent à l'échange et avec quelle manière le font-ils.

Pour cela, les critères d'analyse⁸² sur lesquels se base ce travail sont ceux établie par Kerbrat-Orecchioni. La théoricienne affirme que pour l'analyse des interactions il faut se fonder sur : « *thèmes choisis* », « *questions posées* », « *tours de parole* », « *durée de parole* » et enfin, « *interruptions* », car, ces derniers représentent les moyens assurant l'établissement d'une interaction verbale.

Alors, afin de déterminer le type de relation établie entre le guichetier et le client, nous analysons leurs différents aspects d'**interventions**. Dans ce sens, nous focalisons notre regard, en premier lieu, sur les questions posées par les deux inter-actants.

IV.1- Questions posées par les inter-actants

Les questions représentent un des critères qui jouent un rôle important dans les relations interpersonnelles. Car, plus un inter-actant pose des questions, plus il est actif dans l'échange. Autrement dit, celui qui pose le plus de questions dans l'interaction est celui qui la domine.

A cet effet, nous allons calculer les occurrences de questions posées par chaque interlocuteur et dans les interactions chacune à part, cela dans le but de voir qui interroge le plus.

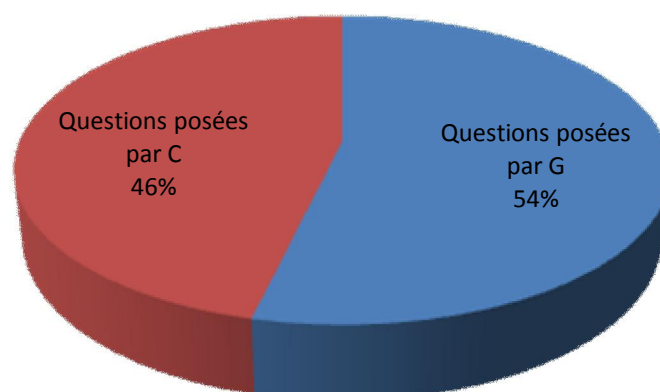
Voici dans le tableau suivant les occurrences de questions posées par les inter-actants dans l'ensemble des interactions :

⁸² Cité in Aslihan, K. (2007), *Acquisition des compétences d'interaction verbale en FLE : exemple d'analyse d'une classe de FLE en Turquie*, p. 1 consulté sur : <http://gramm-fle.ulb.ac.be/fichiers/colloques/Nantes2007/KANMAZ.pdf>

Services de la CNEP-Banque	Questions	Nombres de questions posées par G	Nombres de questions posées par C	Total
	Interactions			
Service de crédit	Interaction 1	07	09	16
	Interaction 2	10	05	15
	Interaction 3	01	06	07
	Interaction 4	03	01	04
	Interaction 5	03	04	07
	Interaction 6	18	22	40
	Interaction 7	02	09	11
	Interaction 8	05	06	11
	Interaction 9	10	04	14
	Interaction 10	25	07	32
	Interaction 11	02	00	02
	Interaction 12	13	04	17
Service d'épargne	Interaction 13	06	08	14
	Interaction 14	05	04	09
	Interaction 15	01	05	06
	Interaction 16	04	07	11
	Interaction 17	13	03	16
	Interaction 18	01	01	02
	Interaction 19	07	05	12
	Interaction 20	02	13	15
	Interaction 21	09	05	14
	Interaction 22	06	04	10
	Total	153	132	285

Tableau : Occurrence des questions posées par guichetier/client dans les interactions

Occurrence de questions posées par guichetier et client dans les interactions



Ce diagramme traduit, clairement, les résultats obtenus dans le tableau.

Effectivement, il apparaît, nettement, que le pourcentage des questions posées par les G (54%), est plus élevé que celui des C (46%).

En d'autres termes, en dépit du rôle joué par le C qui consiste à demander des renseignements auprès du G, -c'est-à-dire, poser le grand nombre de questions pour avoir le plus possible d'informations-, le G est celui qui questionne le plus.

Cela s'explique par le fait que le G détient un savoir faire opérationnel (l'ensemble de stratégie communicationnelle qu'il doit adapter vis-à-vis du C, la maîtrise des règles de conduite avec le C tel que : l'écoute, le questionnement, la reformulation...), ainsi qu'un savoir faire cognitif (l'ensemble de connaissances des produits et matériels présents au niveau de la CNEP-Banque) dont le G est dépourvu et ce qui lui procure, par la suite, un statut supérieur de celui du C.

Alors, après avoir compté les questions posées, les résultats démontrent que le guichetier est celui qui pose le grand nombre de question par rapport au client.

En effet, poser des questions représente la « règle d'or » pour le guichetier. Ce dernier établit ce qu'on appelle un « Feed back » avec le client afin qu'il puisse découvrir les attentes et les besoins de la clientèle, mais également, transmettre le plus clair que possible les informations susceptibles de leur apporter de l'aide.

Toutefois, cela n'empêche pas que le client, à son tour, pose des questions vu qu'il cherche des renseignements auprès du guichetier.

En conclusion, en opposant la proportion des questions posées par le guichetier à celles posées par le client, nous disons que le guichetier est celui qui dirige et oriente l'interaction. Cela nous mène à déduire que la communication entre les deux inter-actants est appelée verticale.

Communication : en théorie des organisations, ce mot désigne généralement le processus d'échange d'information entre les individus : on peut parler de **communication verticale (communication entre la direction et le personnel)** et latérale (communication entre collègue)⁸³

Cependant, les questions demeurent qu'un des paramètres d'analyse. Raison pour laquelle nous passons, en deuxième lieu, à un autre paramètre déterminant le type de relation entre guichetier/ client qui est les tours de parole.

IV.2- Les tours de parole

Chaque interaction verbale a ses propres règles qui la régissent et lui assure en même temps un bon fonctionnement. En effet, bien que

⁸³ Rouleau, L. (2007), *Théories des organisations : approches classiques, contemporaines et de l'avant-garde*, PUQ, p.

l'interaction apparaisse non-organisée, celle-ci fonctionne selon le principe de : « *chacun son tour* »⁸⁴.

Cela veut dire que, la parole est distribuée entre les inter-actants qui sont, alternativement, émetteur et récepteur. Chaque interlocuteur prend la parole à son tour sans demander la permission, puis, il la refile à l'autre quand ce dernier la lui revendique.

Ce mécanisme d'échange de parole est connu sous le nom de tour de parole qui : « *Est la contribution d'un locuteur donné à un moment donné de l'interaction* »⁸⁵

De plus, il : « *Peut être constitué de différents unités : un mot [...], une phrase simple [...] ou complexe [...], ou encore un syntagme* »⁸⁶

Le tour de parole représente pour Kerbrat-Orecchioni un des critères d'analyse mettant en relief les inter-actants.

Par ailleurs, l'observation du corpus étudié nous a permis de juger les échanges verbaux entre guichetier/client comme obéissant au principe d'alternance des tours de parole.

Effectivement, le guichetier prend la parole et interroge le client, mais il l'abandonne quand ce dernier lui répond. De ce fait, le guichetier encourage le client et le rend actif pour la construction de l'interaction.

Par conséquent, nous disons qu'il y a un travail de collaboration entre guichetier et client pour la réalisation de l'interaction d'où la position égalitaire entre les deux.

Il est question de vérifier ce que nous avons émis. C'est pourquoi nous procédons à un calcul des tours de parole et leur répartition entre guichetier et client dans l'ensemble des interactions.

Voici, donc, dans le tableau ci-dessous qui illustre le nombre des tours de parole par interlocuteur :

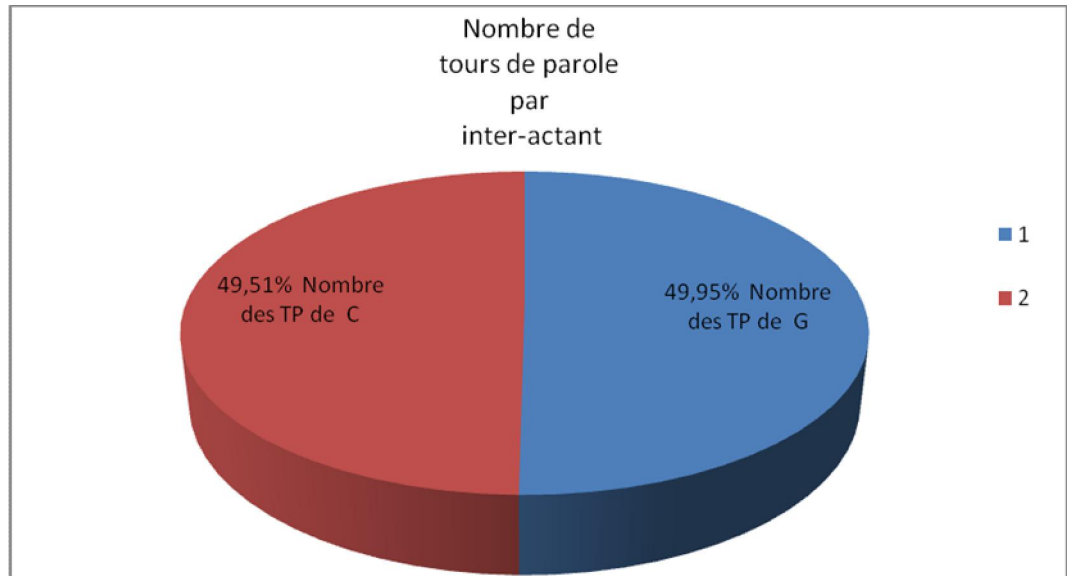
⁸⁴ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.30

⁸⁵ Traverso V. (2006), *Des échanges ordinaires à Damas : aspects de l'interaction en arabe-Approche comparative et interculturelle*, PUL, p.18

⁸⁶ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.31

Répartition des TP	Nombre de TP du G	Nombre de TP du C	Total
Interaction 1	22	22	44
Interaction 2	20	20	40
Interaction 3	28	27	55
Interaction 4	08	08	16
Interaction 5	16	16	32
Interaction 6	50	54	104
Interaction 7	21	20	41
Interaction 8	18	17	35
Interaction 9	51	50	101
Interaction 10	39	38	77
Interaction 11	05	05	10
Interaction 12	27	28	55
Interaction 13	23	20	43
Interaction 14	22	22	44
Interaction 15	30	30	60
Interaction 16	16	16	38
Interaction 17	28	27	55
Interaction 18	09	09	18
Interaction 19	20	20	40
Interaction 20	47	46	93
Interaction 21	49	49	98
Interaction 22	21	21	42
Total	570	565	1141

Tableau : nombre de tour de parole par inter-actant.



Ce graphique montre, clairement, que la répartition entre les deux inter-actants est égale.

Autrement dit, les résultats montrent qu'il n'y a pas une grande différence entre le nombre des TP des G qui représente les (49.95%), c'est-à-dire, la moitié de l'ensemble des TP, et le nombre des TP des C évoquant les cinquante pour cent qui reste (49, 51%).

Cela s'explique par le fait que G et C parlent tour à tour, notamment, que leur interaction est un ensemble d'acte de langage sous forme de question /réponse. Le G pose des questions au C qui, à son tour, lui apporte des réponses et vis-versa.

Par conséquent, G et C respectent la distribution des TP, chacun parle à son tour (les deux inter-actants ont le même statut de par la répartition des TP)

De ce fait, nous déduisons qu'il y a une coopération entre les deux dans la réalisation de l'interaction. Ainsi, nous affirmons l'hypothèse émise au début.

IV.3- Structure globale d'interaction

D'une manière générale, toutes les interactions sont organisées, en dépit de leur apparence non organisée. Car, bon nombre de théoriciens attestent que l'agencement des interactions se fait selon trois intervalles qui s'enchaînent dans l'axe de temps comme suit : ouverture, corps et clôture.

Effectivement, Traverso affirme que :

On découpe généralement l'interaction en trois phases majeurs se succédant dans le temps : **une séquence d'ouverture** où l'on passe du silence à la parole, de l'isolement à « la communauté », **un « corps »** qui peut lui-même se découper en un certain nombre de séquences plus ou moins nombreuses et longues ; **une séquence de clôture** qui constitue à fermer le canal ⁸⁷

Ainsi, sont agencées les interactions entre G/C dans notre corpus. Car, après avoir soumis nos interactions enregistrées à un examen de contrôle, nous pouvons déduire que ces dernières se déroulent, conformément, à ces règles divisées en trois étapes. Ces règles dont l'aspect est répétitif, sont appelées « *Routines conversationnelles* »⁸⁸ et sont immuables.

Au sujet de nos interactions nous distinguons :

IV.3.1- L'ouverture

Signalons, d'abord, que dans certaines interactions, nous étions incapable d'enregistrer les séquences d'ouvertures et cela, soit, parce que l'enregistrement s'effectuait en décalage par rapport au moment où l'un des inter-actants commençait à parler, soit à cause de leurs aspects non-verbaux où les salutations se manifestaient par le biais de gestes et de signes comme les mouvements de tête ou par le sourire.

⁸⁷ Traverso, V. (1998), *La conversation familière : analyse pragmatique des interactions*, PUL, p. 18

⁸⁸ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p. 54

Dans l'ensemble des interactions, nous avons pu distinguer les ouvertures dont les salutations prennent les formes suivantes :

Extrait de l'interaction 5 :

C1: sbâh el khîr
C1: bonjour
G2 : sbâh ennûr
G2 : bonjour

Extrait de l'interaction 7 :

C1: salâm
C1: que la paix soit
G2: salâm warahmatû âllah / **ça va?**
G2: que la paix soit et la clémence de Dieu / ça va?

Extrait de l'interaction 11 :

C1: â Salam
C1 : que la paix soit
G2: â Salam âw rahmatu âllah
G2 : que la paix soit et la clémence de Dieu

Extrait de l'interaction 12 :

C1 : **bonjour madame**
G2 : **bonjour**

Extrait de l'interaction 14 :

C1 : **bonjour**
G2 : **bonjour**

Extrait de l'interaction 18 :

C1 : â Salam
C1 : que la paix soit
G2 : waçalaykum â Salam
G2 : et sur vous la paix

Extrait de l'interaction 22 :

C1 : salam çlikum kiraki **madame ?**
C1 : que la paix soit sur vous comment allez-vous madame ?
G2 : **ça va ?** Ghaya ?
G2 : ça va ? bien ?
C3 : labas
C3 : bien

G4 : el hamdolilah
G4 : louange à Dieu

Dans ces extraits, les salutations s'extériorisaient, fréquemment, par le biais de l'expression arabe « ã Salam », « ã Salam ãw rahmatu ãllah », qui signifient littéralement : « que la paix soit », « que la paix soit et la clémence de Dieu », ou une salutation d'expression arabe « sbâh el khîr » l'équivalente de l'expression française « bonjour ».

Par contre, dans le dernier extrait (22), la cliente entame sa discussion par une salutation « salam », mais qui est suivi d'une question à propos de la santé de la guichetière « kiraki **madame** » (comment allez-vous madame ?), qui engendre toute une séquence d'ouverture composée de quatre tours de parole ; visant à établir un contact voire une relation avec la guichetière.

D'autre part, nous avons identifié autre cas où la séquence d'ouverture s'effectue sous forme de question comme dans :

Extrait de l'interaction 3 :

G1 : **oui** :
C2 : **ça va** ?
G3 : **ça va** wa ntûma ?
G3 : **ça va** et vous ?
C4 : mliĥ
C4 : bien
G5 : **ça va**
C6 : **très bien / le sourire est bon**

Extrait de l'interaction 6 :

G1: ghâya?
G1 : bien ?
C₂: ghâya
C₂: bien
G3: labâs?
G3 : ça va
C₂: Iĥamdûlilâĥ
C₂ : louange à Dieu
G5: ntûma bkhîr?
G5 : vous allez bien ?
C₂: labas
C₂ : ça va
G7: Iĥamdûlilâĥ

G7 : louange à Dieu
C₂8: rayyahti shwiyya?
C₂8 : vous vous sentez mieux un peu ?
G9: shwiyya lhamdûlilah
G9 : un peu louange à Dieu
C₂10: galûli belli kûnti mrîdha
C₂10 : ils m'ont dit que vous étiez malade
G11: lhamdûlilah lhamdûlilah
G11 : louange à Dieu louange à Dieu

Dans ces extraits 5 et 6, l'ouverture est faite par les G qui entament l'interaction par le mot « oui : » ou par des questions et cela dans le but d'encourager les clients à parler et d'exprimer, librement, leurs besoins (le mot « oui : » confirme cette idée et son allongement nous donne l'impression que c'est la G qui interpelle le client comme si elle lui posait la question : « que puis-je faire pour vous ? »

« Etant donné que la phrase interrogative veut faire réagir quelqu'un dans les sens désiré, elle participe aussi à la fonction incitative »⁸⁹

Cette démarche adoptée par les G, ne laisse aucune occasion pour le C qui se trouve contraint de répondre, d'où l'absence de salutation.

Autrement dit, les G veulent passer, directement, au sujet de l'interaction et cela s'explique par le fait qu'il s'agit d'une situation de travail où la notion du temps est importante.

Par conséquent, nous déduisons que les rituels d'ouverture ne se manifestent que, rarement, dans notre corpus et que les G préfèrent établir un contact direct avec les C.

⁸⁹ Arcand, R. et Bourbeau N. (1998), *La communication efficace : de l'intention aux moyens d'expression*, Paris, Bruxelles, De Boeck, p. 109

IV.3.2- Le corps de l'interaction

L'observation des interactions recueillis montre qu'il s'agit d'un ensemble de séquences dont le caractère est dynamique et la « *longueur (est) variable* »⁹⁰.

En effet, l'analyse des échanges verbaux révèlent une seule structure qui se répète le long des interactions. Celle-ci est présentée sous forme du couple question-réponse entre les deux inter-actants G et C.

Ainsi, les G posent des questions aux C afin d'avoir un aperçu sur leur cas et savoir s'il est traitable ou non (par exemple s'il est apte ou inapte de bénéficier d'un crédit ou d'ouvrir un compte)

De leur part, les C se trouvent obligés de répondre et de coopérer sans autant donner un avis personnel quant à leurs demandes et attentes. De ce fait, le C est obéissant quant aux revendications du G.

Voici, donc, quelques extraits qui affirment ce que nous venons d'émettre :

Extrait de l'interaction 12 :

- G6 : **alors normalement vous voulez un crédit pour ?**
- C7 : **pour une construction**
- G8 : **une construction ?**
- C9 : **oui : et je suis apte à ma retraite**
- G10 : **et : vous avez quel âge ?**
- C11 : **j'ai : bientôt je vais avoir mes cinquante cinq ans**
- G12 : **cinquante cinq ans**
- C13 : **oui**
- G14 : **le lot de terrain hnaya fi bel3abbès ?**
- G 14 : **le lot de terrain ici à Bel Abbès ?**
- C15 : **à belçabbès**
- C15 : **à Bel Abbès**
- G16 : **le lot de terrain titré ?**
- C17 : **titré oui bien sûr**
- G18 : **le titre est enregistré ?**
- C19 : **oui**
- G20 : **vous avez le permis de construire ?**
- C21 : **oui je l'ai**
- G22 : **et : vous travaillez ?**
- C23 : **je travaille**
- G24 : **XXX la / gulili la date de naissance**
- G24 : **XXX non / dites moi votre date de naissance**

⁹⁰ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.32

C25 : **la date denaissance / je suis née le douze mai mille neuf-cent-cinquante-cinq//**
 G26 : **normalement vous avez le salaire de combien ?**
 C27 : **trente-huit-mille**
 G28 : **normalement c'est une euh normalement la construction que euh**
 C 29 : **oui**
 G30 : **le deville que vous avez il est de combien ?**
 C31 : **un deville de euh s'avère deux cents**
 G32 : **deux-cents ?**
 C33 : **deux-cents oui**
 G34 : **de deux-cent-millions ?**
 C35 : **de deux-cent-millions**
 G36 : **deux millions de dinars**
 C37 : **oui //**

Extrait de l'interaction 16 :

C1 : **je voudrais ouvrir un compte chèque**
 G2 : **un compte chèque walla un carnet ?**
 G2 : **un compte chèque ou un carnet ?**
 C3 : **un compte chèque, un carnet si si possible**
 G4 : **euh c'est pour un crédit ?**
 C5 : **oui**
 G6 : **c'est pour bénéficier plus tard pour un crédit ?**
 C7 : **vo :ilà**
 G8 : **euh vous ne résidez pas hnaya ?**
 G8 : **euh vous ne résidez pas ici ?**
 C9 : **non**
 G10 : **donc nhallûlak un carnet**
 G10 : **donc on vous ouvre un carnet**
 C11 : **comme vous voulez moi c'est juste pour information**

Ces exemples illustrent, parfaitement, le schéma interactif entre G et C.

Par conséquent, nous disons que l'échange est réalisé dans un seul sens où le G interroge et le C y répond. De ce fait, le G est le « maître à bord », qui dirige et oriente l'interaction.

IV.3.3- La clôture

Dernière étape dans l'interaction et qui détermine la fin de celle-ci.

« *La clôture comporte enfin des « actes de clôture »* »⁹¹. En effet, la clôture dans les interactions entre G et C est, fréquemment réalisée de

⁹¹ Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin, p.33

différentes manières : soit à travers des remerciements, soit sous forme de salutations, ou enfin à travers des vœux. Les extraits suivants montrent bien cela :

Extrait de l'interaction 1 :

C43 : saḥḥa çahḥîti **merci**
C43 : d'accord merci merci
G44 : āllah ysahhal
G44 : bonne chance

Extrait de l'interaction 2 :

C37: **merci**
G38: āllah ysahal
G38: bonne chance
C39: saḥḥa
C39: d'accord
G40: saḥḥa
G40 : d'accord

Extrait de l'interaction 3 :

C52: **merci oui oui merci**
G53 : amin ya rabbi. **Portez-vous bien**
G53 : amen oh Dieu ! Portez-vous bien
C54 : **je vous en prie**
G55 : **d'accord** slama
G55 : d'accord eu revoir

Extrait de l'interaction 4 :

C13: *shûkran* **Madame**
C13: merci madame
G14: *elçafw* āllah yahafdak
G14: il n'y a pas de quoi que Dieu vous garde.
C15: **merci bien** āllah yahafdak
C15: **merci bien** que Dieu vous garde
G16 : slâma
G16 : au revoir.

Extrait de l'interaction 5 :

G31: āllah ysahhal.
G31 : bonne chance
C32: **merci** salam çalaykûm
C32 : merci que la paix soit sur vous

Extrait de l'interaction 6 :

G102: āllah ysahhal
G102: bonne chance
C₁103: āllah yahafdak baraka āllah fik aya slama

C₁103: que Dieu vous garde que la grâce de Dieu soit en vous donc au revoir

G104: ba slâma.

G104 : au revoir.

Extrait de l'interaction 8 :

G34 : marahba ãllah ysahhal

G34 : soyez la bienvenue bonne chance

C35 : **merci**

Extrait de l'interaction 12 :

C53 : **d'accord merci madame**

G54 : **je vous en prie / bienvenue madame**

C 55 : **merci madame**

Extrait de l'interaction 14

C43 : **d'accord merci beaucoup**

G44 : **je vous en prie / bla jmîl.**

G44 : je vous en prie / il n'y a pas de quoi

Extrait de l'interaction 15 :

G59 : **merci beaucoup madame**

C60 : **je vous en prie**

Extrait de l'interaction 16 :

C35 : **ok madame, il ya pas de problème, merci**

C35 : d'accord madame, il ya pas de problème, merci

G36 : ãllah yahafdak çahhît

G36 : que Dieu vous protège merci

C37 : **merci c'est gentil**

G38 : bla jmîl.

G38 : je vous en prie

Ces extraits indiquent que les rituels de la clôture se font de manières différentes. En effet, G et C marquent la fin de leurs échanges par le biais de certains mots comme : « d'accord », « sahha », « slama » (qui veut dire au revoir), ou par l'expression des formules de politesse comme « merci », « bla jmîl » (qui signifie de rien), voire des vœux comme « ãllah yahafdak » (que Dieu vous garde), « ãllah ysahhal ».

Contrairement, aux séquences d'ouverture, notre corpus fait preuve d'une forte fréquence des rituels de clôture. Cela s'explique par le désir qu'éprouvent les inter-actants de mettre un terme à leurs échanges.

En conclusion, cette analyse se base sur cinq critères, mais, nous en avons conservés que deux, seulement, les questions posées et les tours des paroles, car ces derniers sont récurrents dans l'ensemble d'interactions.

Tandis que, les thèmes abordés ne sont pas variés vu que l'objectif de l'interaction est un seul : une demande de renseignement dans le but d'un achat d'un bien ou un accomplissement d'un service.

Ainsi, le temps n'est pas pris en considération dans cette analyse (en dépit de son importance). Car, il était impossible pour nous de compter la durée de parole pour chaque inter-actant vue que celle-ci a été partagée entre les deux sans interruptions.

Effectivement, G et C parlaient tour à tour sans qu'il y ait un arrêt, de plus, leurs échanges étaient sous forme de question / réponse.

Par conséquent, cette analyse nous a permis la vérification des rapports de force entre G et C.

D'une façon générale, les résultats obtenus indiquent que c'est le G qui oriente et guide le déroulement de l'interaction, de part le grand nombre de questions posées au C afin de mieux saisir son profil, ainsi, de part son statut qu'il détient face au C.

Quant aux tours de parole, nous n'avons pas signalé une grande différence significative entre les deux participants G et C. Parce que, ces derniers parlent chacun à son tour sans attendre la permission de l'autre, d'autant que la relation est fonctionnelle entre les deux.

En guise de conclusion, nous disons que quoique l'interaction verbale nous donne l'impression que le G est celui qui la mène, nous repérons une coopération de la part des deux inter-actants qui fonctionne dans l'ensemble des interactions.

**Chapitre V : choix linguistiques des
guichetiers / clients et pratiques
langagières au sein de la CNEP-Banque**

D'autre part : « *Il n'est pas possible de se faire une idée adéquate de l'interaction si on néglige la société où elle s'exerce et qui la conditionne* »⁹². Inévitablement, c'est impossible d'étudier l'interaction en « Décontextualisation ».

Raison pour laquelle, dans cette partie du travail nous allons prendre en compte les composantes sociolinguistiques qui conditionnent la construction de l'interaction guichetier/client.

A cet égard, nous allons focaliser notre regard sur un phénomène récurrent qu'est : l'alternance codique. Cela en le considérant comme élément déterminant de l'interaction verbale, c'est-à-dire, une stratégie communicative qui participe à la construction de l'interaction.

Toutefois, avant d'entamer l'analyse passons directement à la description du corpus, c'est-à-dire, à la présentation des données.

Ensuite, nous passerons à l'analyse des choix de langue des interactants : comment ces derniers effectuent-ils leur choix de langue ? Pourquoi alternent-ils français et arabe dialectal ?

V.1- Présentation des données

Sur le plan descriptif, les vingt-deux interactions recueillies sont présentées sous forme d'un ensemble de tours de parole (désormais appelé TP), exactement, des actes de langages sous forme de questions et de réponses. Il s'agit, effectivement, de mille-cent-quarante et un (1141) de tours de paroles distribués entre G et C.

Par ailleurs pour ce qui est des langues utilisées par les interactants, nous remarquons que G et C emploient, différemment, lors de leurs échanges verbaux deux langues soit : le français et l'arabe dialectal.

⁹² Baylon, Ch., et Mignot, X. (1991), *La communication*, Paris, Nathan Université, p. 212

Cela dit, que les inter-actants produisent des énoncés en français, des énoncés en arabe dialectal et d'autres bilingues (il s'agit d'un mélange des deux codes français et arabe dialectal) d'où le phénomène d'alternance codique.

En effet, d'après le corpus étudié, nous constatons que l'alternance du français et l'arabe dialectal dans un seul énoncé est répétitif.

Par conséquent, les trois énoncés produits par les G et C nous permettent de distinguer trois catégories de tours de paroles : les TP « *monolingue* »⁹³ où nous trouvons les TP en français et les TP en arabe dialectal, aussi, les TP « *mixtes (bilingues)* »⁹⁴, c'est-à-dire, les TP où émerge le phénomène d'alternance codique. Enfin, les TP « *nuls* »⁹⁵ ce qui veut dire l'ensemble des TP qui correspondent aux segments non-verbaux (l'ensemble des questions et des réponses non communicatives comme : les hochements de tête, les hésitations, les chevauchements, etc.)

Avant de passer à l'analyse des données et répondre à la problématique, nous signalons que les spécificités (la nature) linguistiques des TP nous permettent de faire la différence quant à l'étude du choix de langues et l'alternance codique.

C'est pourquoi, nous précisons que nous évoquerons le choix de langues quand les G et C utilisent une ou l'autre langue (TP dit monolingue), et nous parlerons d'alternance codique quand il s'agira d'un mélange des deux codes (TP dit bilingue ou mixte).

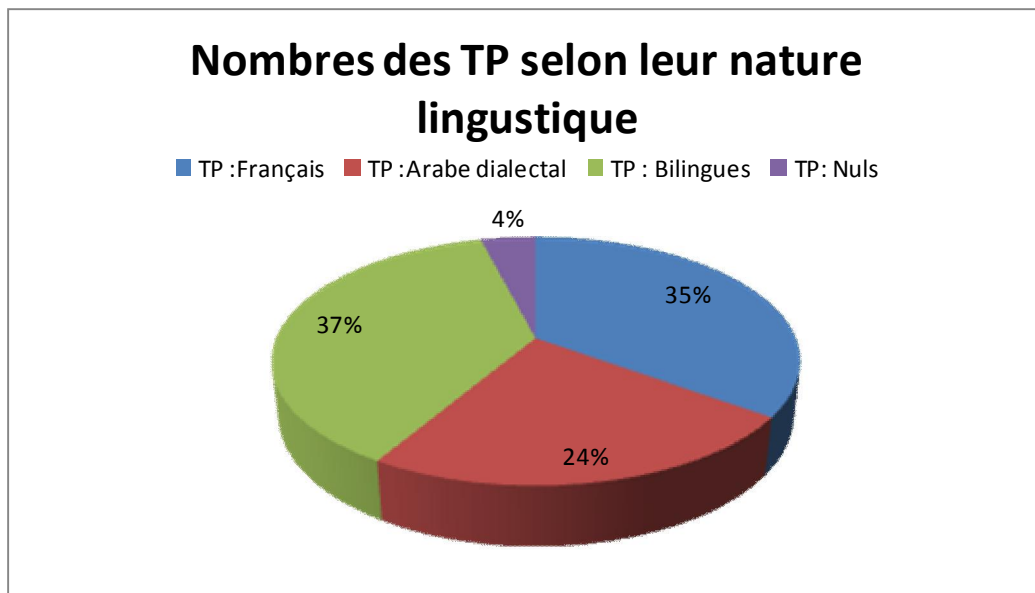
⁹³ Ali-Bencherif, M. Z. (2009), « Choix et alternance de langues dans une conversation bilingue/exo-langue entre deux locutrices algériennes immigrée/non-immigrée » *Synergies Algérie*, n°5, p. 123.

⁹⁴ Ali-Bencherif, M. Z. (2009), « Choix et alternance de langues dans une conversation bilingue/exo-langue entre deux locutrices algériennes immigrée/non-immigrée » *Synergies Algérie*, n°5, p. 123.

⁹⁵ Ali-Bencherif, M. Z. (2009), « Choix et alternance de langues dans une conversation bilingue/exo-langue entre deux locutrices algériennes immigrée/non-immigrée » *Synergies Algérie*, n°5, p. 123.

Dans le tableau ci-dessous, nous synthétisons les caractéristiques linguistiques des TP dans les interactions entre G/C :

Services de CNEP-Banque	Nature de TP	TP : français	TP : arabe dialectal	TP : bilingues	TP : nuls	Total
	Interactions					
Service de crédit	Interaction 1	02	12	28	02	44
	Interaction 2	05	15	15	05	40
	Interaction 3	16	16	22	01	55
	Interaction 4	04	06	06	00	16
	Interaction 5	06	09	15	02	32
	Interaction 6	21	48	30	05	104
	Interaction 7	05	08	28	00	41
	Interaction 8	22	02	09	02	35
	Interaction 9	14	40	41	06	101
	Interaction 10	11	43	16	07	77
	Interaction 11	04	04	02	00	10
	Interaction 12	51	01	03	00	55
Service d'épargne	Interaction 13	11	11	21	00	43
	Interaction 14	22	03	19	00	44
	Interaction 15	36	02	20	02	60
	Interaction 16	21	03	13	01	38
	Interaction 17	06	15	27	07	55
	Interaction 18	02	06	10	00	18
	Interaction 19	04	13	23	00	40
	Interaction 20	52	07	33	01	93
	Interaction 21	54	03	37	04	98
	Interaction 22	28	05	09	00	42
	Total		397	272	427	45



Ce graphique présente la fréquence des TP selon leurs caractéristiques linguistiques. Ainsi, il apparaît, clairement, que les TP bilingue sont les plus fréquents dans l'ensemble d'interaction avec un pourcentage de 37%, c'est-à-dire, que l'alternance codique régit les productions orales des G et des C. Suit de TP français avec un pourcentage de 35% qui montre la présence de la langue française dans l'administration algérienne en dépit de la loi qui oblige l'emploi de l'arabe, uniquement.

Nous relevons, aussi, des TP d'arabe dialectal et des TP nuls avec un pourcentage respectifs de 24% et 4%.

Donc, d'après ces pourcentage nous affirmons que le français est omniprésent dans la CNEP-Banque ce qui nous pousse à nous poser la question suivante : Quel en est la raison de ce recours à la langue française (alternance codique)?

V.2- Les causes de l'émergence d'alternance codique

Habituellement, nous jugeons l'alternance codique comme étant le fruit du hasard, sinon le produit d'un manque de compétence linguistique chez le sujet.

Or, il existe des facteurs intrinsèques et d'autres extrinsèques qui régissent l'alternance des langues chez les individus.

Inévitablement, l'observation de notre corpus nous a permis d'émaner un bon nombre de facteurs qui concourt à l'émergence de l'alternance codique.

Du reste, nous proposons de regrouper ces éléments contribuant à la production de ce phénomène en deux catégories :

V.2.1- Facteurs externes

Il s'agit ici des facteurs liés au contexte, plus précisément, nous évoquons le sujet des interactions échangé par les G et C.

En effet, la CNEP-Banque étant le contexte où se sont déroulées les interactions, cela suggère que G et C s'y présentent dans le but de demander des renseignements concernant un achat d'un bien, une ouverture de compte, demande d'un prêt, etc.

De ce fait, les inter-actants se trouvent contraints d'employer des termes techniques, ce qui rend leur discours plein d'expressions et de mots relevant de la langue française.

Ainsi, nous avons pu relever quelques usages de cette langue :

V.2.1.1- L'usage du français pour la communication des chiffres et des numéros

À partir du corpus, nous remarquons que les chiffres ainsi que les numéros sont exprimés en français et en aucun cas en arabe dialectal. Les extraits suivants montrent cela :

Extrait de l'interaction 1 :

G6: ûmmah shçâl çandha man çâm?
G6 : sa mère quel âge a-t-elle ?
C7: çandha **soixante-quatre**
C7 : elle a soixante-quatre
[...]
G12 : shçâl çandha **retraite** ?
G12 : combien elle encaisse en retraite ?
C 13: çandha **deux millions : et quelques / je ne sais pas**
C13 : elle fait deux millions : et quelques / je ne sais pas

Extrait de l'interaction 2 :

C17: âddîr : **deux-cent-quatre-vingts**
C17 : elle fait deux-cent-quatre-vingts
G18 : wanta shçâl khâççak f : **deux-cent-quatre-vingts**?
G18 : et vous combien avez-vous besoin en deux-cent-quatre-vingts?
C19 : euh ana khaççni **trente**
C19 : euh j'ai besoin de trente
G20 : shçâl tukhluç ?
G20 : combien vous touchez ?
C21 : t : **trois-millions** // marâhsh dâyar mçakum **convention** ?
C21 : t : trois-millions // il n'est pas conventionnée avec vous ?

Extrait de l'interaction 4 :

G2 : sùkna li bâghi tashrîha hadi shçâl dîr ?
G2 : la maison que voulez-vous acheter combien elle coûte ?
C3 : dî : r **trois-cent-quarante**
C3 : elle coûte trois-cent-quarante
[...]
G8: **cent-quatre-vingt-cinq**
C9: **cent-quatre-vingt-cinq**
G10 : **pendant XXX** euh wanta tkhallas **douze mille par mois**
G10 : pendant XXX euh et vous payez douze mille par mois
C11 : **douze mille par mois** ?

Extrait de l'interaction 6 :

C₁29 : **trente-huit** fel **quarante-trois**
C₁29 : trente-huit et quarante-trois
G30: ntiya wâsh man çâm zâyda?
G30: vous en quelle année êtes vous née?
C₁31: **soixante-dix-huit**
G32: shçâl tûkhhûlçi?
G32 : combien vous touchez ?
C₁33 : **trente-huit**
G34 : wel : euh **monsieur** ?
G34 : et euh le monsieur ?
C₁35 : **soixante-treize / quarante-trois**
G36 : **quarente-trois** ?
C₁37 : **quarente-trois**
G38 : sùkna li bâghi tashrûha shçâl dîr ?
G38 : le logement que vous voulez acheter combien coûte-t-il ?
C₁39: **six-cents** // (la guichetière fait l'assimilation)
G40 : ayay ya yay **quatre-cent-trente**
C₁41 : **quatre-cent-trente** w : **mensuellement** ?
C₁41 : quatre-cent-trente et : mensuellement ?
G42 : **tente-deux-mille-quatre-cents**
C₁43 : **tente-deux-mille / pen /pendant** ?
G44 : **pendant trente ans**
C₁45 : **trente ans** !! RIRE (La guichetière et les deux clientes rient)
[...]
G48 : shçâl gûtlak **quatre-millions** : ?
G48 : combien je vous ai dis quatre-millions ?
C₁49: **quatre-cent-trente** gutili
C₁49 : quatre-cent-trente vous m'avez dit
G50 : hein ?
C₁51 : **quatre-cent-trente**
C₂52 : **quatre-cent-trente**
G53 : mmm / **tente-deux-mille-quatre-cents**

Extrait de l'interaction 7 :

C13: **ce qu'il paraît** smaçna **d'après les rumeurs** walla manîsh çâraf
un versement de deux-cent-cinquante-mille : euh makash fiha?
C13: ce qu'il paraît on a entendu parler d'après les rumeurs ou je ne
sais pas un versement de deux-cent-cinquante-mille : euh est-ce c'est
vrais?

Extrait de l'interaction 8 :

G24: **plus de cinq ans?**
C25 : **oui / sept ans**
[...]
C31 : **d'accord** euh **limite d'âge** ?
G32 : **soixante-dix-ans**

Extrait de l'interaction 9 :

C6: galûli tġik waĥd âl : **cent-quarante-cinq-millions d'après** âl :
C6: ils m'ont dit ça sera environ cent-quarante-cinq-millions d'après
âl:
G7 : **cent-quarante : million ? Un million quatre-cent-mille**
[...]
C10 : **un million quatre-cent-mille de dinars** / ayya :
C10 : un million quatre-cent-mille de dinars / donc :

Extrait de l'interaction 14 :

G26 : ζandna **deux livrets**
G26 : nous avons **deux livrets**
C27 : **deux ?**

Extrait de l'interaction 15 :

G33 : hadû kâmal taζ **le papa / l'enfant** tġibîlna ghîr **l'extrait de naissance taζah numéro douze, plus le premier versement dix-mille dinars**
G33 : tout ça c'est du papa / l'enfant vous nous ramenez juste son extrait de naissance numéro douze, plus le premier versement dix mille dinars
C34 : **dix-mille dinars**

Extrait de l'interaction 16 :

G28 : **oui** hadîk tġibhâlna tani wal : **montant du premier versement c'est dix-mille dinars.**
G28 : oui celle-là vous nous la ramenez aussi et: le montant du premier versement c'est dix-mille dinars.

Extrait de l'interaction 17 :

C34 : kima **trente cinq miles, trente cinq miles** : ?
C34 : comme trente cinq miles, trente cinq miles : ?
G35 : **trente cinq mille** yaζtûk hâja mlîha
G35 : trente cinq mille ils vous accordent une chose bien

Extrait de l'interaction 19 :

C8: shġâl el **montant** / kâyan **mille dinars** âlla?
C8 : combien est le montant ? / Il y a mille dinars non ?
G9: kâyan **les carnets taζ dix-mille dinars on n'a pas d'autre car: les couverts de carnets** kamlûnna
G9: il y a les carnets de dix-mille dinars on n'a pas d'autre car: les couverts de carnets sont finis

Extrait de l'interaction 10 :

G17: shċâl tukhluċ khûya ãw sukna shċâl dîr?
G17 : combien vous encaissez mon frère et le logment combien fait-il ?
C18: **deux-cent-cinquante**
[...]
G21: w ntaya shċâl man ċâm zâyad?
G21: et vous en quelle année êtes vous né ?
C22: **quatre**
G23: **quatre-vingt-quatre?**
C24: wah
C24 : oui
G25: shċâl tukhluċ?
G25 : combien vous touchez ?
C26: **vingt-six**
G27: **vingt-six?**

Au cours de l'interaction 10 nous constatons que les deux interlocuteurs utilisent, exclusivement, l'arabe dialectal. Seulement, en communiquant une somme ou en parlant d'une date de naissance, à savoir : la guichetière ou le client choisissent de passer au français.

Plus loin dans l'interaction, nous constatons que cette pratique est constante chez les deux interlocuteurs :

[...]
G38 : ayya ana ċla shċâl naĥsab ?
G38 : alors moi sur combien je dois compter ?
C39 : dîri **trente-deux plus vingt-six**
C39 : faites trente deux-plus vingt-six
G40 : nta **vingt-six ?**
G40 : vous c'est vingt-six ?
[...]
G42: huwa shċâl man ċâm?
G42: lui en quelle année?
C43: **quatre-vingt-quatre**
G44: **quatre-vingt-quatre** ãw bbâk shċâl man ċâm zâyad?
G44: quatre vingt quatre et votre père en quelle année est-il né?
C45 : **cinquante : quatre**
G46 : **cinquante-quatre** ãw shċâl yukhluċ ?
G46 : cinquante quatre et combien il touche ?
C47: **trente-deux**
G48 : **cent-treize**, mya ãw tlatâċash tnaċsh ãnċâm ãw nta trudd malyûn ãw mitîn
G48 : cent treize, cent et treize douze ans et vous remboursez un million et deux cents
C49: dîri shûf shċâl :
C49 : allez faite combien :
G50: **sur douze ans tkhallaċ vingt-trois-mille-deux-cent-quarante.**

G50: sur douze ans vous payez vingt trois mille deux cent quarante.

C51 : **vingt-trois-mille ?**

G52: wah

G52 : oui

Effectivement, lors des interactions entre G et C les deux interlocuteurs passent de l'arabe dialectal au français et cela que ce soit pour indiquer un montant de salaire ou une somme d'argent, soit pour désigner une période (mensuelle ou annuelle), soit, finalement, pour déterminer l'âge d'une personne.

En d'autres termes, les G ainsi que les C en utilisant un seul code qu'est l'arabe dialectal, décident de parler en français quand il s'agit de l'expression des chiffres et des numéros.

Par conséquent, le français reste le seul code utilisé pour la communication de ces derniers.

Mais, est-ce l'unique raison pour l'ancrage de la langue française dans les pratiques langagières des G et C ?

V.2.1.2- L'usage du français pour des termes techniques ou spécifiques au domaine de la CNEP Banque

Dans l'intégralité des interactions, nous signalons une forte présence de mots spécifiques au domaine de la banque et qui sont dits en français. Les passages suivants en attestent :

Extrait de l'interaction 2 :

C1 : khuçni **crédit bancaire**

C1 : j'ai besoin d'un crédit bancaire

[...]

G28: **le fond de garantie w l'attestation de l'attribution**

G28 : le fond de garantie et l'attestation de l'attribution

Extrait de l'interaction 4 :

C1 : **madame** bâghi nsaqsik bâghi ndîr **promesse de vente** bâghi n :
dir euh

C1 : madame je voulais vous demander, je veux faire une promesse de vente je veux faire euh

Extrait de l'interaction 5 :

G15 : **auprès d'un promoteur c'est la même chose / normalement le promoteur** yaç : yaçtik **une attestation de : d'attribution une copie de fond de garantie / d : euh dîr l'apport personnel** ζandah **le complément** naçtouhlak

G15 : auprès d'un promoteur c'est la même chose / normalement le promoteur vous donne une attestation de : d'attribution une copie de fond de garantie / d : euh vous faites l'apport personnel chez lui le complément c'est nous qui vous le donnerons.

Extrait de l'interaction 8 :

G4 : **auprès d'un particulier** walla **auprès d'un promoteur ?**

G4 : auprès d'un particulier ou auprès d'un promoteur ?

Extrait de l'interaction 14 :

G28 : **un livret épargne logement et un livret épargne populaire**

Extrait de l'interaction 16 :

C1 : **je voudrais ouvrir un compte chèque**

G2 : **un compte chèque** walla **un carnet ?**

G2 : un compte chèque ou un carnet ?

C3 : **un compte chèque, un carnet si si possible**

G4 : euh **c'est pour un crédit ?**

Ainsi, nous répertorions ces termes dans le tableau suivant :

La CNEP banque Termes Techniques	Le service de crédit	Le service d'épargne
Les termes techniques	Les prêts Un crédit Une promesse de vente Un fond de garantie U achat auprès d'un particulier Un achat auprès d'un promoteur	Un carnet de CNEP Un carnet série postale Un livret épargne populaire Un livret épargne logement Un compte chèque Un compte épargne Une carte interbancaire Un chéquier

Tableau : les mots techniques ou spécifiques au secteur bancaire.

Ce tableau recueille les mots techniques ou spécifiques au domaine de la CNEP-Banque et que nous avons relevés de l'ensemble des interactions.

Egalement, nous remarquons que la nomenclature des opérations bancaires comme : un versement, un retrait... ainsi, les documents officiels sont exprimés qu'en langue française. Voici, donc, quelques exemples :

Extrait de l'interaction 1 :

G32 : ādirlah **attestation hypothécaire** ζand **notaire**.

G32 : vous allez lui faire une attestation hypothécaire chez le notaire

Extrait de l'interaction 13 :

G₂28: ζandha **une carte de séjour ?**

G₂28 : elle a une carte de séjour ?

C29: **elle a une carte de séjour oui**

Extrait de l'interaction 14 :

G8 : **étudiante** : ζandak **l'attestation d'inscription ?**

G8 : étudiante : avez-vous l'attestation d'inscription ?

Extrait de l'interaction 15 :

G21 : **alors, il nous faut un extrait de naissance de l'enfant numéro douze**

C22: **bien**

G23: **photocopie légalisée de la pièce d'identité du père**

C24: **très bien**

G25 : **photocopie euh le permis walla la pièce d'identité**

G25 : photocopie euh le permis ou la pièce d'identité

C26 : **très bien**

G27 : **un certificat de résidence récente**

C28: **très bien**

G29 : **un extrait euh d'acte de mariage**

C30 : **très bien**

G31 : **plus la fiche familiale taζ le papa**

G31 : **plus la fiche familiale du papa**

Extrait de l'interaction 16 :

G28 : **oui hadik tjihâlna tani wal : montant du premier versement c'est dix-mille dinars.**

G28 : oui celle-là vous nous la ramenez aussi et: le montant du premier versement c'est dix-mille dinars.

Dans les extraits 1,13 et 14 nous trouvons que les G commencent leur question en arabe dialectal, mais, elles changent de code et passent au français quand ils évoquent les documents officiels tel que : un extrait de naissance, une fiche familiale, une attestation hypothécaire, une attestation d'inscription, etc.

En somme, nous disons que les deux interlocuteurs, -qu'ils aient le statut de guichetier (ère) ou de client (e), usent de la langue française pour :

- Les noms propres au vocabulaire de la CNEP Banque.
- Les documents officiels
- La nomenclature des opérations bancaires

Bref, l'emploi de la langue française semblerait être en relation étroite avec la nature du site, la CNEP-Banque.

V.2.2- Facteurs internes

Nous insinuons par facteurs internes tous les éléments liés aux caractéristiques du langage parlé.

Ainsi, nous entendons par le langage parlé tout langage spontané et naturel comme est le cas de nos interactions.

D'autre part, malgré son apparence désordonnée, le langage parlé a ses propres caractéristiques qui forment sa cohérence. Ces derniers se manifestent à travers des chevauchements, des répétitions de certains termes, des hésitations et des pauses, aussi, l'utilisation de phrases courtes.

V.2.2.1- L'usage du français pour l'abréviation des mots

Dans certaines interactions, nous pouvons localiser quelques mots abrégés et ce qui indique cela sont bien les passages suivants :

Extrait de l'interaction 7 :

G6 : kâyan hadû w kâyan hâda : hâda **pour un logement** mashshi âl :
LSP hâda pour un logement kisammouh wah h̄sabtah
promotionnel ? Parce que la même chose çand âl **promotionnel**
G6 : il y a ça et il y a ça : celui-là c'est pour un logement non pas le :
LSP ça c'est pour un logement comment il s'appelle / oui tu l'as cru
promotionnel ? Parce que la même chose chez le promotionnel

Extrait de l'interaction 9 :

C38: ana akhi / ana akhi kunt dayar m̄ça l **FNPOS**
C38: moi mon frère / moi mon frère j'avais fais avec le FNPOS

Extrait de l'interaction 17 :

C6: **DG centrale, la police**
[...]
G51 : **donc photocopie taç la carte CNAS toujours légalisée gâç les**
copies âli : âliydîr **photocopie** taç kwâghtah ylégalizihum
G51 : donc photocopie de la carte CNAS toujours légalisée toutes les
copies qui: celui qui fait une photocopie de ses papiers il doit les
égaliser

Extrait de l'interaction 19 :

C4 : euh **pour l'attestation de travail le carnet de CNEP** m̄ça walidi
/ ânjjam â nhallah hna ?
C4 : euh **pour l'attestation de travail le carnet de CNEP** avec mon
fils / puis-je ouvrir ici ?

Le tableau suivant regroupe certaines abréviations que nous avons relevées du corpus :

DG	Le directeur général
LSP	Le logement social participatif
CNEP	La caisse nationale d'épargne populaire
FNPOS	Le fond national de péréquation des œuvres sociales
CNAS	La carte nationale d'assurance sociale

Tableau : mots abrégés

Tel qu'il démontré (dans le tableau), nous constatons que sur le plan linguistique, le mot abrégé FNPOS (avec 5 lettres) est moins pesant que : Le fond national de péréquation des œuvres sociales (avec 8 mots).

Cela dit que, le recours à la langue française serait, intimement, lié à son système abrégatif, d'autant plus que l'homme de sa nature préfère fournir le moindre effort. Comme l'affirme Martinet :

Le comportement humain est soumis à la loi du moindre effort selon laquelle l'homme ne se dépense que dans la mesure où il peut ainsi atteindre aux buts qu'il s'est fixés⁹⁶

Passons maintenant, à un autre phénomène qui caractérise le langage parlé :

V.2.2.2- Le déclenchement

Durant les interactions nous avons constaté que ce phénomène explique le changement de codes qu'effectue les G et les C, car, le commencement d'une phrase par un mot ou une expression peut engendrer une suite de mot appartenant à cette même langue. Voici quelques extraits qu'illustrent cela :

Extrait de l'interaction 8 :

C17 : mashshi **contractuel** ?
C17 : non pas contractuel ?
G18 : **contractuel déterminé** walla **indéterminé** ?
G18 : contractuel déterminé ou indéterminé ?
C19 : **indéterminé**
G20 : **il n'ya pas de problème**
C21 : **d'accord merci**
G22: shčâl çandak āl **contrat** taçak / shčâl çandah ?
G22: combien est votre contrat / combien il y en a-t-il ?

Extrait de l'interaction 20 :

C34 : **il n'est pas clôturé** ?
G35 : **il n'est pas clôturé / il est inactif mais il n'est pas clôturé**
C36 : **ah ! Inactif c'est tout** ?
G37 : **inactif tout simplement, c'est-à-dire, c'est un compte dormant / rah ragad**
G37 : inactif tout simplement, c'est-à-dire, c'est un compte dormant / un compte dormant

⁹⁶ Martinet, A. (1970), *Eléments de linguistique générale*, Paris, Armand Colin, pp. 176-177

C38 : **je peux / je peux l'activer ?**
G39 : **vous pouvez l'activer en versant**

Extrait de l'interaction 21:

G5 : euh **dans ce cas ghadi nhallûlak un compte chèque / c'est très bien**

G5 : euh dans ce cas on va vous ouvrir un compte chèque / c'est très bien

C6 : **un compte chèque ce qui veut dire ?**

G7 : **un compte chèque par euh par la suite plus tard t tqaddi tadi bîh un crédit / alors le carnet non c'est pour épargner**

G7 : un compte chèque par euh par la suite plus tard vous pouvez bénéficier d'un crédit / alors le carnet non c'est pour épargner

[...]

C12 : **d'accord / ça c'est bien c'est intéressant je ne savais pas ça / un carnet chèque**

G13 : **le carnet çalsh maintenant il est plus utile / bon les intérêts sont à deux pour cent**

G13 : le carnet c'est pourquoi maintenant il est plus utile / bon les intérêts sont à deux pour cent

C14 : **actuellement ?**

G15: **oui actuellement / le euh il y a un prélèvement annuel taç presque waîd deux cent dinars par / par an**

G15 : oui actuellement / le euh il y a un prélèvement annuel de presque à peu près deux cent dinars par / par an

Dans l'extrait 8 nous constatons que le mot : « contractuel » est repris, machinalement, par la G qui termine son énoncé en français ; et qui engendre une suite de mots comme : « contrat » dits par les deux interactants.

Dans le deuxième extrait 20, le même phénomène se répète quand la G utilise le mot : « inactif », ce dernier est récupéré par la C qui produit le mot : « activer » récupéré à son tour par la G.

La même observation dans le dernier extrait 21, concernant les deux mots : « actuellement », et « carnet » qui sont reconquis plusieurs fois tantôt par la G, tantôt par la C.

V.3- Fonctions d'alternance codique

En contrôlant notre corpus, nous avons pu en tirer que les G et C alternent les deux langues : français et arabe dialectal et cela dans n'importe quel moment que ce soit pour prendre la parole, pour présenter des explications, des reformulations, le questionnement, etc.

Dans ce sens, et afin d'expliquer le fonctionnement de ce phénomène nous nous référons aux recherches réalisées par Gumperz.

- Prise de parole et désignation d'interlocuteur

A savoir G ou C afin de prendre la parole ou s'adresser l'un à l'autre, ces derniers se servent de plusieurs adverbes et mots appartenant à la langue française :

Extrait de l'interaction 3

C38 : **parce que** BENHADDOU naççarfû

C38 : parce que BENHADDOU je le connais

Extrait de l'interaction 4

C1 : **madame** bâghi nsaqsik bâghi ndîr **promesse de vente** bâghi n :
dir euh

C1 : madame je voulais vous demander, je veux faire une promesse de
vente je veux faire euh

[...]

C13: *shûkran* **Madame**

C13: merci madame

Extrait de l'interaction 5

G11 : **alors le logment il faut que ça soit titré** mashshi maftah / fi
belçabbés walla tâbaç **la दौरا** taç belçabbés

G11 : alors le logment il faut que ça soit titré et non pas / à Sidi Bel
Abbés ou tâbaç la दौरا de Sidi Bel Abbés

Extrait de l'interaction 6

G13: **ça y est normalement** rani çtitah lel mûdîr dûrk yaddîhlak

G13: ça y est normalement rani je l'ai donné au directeur il va le
ramener

Extrait de l'interaction 9

C42 : la **parce que** taçraf çlah / rana fel **deux milles onze** ãw mazal **jusqu'à maintenant** matzawaztsh hta el : ãw ana gaçad naskan mça **les parents dans une seule pièce c'est c'est déjà beaucoup**

C42 : non parce que vous savez pourquoi / on est en deux milles onze et encore jusqu'à maintenant je ne me suis pas marié jusqu'à le : et moi j'habite avec les parents dans une seule pièce c'est c'est déjà beaucoup

Extrait de l'interaction 11

C9 : **voilà.** / Euh gâtlak hâllûli **un compte** / saqsîli **pour** : euh

C9 : voilà / euh elle vous dit ouvrez-moi un compte / demande-moi pou : euh

G10 : **ouverture d'un compte** rûhi çand **madame** Djabbar / (La guichetière appelle sa collègue puis reprend la discussion) Allah ysahhal

Extrait de l'interaction 13

C7 : la : **mais** ballaçt bakrî

C7 : non mais je l'ai désactivé à l'époque (Le client montre à la guichetière son carnet)

[...]

G₂₃₃ : **voilà donc** / dass **la carte de séjour**

G₂₃₃ : voilà donc / gardes la carte de séjour

Extrait de l'interaction 14

G18 : **plus** euh sha bqali hagga ? **Ca y est** hadû hûma / **plus l'attestation d'inscription / ça y est** hadû hûma

G18 : plus euh qu'est-ce qu'il me reste ? Ça y est c'est ça / plus l'attestation d'inscription / ça y est c'est ça

[...]

G32 : **c'est-à-dire, il est avantageux / Le livret épargne populaire** la / **Parce que c'est un livret pour les gens** ãli çandhum drâham

G32 : c'est-à-dire, il est avantageux / Le livret épargne populaire la / Parce que c'est un livret pour les gens qui ont de l'argent

Extrait de l'interaction 15

G35 : ida çandak **plus** euh

G35 : si vous en avez plus euh

C36 : **donc** euh **les versements peuvent se faire par la maman par n'importe qui sauf** euh

Extrait de l'interaction 17

G33 : l'âge saḥḥa **c'est bon** rāki sghîra, **le salaire c'est : c'est en fonction du salaire. Tant que salaire** rāh tâlaç, **tant** yaçtûk : euh ḥâja mlîha

G33 : l'âge d'accord c'est bon vous êtes jeune, le salaire c'est : c'est en fonction du salaire. Tant que salaire est élevé, tant ils vous accordent : euh une chose bien

Extrait de l'interaction 18

C11 : **bon**, âçtîni **les renseignements**

C11 : bon donnez-moi des renseignements

Extrait de l'interaction 19

G13: **madame** çandah ā bbâh?

G13: madame il a son père?

[...]

C20 : **ça y est / donc** fiha al : **résiden : ce** fiha l : euh

C20 : ça y est / donc il y a la : résiden : ce il y a l : euh

G21 : **alors pour** el : euh lakhur durk naçtik **la constitution du dossier**

G21 : alors pour el : euh l'autre maintenant je vous donne la constitution du dossier

Extrait de l'interaction 20

G9 : shufi **madame** hadu **les livrets postals yuguçdû des livrets postes spécial poste / ils ne sont ni transférable**

G9 : écoutez madame ces livrets postaux restent des livrets postes spécial poste / ils ne sont ni transférable

Ces extraits qui englobant des alternances codiques de type intraphrastique, montrent que l'utilisation des adverbes (alors, normalement, déjà, donc, voilà...) en langue française est fréquemment, observé dans la totalité des interactions et ce soit pour insister sur un sujet donné, soit pour attirer l'attention de l'interlocuteur.

Aussi, l'emploi des connecteurs comme parce que qui est, constamment, utilisé lors du passage de l'arabe vers le français, dans le but d'expliquer ou justifier un fait.

Cet emploi de connecteur s'explique par le fait que les inter-actant éprouvent des difficultés en langue française, et s'en servent juste dans le

but du maintien de la parole avec l'autre interlocuteur. (Nous avons remarqué que le connecteur « parce que » est introduit qu'au début de l'énoncé ou au milieu tout en gardons les paroles qui suit en arabe)

Réitération (répétition)

Il s'agit ici des expressions qui sont dites en arabe puis traduites et répété, littéralement ou avec des modifications, en français, ou l'inverse. Comme le dit Gumperz : « *Les locuteurs changent de code en réitérant leurs propres paroles* »⁹⁷

En voici quelques exemples :

Extrait de l'interaction 1

C31 : sahha d'accord / āw hiyya darwak kifāh t : ?
C31 : d'accord d'accord / et elle comment : ?

Extrait de l'interaction 12

G48 : ga ζ **tout le dossier**
G48 : **tout tout le dossier**

Extrait de l'interaction 14

G10 : ζandak lākhur euh **la carte** euh taζ **l'assurance ? Vous êtes assurez ?**
G10 : vous avez l'autre euh la carte euh celle de l'assurance ? Vous êtes assurez ?

Extrait de l'interaction 17

G11 : dīri **un compte chèque** āmmala / **Bon on va ouvrir un compte chèque** (La guichetière s'adresse à un banquier pour lui demander de lui faire passer une copie contenant le dossier à fournir puis elle reprend la discussion) Ghādi nhallū un compte chèque
G11 : vous devez avoir un compte chèque donc/ Bon on va ouvrir un compte chèque / On va ouvrir un compte chèque

D'après ces exemples, G et C se servent de leur mémoire linguistique pour reformuler leurs expressions. Le deux veulent s'assurer que leur information qu'il tente de faire passer l'un à l'autre est bien assimilée.

⁹⁷ Gumperz, J-L. (1989), Sociolinguistique interactionnelle, une approche interprétative, Paris, l'Harmattan, p.78

De ce fait, l'alternance intraphrastique dégagée dans ces exemples est une stratégie de communication dont les G et C se servent pour mieux transmettre le message.

Ainsi, nous affirmons notre deuxième hypothèse.

Conclusion

Au début de ce mémoire, nous avons fixé comme objectifs de décrire le fonctionnement de la langue française quand elle est mise en discours par les inter-actants. Aussi, d'analyser la structure des interactions entre guichetier et client dans le but de dégager les différents schémas interactifs. Et enfin, de cerner les motivations linguistiques de ces inter-actants.

Choisissons comme domaine d'étude les interactions verbales, nettement, une analyse conversationnelle de celles-ci, cela a supposé plusieurs questions.

Nous nous étions, alors, posé la problématique suivante : « *Comment s'expliquent les choix linguistiques des inter-actants (guichetier/client), ainsi, le fonctionnement de leur interaction verbale au niveau de la CNEP-Banque? »*

Afin de répondre à cette question autour du quelle s'articulait ce mémoire, ce dernier est parti de deux simples hypothèses que nous avons émises en introduction.

Arrivé au terme de cette recherche, notre analyse aura montré, après une enquête, une présentation de résultats et leurs interprétations que :

Les deux inter-actants participent à l'échange et au bon déroulement de l'interaction. En dépit de la relation asymétrique entre guichetier et client, ces derniers ont des rapports de complémentarité entre eux. Les deux participent pour la réalisation de l'interaction.

Ensuite, guichetier et client communiquent entre eux en employant français et arabe dialectal, différemment, sur un plan fréquentiel. De la sorte, il y a un passage effectué par les deux inter-actants de l'arabe à la langue française d'où l'apparition du phénomène d'alternance codique qui caractérise les activités langagières de ces derniers.

C'est pourquoi au fil de cette étude, nous avons tenté de décrire les particularités de ce phénomène tout en prenant en considération la dimension fonctionnelle de celui-ci.

Il ressort, par la suite, que l'ancrage de la langue française malgré l'exigence de l'utilisation de la langue arabe dans le secteur bancaire, est en rapport avec multiples facteurs que nous avons distingués en facteurs externes et internes.

Effectivement, les résultats démontrent que l'usage du français est lié à la nature de site qu'est la CNEP-Banque. C'est-à-dire, aux différents termes techniques et au vocabulaire spécifique à la CNEP-Banque. Ainsi, s'affirme notre première hypothèse.

En outre, les résultats ont révélé que le recours au français est déterminé par les phénomènes caractérisant le langage parlé comme le déclenchement, ou encore l'économie linguistique (la nécessité qu'éprouve l'être humain, en général, d'utiliser les abréviations)

Ainsi, pour toutes ces raisons, nous avons pu émaner quelques fonctions appartenant à l'alternance codique comme : la prise de parole et désignation d'interlocuteur, aussi, la répétition.

De la sorte, l'alternance codique se révèle comme une stratégie communicative dont se servent guichetier et client dans leurs échanges verbaux ; afin de maintenir la parole.

Annexe

Service crédit

<p>Interaction 1 Durée : 1mn 30s</p>
--

C1 : bghit nsaqsik ζla **les prêts** āli : rahûm kayan hnaya / **renseignement** / **les prêts**
taζ : **lwâta** kayan ?

C1 : je voulais vous demander quels sont les prêts qui existent / renseignement / y'a-t-il
des prêts pour voitures ?

G2 : la / **non**

G2 : non

C3: taζ ālbanyan ? / Baççaĥ lbanyân mashshi ζla issamna / raki fâhma ? Rana nabnû fih
ζla ism ûmmah.

C3 : de constructions ? Mais le lot n'est pas à notre nom / vous avez compris ? On le
construit au nom de sa mère

G4: **oui** mmm

G4 : oui mmm

C5: āw râna nabnû fih:

C5 : et on le construit :

G6: ûmmah shζâl ζandha man ζâm?

G6 : sa mère quel âge a-t-elle ?

C7: ζandha **soixante-quatre**

C7 : elle a soixante-quatre

G8: mmm **ok**

G8 : mmm d'accord

C9 : kayan **prêt** ζla hadi ?

C9 : y'a-t-il un prêt sur ça ?

G10 : hiya **elle est fonctionnaire** walla **elle est retraitée** ?

G10 : est-elle fonctionnaire ou retraitée ?

C11 : **elle est retraitée.**

G12 : shζâl ζandha **retraite** ?

G12 : combien elle encaisse en retraite ?

C 13: ζandha **deux-millions : et quelques** / **je ne sais pas**

C13 : elle fait deux-millions : et quelques / je ne sais pas

G14 : qlfla

G14 : c'est peu

C15: mmm

G16: waldha hâda khaddâm ?

G16 : son fils travaille ?

C17: yakhdam

C17 : il travaille

G18: ζand l'état?

G18 : chez l'état ?

C19: **non** yakhdam **privé** / ζandah : hânout wyakhdam **taxieur**.

C19 : non il travail seul / il a un magasin et il travaille comme taxieur

G20: donc jibîli **le c vingt** / taζ l'hânout.

G20 : donc ramenez moi le c 20 / celui du magasin

C21: mmm

G22: l'hânout ζla smah?

G22: le magasin est-il à son nom?

C23: ãl: **registre** wkulchî ζla smah.

C23: le register et le reste est à son nom

G24 : donc jibîli **le c vingt** / nakkatbah lak ?

G24 : donc ramenez moi le c 20 / je vous le mentionne ?

C25 : **d'accord**

(La guichetière écrit à la cliente dans un bout de papier ce qu'elle doit ramener comme pièce)

G26 : naktablak **c vingt** bâsh nshûf

G26 : je vous le mentionne pour voir

C27: wel: taζ **taxi** / man baζd ã dakhliha?

C27: et: celui du taxi / vous nous l'ajoutez après ?

G28 : **taxi** ζandhûm **déclaration** gaζ **kif kif** / ζandhûm **un million par** euh **c'est⁹⁸ pas** : **c'est pour ça** :

G28 : les taxis ont tous la même déclaration / ils ont un million par euh ce n'est pas : c'est pour ça :

C29: baççaĥ lûkan ydîrhum **les deux** / ykadd ydîrhum **les deux** / yâk ?

C29 : mais s'il met les deux / il peut les mettre les deux / c'est vrais ?

G30 : jibîli **c 20** taζ **taxi** w taζ l'hânût

G30 : ramenez le c 20 du taxi et celui du magasin

⁹⁸ Ce n'est pas

C31 : saħħa **d'accord** / ãw hiyya darwak kifâh t : ?

C31 : d'accord d'accord / et elle comment :?

G32 : ãdirlah **attestation hypothécaire** ζand **notaire**.

G32 : vous allez lui faire une attestation hypothécaire chez le notaire

C33 : ζand **notaire** / bali râh yabni ζandha ?

C33 : chez le notaire comme quoi il construit chez elle ?

G34: hadik ĥta: la ãttali hadik **l'attestation**

G34: celle-là c'est en dernier: c'est en dernier cette attestation

C35 : ĥta : mζa ã tâli

C35 : jusqu'en dernier

G36 : baççaħ **le plus important c vingt**

G36 : mais le plus important c'est le c 20

C37 : saħħa **sinon / le prêt** taç l : taç lĥanût marahumsh ymaddûh ?

C37 : d'accord sinon / le prêt de : il ne donne pas de prêt pour le magasin ?

G38: la / ghîr bâsh tashri walla bash tsaggdi

G38: non / seulement pour achat ou pour aménagement

C39 : bash tsaggdi walla :

C39 : pour aménagement ou :

G40 : la

G40 : non

C41 : **donec** rahum kâyan ghîr hâdu zûj ?

C41 : donc il y a seulement ces deux ?

G42 : hâdu **deux prêts**

G42 : ces deux prêts

C43 : saħħa çahĥîti **merci**

C43 : d'accord merci merci

G44 : ãllah ysahhal

G44 : bonne chance

Interaction 2
Durée : 1mn 09s

C1 : khuçni **crédit bancaire**

C1 : j'ai besoin d'un crédit bancaire

G2 : mmm baghi tashri sukna ?

G2 : mmm voulez-vous acheter une maison ?

C3: mmm

C3: mmm

G4: ζand shaçbi walla ζand **promoteur**?

G4: auprès d'un particulier ou d'un promoteur?

C5: **promoteur**

G6: shkûn huwwa âl **promoteur**?

G6 : c'est qui le promoteur ?

C7: âl GASMI

C7: c'est GASMI

G8: âl GASMI / â nta takhdam?

G8: GASMI / vous travaillez?

C9: wah

C9: oui

G10: ζand dawla?

G10: chez l'état?

C11: wah

C11 : oui

G12: mashshi **contractuel**?

G12 : vous n'êtes pas contractuel ?

C13: **militaire**

G14 : **militaire** ?

C15(Le client hausse sa tête en haut et en bas pour affirmer)

G16 : wa shçâl hâd sukna dîr ?

G16 : combien ça coûte la maison ?

C17: âddîr : **deux-cent-quatre-vingts**

C17 : elle fait deux-cent-quatre-vingts

G18 : wanta shċâl khâççak f : **deux-cent-quatre-vingts?**

G18 : et vous combien avez-vous besoin en deux-cent-quatre-vingts?

C19 : euh ana khaççni **trente**

C19 : euh j'ai besoin de trente

G20 : shċâl tukhluç ?

G20 : combien vous touchez ?

C21: t : **trois-millions** // marâhsh dâyar mċakum **convention** ?

C21 : t : trois-millions // il n'est pas conventionnée avec vous ?

G22 : la la khati el : **convention**

G22 : non non ça n'a rien à voir avec la convention

C23: mmm

G24: darwak galċû el **convention**

G24 : maintenant il n'ya plus de convention

C25: yâk?

C25 : ah bon ?

G26: durk **n'importe quel promoteur** ymaddlak hâdu zûj wraq makâsh mushkil

G26 : maintenant si n'importe quel promoteur vous donne ces deux pièces, il n'y aura pas de problème

C27 : durk ghî :

C27 : maintenant que :

G28: **le fond de garantie w l'attestation de l'attribution**

G28 : le fond de garantie et l'attestation de l'attribution

C29 : **fond de garantie** ?

G30 : mmm

C31 : **la garantie** man ċandah ? / Kifah ? Shghûl hûwa :

C31 : la garantie celle du promoteur ? / Comment ? Comme quoi :

G32 : waĥd **la garantie** ykhallaçha yaçtik ċliha **une copie**

G32 : certaine garantie qu'il vous paie et vous donne une copie

C33: mmm

G34: belli rak khalaç

G34: comme quoi c'est payé

C35: wanċâwad ndîr hadi **normal?**

C35: et je refais ça normal?

G36: kûlshi kûlshi

G36: le tout le tout

C37: **merci**

G38: ãllah ysahal

G38: bonne chance

C39: saĥĥa

C39: d'accord

G40: saĥĥa

G40 : d'accord

Interaction 3
Durée : 2mn 42s

G1 : **oui** :

C2 : **ça va ?**

G3 : **ça va** wa ntûma ?

G3 : ça va et vous ?

C4 : mliḥ

C4 : bien

G5 : **ça va**

C6 : **très bien / le sourire est bon**

G7 : **c'est sû:r**

C8 : **oui**

G9: RIRE

C10 : **madame ceux qui sourira, il se fait rare**

G11 : **oui** lḥamdûlah lḥamdûlah / **oui à votre service**

G11 : oui louange à Dieu louange à Dieu / **oui à votre service**

C 12: **j'ai : essayé de faire un prêt / mais : je crois : que je supporte⁹⁹ pas bien un problème / galûli belli ntiya : c'est pour ça :**

C 12: j'ai : essayé de faire un prêt / mais : je crois : que je ne supporte pas bien un problème / ils m'ont dit que vous : c'est pour ça :

G13 : mârah̄ba

G13 : sois le bienvenu

C14 : **les prénoms euh taç les prêts euh taç les entrepreneurs et : les documents qu'on doit fournir**

C14 : les prénoms euh des prêts euh des entrepreneurs et : les documents qu'on doit fournir

G15 : **oui** :

C16 : **oui /**

G17 : hâ : ywa / RIRE

⁹⁹ Normalement : je ne supporte pas

G17 : c'est : ca / RIRE

C18 : wgalûlî : w galûlî taççarfi ã : belli **deux entrepreneurs qui peuvent fournir ça / deux promoteurs** (le client montre à la guichetière une pièce)

C18 : et ils m'ont di : et ils m'ont di que vous connaissez : comme quoi deux entrepreneurs qui peuvent fournir ça / deux promoteurs

G19 : **les promoteurs normalement : il n'ya pas rien que deux** / shûf kayan TOUNSI la la TOUNSI la / **on a jamais eu un cas pareil** euh kayan BENKABOU BENHADDOU

G19 : les promoteurs normalement : il n'ya pas rien que deux / écoutez il y a TOUNSI non non TOUNSI non/ on a jamais eu un cas pareil euh il y a BENKABOU BENHADDOU

C20 : BENHADDOU **il n'aya pas de problème j'ai** :

G21 : YAHYAOU

C22 : YAHYAOU **il donne** : ?

G23 : **il donne un fond de garantie** wah / YAHYAOU BENKABOU BENHADDOU li rahûm çandna hadû **je parle** euh **de ceux qui** euh TIJINI **aussi** / BOUABDALLAH hadû li rahûm çandna gâç

G23 : il donne un fond de garantie oui / YAHYAOU BENKABOU BENHADDOU ceux que nous avons je parle euh de ceux qui euh TIJINI aussi / BOUABDALLAH c'est tout ce que nous avons

C24 : k : k : katbihûmli ana euh çandi dâkira shwiyya çayyana / **la mémoire la mémoire** l : euh **la mémoire est f : fatiguée par : pas fatiguée / elle a été : elle a été usée**

C24 : écrivez les moi moi euh j'ai une faible mémoire / la mémoire la mémoire l : euh la mémoire est f : fatiguée par : pas fatiguée / elle a été : elle a été usée

G25 : tbarik lah oui // (la guichetière écrit les noms des promoteurs dans un papier et parle au même temps au client) lehna çandak BENKABOU BENHADDOU

G25 : tbarik lah oui // (la guichetière écrit les noms des promoteurs dans un papier et parle au même temps au client) ici vous avez BENKABOU BENHADDOU

C26 : BENHADDOU naççarfah **c'est mon voisin**

C26 : BENHADDOU je le connais c'est mon voisin

G27 : **très bien** / TIJINI

C28 : FALLAH ?

G29 : la FALLAH mazal

G29 : non FALLAH pas encore

C30 : TIJINI ?

G31: oui BOUABDALLAH TIJINI BOUABDALLAH YAHYAOU

C32: YAHYAOU **je crois il est** : YAHYAOU rah fi **la rue** GAMBETTA

C32: YAHYAOU je crois il est : YAHYAOU est dans la rue GAMBETTA

G33 : **non je crois** f : l : **en face** jamaâ ABOUBAKR

G33 : non je crois qu'il est en face la mosquée ABOUBAKR

C34 : hadak **oui / c'est à peu pré dans le secteur** wah çla bali **je sais je connais son : je ne sais pas s'il a déménagé**

C34 : lui oui / c'est à peu pré dans le secteur oui je sais je sais je connais son : je ne sais pas s'il a déménagé

G35 : euh **je crois qu'il est** f : **dans le même secteur** / XXX **un dossier** hadû hûma

G35 : euh **je crois qu'il est** en : **dans le même secteur** / XXX **un dossier** c'est ça

C36: samiñli **vous permettez ? / Donc** ce BENKABOU **où est-ce qu'il s'est situé ?**

C36: excusez-moi vous permettez ? / Donc ce BENKABOU où est-ce qu'il s'est situé ?

G37 : wallh mâ : çlabali

G37 : je vous le jure que je ne sais pas

C38 : **parce que** BENHADDOU naççarfû

C38 : parce que BENHADDOU je le connais

G39: BENHADDOU kân fi trîg wahran

G39: BENHADDOU était dans la rue d'Oran

C40: la la naççarfû naççarfû BENHADDOU naççarfû / **c'est mon voisin** euh nahdar mçah hta n: nrouhlah hta leddar / **c'est¹⁰⁰ pas un problème.**

C40: non non je le connais je le connais BENHADDOU je le connais / c'est mon voisin euh je lui parlerai même j'irai le voir chez lui / ce n'est pas un problème.

G41: **trés bien**

C42: euh TIJINI had win jay?

C42: euh TIJINI où se trouve t-il?

G43: wallh mâçla bali

G43 : je vous le jure que je ne sais pas

C44: tafrat donc

C44 : c'est raté donc

¹⁰⁰ Ce n'est pas

G45: wah ana wallah mâçla bâli
G45 : oui moi je vous le jure que je ne sais pas

C46: BENHADDOU naççarfû **c'est** euh
C46: BENHADDOU je le connais c'est euh

G47: YAHYAOUI jây **en face** l: jâmaç ABOUBAKR
G47: YAHYAOUI est en face la mosquée ABOUBAK

C48: w RAFRAF hada?
C48: et RAFRAF celui la?

G49: RAFRAF fi **filâj** tyâr
G49: RAFRAF est à foubourg tier

C50: RAFRAF **filâj** tyâr
C50: RAFRAF est à foubourg tier

G51: mmm // **trés bien**

C52: **merci oui oui merci**

G53 : amin ya rabbi. **Portez-vous bien**
G53 : amen oh Dieu ! Portez-vous bien

C54 : **je vous en prie**

G55 : **d'accord** slama
G55 : d'accord eu revoir

Interaction 4
Durée : 1mn 37s

C1 : **madame** bâghi nsaqsik bâghi ndîr **promesse de vente** bâghi n : dir euh
C1 : madame je voulais vous demander, je veux faire une promesse de vente je veux faire euh

G2 : sùkna li bâghi tashrîha hadi shçâl dîr ?
G2 : la maison que voulez-vous acheter combien elle coûte ?

C3 : dî : r **trois-cent-quarante**
C3 : elle coûte trois-cent-quarante

G4 : sùkna hiya : hadi li bâghi tashriha **titrée** ?
G4 : la maison celle que vous voulez acheter est elle titrée ?

C5 : **titrée**

G6 : hna fi belçbbés ?
G6 : ici à Sidi Bel Abbés ?

C7: wah hna f belçbbés
C7 : oui ici à Sidi Bel Abbés // (La guichetière fait l'assimilation puis reprend la conversation)

G8: **cent-quatre-vingt-cinq**

C9: **cent-quatre-vingt-cinq**

G10 : **pendant XXX** euh wanta tkhallas **douze mille par mois**
G10 : pendant XXX euh et vous payez douze mille par mois

C11 : **douze mille par mois** ?

G12: wah
G12: oui

C13: *shùkran* **Madame**
C13: merci madame

G14: *elçafw* àllah yahafdak
G14: il n'y a pas de quoi que Dieu vous garde.

C15: **merci bien** àllah yahafdak
C15: **merci bien** que Dieu vous garde

G16 : slâma

G16 : au revoir

<p style="text-align: center;">Interaction 5 Temps: 01mn24s</p>

C1: sbâh el khîr

C1: bonjour

G2 : sbâh ennûr

G2 : bonjour

C3 : **pour euh le : crédit taç l'immobilier**

C3 : pour euh le : crédit de l'immobilier

G4 : **oui**

C5 : bghit nsaqsik euh **comment ça se passe ?**

C5 : je voulais vous demander euh comment ça se passe ?

G6 : **un achat walla une construction ?**

G6 : un achat ou une construction ?

C7 : **soit hâk soit hâk / c'est-à-dire ana hna ghir pour une pour :**

C7 : soit ça soit ça / c'est-à-dire moi je veux juste pour une pour :

G8 : **un prêt achat galûlak auprès d'un particulier khâçak tashri çla shaçbi w logement**
ykoun **titré** mashshi maftah / fi belçabbés walla tâbaç la daira taç belçabbés.

G8 : pour un prêt achat auprès d'un particulier vous devez acheter auprès d'un particulier
et le logement devra être titré et non pas / à Sidi Bel Abbés ou tâbaç la daira de Sidi
Bel Abbés

C9: ançâm

C9 : oui

G10: **d'accord?** / Smañli dqiqâ

G10: d'accord? / excusez-moi une minute // (la guichetière s'adresse à une autre personne
puis elle reprend la discussion)

G11 : **alors le logement il faut que ça soit titré** mashshi maftah / fi belçabbés walla
tâbaç **la daira** taç belçabbés

G11 : alors le logement il faut que ça soit titré et non pas / à Sidi Bel Abbés ou tâbaç la
daira de Sidi Bel Abbés

C12 : hein mmm

G13 : hadi **auprès d'un particulier**

G13 : ça c'est auprès d'un particulier

C14 : **oui**

G15 : **auprès d'un promoteur c'est la même chose / normalement le promoteur** yaç : yaçtik **une attestation de : d'attribution une copie de fond de garantie / d : euh** dîr **l'apport personnel** çandah **le complément** naçtouhlak

G15 : auprès d'un promoteur c'est la même chose / normalement le promoteur vous donne une attestation de : d'attribution une copie de fond de garantie / d : euh vous faites l'apport personnel chez lui le complément c'est nous qui vous le donnerons.

C16 : wah

C16 : oui

G17 : ilakân **la capacité / couvre le complément**

G17 : si la capacité / couvre le complément

C18 : hein hein

G 19: wilakan **pour une construction il faut que le lot de terrain soit** fi belçabbés walla tâbaç **la daira** taç belçabbés

G 19: et si c'est pour une construction il faut que le lot de terrain soit à Sidi Bel Abbés ou fait partie de la daira de Sidi Bel Abbés

C20 : hein walla tâbaç **la daira / oui mais** baççaĥ **pour** l : euh lakhûr euh yaçnî **personnel ?**

C20 : hein sinon tâbaç la daira / oui mais mais pour l : euh l'autre euh c'est-à-dire personnel ?

G21 : **oui**

C22 : f **domaine** taç euh khâti l : **promoteur ?**

C22 : dans le domaine d'euh ça n'a rien à voir avec le promoteur ?

G23 : euh **un particulier ?**

C24 : ihîh

C24 : oui

G25 : **oui**

C26 : shçâl euh y : khûç ?

C26 : combien euh ça doit être ?

G27 : **normalement c'est les dix pour cent / baççaĥ ila kan l : la capacité de remboursement c'est-à-dire le salaire** tâçak yjîblak **les quatre-vingt-dix pour cent / c'est suivant le salaire**

G27 : normalement c'est les dix pour cent / mais si l : la capacité de remboursement c'est-à-dire le salaire le votre vous permet les quatre-vingt-dix pour cent / c'est suivant le salaire

C28 : euh dũrk řla yammahũm / řla yammahũm / āllah yahafdak

C28 : euh maintenant c'est tout dẽpend l'argent / tout dẽpend l'argent / que Dieu vous protẽge

G29: amĩn yā rabbi

G29: amen oh Dieu!

C30: c'est gentil

G31: āllah ysahhal.

G31 : bonne chance

C32: **merci** salam řalaykũm

C32 : merci que la paix soit sur vous

Interaction 6
Durée : 2mn 25s

G1: ghâya?
G1 : bien ?

C₂: ghâya
C₂: bien

G3: labâs?
G3 : ça va

C₂: lĥamdûlilah
C₂ : louange à Dieu

G5: ntûma bkhîr?
G5 : vous allez bien ?

C₂: labas
C₂ : ça va

G7: lĥamdûlilah
G7 : louange à Dieu

C₂: rayyaĥti shwiyya?
C₂ : vous vous sentez mieux un peu ?

G9: shwiyya lĥamdûlilah
G9 : un peu louange à Dieu

C₂: galûli belli kûnti mrîdha
C₂ : ils m'ont dit que vous étiez malade

G11: lĥamdûlilah lĥamdûlilah
G11 : louange à Dieu louange à Dieu

C₂: bâghi nsaqsîk **madame** yâdra makân walû?
C₂ : je veux vous demander madame rien de nouveau ?

G13: **ça y est normalement** rani çĥitah lel mûdîr dûrk yaddîhlak
G13: ça y est normalement rani je l'ai donné au directeur il va le ramener

C₁: bâghi **pour une promesse de vente**
C₁ : je veux pour une promesse de vente

G15 : **oui** bâghi tashri sûkna ?
G15 : oui vous voulez acheter un logement ?

C₁: wah

C₁16: oui

G17: ζla shaζbi?

G17: auprès d'un particulier?

C₁18: wah

C₁18: oui

G19: hna f belζabbés?

G19: ici à Sidi Bel Abbés?

C₁20: wah

C₁20 : oui

G21: sũkna **titrée** mashshi maftah?

G21 : le logement est titré et non pas ?

C₁22: **titré**

G23: takhkhadmi?

G23: vous travaillez?

C₁24: wah

C₁24: oui

G25: ζand l'**état**?

G25: chez l'état?

C26: mmm wah

C₁26: mmm oui

G27: aaya ζtini fi zũj shζâl tukhkhulçu?

G27: donc vous me donner combien vous toucher tout les deux?

C₂28: **oui : il n'ya pas de problème**

C₁29 : **trente-huit fel quarante-trois**

C₁29 : trente-huit et quarante-trois

G30: ntiya wâsh man ζâm zâyda?

G30: vous en quelle année êtes vous née?

C₁31: **soixante-dix-huit**

G32: shζâl tũkhhũlçi?

G32 : combien vous touchez ?

C₁33 : **trente-huit**

G34 : wel : euh **monsieur** ?

G34 : et euh le monsieur ?

C₁35 : **soixante-treize / quarante-trois**

G36 : **quarente-trois** ?

C₁37 : **quarente-trois**

G38 : sùkna li bâghi tashrûha shċâl dîr ?

G38 : le logement que vous voulez acheter combien coûte-t-il ?

C₁39: **six-cents** // (la guichetière fait l'assimilation)

G40 : ayay ya yay **quatre-cent-trente**

C₁41 : **quatre-cent-trente** w : **mensuellement** ?

C₁41 : quatre-cent-trente et : mensuellement ?

G42 : **tente-deux-mille-quatre-cents**

C₁43 : **tente-deux-mille / pen /pendant** ?

G44 : **pendant trente ans**

C₁45 : **trente ans** !! RIRE (La guichetière et les deux clientes rient)

C₂46 : baghi tnaqċî walla :?

C₂46 : vous voulez réduire ou ?

C₁47: âkkatbihâli âllah yahhâfdak

C₁47 : que vous me l'écriviez que Dieu vous garde /

(La guichetière mentionne la somme dans un bout de papier)

G48 : shċâl gûtlak **quatre-millions** : ?

G48 : combien je vous ai dis quatre-millions ?

C₁49: **quatre-cent-trente** gutili

C₁49 : quatre-cent-trente vous m'avez dit

G50 : hein ?

C₁51 : **quatre-cent-trente**

C₂52 : **quatre-cent-trente**

G53 : mmm / **tente-deux-mille-quatre-cents**

C₁54 : **pendant mensuel** euh

G55 : euh

C₁56 : wel : **compte** nhallûh hna ?

C₁56: et le compte on l'ouvre ici ?

G57: **oui**

C₁₅₈: euh beddrâham tâni ?

C₁₅₈ : euh c'est payant aussi ?

G59: **oui**

C₁₆₀: shçâl hâkka?

C₁₆₀ : combien à peu près ?

G61: ah!

C₁₆₂: hâkka tanqâmlî?

C₁₆₂: à peu près combien ça me coûte ?

G63: çla hâsâb l **montant** taçkum diri hâsâb waâhd **six** walla **spet-millions**

G63 : tou dépend votre montant c'est à peu près six ou spet-millions

C₁₆₄ : bâsh nhâll **compte** ? / Taçtini ã **dossier à fournir** ?

C₁₆₄ : pou ouvrir un compte ? / Vous me donner le dossier à fournir ?

G65 : **oui** : // **voilà**

C₁₆₆: gâç?

C₁₆₆ : tout ?

G67: kûlshi

G67 : tout

C₁₆₈ : **deux deux deux deux** ? / Ana ãw huwa : ?

C₁₆₈ : deux deux deux deux ? / Moi et lui : ?

G69 : la XXX / hadi **c'est en plus** // la hadi wah diha (la guichetière coche les pièces en plus que la cliente ne doit pas fournir en dossier)

G69 : non / ça c'est en plus // non celle-là oui vous la prenez

C₁₇₀ : w al : **notaire** bâghi nsaqsîk / drâham / ghâdi **notair** yaâhsabli waâhd l hâ sab taç :
draham / hadouk draham nadfaçhum la **notaire** walla : ?

C₁₇₀ : et le : notaire je voulais vous demander / l'argent / le notaire va me compter une somme d'argent / cet argent je le donnerai au notaire ou ?

G71 : mâfhamtch

G71 : je n'ai pas compris

C₁₇₂ : kayan wahd lhasba galûli ã **notaire** yaâsabhâlak tâni tkhallçi ã **notaire**

C₁₇₂ : il y a une somme d'argent, ils m'ont dis que c'est le notaire qui va me la déterminer, aussi je dois payer le notaire.

G73 : **oui** ::

C₁₇₄ : ã :

G75: ki / kit :

C₁₇₆: hâdî :

C₁₇₆ : c'est ça

G77: **les frais taç notaire**

G77: les frais du notaire

C₁₇₈: **les frais taç notaire** nadfaçhûm çandkûm **avant** manaçtîh euh **dossier** manaddafçah çandkûm walla **après** ?

C₁₇₈: les frais du notaire je paye ici avant de lui donner euh le dossier avant que je dépose le dossier chez vous ou après

G79 : kima tabghi / bghîti dîri **la promesse de vente** çand **notaire** fl : euh lawla

G79 : comme vous voulez / soit vous faites la promesse de vente chez le notaire en : euh en premier

C₁₈₀ : ntûma dîrû hna **la promesse de vente** ?

C₁₈₀ : vous faites-vous la promesse de vente ici ?

G81: hna ndirû **la promesse**

G81 : oui on fait la promesse

C₁₈₂: yâk ?! Dirûha?

C₁₈₂ : c'est vrais?! Vous le faites?

G83: mmm ndirû

G83 : mmm on fait

C₁₈₄: **notaire** mandakhlahsh ?

C₁₈₄: le notaire ce n'est pas la peine ?

G85 : hta la tali

G85 : en dernier

C₁₈₆ : hta la tali

C₁₈₆ : en dernier

G87: ida kan darnâha hna

G87 : si on la fera ici

C₁₈₈: wah tâni baddraham ?

C₁₈₈ : oui c'est payant aussi

G89: çandna hna?

G89 : chez nous ici ?

C₁₉₀: wah

C₁₉₀ : oui

G91: la

G91 : non

C₁92: la?
C₁92 : non ?

G93: la / ida kan tabghi dîri ζand ã **notaire** trûhi thûti ζandah ã **dossier** man lawwal wa ydirlak **la promesse de vente**.

G93: non / si vous voulez la faire chez le notaire vous irez déposer chez lui le dossier dès le début et il vous fera la promesse de vente.

C₁94: baddraham ?
C₁94: avec l'argent ?

G95: **normalement** huwa yukhluç ζlik gâç kulshi
G95 : normalement lui va tout payé

C₁96: baççañ sha hiya ãli mlîha?
C₁96mais quelle est la meilleure chose ?

G97: shûfi nti mânajjamsh ngûllak / hna ζandna: taçarfi sha hûwa l: **la difference** hna taç:
hâdi hiyya hna taçna batal w taç **notaire** baddraham

G97 : c'est-à-vous de voir je ne peux rien vous dire / chez nous ici vous connaissez la différence c'est ça chez nous c'est gratuit et chez le notaire c'est payant

C₁98: hâya hâya wîn hi li mlîha RIRE **automatiquement**.
C₁98 : c'est ça c'est ça quelle est la meilleure RIRE automatiquement.

G99: mmm RIRE wah baççañ euh
G99 : mmm RIRE oui mais euh

C₂100: hûma *âlwaçd bal bayç* ydirûh hnaya / *ghir thaman âlbayç* ydirûh ζand ã **notaire**
C₂100: eux la promesse de vente la font ici / seulement thaman âlbayç le font chez le notaire

C₁101: ah! *ghîr thaman* bel *bayç* euh ζand **notaire**?
C₁101: ah! Seulement *thaman* bel *bayç* euh chez le **notaire**?

G102: ãllah ysahhal
G102: bonne chance

C₁103: ãllah yahafdak baraka ãllah fik aya slama
C₁103: que Dieu vous garde que la grâce de Dieu soit en vous donc au revoir

G104: ba slâma.
G104 : au revoir.

Interaction 7 (40)
Durée : 1mn 59s

C1: salâm

C1: que la paix soit

G2: salâm warahmatû âllah / **ça va**?

G2: que la paix soit et la clémence de Dieu / ça va?

C3: **ça va** labas / bghit nsaqsîk **madame : les formes de crédit** âli rahûm kaynîn ?

C3 : ça va bien / je voulais vous demander quelles sont les formes de crédit qui existent ?

G4 : **oui**

C5 : **pour acquérir un logement social participatif** / hadû hûma : euh ?

C5 : pour acquérir un logement social participatif / c'est ça : euh ?

G6 : kâyan hadû w kâyan hâda : hâda **pour un logement** mashshi âl : **LSP** hâda **pour un logement** kisammouh wah hâsabtah **promotionnel** ? **Parce que la même chose** ζand âl **promotionnel**

G6 : il y a ça et il y a ça : celui-là c'est pour un logement non pas le : LSP ça c'est pour un logement comment il s'appelle / oui tu l'as cru promotionnel ? Parce que la même chose chez le promotionnel

C7 : hâda ?

C7 : celui-là ?

G8: la hâdi taζ **la CNEP**

G8 : non celui-là appartient à la CENP

C9 : ah ! **Non** hâdi **c'est la caution** had :

C9 : ah ! Non celle-là c'est la caution ça :

G10 : hâdi ghîr bâh ygûlûlak bah tzîd waâhad mζâk **c'est tout**.

G10 : celle-là c'est juste pour vous dire qu'il faut ajouter une personne avec vous c'est tout.

C11: **d'accord** sahâha

C11: d'accord d'accord

G12: baççah:

G12: mais

C13: **ce qu'il paraît** smaζna **d'après les rumeurs** walla manîsh ζâraf **un versement de deux-cent-cinquante-mille** : euh makash fiha?

C13: ce qu'il paraît on a entendu parler d'après les rumeurs ou je ne sais pas un versement de deux-cent-cinquante-mille : euh est-ce c'est vrais?

G14 : la walû
G14 : non rien

C15 : ayya
C15 : ah bon

G16 : mazâl **les prêts** kima bakri tashrî la :
G16 : les prêts sont comme toujours vous achetez la :

C17 : mazâl **c'est le même** euh **c'est le même** :
C17 : toujours c'est le même euh c'est le même :

G18 : **c'est la même chose**

C19 : **c'est la même chose**

G20 : trûh çand âl **promoteur** tاتفâham nta wiyyah çla **l'apport personnel / le complément** ida kân khâçak njîblak ysalfûhlak / makâns hâja jdîda
G20 : vous allez chez le promoteur vous vous mettez d'accord concernant l'apport personnel / le complément si vous en avez besoin je vous rapporterai un ils vous emprunteront / rien de nouveau.

C21 : w hadû **les promoteurs qui n'acceptent pas** l : euh / kâyan âli mayabghûsh : euh
C21 : et ces promoteurs qui n'acceptent pas l : euh / il y a ceux qui ne veulent pas

G22 : kâyan âli mayabghîsh yaçtik âl **fond de garantie** / âli mayabghîsh yaçtik âl **fond de garantie** mâtnajjamsh tashrî çandah / mâtnajjamsh taddi **crédit** rûhak / ylîq **le fond de garantie**.
G22 : il y a ceux qui ne veulent pas vous donner le fond de garantie / celui qui ne veut pas vous donner le fond de garantie vous ne pouvez pas acheter de chez lui / vous ne pouvez pas avoir un crédit seul / il doit y avoir le fond de garantie

C23 : çahâ / âw kâyan âli mayabghîsh yfût **par le biais taç le crédit taç le prom** :
C23 : d'accord / et il y a ceux qui ne veulent pas passer par le biais du crédit de prom :

G24 : **parce que** ygûllak yabtû / ygûllak yabtû wa yfawtûhli ghîr bashshwiya çla hâsâb **l'avancement taç les travaux**
G24 : parce qu'ils vous disent qu'ils vont tarder / ils vous disent qu'ils vont tarder et ça sera partiellement en dépendant de l'avancement des travaux

C25: ah **d'accord**

G26: âw kâyan âli:
G26: et il y a ceux qui:

C27 : ntûma maçandkumsh **les projets** walla ?
C27 : vous vous n'avez pas de projets ou ?

G28 : walû / hânaya rûh shûf **l'agence A / parce que** çlabâlak **tout ce qui est logement CNEP c'est l'agence de wilaya qui s'en occupe** / rûh rûh shûf rahum dayrîn **une annonce** hnaya baççah wallah ma :

G28 : rien / nous / allez voir l'agence A / parce que comme vous savez tout ce qui est logement CNEP c'est l'agence de wilaya qui s'en occupe / allez allez voir ils ont mis une annonce ici mais sur Dieu je ne :

C29 : **l'agence ?**

G30 : kâyan **deux locaux** / w lukhrîn : euh kâyan fihum **je crois des logements**

G31 : il existe deux locaux / et les autres : euh il en a je crois des logements

C32 : fi TASSALA hâd **les locaux ?**

C32 : à TASSALA ces les locaux ?

G33 : **deux locaux** fi **la résidence** TASSALA

G33 : deux locaux dans la résidence TASSALA

C34 : **concernant** hâdi : **c'est à vendre** hâdu mashshi : ?

C34 : concernant celle la : c'est à vendre ces derniers ne sont pas pour : ?

G35 : **à vendre** wah mashshi **des logements** tamma :

G35 : à vendre oui ce n'est pas pour des logements là-bas :

C36 : kâtbîne **des logements** baççañ ma :

C36 : ils ont écrit des logements mais je ne

G37 : rûh shûf fi **l'agence de wilaya**

G37 : allez voir dans l'agence de wilaya

C38 : t : euh taç ã **centre ville** hâdi ?

C38 : celle du centre ville?

G39 : la râha fi **la résidence** HASNAOUI

G39: non elle est dans la résidence HASNAOUI

C40 : ah **ça y est ça y est ç y est** / sañha **merci** hein

C40 : ah ça y est ça y est ç y est / d'accord merci hein

G41 : ãllah ysahhal

G41 : bonne chance

Interaction 8 (42)
Durée : 1mn 22s

C1 : ãllah ykhalik, **je peux avoir des informations concernant un crédit ?**
C1 : que Dieu vous garde, je peux avoir des informations concernant un crédit ?

G2 : **bien sûr**

C3 : **pour : un achat d'un logement**

G4 : **auprès d'un particulier** walla **auprès d'un promoteur ?**
G4 : auprès d'un particulier ou auprès d'un promoteur ?

C5 : **auprès d'un promoteur**

G6 : **auprès d'un promoteur / alors il faut que le logement soit à bel abbés**

C7 : **d'accord**

G8 : **d'accord ? Normalement le promoteur** trûhi ζandah / **alors dîri l'apport personnel**
G8 : d'accord ? Normalement vous irez voir le promoteur / alors vous faites l'apport personnel

C9 : **oui**

G10 : tatfahmi nti : **d'abord** ζla **le taux du logement** wiyah
G10 : vous vous mettez d'accord : d'abord concernant le taux du logement avec lui

C11 : mmm

G12 : man baçd tatfahmû ζla **l'apport personnel** shçâl **ensuite** ki tabqa fi **la tranche** taç **la CNEP** tji ζandna / **Alors le promoteur** ymadlak **deux documents** waâad ysamûh **copie de fond de garantie** ãw : waâad ysamûh **attestation d'attribution**
G12 : après vous vous mettez d'accord à propos de l'apport personnel combien ensuite quand ça concerne la tranche de la CNEP vous venez ici / Alors le promoteur vous donne deux documents l'un s'appelle la copie de fond de garantie et un s'appelle une attestation d'attribution

C13 : **d'accord**

G14 : **pour c'est :**

C15 : **quelles sont les conditions pour avoir euh un crédit ?**

G16 : **alors normalement il faut que le demandeur soit : salarié ζand l'état walla salarié ζand un privé affilié**

G16 : alors normalement il faut que le demandeur soit : salarié chez l'état ou salarié chez un privé affilié

C17 : mashshi **contractuel** ?

C17 : non pas contractuel ?

G18 : **contractuel déterminé walla indéterminé ?**

G18 : contractuel déterminé ou indéterminé ?

C19 : **indéterminé**

G20 : **il n'ya pas de problème**

C21: **d'accord merci**

G22: shζâl ζandak ãl **contrat** taçak / shζâl ζandah ?

G22: combien est votre contrat / combien il y en a-t-il ?

C23: euh

G24: **plus de cinq ans?**

C25 : **oui / sept ans**

G26 : makâsh mushkil

G26 : il n'y a pas de problème

C27 : **merci**

G28 : **je vous en prie**

C29 : euh **comment rembourser ?**

G30 : **alors normalement le remboursement est mensuel / donc, sur la durée du remboursement normalement il faut que ça soit mensuel**

C31 : **d'accord euh limite d'âge ?**

G32 : **soixante dix ans**

C33 : **merci, je peux revenir demain ?**

G34 : marâhba ãllah ysahhal

G34 : soyez la bienvenue bonne chance

C35 : **merci**

Interaction 9 (1)
Durée : 4mn 45s

G1: **oui** tfadhhal

G1 : oui je vous en prie

C2: khûya bghît ndîr **une promesse de vente avec mon : avec mon salaire brute / j'ai consulté la CNEP combien ça coûte le crédit et j'ai :**

C2 : mon frère je voulais faire une promesse de vente avec mon : avec mon salaire brute / j'ai consulté la CNEP combien ça coûte le crédit et j'ai :

G3 : consultit **la CNEP fel le site Internet** walla : ?

G3 : vous avez consulté la CNEP dans le site Internet ou : ?

C4 : wah wah wah dkhalt gâç çandkum /

C4 : oui oui oui j'y étais

G5: **oui**

C6: galûli tjik waâd âl : **cent-quarante-cinq-millions d'après** âl :

C6: ils m'ont dit ça sera environ cent-quarante-cinq-millions d'après âl:

G7 : **cent-quarante : million ? Un million quatre-cent-mille**

C8 : wah

C8 : oui

G9 : wah **oui**

G9 : oui oui

C10 : **un million quatre-cent-mille de dinars** / ayya :

C10 : un million quatre-cent-mille de dinars / donc :

G11: nta bâghi tashri yâk?

G11: vous voulez acheter un logement?

C12: Hein?

G13: bâghi tashri?

G13: vous voulez acheter?

C14: ana bghît nashri wah

C14: moi je veux acheter oui

G15: **un logement?**

C16 : bghît nashri wah **par promesse de vente**

C16 : je voulais acheter oui par promesse de vente

G17 : **oui**

C18: âw man baçd lqît bali **le montant ce montant** zaçma **c'était insuffisant** bannasba liyya

C18: et après j'ai trouvé que le montant ce montant c'est-à-dire c'était insuffisant en ce qui me concerne

G19 : wah

G19 : oui

C20 : **donc j'ai : j'ai gonflé le salaire avec les rappels pour être honnête**

G21 : **du quoi / avec ? / Ah ! D'un rapp :**

C22 : wah **les rappels** tawçî

C22 : oui avec mes rappels

G23 : ah ! / **Même pour un rapp : même si : pour être honnête** hna ghâdi man baçd tji balna : / hna : hna nshûfû : **on va contrôler :**

G23 : ah ! / **Même pour un rapp : même si : pour être honnête** nous après vous allez nous ramener : / nous : c'est à nous de voir : on va contrôler :

C24 : wah / la ana nji b gâç **les documents** tawçî / **les fiches de paies** w gâç

C24 : oui / non moi je vais ramener tout mes documents / les fiches de paies et tout

G25 : wah

G25 : oui

C26 : **les émoluments, les pièces de travail et tout ça / man baçd galûli lâzmaç : euh le montant tâçî c'est-à-dire actuel**

C26 : les émoluments, les pièces de travail et tout ça / après ils vous disent il vous faut : euh le montant le mien c'est-à-dire actuel

G27 : ih

G27 : oui

C28 : **actuel, c'est : c'est le relevé de paie**

G29 : mli h

G29 : bien

C30 : **et c'est : ce : qui me pose un problème**

G31 : **le relevé ?**

C32 : wah **le relevé de paie parce qu'il ne conforme pas avec les salaires** taç : euh

C32 : oui le relevé de paie parce qu'il ne conforme pas avec les salaires de : euh

G33 : **oui / oui / hna on va confronter les relevés** mça lakhur âw hiya :

G33 : oui / oui / nous on va confronter les relevés avec l'autre et elle :

C34: ih **parce que mazal euh j'ai pas d'autre solutions, j'ai¹⁰¹ pas d'autres euh solutions que la promesse de vente**

¹⁰¹ Je n'ai pas

C34: oui parce que pas encore euh je n'ai pas d'autres solutions, je n'ai pas d'autres euh solutions que la promesse de vente

G35: maçandaksh **une caution** walla wahad ykûn mçâk?

G35: vous n'avez pas une caution ou quelqu'un qui sera avec vous?

C36 : la la **justement le conjoint** mayakhdamsh :

C36 : non non justement le conjoint ne travail pas :

G37 : sahâha **autre chose** / ânta ghâdi tashri **auprès d'un particulier** / çlah matashrîsh :
çlah maddîrsh : ?

G37 : d'accord autre chose / vous allez acheter auprès d'un particulier / pourquoi ne pas acheter : pourquoi ne pas faire : ?

C38: ana akhi / ana akhi kunt dayar mçâ l **FNPOS**

C38: moi mon frère / moi mon frère j'avais fais avec le FNPOS

G39: wah

G39: oui

C40: **j'ai déposé le dossier** gâç fel **deux milles quatre** kharjatalna la liste gâç en **deux milles sept**

C40: j'ai déposé le dossier en deux mille quatre et la liste est sortie en deux mille sept

G41 : la **maintenant** :

G41 : non maintenant :

C42 : la **parce que** taçraf çlah / rana fel **deux milles onze** âw mazal **jusqu'à maintenant** matzawaztsh hta el : âw ana gaçad naskan mçâ **les parents dans une seule pièce c'est c'est déjà beaucoup**

C42 : non parce que vous savez pourquoi / on est en deux milles onze et encore jusqu'à maintenant je ne me suis pas marié jusqu'à le : et moi j'habite avec les parents dans une seule pièce c'est c'est déjà beaucoup

G43 : tu n'as pas le choix / kima kima **le cas** taç **LSP**

G43 : tu n'as pas le choix / comme comme le cas de LSP

C44 : mmm

G45 : çandak **un pour cent**

G45 : vous avez un pour cent

C46: mmm wah wah XXX y tallaçli

C46: mmm oui oui XXX il m'augmente

G47 : tallaçlak el lakhur **le montant** taç **le crédit avec le salaire** elli rah çandak dork yakdar y euh

G47 : il vous augmente le montant du crédit avec le salaire que vous avez maintenant ça peut euh

C48 : nastanna çamin walla manish çaraf tani wahdukhra **c'est déjà beaucoup c'est déjà beaucoup**

C48 : j'attendrai deux autres années ou je ne sais pas encore c'est déjà beaucoup c'est déjà beaucoup

G49 : ha : wallah **c'est déjà** ḥsab ζandna **un barème** āli yukhluç **dix-mille** shçal naçtuh āli yukhluç **cinquante-mille c'est c'est le barème**

G49 : sur Dieu c'est déjà un dénombrement nous avons un barème celui qui touche dix-mille combien on l'accorde / celui qui touche cinquante-mille c'est c'est le barème

C50 : mmm

G51 : même gaç fi **les banques** / fi **les banques** lukhrîn

G51 : même c'est le cas dans toutes les banques / dans toutes les autres banques

C52 : mmm **oui oui oui**

G53 : **car on ne peut pas endetter une personne** / wahad yukhluç **dix-mille dinars** w taçtîh çla ḥsab **quarante-mille dinars** / elli yukhluç kima **quarante-mille** mashi kif kif

G53 : car on ne peut pas endetter une personne / quelqu'un qui touche dix-mille dinars et vous lui donnez selon un montant de quarante-mille dinars / celui qui touche quarante-mille ce n'est pas la même chose

C54 : wah mashi kif kif wah // galûli un **une réduction** taç euh **dix-neuf-mille**

C54 : oui ce n'est pas la même chose oui // ils m'ont dit une réduction d'euh dix-neuf-mille

G55 : mmm

C56 : Baççaḥ maçlish ana / **dix-neuf-mille l'essentiel c'est avoir un logement** taçi

C56 : mais ça ne fait rien / moi dix-neuf-mille l'essentiel c'est avoir un logement le mien

G57 : wah nta tgûl kima hak

G57 : oui c'est vous qui dites comme ça

C58 : wah wah

C58 : oui oui

G59 : nta tgûl kima hak / bazzaf ālli ātaçah çah āw min ndirûhalah huwa āy

G59 : c'est vous aui dites comme ça / nombreux sont ceux qui ça leur appartient c'est vrais et lorsque nous leur accordons / lui

C60 : matsaçadhsh ?

C60 : ça ne lui convient pas ?

G61 : matsaçdahsh / mça yabghi yrecouvré tjih bazzaf / **un mois deux mois** yabda **déjà** ytiḥ fel euh

G61 : ça ne lui convient pas / avec en plus il voudrait recouvrer ça lui revient beaucoup / un mois deux mois il commence à tombed dans euh

C62 : mmm wah

C62 : mmm oui

G63 : shûf mċa un promoteur dkhul mċah / man baċd **bénéficie** men le **un pour cent** taċ **le crédit** / ċahĥa XXX **parce que c'est un logement participatif**

G63 : allez y voir avec un promoteur soit adhérent avec lui / après bénéficie du : un pour cent du crédit / d'accord XXX parce que c'est un logement participatif

C64 : mmm wah

C64 : mmm oui

G65 : **tu bénéficie** tani bel **montant CNL** / **l'aide CNL**

G65 : tu bénéficie aussi du montant CNL / l'aide CNL

C66 : **quelque chose** / **autres choses**

G67 : XXX

C68 : wah bien sur wah / tsamma **le relevé euh le relevé du compte il indique le euh le montant mensuel** taċi ?

C68 : oui bien sûr oui / donc le relevé euh le relevé du compte il indique le euh le montant mensuel le mien ?

G69 : wah

G69 : oui

C70 : yak ?

C70 : c'est vrais ?

G71 : ĥna nahakmû **salaire de base** ãw nahakmû **la fiche de paie**

G71 : nous on tient le salaire de base et on tient la fiche de paie

C72 : **la fiche de paie** wah

C72 : la fiche de paie oui

G73 : **des fois** ki nshûfû hakka ngulah rûh jibelna **même** el euh lakhur / **les virements** tawaċkum yudukhlû / taċ **le salaire**

G73 : des fois quand nous trouvons comme ça je lui dirais de nous ramener même le euh l'autre / les virements les vôtres entrent / du salaire

C74 : ċahĥa mmm

C74 : d'accord mmm

G75 : **les relevés bancaires c'est** : walla **les relevés postals**¹⁰²

G75 : les relevés bancaires c'est : ou les relevés postals

C76 : XXX

G77 : **je confronte tout les donnés**

C78 : wah khuya nishan nishan baraka ãllah fik

C78 : oui mon frère c'est juste c'est juste que Dieu vous bénisse

¹⁰² Postaux

G79 : yačttik çahha

G79 : que Dieu vous donne la santé

C80 : Baççaḥ shahuwa min natfakkar waḥd **la phrase** gulthali

C80 : mais sinon quand je me souviendrai d'une phrase que vous m'aviez dite

G81: wah

G81 : oui

C82 : déjà tlaqina fi tlagh

C82 : on s'est déjà rencontré à TELAGH

G83 : wah

G83 : oui

C84 : euh XXX **en anglais** RIR

G85 : ih

G85 : oui

C86 : ism taçak raḥ çlina

C86 : votre nom nous l'avons oublié

G87 : wah

G87 : oui

C88 : TAKKOUK

G89 : î :h

G89: oui :

C90 : **monsieur** :

G91 : wah wah wah euh win kunt taqra nta ?

G91 : oui oui oui euh où est-ce que vous avez étudié ?

C92 : ana kunt nakhdam f euh fi ZAGLA kunt ndir **la transaction**

C92 : moi je travaillé à euh à ZAGLA je faisais la transaction

G93: tlaqina hâkka

G93 : c'est comme ça quand s'est rencontré

C94 : tlaqina :

C94 : on s'est rencontré

G95 : rak taçqal

G95 : vous vous rappelez

XXX (quatre tour inaudible que nous n'avons pas pu transcrire)

C96 : ayya ki shaftak çqalt çlik

C96 : quand je vous ai vu je me suis souvenu de vous

G97 : durk bnadam rah kbir RIRE

G97 : maintenant l'être humain est âgé RIRE

C98 : nishan wah nishan baraka ãllah fik

C 98 : c'est juste oui c'est juste que Dieu vous bénisse

G99 : yaçtik çahâha

G99 : que Dieu vous donne la santé

C100 : ãllah yçawnak

C100 : que Dieu vous aide

G101 : slâma khuya çahâha

G101 : que la paix soit khuya d'accord.

Interaction : 10
Durée : 4mn00s

G1: sha khaç khûya?

G1 : de quoi avez-vous besoin mon frère ?

C2 : bâghi ndîr sukna **promesse de vente**

C2 : je veux faire un logement promesse de vente

G3 : **oui**

C4 : shçâl :?

C4 : combien :?

G5 : **le logement** hâda hna fi bel3abbés ?

G5 : Ce logement est ici à Sidi Bel Abbés ?

C6 : wah

C6 : oui

G7 : **titré** mashshi maftah ?

G7 : titré et non pas ?

C8: wah

C8: oui

G9: ânta takhdam?

G9: vous travaillez?

C10: mmm

G11: çand **l'état**?

G11 : chez l'état?

C12: wah

C12: oui

(L'interaction est interrompue par un banquier puis la guichetière reprend la discussion)

G13: w ntaya takhdam?

G13: et vous, vous travaillez?

C14: wah

C14: oui

G15: mashshi **contractuel**, çand **l'état**? **Titulaire**?

G15 : vous n'êtes pas contractuel, chez l'état ? Titulaire ?

C16: wah

C16 : oui

G17: shçâl tukhluç khûya âw sukna shçâl dîr?

G17 : combien vous encaissez mon frère et le logement combien fait-il ?

C18: **deux-cent-cinquante**

G19: hna fi bel3abbés?

G19 : ici à Sidi Bel Abbés

C20: wah

C20: oui

G21: w ntaya shçâl man çâm zâyad?

G21: et vous en quelle année êtes vous né ?

C22: **quatre**

G23: **quatre-vingt-quatre?**

C24: wah

C24 : oui

G25: shçâl tukhluç?

G25 : combien vous touchez ?

C26: **vingt-six**

G27: **vingt-six?**

C28 : wah

C28 : oui

G29 : râh jâyyak ã dhahk RIRE râh jâyyak ã dhahk RIRE wallah / Astanna durk nshûf

G29 : vous voulez rire RIRE vous voulez rire RIRE sur Dieu / attendez je vais voir (La guichetière fait l'assimilation puis elle reprend) //

G30 : **deux-cent-cinquante dinars**

C31 : baççaĥ qârçĭ qârçĭ ghâdi ã ndakhkhal ãbba mçâya

C31 : mais attendez attendez je vais adhérer mon père avec moi

G32: RIRE ah ! Baççaĥ magutlĭsh RIRE

G32: RIRE ah ! C'est vrais vous me n'avez pas dis RIRE

C33 : ayya makammaltĭsh

C33 : alors vous me n'avez pas terminé

G34 : RIRE

C35 : RIRE / ãw ghâdi ãyzidûna tâni ãl khalça

C35 : RIRE / et ils vont nous augmenter le salaire

G36 : hein ?

C37 : ghâdi ãyzidûna ãl khalça

C37 : ils vont nous augmenter le salaire

G38 : ayya ana çla shçâl naâsab ?
G38 : alors moi sur combien je dois compter ?

C39 : dîri **trente-deux plus vingt-six**
C39 : faites trente deux-plus vingt-six

G40 : nta **vingt-six** ?
G40 : vous c'est vingt-six ?

C41 : wah
C41 : oui

G42: huwa shçâl man çâm?
G42: lui en quelle année?

C43: **quatre-vingt-quatre**

G44: **quatre-vingt-quatre** âw bbâk shçâl man çâm zâyad?
G44: quatre vingt quatre et votre père en quelle année est-il né?

C45 : **cinquante : quatre**

G46 : **cinquante-quatre** âw shçâl yukhluç ?
G46 : cinquante quatre et combien il touche ?

C47: **trente-deux**

G48 : **cent-treize**, mya âw tlatâçash tnaçsh ânçâm âw nta trudd malyûn âw mitîn
G48 : cent treize, cent et treize douze ans et vous remboursez un million et deux cents

C49: dîri shûf shçâl :
C49 : allez faite combien :

G50: **sur douze ans tkhallaç vingt-trois-mille-deux-cent-quarante.**
G50: sur douze ans vous payez vingt trois mille deux cent quarante.

C51 : **vingt-trois-mille ?**

G52: wah
G52 : oui

C53: bazzâf
C53: c'est beaucoup

G54: âw ana çlâh
G54: Et moi pourquoi

C55: rani ândhaâhak ?
C55: je vous fais rire ?

G56: Hein?

C57: gutlak rani ândhaâhak

C57: je vous ais dis je vous fais rire?

G58: RIRE wallah magutlak râk ã dhañhak RIRE ãnta rãh jãyyak ã dhañk rani nadhñak
çlik ana RIRE / durk lûkã : n ãbbãk rah ghir y : ghir : yzîd mçãk **le salaire** tâçah

G58: RIRE sur Dieu je ne vous ai pas dis que vous faite rire RIRE c'est vous qui est en
train de rire moi je ris sur ça RIRE / maintenant si c'est : votre père n'est que : que :
il ajoute son salaire

C59: wah

C59: oui

G60: gutlak lûkân bâk ghir euh y euh yzîd mçãk salaire taçah c'est-à-dire ghir shwiya //
Baççañ ãw lûkân ysâl mçãk c'est-à-dire lazzûj tabqû kif kif **trois-mille-deux-cents**,
tkhallaç **trois-mille-deux-cents par mois** / bazzâf //

G60: je vous ai dit si votre père euh que euh il ajoute avec vous son salaire c'est-à-dire
juste un peu // mais s'il bénéficie avec vous c'est-à-dire les deux vous serez la même
chose trois-mille-deux-cents, vous payez trois-mille-deux-cents par mois / c'est
beaucoup //

C61 : tsamma ghir wahad fina

C61 : donc qu'un seul de nous deux

G62 : ghadi tkhallaç **trois-mille** / ntuma ma ghadish yzidûkum el khalça manna lel
guddam ? (le client hoche sa tête) // alors ?

G62 : vous allez payez trois-mille / vous ils ne vont pas vous augmenter le salaire d'ici
quelque jours? // Alors ?

C63: maçqaltish çliyya ?

C63: vous ne vous souvenez pas de moi ?

G64: walû

G64: du tout

C65: XXX

G66: wallah walû

G66: Sur Dieu du tout

C67 : XXX

G68 : shkûn huwa ?

G68 : qui est-ce ?

C96 : kunt nukhruj mça HAYAT

C96 : j'étais le petit ami de HAYAT

G70 : RIRE shkun HAYAT ?

G70 : RIRE qui est HAYAT?

C71 : XXX

G72 : ah ! Wallah ma çqalt çlik wallah walu RIRE çla biha rak ghir tadhhak / walu
maçqaltsh wallah **ça va** ?

G72 : ah ! Sur Dieu je ne me suis pas souvenu de vous du tout RIRE c'est pour ça vous riez / du tout je ne me suis pas rappelé sur Dieu ça va ?

C73 : **ça va** ntuma rakum ghaya ?

C73 : ça va vous allez bien ?

G74 : ghaya ? çahâ labas ?

G74: bien ? La santé bien ?

C75 : labas lhamdulilah

C75 : bien louange à Dieu

G76: el lhamdulilah amçawlin inshallah?

G76: louange à Dieu vous vous si Dieu le veut

C77: inshallah

C77 : si Dieu le veut.

Interaction 11
Durée : 00mn25s

C1: ã Salam

C1 : que la paix soit

G2: ã Salam ãw rahmatu ãllah

G2 : que la paix soit et la clémence de Dieu

C3: euh bghît nsaqsi / ζandi banti : euh taskan fi frânça

C3 : je voulais demander / j'ai ma fille : euh elle habite en France

G4: wah

G4 : oui

C5: et elle voulait ouvrir un compte

G6: oui / un compte épargne ou un compte chèque ?

C7 : non : euh un compte épargne euh

G8 : un livret ?

C9 : voilà. / Euh gâtlak ãallûli un compte / saqsîli pour : euh

C9 : voilà / euh elle vous dit ouvrez-moi un compte / demnade-moi pou : euh

G10 : ouverture d'un compte rûhi ζand madame Djabbar / (La guichetière appelle sa collègue puis reprend la discussion) ãllah ysahhal

G10 : ouverture d'un compte allez voir chez madame Djabbar / Bonne chance.

Interaction 12
Durée : 2mn 23s

C1 : **bonjour madame**

G2 : **bonjour**

C3 : **je voudrai vous demander euh des renseignements pour avoir un crédit**

G4 : **oui**

C5 : **quelles sont les conditions pour les : c'est-à-dire euh ?**

G6 : **alors normalement vous voulez un crédit pour ?**

C7 : **pour une construction**

G8 : **une construction ?**

C9 : **oui : et je suis apte à ma retraite**

G10 : **et : vous avez quel âge ?**

C11 : **j'ai : bientôt je vais avoir mes cinquante cinq ans**

G12 : **cinquante cinq ans**

C13 : **oui**

G14 : **le lot de terrain hnaya fi bel3abbès ?**

G 14 : **le lot de terrain ici à Bel Abbés ?**

C15 : **à belçabbès**

C15 : **à Bel Abbés**

G16 : **le lot de terrain titré ?**

C17 : **titré oui bien sûr**

G18 : **le titre est enregistré ?**

C19 : **oui**

G20 : **vous avez le permis de construire ?**

C21 : **oui je l'ai**

G22 : **et : vous travaillez ?**

C23 : **je travaille**

G24 : **XXX la / gulili la date de naissance**

G24 : XXX non / dites moi votre **date de naissance**

C25 : **la date de naissance / je suis née le douze mai mille neuf-cent-cinquante-cinq//**

G26 : **normalement vous avez le salaire de combien ?**

C27 : **trente-huit-mille**

G28 : **normalement c'est une euh normalement la construction que euh**

C 29 : **oui**

G30 : **le deville que vous avez il est de combien ?**

C31 : **un deville de euh s'avère deux cents**

G32 : **deux-cents ?**

C33 : **deux-cents oui**

G34 : **de deux-cent-millions ?**

C35 : **de deux-cent-millions**

G36 : **deux millions de dinars**

C37 : **oui //**

(La guichetière fait l'assimilation)

G38 : **normalement madame vous avez droit à sept-cent-mille dinars**

C39 : **par mois ?**

G40 : **non sept-cent-mille le montant du crédit**

C41 : **oui**

G42 : **alors sur dix ans vous devez payer onze-mille-quatre-cents par mois**

C43 : **par mois onze-mille-quatre-cents / d'acco :rd / d'accord**

G44 : **je vous donne la constitution du dossier ?**

C45 : **merci //**

G46 : **alors madame vous devez tout ramener**

C47 : **quelles sont les pièces que je dois fournir ?**

G48 : **ga ζ tout le dossier**

G48 : **tout tout le dossier**

C49 : tout le dossier ?

G50 : voilà la constitution du dossier

C51 : la fiche de pa :ye

G52 : tout ça

C53 : d'accord merci madame

G54 : je vous en prie / bienvenue madame

C 55 : merci madame

Service d'épargne

Interaction 13
Temps : 1mn45s

C1 : euh **le carnet de CNEP**
C1 : euh le carnet de CNEP

G₁2 : ζandak ?
G₁2 : tu en as ?

C3 : euh **je veux le ré-ouvrir / je : // je veux ouvrir un carnet**

G₁4 : baççañ ki tballaç : **ça y est** mançawdûsh nhallûh / w **la résidence** ?!
G₁4 : mais quand tu le désactive : ça y est on ne le réouvre pas / et la résidence ?!

C5: kifash / w çlâsh mathallûsh?
C5: comment / et pourquoi vous ne le réouvrirez pas?

G₁6: **non** / nûgûçdû ghî: nhallû wa nballçû, nhallû: euh RIRE
G₁6: non / on va que: on ouvre et ferme, on ouvre : euh RIRE

C7: la : **mais** ballaçt bakrî
C7 : non mais je l'ai désactivé à l'époque (Le client montre à la guichetière son carnet)

G₁8 : k : euh **le compte** hakda ?
G₁8 : k : euh le compte est comme ça ?

C 9: wah
C9 : oui

G₁10 : hâda taç **la poste** hâda : hâda mashshî taçna hâda
G₁10: celui là est de la poste celui la : celui la ne nous appartient pas

C11 : mashshî taçkûm hâda ?
C11 : il ne vous appartient pas ?

G₁12 : **non non non** la / hâda taç **la poste il faut voir** mçâ :
G₁12 : non non non non / celui là est de la poste il faut voir avec : (En ce moment intervient une deuxième guichetière)

G₂13 : hâda : **carnet c'est un carnet série postale**
G₂13 : ce : carnet c'est un carnet série postale

C14 : **c'est un** : mashshî çandkum ?
C14 : c'est un : ce n'est pas ici ?

G₁15 : **série postale** hada
G₁15 : série postale celui là

C16: win jây ?

C16 : ou se trouve ?

G₂17 : **série postale**

G₁18 : **oui h : code de postal c'est : c'est : série postale voilà / série postale** w hna tawaçna shûf ki dayrîn (la guichetière montre au client le carnet de CNEP)

G₁18 : oui h : code postal c'est : c'est : série postale voilà / série postale et nos carnets regardez comment ils sont.

C19 : wah

C19 : oui

G₁20 : XXX khuçna **le type** / durk man baçd nsaqsilak XXX

G₁20 : XXX nous avons besoin du type / après je demanderai pour vous XXX

C21 : **mais elle peut ouvrir ou pas ?**

G₁22 : la tqadd thall **elle sera la bienvenue**

G₁22 : non elle peut ouvrir elle sera la bienvenue

C23: **voilà / çandak : ? / Qu'est-ce qu'il f : ?**

C23 : voilà / ici ? / Qu'est-ce qu'il f ?

G24 : XXX **comme documents ?**

C25 : **voi : là**

G₁26 : hiyya râha hna sâkna : hna ?

G₁26 : c'est ici qu'elle réside ici ?

C27 : la masaknâsh hna, sâkna fi **frânsa / frânsa mais** çandha çandha sùkna hna hiya.

C27 : non elle ne réside pas ici, elle réside en France mais elle a elle a une maison ici

G₂28: çandha **une carte de séjour ?**

G₂28 : elle a une carte de séjour ?

C29: **elle a une carte de séjour oui**

G₂30 : **très bien donc**

G₁31 : ah **d'accord** âçtîni XXX

G₁31 : ah d'accord donnez-moi XXX

C32 : **k : car : carte d'identité aussi**

G₂33: **voilà donc / dass la carte de séjour**

G₂33 : voilà donc / gardes la carte de séjour

C34 : **voilà voilà j : j'ai tout ce qu'il faut**

(La guichetière s'adresse à sa collègue)

G₁35: hâdu c'est XXX

G₁35: ça c'est XXX

C36: gâç had swalaḥ?

C36: tout ça?

G₁37: **plus dix-mille dinars le premier versement.**

C38 : **d' : accord / et : comme procuration je ne dois pas d : XXX procuration pour sois... ?**

G₁39 : **la procuration** man baçd euh **bon / c'est-à-dire** ghadi tmadlak **la procuration** lik ?

G₁39 : la procuration c'est après euh bon / c'est-à-dire elle va vous donner la procuration ?

C40 : wah liyya

C40 : oui pour moi

G₁41 : **il nous faut une pièce d'identité photocopie légalisée / un certificat de résidence plus un extrait de naissance** man l **registre**

G₁41 : il nous faut une pièce d'identité photocopie légalisée / un certificat de résidence plus un extrait de naissance du registre

C42 : **merci** çahḥîti

C42 : merci merci

G₁43 : ãllah yaçtik ã saḥḥa

G₁43 : que Dieu vous protège.

Interaction 14
Durée : 1mn 27s

C1 : **bonjour**

G2 : **bonjour**

C3 : **je voudrais ouvrir un carnet de CNEP**

G4 : **l'ouverture du carnet lik ?**

C5 : wah

C5 : oui

G6 : sha đfri ?

G6 : qu'est-ce que vous faite ?

C7 : **je suis étudiante**

G8 : **étudiante : ζandak l'attestation d'inscription ?**

G8 : étudiante : avez-vous l'attestation d'inscription ?

C9 : **oui** ζandi

C9 : oui j'en ai

G10 : ζandak lâkhur euh **la carte** euh taζ **l'assurance ? Vous êtes assurez ?**

G10 : vous avez l'autre euh la carte euh celle de l'assurance ? Vous êtes assurez ?

C11 : **oui je suis assurée**

G12 : **plus photocopie taζ la carte d'identité légalisée**

G12 : plus photocopie de la carte d'identité légalisée

C13 : **légalisée ?**

G14 : **oui légalisée / toute photocopie doit être légalisée pour que soit conforme à : d'accord ?**

C15 : **d'accord**

G16 : **plus l'extarit de naissance mal registre**

C17 : **d'accord**

G18 : **plus** euh sha bqali hagga ? **Ça y est hadû hûma / plus l'attestation d'inscription / ça y est hadû hûma**

G18 : plus euh qu'est-ce qu'il me reste ? Ça y est c'est ça / plus l'attestation d'inscription / ça y est c'est ça

C19 : tamma **photocopie taζ la carte :**

C19 : donc photocopie de la carte :

G20 : **une résidence / un certificat de résidence**

C21 : **d'accord / Je peux revenir demain pour faire l :**

G22 : waqt āli tabghi tji

G22 : le temps où vous voudrez venir

C23 : **ok**

C23 : d'accord

G24 : **le moment** āli ysâçdak

G24 : le moment qu'il vous convient

C25 : tsamma **j'ai droit** j/ s/ **étudiante**

C25 : donc j'ai droit j/ s/ étudiante

G26 : çandna **deux livrets**

G26 : nous avons **deux livrets**

C27 : **deux ?**

G28 : **un livret épargne logement et un livret épargne populaire**

C29 : **d'accord**

G30 : **le livret épargne logement** bakrî kunna ndirûh **pour** : euh **spécialement pour les logements / en cas de crédit**

G30 : le livret épargne logement nous le faisons à l'époque pour : euh spécialement pour les logements / en cas de crédit

C31 : **oui**

G32 : **c'est-à-dire, il est avantageux / Le livret épargne populaire la / Parce que c'est un livret pour les gens** āli çandhum drâham

G32 : c'est-à-dire, il est avantageux / Le livret épargne populaire la / Parce que c'est un livret pour les gens qui ont de l'argent

C33 : **oui**

G34 : darwak wallaw lazzûj yatmashshû mça l : euh **ils vont ensemble**

G34 : maintenant les deux sont devenus ensemble avec l : euh ils vont ensemble

C35 : **d'accord**

G36 : fel **crédit** / wel taux binâthum mashshi kif kif

G36 : en crédit / et le taux entre les deux n'est pas le même

C37 : **c'est différent ?**

G38 : **même le taux d'intérêts** taçhum mashshi kif kif
G38 : même leurs taux d'intérêts n'est pas le même

C39 : **d'accord**

G40 : i : **il ya une petite différence**

C41 : **d'accord**

G42 : darwak lazzûj rahum yatmashshû fel **crédit / donc on n'a pas de :**
G42 : maintenant les deus vont ensemble dans le **crédit / donc on n'a pas de :**

C43 : **d'accord merci beaucoup**

G44 : **je vous en prie** / bla jmîl.
G44 : je vous en prie / il n'y a pas de quoi

Interaction 15
Durée : 3mn 10s

G1 : **bonjour**

C2 : **si c'est possible c'est pour une ouverture de compte**

G3 : euh

C4: **et c'est pour mon fils**

G5 : **le fils c'est le père huwa ãli yhallah le compte**

G5 : le fils c'est le père qui ouvre le compte

C6 : ah **bon ! Moi j'ai** ¹⁰³ **pas droit ?**

G7 : **non**

C8 : **pourquoi ?**

G9 : **non** hakdak

G9 : non comme ça

C10 : ah **bon ! D'accord il n'ya pas de problème, c'est-à-dire ce qu'il faut :**

G11 : **la euh, c'est-à-dire, shûfi tqaddi thalli le compte lwaldak / c'est-à-dire ghîr les documents taç le père**

G11 : la euh, c'est-à-dire, écoutez vous pouvez ouvrir le compte pour votre fils / c'est-à-dire seulement les documents doivent être ceux du père

C12 : **d'accord il n'ya pas de problème**

G13 : tsanyé **ok, mais en cas de retrait c'est le papa qui fait le retrait mashshi ntiya / dîri des versements le plus normal des normals, de toute façon n'importe quelle personne peut faire des versements / elle peut faire des versements**

G13 : vous signez d'accord, mais en cas de retrait c'est le papa qui fait le retrait et non pas vous / vous faites des versements le plus normal des normals, de toute façon n'importe quelle personne peut faire des versements / elle peut faire des versements

C14 : mmm, **mais :**

G15 : **mais le retrait à part l : papa huwa ãli ydîr le retrait**

G15 : mais le retrait à part l : papa c'est lui qui fait le retrait

¹⁰³ Je n'ai pas

C16 : **c'est-à-dire euh bon / parce que au niveau du travail c'est moi qui : qui encaisse les allocations et tout, c'est-à-dire, je voulais :**

G17 : **et puis après ? C'est-à-dire** hna tâni rana khaddâma âw hâdi **la réglementation t :**

G17 : et puis après ? C'est-à-dire nous sommes aussi des fonctionnaires et c'est ça la réglementation t :

C18 : la la euh **je ne savais pas, c'est pour ça je suis : je suis venue pour me / me renseigner c'est tout.**

C18 : non non euh je ne savais pas, c'est pour ça je suis : je suis venue pour me / me renseigner c'est tout.

G19 : wah naçtik **les documents** sha tjîbi

G19 : oui je vous donne les documents ce que vous devez fournir

C20 : **très bien / Comme quoi on finit jamais d'apprendre, il y a des lois qu'on connai pas c'est toujours ça mais bon / je ne savais pas ça, je croyais que c'était la maman / elle pouvait tout aussi faire les : les choses que le papa / mais apparemment ce n'est pas le cas**

G21 : **alors, il nous faut un extrait de naissance de l'enfant numéro douze**

C22: **bien**

G23: **photocopie légalisée de la pièce d'identité du père**

C24: **très bien**

G25 : **photocopie euh le permis walla la pièce d'identité**

G25 : photocopie euh le permis ou la pièce d'identité

C26 : **très bien**

G27 : **un certificat de résidence récente**

C28: **très bien**

G29 : **un extrait euh d'acte de mariage**

C30 : **très bien**

G31 : **plus la fiche familiale taç le papa**

G31 : **plus la fiche familiale du papa**

C32 : mmm

G33 : hadû kâmal taç **le papa / l'enfant tjibîlna ghîr l'extrait de naissance taçah numéro douze, plus le premier versement dix-mille dinars**

G33 : tout ça c'est du papa / l'enfant vous nous ramenez juste son extrait de naissance numéro douze, plus le premier versement dix mille dinars

C34 : **dix-mille dinars**

G35 : ida çandak **plus** euh

G35 : si vous en avez plus euh

C36 : **donc euh les versements peuvent se faire par la maman par n'importe qui sauf euh**

G37: **par n'importe qui**, ana qadar ndîr **des versements**

G37 : par n'importe qui, moi-même je peux faire des versements

C38 : **sauf le retrait c'est le papa qui le fait**

G39 : w ki yaqfal **dix-huit ans** yqad, **c'est-à-dire, le fils** tâçak y : ymadlak **la procuration**

G39 : et quand il fait ses dix-huit ans il peut, c'est-à-dire, ton fils te donner la procuration

C40 : **la procuration ?**

G41 : wah

G41: oui

C42 : **sinon à partir de dix huit ans c'est : c'est lui qui fait les retraits ?**

G43 : **c'est le père** huwa âli ydîr **les retraits**

G43 : c'est le père qui fait les retraits

C44 : **non non, c'est-à-dire, à partir de dix-huit ans c'est l'enfant ?**

G45 : **oui oui**, huwa y : / **voilà** huwa ydabbar râssah, wah

G45 : oui oui, c'est lui qui : / voilà c'est lui qui s'en débrouille, oui

C46 : **très bien**

G47 : **et pour le moment** wah / la / **c'est-à-dire**, bâsh ma : / bâlak âl : âbbah ykûn ghâyab walla : hada walla : euh thalli ntiyya **le compte** tsanyi **les documents et tout**

G47 : et pour le moment oui / non / c'est-à-dire, pour que : / peut être que : son père sera absent ou : ça ou : euh ça sera vous qui ouvre le compte vous signez les documents et tout

C48: **très bien**

G49 : tabqa fel : **les versements, le plus normal des normals**, yabqa f **les retraits c'est le papa qui fait :**

G49 : il reste : les versements, le plus normal des normals, il reste les retraits c'est le papa qui fait :

C50 : **c'est moi qui va faire la procédure et le suivi se : euh se fera par ma personne**

G51: **voilà**

C52 : **et puis bon s'il y a quoi que ce soit c'est l :**

G53 : wanti çlâsh thawwas tkharjûlah drâham, varsîwlah drâham ãw **ça y est**, yçîbhum laçqaybah.

G53 : et vous pourquoi vous cherchez à faire des retraits, vous lui versez de l'argent et ça y est ça sera pour son avenir

C54 : **non non euh c'est fait pour / mais justement c'est fait pour et ça sera le motus RIRE il ne sera au courant de rien jusqu'à ses dix huit ans**

G55 : **très bien**

C56 : **et encore, après ses dix-huit ans et encore**

G57: wah wah wah

G57 : oui oui oui

C58 : **il ne sera pas au courant parce que même les jeunes de maintenant c'est très délicat, à partir de dix huit ans dès qu'il se plaît temps, au revoir et merci RIRE**
yabda y : ykharraj : /

C58 : il ne sera pas au courant parce que même les jeunes de maintenant c'est très délicat, à partir de dix huit ans dès qu'il se plaît temps, au revoir et merci RIRE il commence à : faire des retraits : /

G59 : **merci beaucoup madame**

C60 : **je vous en prie**

Interaction 16
Durée : 2mn 03s

C1 : **je voudrais ouvrir un compte chèque**

G2 : **un compte chèque** walla **un carnet** ?

G2 : un compte chèque ou un carnet ?

C3 : **un compte chèque, un carnet si si possible**

G4 : euh **c'est pour un crédit** ?

C5 : **oui**

G6 : **c'est pour bénéficier plus tard pour un crédit** ?

C7 : **vo :ilà**

G8 : euh **vous ne résidez pas** hnaya ?

G8 : euh vous ne résidez pas ici ?

C9 : **non**

G10 : **donc nhallûlak un carnet**

G10 : donc on vous ouvre un carnet

C11 : **comme vous voulez moi c'est juste pour information**

G12 : **oui alors vous avez un extrait de naissance mal registre numéro douze, une photocopie légalisée taç la carte de séjour**

G12 : oui alors vous avez un extrait de naissance du registre numéro douze, une photocopie légalisée de la carte de séjour

C13 : euh

G14 : **parce que toute photocopie doit être légalisée, une attestation de : d'hébergement**

C15 : **d'hébergement** ?

G16 : euh **c'est-à-dire**, wâhad ydîrlak euh **comme quoi vous êtes hébergé chez lui**

G16 : euh c'est-à-dire, quelqu'un vous fera euh comme quoi vous êtes hébergé chez lui

C17 : **ici madame** ?

G18 : **oui oui** hnâya fî belçabbés **vous êtes hébergé**

G18 : oui oui ici à Sidi Bel Abbés vous êtes hébergé

C19 : euh **si c'est**¹⁰⁴ **même pas : comment dois-je faire** ?

¹⁰⁴ Ce n'est même pas

G20 : maçandaksh **un cousin** walla **un oncle** walla : ydîrlak **vous êtes hébergé** çandah ?
G20 : vous n'avez pas un cousin ou un oncle ou : qu'il vous fait vous êtes hébergé chez lui?

C21 : çand les parents ?
C21 : chez les parents

G22 : **bien sûr**

C23 : **je peux le faire chez mes parents ?**

G24 : **oui oui**

C25 : ah **ok**
C25 : ah d'accord

G26 : **c'est normal / Plus un avis d'imposition w :**
G26 : c'est normal / Plus un avis d'imposition et :

C27 : **un avis d'imposition ?**

G28 : **oui** hadîk tjbhâlna tani wal : **montant du premier versement c'est dix-mille dinars.**

G28 : oui celle-là vous nous la ramenez aussi et: le montant du premier versement c'est dix-mille dinars.

C29 : **dix-mille dinars ?**

G30 : **oui**

C31 : **donc euh**

G32 : **dix-mille dinars, si vous avez plus** euh madabina RIRE
G32 : dix-mille dinars, si vous avez plus euh ça nous arrange RIRE

C33 : euh **surement** kâyan / **d'accord**

G34 : **bien sûr d'accord et vous serez le bienvenu**

C35 : **ok madame, il ya pas de problème, merci**
C35 : d'accord madame, il ya pas de problème, merci

G36 : âllah yaâafdak çahhît
G36 : que Dieu vous protège merci

C37 : **merci c'est gentil**

G38 : bla jmîl.
G38 : je vous en prie

Interaction 17
Durée : 3mn 50s

G1 : ζandakan ã **dossier** / galûlak ã **dossier** ?

G1 : vous aviez le dossier / ils vous ont dit quel était le dossier ?

C2 : la mazâl

C2 : non pas encore

G3: takhkhadmi?

G3 : vous travaillez ?

C4: wah

C4 : oui

G5: sha takhkhadmi?

G5 : qu'est-ce que vous faites ?

C6: DG centrale, la police

G7: **ouverture compte** bash taddi **crédit** / **pour un crédit** walla ghîr hâkka?

G7: ouverture compte pour que vous ayez un crédit / pour un crédit ou juste comme ça?

C8 : la / bâh ã**inverser**

C8 : non c'est pour verser

G9: bâsh thuti ?

G9 : pour déposer ?

C10: wah

C10 : oui

G11 : dîri **un compte chèque** ãmmala / **Bon on va ouvrir un compte chèque** (La guichetière s'adresse à un banquier pour lui demander de lui faire passer une copie contenant le dossier à fournir puis elle reprend la discussion) Ghâdi nhallû **un compte chèque**

G11 : vous devez avoir un compte chèque donc/ Bon on va ouvrir un compte chèque / On va ouvrir un compte chèque

C12 : mmm

G13 : **au lieu d'un car** : durk **les livrets** rahûm euh **généralement** râna nhallûhum **pour les mineurs, les enfants parce que** manqaddûsh nhallûlhum **un compte chèque. Mais, pour les majeurs / surtout surtout pour quelqu'un qui travaille** nhallûlhum **des comptes chèques.** ζlâsh ? **Parce qu'il est plus d'avantage que le carnet. Le livret** ãdakhli wa tkharji baççaâ tkûni **ailleurs** matqaddish t : hnâya **un problème** fel : euhh **retrait** mîn ykûn **le montant** kbîr **c'est difficile** bâsh tkharji âw kulshi / **Le compte chèque non / Le compte chèque** ki thallih tqaddi ãdassi fîh drâham / tkharji waqt âli tabghi / ζandakan **le chéquier** win tamshi tkharji bîh **le chéquier** / ζandakan **la carte interbancaire** hadîk **la carte** ykharjû bîha :

G13 : au lieu d'un car : actuellement les livrets sont euh généralement on les ouvre pour les mineurs, les enfants parce qu'on ne peut pas leur ouvrir un compte chèque. Mais, pour les majeurs / surtout surtout pour quelqu'un qui travaille on les ouvre des comptes chèques. Pourquoi ? Parce qu'il est plus d'avantage que le carnet. Le livret vous versez et vous retirez mais si vous êtes ailleurs vous ne pouvez pas : là c'est un problème en : euh retrait quand le montant est élevé c'est difficile pour retirer et encaisser / Le compte chèque non / Le compte chèque quand vous l'ouvrez vous pouvez mettre dedans de l'argent à côté / vous retirez le temps où vous souhaitez / vous avez le chéquier là ou vous irez vous retirez par le biais du chéquier / vous avez la carte interbancaire avec cette la carte vous pouvez retirez :

C14 : mmm wah

C14 : mmm oui

G15 : **même le week-end** tkûni fi blâssa drâhmak tqaddi tkharji / **Le carnet bleu** mafihsh hâda / **le carnet obligé** tji ã **l'agence, obligé** tastaçamlîh

G15 : même le week-end si vous serez ailleurs vous pouvez retirer votre argent / Le carnet bleu ne possède pas cette option / le carnet vous êtes obligé de venir dans l'agence, obligé de l'utiliser

C16 : mmm

G17 : **ça y est ? Le carnet chèque** tqaddi ãdassi fih drâham / **La différence** binâthum **c'est que le carnet** fih **les intérêts.**

G17 : ça y est ? Le carnet chèque vous pouvez mettre dedans de l'argent à côté / La différence eux c'est que dans le carnet il y a les intérêts.

C18 : mmm

G19 : **réeminaière des intérêts. Le compte chèque** la / mafihsh **les intérêts.**

G19 : **réeminaière des intérêts. Le compte chèque** non / il n'y a pas **les intérêts.**

C20 : mmm

G21 : ha **la différence** binâthum / **Le carnet** mashshi hâja / **deux pour cent**, tjik fal malyûn çishrîn alf euh hyâtak wanti ãdassi ãw madassîsh : euh

G21 : c'est ça la différence entre eux / Le carnet n'est pas : / deux pour cent, pour un million vous aurez vingt milles euh même si vous mettez à côté de l'argent le long de votre vie vous n'aurez rien: euh

C22 : wah

C22 : oui

G23 : **c'est pour ça** hâd **les carnets généralement** nhallûhum **pour les mineurs / Parce que** manqaddûsh nhallûlum **des comptes chèques** / Wâldihum yabghû ydassûlum drâhamhum

G23 : c'est pour ça ces carnets généralement on les ouvre pour les mineurs / Parce qu'on ne peut pas leur ouvrir des comptes chèques / leurs parents veulent leur mettre à côté de l'argent

C24: wah

C24: oui

G25: ygùllak: euh
G25: ILS vous dissent euh

C26: **oui c'est vrais**

G27: **donc on va ouvrir un compte chèque, c'est plus intéressant voilà / fih une assurance** hâja mlîha tâni / **dans le cas** wîn tabghi thalli nfahmûk çla **l'assurance /** ndirû **un compte chèque ?**

G27: donc on va ouvrir un compte chèque, c'est plus intéressant voilà / il y a une assurance une chose bien aussi / dans le cas où vous voulez ouvrir on vous explique l'assurance / on fait un compte chèque ?

C28 : wah âli: hâdû hûma : ?

C28 : oui c'est ça :?

G29: **compte chèque en cas où** tabghi salfiya **par exemple** : banatlak bâghi tashri sukna walla bâghi dîri **aménagement pour un crédit obligé de la CNEP obligatoirement** thalli **un compte chèque** bassîf çlik / âllahumma fil awwal thallîh

G29: Un compte chèque en cas où vous voulez un crédit par exemple : ça vous tombe dessus vous aimez acheter un logement ou vous aimez faire un aménagement pour un crédit obligé de la CNEP obligatoirement vous devez ouvrir un compte chèque obligatoirement / mieux l'ouvrir dès le début

C 30: hta âl wînta âl **crédit** zaçma ? Hta l :

C30 : jusqu'au combien le crédit c'est-à-dire ? Jusqu'au :

G31 : **c'est en fonction du salaire, le crédit / Salaire** âw ytabbçah **l'âge**

G31 : c'est en fonction du salaire, le crédit / Salaire et suivant l'âge

C32 : mmm

G33 : **l'âge** sahhâ **c'est bon** râki sghîra, **le salaire c'est : c'est en fonction du salaire. Tant que salaire** râh tâlaç, **tant** yaçtûk : euh hâja mlîha

G33 : l'âge d'accord c'est bon vous êtes jeune, le salaire c'est : c'est en fonction du salaire. Tant que salaire est élevé, tant ils vous accordent : euh une chose bien

C34 : kima **trente cinq miles, trente cinq miles** : ?

C34 : comme trente cinq miles, trente cinq miles : ?

G35 : **trente cinq mille** yaçtûk hâja mlîha

G35 : trente cinq mille ils vous accordent une chose bien

C36 : mmm

G37 : **ça y est ?**

(La cliente regarde la feuille dans laquelle sont mentionnées les pièces à fournir pour le dossier)

C38 : **un extrait de :**

G39 : **un extrait de naissance du registre numéro douze, photocopie légalisée de la carte d'identité** walla **permis, wâhad fihum, un certificat de résidence moins de trois mois, attestation de travail tâni toujours moins de trois mois / ça y est ?**

G39 : un extrait de naissance du registre numéro douze, photocopie légalisée de la carte d'identité ou le permis, l'un des deux, un certificat de résidence moins de trois mois, attestation de travail aussi toujours moins de trois mois / ça y est ?

C40 : **attestation de travail** maranîsh çâraf la raha wâjda walla la RIRE

C40 : attestation de travail je ne sais pas si elle est faite ou non RIRE

G41 : shahiya ? **L'attestation de travail** ?

G41 : quoi ? **L'attestation de travail** ?

C42 : mmm

G43 : maçandaksh wahda **moins de trois mois** ? Taç **janvier** walla :

G43 : vous n'avez pas une moins de trois mois ? Celle de janvier ou :

C44 : manîsh çâraf muhâl la

C44 : je ne sais pas je ne pense pas non

G45 : âlmuhim **janvier** âw rwaâhi / râna **le mois d'avril donc, on accepte les attestations de janvier jusqu'à :**

G45 : l'essentiel janvier et vous avancez / on est le mois d'avril donc, on accepte les attestations de janvier jusqu'à :

C46 : ana dart **la demande** baççaâh bâlak tkûn wâjda baççaâh : euh matansîsh bali :

C46 : moi j'ai fais **la demande** mais peut être elle est faite mais : euh n'oubliez pas que :

G47 : taçfa wa hna natmannû âlkhatra âjayya **il n'ya pas de problème / Alors, l'ouverture c'est¹⁰⁵ pas cinq-mille dinars mais c'est mille dinars** man baçd ngûllak **pour l'assurance** shçâl tzîdi nhâr **l'ouverture** nçâwdu nahadru çla **l'assurance plus la carte** : / çandak la carte âshîfa ? Dartîha ?

G47 : qu'elle devient clair et nous souhaitons que la prochaine fois il n'ya pas de problème / Alors, l'ouverture ce n'est pas cinq-mille dinars mais c'est mille dinars après je vous dirai pour l'assurance combien vous en rajoutez le jour de l'ouverture on reparlera de l'assurance plus la carte : / vous avez la carte âshîfa ? Vous l'avez faite ?

C48 : mazâl makhdamthâsh

C48 : pas encore je ne l'ai pas faite

G49 : makhdamtihâsh baççaâh çandak **le numéro f la carte** taç : euh

G49 : vous ne l'avez pas faite mais vous avez le numéro dans la carte de : euh

C50 : çandi wah

C50 : j'en ai oui

G51 : **donc photocopie taç la carte CNAS toujours légalisée gâç les copies** âli : âliydir **photocopie taç kwâghtah ylégalezihum**

G51 : donc photocopie de la carte CNAS toujours légalisée toutes les copies qui: celui qui fait une photocopie de ses papiers il doit les égaliser

¹⁰⁵ Ce n'est pas

C52: **d'accord**

G53 : **ça y est ?**

C54: **merci Madame** yačtík ã saĥĥa

C54: **merci madame** que Dieu vous donne la santé.

G55: ãllah ysahhal

G55 : bonne chance

Interaction 18
Durée : 00mn 39s

C1 : ã Salam

C1 : que la paix soit

G2 : waçalaykum ã Salam

G2 : et sur vous la paix

C3 : bon, çandi banti euh **elle voulait ouvrir un compte** ãw mataskansh hna, taskan fi frânça

C3 : bon j'ai ma fille euh elle voulait ouvrir un compte et elle ne réside pas ici, elle réside en France

G4 : ãnçâm

G4 : oui

C5 : gâtli demandéli **des renseignements pour ouvrir un compte**

C5 : elle me dit demande-moi des renseignements pour ouvrir un compte

G6 : wah

G6 : oui

C7 : **et** : euh **elle voulait le prêt** euh / **pour un prêt** : euh

G8 : **le prêt** shafti mçâha ?

G8 : le prêt avez-vous vu avec elle ?

C9 : la, gâtli euh

C9 : non elle m'a dit

G10 : ana khatîni **le prêt madame**, ana **c'est le compte**

G10 : moi je n'ai rein à voir avec le prêt madame, moi c'est le compte

C11 : **bon**, âçfîni **les renseignements**

C11 : bon donnez-moi des renseignements

G12 : **le compte** yatmashsha mça **le crédit**

G12 : le compte va avec le crédit

C13 : mça **les crédits** ?!

C13 : avec les crédits ?!

G14 : **voilà. Tant qu'elle vous accorde le** : euh **du montant du : du moment où elle vous accorde le crédit**, çâdak tamma nahadrû çla **le compte**

G14 : voilà. Tant qu'elle vous accorde le : euh du montant du : du moment où elle vous accorde le crédit, c'est là où nous parlons du compte

C15 : **donc** : euh

G16 : shûfi çandha **d'abord**

G16 : allez voir avec elle d'abord

C17 : hiyya gâlattalna rûhû çandha ãw : euh
C17 : c'est elle qui nous a dit de venir voir et : euh

G18 : HACHMI ! Hiyya **c'est pour un crédit.**
G18 : HACHMI ! Elle c'est pour un crédit.

Interaction 19
Durée : 1mn 46s

G1 : **bonjour madame**

C2 : euh **s'il vous plaît** XXX bghît ghîr nsaqsik

C2 : euh **s'il vous plaît** XXX je voulais juste vous demander

G3 : wah

G3 : oui

C4 : euh **pour l'attestation de travail le carnet de CNEP** mça walidi / ãnjjam ã nhallah hna ?

C4 : euh pour l'attestation de travail le carnet de CNEP avec mon fils / puis-je ouvrir ici ?

G5: ãtnajjmi thallilah hna?

G5 : pouvez-vous ouvrir ici ?

C6: wah

C6 : oui

G7: hna ãtnajjmi thalli

G7 : ici vous pouvez ouvrir

C8: shçâl el **montant** / kâyan **mille dinars** ãlla?

C8 : combien est le montant ? / Il y a mille dinars non ?

G9: kâyan **les carnets** taç **dix-mille dinars on n'a pas d'autre car: les couverts de carnets** kamlûnna

G9: il y a les carnets de dix-mille dinars on n'a pas d'autre car: les couverts de carnets sont finis

C10 : sahâ d'**accord**

C10 : d'accord d'accord

G11 : wah

G11 : oui

C12 : wâsh ã njib l : **le dossier pour fournir** ?

C12 : que dois-je ramener l : le dossier pour fournir ?

G13: **madame** çandah ã bbâh?

G13: madame il a son père?

C14: wah çandah

C14: oui il a

G15: **normal?**

C16: **normal** wah la **normal** RIRE

C16: normal oui non normal RIRE

G17: **alors** euh l :

C 18: wah ã **dossier** çla bali kâyan : euh sahh
C 18: oui le **dossier** je sais il y a : euh c'est vrais

G19 : **la procédure** tgûl **le père** huwa ãli yhall / **dans le cas ou la mère** hiya ãli thall
donc la procuration tugçud **toujours ã le père** / huwa ãl huwa fal : euh

G19 : la procédure veut que le père c'est lui qui ouvre / dans le cas ou la mère qui ouvre
donc la procuration reste toujours au père / c'est lui qui c'est lui en : euh

C20 : **ça y est / donc** fiha al : **résiden : ce** fiha l : euh

C20 : ça y est / donc il y a la : résiden : ce il y a l : euh

G21 : **alors pour** el : euh lakhur durk naçtik **la constitution du dossier**

G21 : alors pour el : euh l'autre maintenant je vous donne la constitution du dossier

C22 : sahhâ **madame** wah //

C22 : d'accord madame oui //

G23 : **voilà / alors extrait de naissance man ãl registre numéro douze photocopie
légalisée de la carte d'identité du père c'est-à-dire** tâçah

G23 : voilà / alors extrait de naissance man ãl registre numéro douze photocopie légalisée
de la carte d'identité du père c'est-à-dire la sienne

C24: inshallah makâsh mushkil

C24 : si Dieu le veut il n'y a pas de problème

G25 : **un certificat de residence fiche familial et un acte de mariage**

C26 : euh baççañ ãyliq huwa ã yji : hakda ? ãyliq huwa ã yji bah ãysigné

C26 : euh mais c'est qui doit venir : c'est ça ? C'est lui qui doit venir son père pour signer

G27: baççañ tqaddi **madame** ã nti thallilah?

G27 : mais vous pouvez madame vous l'ouvrez ?

C28: euh maçlish

C28 : euh c'es pas grave

G29: wah

G29 : oui

G30: sha huwa tqaddi ã nti thallilah **mais** min ã ykûn huwa çandah ãl waqt ã yji **le même
mois ã ykhuç le même mois**

G30: seulement vous pouvez lui ouvrir mais quand il aura le temps il viendra le même
mois ça doit être le même mois

C31: **d'a:ccord** sahhâ

C31: d'a:ccord d'accord

G32: ana mânqaddsh kifâsh: euh / **ça y est?**

G32: moi je ne pourrai pas comment: euh / ça y est?

C33: **d'a : ccord** / durk ana baghi ã ndir **un crédit** ãw gâtli **il faut** tsaqsîli hnaya **un
compte**

C33: d'a : ccord / maintenant moi je veux faire un crédit et ele m'a dit il faut que vous me demandiez ici un compte

G34 : **elle t'a accepté le crédit** ãw gatlak **ça y est** ?

G34 : elle t'a accepté le crédit et elle vous a dit ça y est ?

C35: mazâl walla hta yatacepta?

C35 : pas encore sinon jusqu'à ce qu'il soit accepté ?

G36: saggdi mçaha hiyya gbal

G36 : mettez vous d'accord avec elle d'abord

C37: ha :yya sahhâ

C37 : c'est ça d'accord

G38: raha mçak **la constitution du dossier** ãli çtithalak?

G38: la constitution du dossier est avec vous que je vous ai donnée?

C39 : ah wah **ça y est ça y est** wah **merci c'est trop gentil** hein

C39 : ah oui ça y est ça y est oui merci c'est trop gentil hein

G40 : **je vous en prie** sahhiti

G40 : je vous en prie merci

Interaction 20
Durée : 2mn 57s

G1 : **bonjour madame ça va labas ? Lâmdulilah. Oui**

G1 : bonjour madame ça va bien ? Louange à Dieu. Oui

C2 : **madame je voudrai des renseignements tout simplement / j'ai un carnet un vieux carnet de CNEP**

G3 : ghadi ghir ngulak

G3 : je veux juste vous dire.

C4 : **des années quatre-vingt-cinq**

G5 : **ça c'est des livrets postals¹⁰⁶ madame**

C6 : **oui postal**

G7 : wah

G7 : oui

C8 : **moi je voudrai tout simplement un petit renseignement**

G9 : shufi **madame hadu les livrets postals yuguçdû des livrets postes spécial poste / ils ne sont ni transférable**

G9 : écoutez madame ces livrets postaux restent des livrets postes spécial poste / ils ne sont ni transférable

C10 : mmm

G11 : **ni : euh ils ont aucune relation mça la CNEP mçana**

G11 : ni : euh ils ont aucune relation avec la CNEP avec nous

C12 : **d'accord**

G13 : shahuma çandhum **les mêmes avantages que les carnets tawaçna / c'est des carnets CNEP**

G13 : seulement ils ont les mêmes avantages que nos carnets / c'est des carnets CNEP

C14 : **oui**

G15 : baççaḥ maḥlûlin **au niveau de la poste**

G15 : mais ils sont ouverts au niveau de la poste

C16 : **d'accord**

G17 : hada **vous pouvez le garder comme vous pouvez le clôturer puisqu'il est ancien**

G17 : celui-là vous pouvez le garder comme vous pouvez le clôturer puisqu'il est ancien

¹⁰⁶ Postaux

C18 : hada **il est ancien très ancien**
C18 : celui-là il est ancien très ancien

G19 : **tu peux préférer que vous le garder**

C20 : **c'est : j'ai j'ai cessé d'épargner euh en mil neuf-cent-quatre-vingt-douze**

G21 : mel **quatre-vingt-douze** euh ?
G21 : depuis quatre-vingt-douze euh ?

C 22: wah **depuis quatre-vingt-douze donc je voudrai**
C 22: oui depuis quatre-vingt-douze donc je voudrai

G23 : wah **donc c'est un carnet**
G23 : oui donc c'est un carnet

C24 : **je voudrai savoir s'il est utilisable**

G25 : **je ne sais pas il faut voir avec la poste parce que maζandaksh le même système / on n'a pas le même** euh **condition** de euh /
G25 : je ne sais pas il faut voir avec la poste parce que on n'a pas le même système / on n'a pas le même euh condition de euh /

C26 : **je peux ouvrir / je peux / je peux rouvrir un autre ?**

G27 : **oui vous pouvez ouvrir un autre livret** ζandna
G27 : oui vous pouvez ouvrir un autre livret chez nous

C28 : **c'est-à-dire un nouveau ?**

G29 : **vous gardez hada pour l'ancienneté**
G29 : vous gardez celui-là pour l'ancienneté

C30 : mmm **pour l'ancienneté ?**

G31 : **pour l'ancienneté**

C32 : **c'est –à-dire il XXX il XXX toujours**

G33 : oui en principe rah mazala / **donc vous le garder pour l'ancienneté**
G33 : oui en principe pas encore / donc vous le garder pour l'ancienneté

C34 : **il n'est pas clôturé ?**

G35 : **il n'est pas clôturé / il est inactif mais il n'est pas clôturé**

C36 : **ah ! Inactif c'est tout ?**

G37 : **inactif tout simplement, c'est-à-dire, c'est un compte dormant / rah ragad**

G37 : **inactif tout simplement, c'est-à-dire, c'est un compte dormant / un compte dormant**

C38 : **je peux / je peux l'activer ?**

G39 : **vous pouvez l'activer en versant**

C40 : **tout en déposant une somme ?**

G41 : **tout en déposant une somme**

C42 : **voilà**

G43 : **comme vous pouvez ouvrir**

C44 : **c'est tout ce que je voulais savoir**

G45 : **c'est bon / sinon c'est comme / c'est comme vous voulez**

C46 : **wah**

C46 : **oui**

G47 : **si vous voulez le garder au niveau de la CNEP / vous pouvez garder l'ancienneté**

C48 : **d'accord**

G49 : **puisque les intérêts tawζah hta el euh**

G49 : **puisque ses intérêts jusqu'au euh**

C50 : **ah ! Bon**

G51 : **oui : vous avez des intérêts**

C52 : **même si j'ouvre au niveau de votre poste ?**

G53 : **même si / hna yatmashû les deux**

G53 : **même si / ici ça marche avec les deux**

C54 : **ah ! Bon**

G55 : **oui / les deux attestations des intérêts que se soit taζ hada walla taζ lakhur**

G55 : **oui / les deux attestations des intérêts que se soit de celui-là ou de l'autre**

C56 : **d'accord / d'accord**

G57 : **même si vous voulez du crédit**

C58 : **oui**

G59 : **au niveau de la CNEP**

C60 : **oui**

G61 : **et / en / un crédit épargné**

C62 : **oui**

G63 : **vous demandez l'attestation des intérêts**

C64 : **je veux / parce que je veux** euh wah

C64 : je veux / parce que je veux euh oui

G65: **vous pouvez joindre une attestation des intérêts** taζ el euh taζ el **la poste** ζandna

G65: vous pouvez joindre une attestation des intérêts d'euh de la poste chez nous.

C66 : **une attestation de ?**

G67 : **des intérêts**

C68 : **des intérêts**

G69 : **c'est une attestation** fiha gaζ **les intérêts acquis depuis l'ouverture**

G69 : c'est une attestation dans laquelle il y a tout les intérêts acquis depuis l'ouverture

C70 : baççañ **comment procéder pour avoir l'attestation ?**

C70 : mais comment procéder pour avoir l'attestation ?

G71 : **il faut la demander** men lhîh

G71 : il faut la demander de là bas.

C72 : **au niveau d'Alger ?**

G73: **au niveau de la poste**

C74 : **au niveau de la poste**

G75 : wah win raki hâlla hâd **le compte**

G75 : oui où avez-vous ouvert le compte

C76 : **ah d'accord**

G77 : SIDI YACINE / win raki hâlla fi SIDI YACINE (la guichetière lit dans le carnet de la cliente)

G77 : SIDI YACINE / là où vous avez ouvert c'est à SIDI YACINE

C78 : baççaḥ **je demande une attestation des intérêts ?**

C78 : mais je demande une attestation des intérêts

G79 : **une attestation des intérêts / en cas où vous voulez un crédit en cas win tabghi taddi un crédit épargnant**

G79 : une attestation des intérêts / en cas où vous voulez un crédit en cas où vous voulez un crédit épargnant

C80 : **le crédit le montant le montant du crédit est-ce que ?**

G81 : ah la hadak **madame c'est autre chose**

G81 : ah la hadak madame c'est autre chose

C82 : **ah c'est autre chose**

G83 : **c'est autre chose wah / le montant du crédit wel le crédit w hadûk çwalaḥ c'est / c'est autre chose**

G83 : c'est autre chose wah / le montant du crédit wel le crédit w hadouk swalah c'est / c'est autre chose

C84 : **c'est autre chose ça veut dire avoir une attestation taç el euh taç**

C84 : c'est autre chose ça veut dire avoir une attestation d'euh de

G85 : taç **les intérêts**

G85 : des intérêts

C86 : taç **les intérêts**

C86 : des intérêts

G87 : wah

G87 : oui

C88 : çada tjina taç el euh

C88 : çada tjina taç el euh

G89 : **vous pouvez la jondre fel dossier si vous voulez un crédit épargne**

G89 : vous pouvez la jondre dans dossier si vous voulez un crédit épargne

C90 : **d'accord / d'accord /çahhiti ãllah yaḥafdak**

C90 : d'accord / d'accord /merci que Dieu vous garde

G91 : yaçtik el çahḥa

G91 : que Dieu vous bénisse

C92 : **merci beaucoup**

G93 : **je vous en prie**

Interaction 21
Durée : 3mn 32s

G1 : **l'ouverture ou bien ?**

C2 : **pour l'acquisition des carnets / le carnet : de CNEP si c'est possible**

G3 : **vous travaillez ?**

C4 : **oui enseignante**

G5 : euh **dans ce cas ghadi nhallûlak un compte chèque / c'est très bien**

G5 : euh dans ce cas on va vous ouvrir un compte chèque / c'est très bien

C6 : **un compte chèque ce qui veut dire ?**

G7 : **un compte chèque par euh par la suite plus tard t tqaddi tadi bîh un crédit / alors le carnet non c'est pour épargner**

G7 : un compte chèque par euh par la suite plus tard vous pouvez bénéficier d'un crédit / alors le carnet non c'est pour épargner

C8 : **d'accord**

G9 : euh

C 10: **un crédit immobilier ?**

G11 : **oui**

C12 : **d'accord / ça c'est bien c'est intéressant je ne savais pas ça / un carnet chèque**

G13 : **le carnet ζalsh maintenant il est plus utile / bon les intérêts sont à deux pour cent**

G13 : le carnet c'est pourquoi maintenant il est plus utile / bon les intérêts sont à deux pour cent

C14 : **actuellement ?**

G15: **oui actuellement / le euh il y a un prélevement annuel taζ presque waîd deux cent dinars par / par an**

G15 : oui actuellement / le euh il y a un prélevement annuel de presque à peu près deux cent dinars par / par an

C16 : **ok**

C16 : oui

G17 : **le carnet en cas de défectuosité il sera renouvelé avec une commission**

C18 : **ok**

C18 : oui

G19 : **voilà / had la puce magnétique si elle sera défectueuse et euh et**

G19 : voilà / cette la puce magnétique si elle sera défectueuse et euh et

C20 : **elle sera à refaire**

G21 : elle sera pratiquement renouvelée avec une commission

C22 : d'accord

G23 : donc alors pour un crédit je préfère nhall un compte chèque / alors le compte chèque tout simplement un extrait de naissance numéro douze mel registre

G23 : donc alors pour un crédit je préfère ouvrir un compte chèque / alors le compte chèque tout simplement un extrait de naissance numéro douze du registre

C24 : d'accord ok c'est clair

C24 : d'accord d'accord c'est clair

G25 : une photocopie légalisée de la pièce d'identité que se soit le permis walla el euh la CNI

G25 : une photocopie légalisée de la pièce d'identité que se soit le permis ou d'euh la CNI

C26 : d'accord

G27 : un certificat de résidence moins de trois mois

C28 : ok

C28 : oui

G29 : une attestation du travail tani moins de trois mois

G29 : une attestation du travail aussi moins de trois mois

C30 : ok

C30 : oui

G31 : et un versement de cinq-mille dinars

C32 : très bien / maintenant si on a un carnet

G33 : et par la suite

C34 : un carnet de CNEP j'en ai un et je voudrai

G35 : le rouvrir ?

C36 : voilà carrément faire un glissement ou bien un transfert pour avoir un carnet

G37 : euh pour avoir un carnet chèque ?

C38 : oui si c'est possible

G39 : fel l'agence hna ζandna ?

G39 : dans l'agence ici chez nous ?

C40 : il est ouvert / non / la résidence

G41 : la résidence vous demandez un transfert

C42 : je demande un transfert carrément / un basculement ?

G43 : il y a un imprimé à remplir

C44 : d'accord

G45 : **vous le remplissez**

C46 : mmm

G47 : **tout le monde remplit / signez / huma ils font le nécessaire mais vous faites d'abord un versement taç waĥd el six mil sept mil dinars augmenté**

G47 : tout le monde remplit / signez / eux ils font le nécessaire mais vous faites d'abord un versement d'environ six mil sept mil dinars augmenté

C48 : saĥĥa **le problème ne se pose pas**

C48 : d'accord le problème ne se pose pas

G49 : **dans le cas ou vous voulez ouvrir un compte chèque hadu les documents**

G49 : dans le cas ou vous voulez ouvrir un compte chèque c'est ça les documents

C50 : **ok**

C50 : oui

G51 : **c'est / c'est à ramener wanĥallulak par la suite / alors vous auriez un chèqueier**

G51 : c'est / c'est à ramener on vous ouvre par la suite / alors vous auriez un chèqueier

C52 : hein **d'accord** ok

C52 : hein d'accord oui

G53 : **un chèqueier euh une carte cible la carte interbancaire tqaddi tkharji men barra**

G53 : un chèqueier euh une carte cible la carte interbancaire vous pouvez retirer en dehors.

C54 : **trés bien**

G55 : **en cas de dépannage euh bnadam maçrafsh ruĥah**

G55 : en cas de dépannage euh l'être humain ne peut pas savoir

C56 : **c'est normal pour faire ses courses**

G57 : **voilà d'accord**

C58 : **oui**

G59 : **plus euh ndirulak lakhur / une assurance vie / elle est très intéressantes**

G59 : plus euh on vous fait/ une assurance vie / elle est très intéressantes

C60 : **ça c'est excellent / ça c'est excellent**

G61 : **vous êtes mariée ?**

C62 : **non célibataire**

G63 : **célibataire / par la suite rabbi ghadwa yaftaĥa çla khti ĥâdi l'assurance elle est beaucoup conçue pour les enfants mineurs et couvre le crédit taçak**

G63 : célibataire / par la suite rabbi ghadwa yaftaĥa çla khti ĥâdi l'assurance elle est beaucoup conçue pour les enfants mineurs et couvre votre crédit

C64 : **d'accord ok / quand il s'agit d'un crédit immobilier**

G 65 : **oui**

C66 : **donc après avoir euh / ça y est je vois maintenant de quoi il s'agit / ça y est je vois maintenant de quoi il s'agit**

G67 : **si vous voulez c'est-à-dire plus tard bénéficiaire d'un crédit il vaut mieux je préfère moi à votre place nhal un compte chèque**

G67 : si vous voulez c'est-à-dire plus tard bénéficiaire d'un crédit il vaut mieux je préfère moi à votre place ouvrir un compte chèque

C 68: **êtes vous conv / conventionné avec l'agence foncière ?**

G69 : **la l'agence foncière ?** Wallah maniċârfa

G69 : la l'agence faussière ? Sur Dieu je ne sais pas.

C70 : **êtes vous conventionné**

G71 : nahdar mċa madame Hachemi / (la guichetière s'adresse à sa collègue dans le service de crédit puis elle répond à la cliente) alla yak ? La **non donc on n'a pas de convention avec l'agence foncière**

G71: je parle avec madame Hachemi / non n'est-ce pas ? Non non donc on n'a pas de convention avec l'agence foncière

C 72: **pas de convention avec l'agence foncière d'accord ok**

C 72: pas de convention avec l'agence foncière d'accord d'accord

G 73 : **donc concernant le crédit** rahu bayan

G 73 : donc concernant le crédit il est clair

C74 : **je vous remercie madame**

G75 : nhalu **le compte chèque**

G75 : on ouvre le compte chèque

C76 : mmm

G77 : si hada / **vous serez la bienvenue** aw ida kash ħaja walla :

G77 : si ça / vous serez la bienvenue et s'il y a quoi que se soit ou :

C78 : **c'est intéressant ça**

G79 : mmm

C80 : **donc j'effectue un basculement dans ce cas la parce que j'ai un carnet de la résidence**

G81 : mmm hakda

G81 : mmm comme ça

C82 : **je vous remercie madame**

G83 : XXX **le clôturer** walla kifash ghadi diri?

G83 : XXX **le clôturer** comment allez-vous faire?

C84 : **euh je ne sais pas on va voir comment ils vont / ils doivent effectuer justement pour le transfert sinon je vous**

G85 : **çlabalak / çlabalak tqadi diri le transfert**

G85 : vous le savez / vous le savez vous pouvez faire le transfert

C86 : **oui**

G87 : aw manbaçd nhallulak **le compte chèque il n'y a pas de problème / dans le cas où vous voulez économiser votre argent sabhan allah il y a des gens**

C88 : **oui oui c'est ça XXX (RIRE)**

G89 : XXX tqadi t **économisé**

G89 : XXX vous pouvez économiser

C90 : **justement**

G91 : diri fih **les économies mais shahiya sans intérêts makansh les intérêts**

C92 : **encore mieux / je préfère ça**

G93 : yâk ?

G93 : c'est vrais ?

C94 : **moi je n'épargne plus que pour les intérêts / je ne veux pas d'intérêts franchement**

G95 : **vous serrez la bienvenue vous serez la bienvenue** çla ãras wel çayan

G95 : **vous serrez la bienvenue vous serez la bienvenue** çla ãras wel çayan

C96 : **je vous remercie madame**

G97 : **je vous en prie**

C98 : yaçtik el çahha

C98 : que Dieu vous donne la santé

Interaction 22
Durée : 1 mn 27s

C1 : salam çlikum kiraki **madame** ?

C1 : que la paix soit sur vous comment allez-vous madame ?

G2 : **ça va** ? Ghaya ?

G2 : ça va ? bien ?

C3 : labas

C3 : bien

G4 : el hamdolilah

G4 : louange à Dieu

C5 : **juste pour ouvrir un carnet**

G6 : **ouverture d'un livret** / Lik walla lamman ?

G6 : ouverture d'un livret / pour vous ou à qui ?

C7 : **pour moi oui**

G8 : **oui** / lik ?

G8 : oui / pour vous ?

C9 : ih

C9 : oui

G10 : sha diri ?

G10 : qu'est-ce que vous faites ?

C11 : **les documents à fournir** ?

G12 : **qu'est-ce que vous faite déjà** ?

C13 : **je suis enseignante**

G14 : **enseignante / donc vous êtes fonctionnaire** ?

C15: **oui**

G16 : **alors il vous faut la photocopie de la carte d'identité légalisée**

C17 : **d'accord**

G18 : **un extrait de naissance numéro douze du registre**

C19 : **d'accord**

G20 : **un certificat de résidence**

C21 : **d'accord**

G22 : **plus une fiche de paie (ne) photocopie légalisée**

C23: **d'accord / et je voulais juste vous demander si je serai ailleur par exemple en France comment faire pour verser pour ?**

G24 : la
G24 : non

C25 : **non ?**

G26 : **non le versement hors la le euh le territoire national non**

C27 : **d'accord**

G28 : **les livrets non**

C29 : **d'accord**

G30 : **il faut avoir un compte euh courant devise**

C31 : **d'accord**

G32 : **pour fair tes transactions euh hors le territoire national**

C33 : **d'accord**

G34 : **baççah le carnet et : le carnet c'est la CNEP**

G34 : **mais le carnet et : le carnet c'est la CNEP**

C35 : **ok**

C35 : **d'accord**

G36 : **pas hors la CNEP**

C37 : **ok**

C37 : **d'accord**

G38 : **le compte chèque par contre non le compte chèque vous pouvez l'utiliser à la CNEP comme à d'autre banque / c'est-à-dire tqadi diri diri des transactions bancaires quand vous avez un compte chèque mais le compte épargne non yugçud ghir fel euh contre euh contre CNEP**

G38 : **le compte chèque par contre non le compte chèque vous pouvez l'utiliser à la CNEP comme à d'autre banque / c'est-à-dire vous pouvez faire des transactions bancaires quand vous avez un compte chèque mais le compte épargne non il reste que dans euh contre euh contre CNEP**

C40 : **d'accord**

G41 : **c'est tout**

C42 : **merci**

BIBLIOGRAPHIE

- 1- Ali-Bencherif, M. Z. (2009), « Choix et alternance de langues dans une conversation bilingue/exo-lingue entre deux locutrices algériennes immigrée/non-immigrée » *Synergies Algérie*, n°5, pp. 119-137.
- 2- André-Larochebouvy, D. (1984), *La conversation quotidienne*, Paris, Crédif
- 3- Anis, J. (1998), *Texte et ordinateur : l'écriture réinventée*, De Boeck
- 4- Arcand, R. et Bourbeau N. (1998), *La communication efficace : de l'intention aux moyens d'expression*, Paris, Bruxelles, De Boeck
- 5- Bellatreche, H. (2009). « L'usage de la langue française en Algérie cas d'étude : le secteur bancaire », *Synergies Algérie*, n°8, pp.107-113
- 6- Baylon, Ch. (1991), *Sociolinguistique Société, Langue Et Discours*, Edition Nathan
- 7- Baylon, Ch., et Mignot, X. (1991). *La communication*, Paris, Nathan Université
- 8- Blanchet, Ph. (2008), *Un modèle et une typologie ethno-sociolinguistiques de la compétence de communication*, pp. 1-7 consulté le : 03/06/2011 sur : http://eprints.aidenligne-francais.universite.auf.org/10/1/pdf_Blanchet_typo.pdf
- 9- Calvet, J-L. (1992), *Les langues des marchés en Afrique*, Didier Erudition
- 10- Charaudeau P. (1997), *Le discours d'information médiatique. La construction du miroir social*, Nathan-INA, Paris
- 11- Cosnier, J. et Kerbrat-Orecchioni, c. (1991), *Décrire la conversation*,
- 12- De Fornel, M. et Léon, J. (2000) « L'analyse de conversation, de l'ethnométhodologie à la linguistique interactionnel¹ », *Histoire Epistémologie Langage*, 22/1, pp. 131-155 consulté le : 13/02/2011 sur : http://htl.linguist.univ-paris-diderot.fr/leon/HEL22_1.pdf
- 13- Fumiya I. (2002), *L'interaction exo-lingue : analyse de phénomènes métalinguistique*, Japon, édition Shumpûsha

- 14- Kerbrat-Orecchioni C. (1990), *les interactions verbales*, tome I, Paris, Armand Colin
- 15- Kerbrat-Orecchioni C., (2005). *Le discours en interaction*. Paris, Armand Colin
- 16- Levrat, J. (1993), *Du dialogue*, Horizons méditerranéens
- 17- Martinet, A. (1970), *Eléments de linguistique générale*, Paris, Armand Colin
- 18- Moreau, M-L. (1997), *Sociolinguistique : les concepts de base*, Belgique, édition MARDAGA
- 19- Nuchèze, V. (1998), *Sous les discours, l'interaction*, l'Harmattan
- 20- Sadi, N. (2010) « Alternance codique dans une émission radiophonique algérienne », *Synergies Algérie*, n°10, pp.259-273
- 21- Queffélec, A. et al (2002), *Le français en Algérie : lexique et dynamique de langue*, Editions Duculot
- 22- Rouleau, L. (2007), *Théories des organisations : approches classiques, contemporaines et de l'avant-garde*, PUQ
- 23- Saussure, F. (1916). *Le cours générale de la linguistique* (internet)
- 24- Traverso V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin
- 25- Traverso V. (2006), *Des échanges ordinaires à Damas : aspects de l'interaction en arabe-Approche comparative et interculturelle*, PUL
- 26- Traverso, V. (1998), *La conversation familière : analyse pragmatique des interactions*, PUL
- 27- Van Hooland, M. (2007), *La troisième personne : Maltraitance, Résilience et interactions verbales*, Paris, Armand Colin

Dictionnaire

- 28- Dubois J. et al. (1982). *Dictionnaire de linguistique*, Paris, Larousse
- 29- Robert, P. et al (1971), *MICRO ROBERT DICTIONNAIRE DU FRANÇAIS PRIMORDIAL*, Paris, Revue et mise à jour.
- 30- Larousse (1992), *Dictionnaire de la langue française*, Lexis, Larousse.

Sitographie

- 31- Aslihan, K. (2007), *Acquisition des compétences d'interaction verbale en FLE : exemple d'analyse d'une classe de FLE en Turquie*, p. 1 consulté sur : <http://gramm-fle.ulb.ac.be/fichiers/colloques/Nantes2007/KANMAZ.pdf>
- 32- Béal-Hill, (), *Analyse des interactions E53MCM EAD*, in (Cours de Mme Béal-Hill), pp. 1-27 consulté sur : http://asl.univ-montp3.fr/L308-09/MCC5/E53SLMC1/cours/Analyse_interactions1.pdf
- 33- CNEP-Banque (2010), Direction du marketing et de l'action commerciale consulté le : 02/05/2011 sur : http://www.cnepbanque.dz/fr/index_fr.php?page=presentation

TABLE DES MATIERES

PAGES

Introduction	01
CHAPITRE I: AUTOUR DE L'INTERACTIONNISME : CADRAGE THEORIQUE	12
I.1- L'interactionnisme.....	13
I.1.1- Les courants de type psychologique.....	14
I.1.2- Les courants de type sociologique et anthropologique.....	14
- L'ethnométhodologie	14
- L'analyse conversationnelle	15
- L'ethnographie de la communication.....	17
- La sociolinguistique interactionnelle de Gumperz	19
- La microsociologie de Goffman.....	20
I.1.3- Les courants de type linguistique.....	21
- L'analyse en rang de l'Ecole de Genève	21

CHAPITRE II : USAGE DE LA LANGUE FRANÇAISE EN ALGERIE	24
II.1- L'usage du français	25
II.1.1- Situations formelles	25
II.1.1.1- L'administration.....	26
II.1.2- Situation informelle	27
II.2- Distinction entre alternance codique / emprunt	28
II.2.1- L'emprunt	28
II.2.2- L'alternance codique : aspect théorique	28
CHAPITRE III : PRESENTATION DU CORPUS, DU CONTEXTE D'ETUDE	31
ET DE LA METHODOLOGIE D'ANALYSE	
III.1- La présentation de corpus	32
III.2- Les conventions de transcription	34
III.3- Le contexte d'étude : la CNEP-Banque¹⁰⁷ de la ville de Sidi Bel Abbés	37
III.4- L'élément d'étude : l'interaction verbale	38
III.5- Les types d'interaction verbale	39
III.5.1- La conversation	39
III.5.2- Dialogue.....	40
III.5.3- Entretien	41

III.6- La situation de communication	42
III.6.1- Les participants	43
III.6.1.1- Le guichetier (ère).....	43
III.6.1.2- Le client (e).....	43
III.6.1.3- La relation entre guichetier/client.....	44
III.6.2- Le cadre spatio-temporel.....	45
III.6.2.1- Le lieu : la CNEP Banque.....	45
III.6.2.2- Le temps.....	46
III.6.3- L'objectif de l'interaction.....	47
III.7- La méthodologie d'analyse.....	47

**CHAPITRE IV : STRUCTURE DES INTERACTIONS ENTRE
GUICHETIERS / CLIENTS : ANALYSE DE CORPUS** **50**

IV.1- Questions posées par les inter-actants.....	51
IV.2- Les tours de parole	54
IV.3- Structure globale d'interaction.....	58
IV.3.1- L'ouverture.....	58
IV.3.2- Le corps de l'interaction	62
IV.3.3- La clôture.....	63

CHAPITRE V : CHOIX LINGUISTIQUES DES GUICHETIERS / CLIENTS ET PRATIQUES LANGAGIERES AU SEIN DE LA CNEP-BANQUE	67
V.1- Présentation des données.....	68
V.2- Les causes de l'émergence d'alternance codique	72
V.2.1- Facteurs externes	72
V.2.1.1- L'usage du français pour la communication des chiffres et des numéros.....	73
V.2.1.2- L'usage du français pour des termes techniques ou spécifiques au domaine de la CNEP Banque.....	77
V.2.2- Facteurs internes	80
V.2.2.1- L'usage du français pour l'abréviation des mots.....	80
V.2.2.2- Le déclenchement.....	82
V.3- Fonctions d'alternance codique.....	84
Conclusion.....	89
Annexe.....	92
Bibliographie.....	168