



Séquence d'ouverture, invitation et offre dans les conversations téléphoniques : entendu/malentendu

Opening sequence, invitation and offer in agreement/misunderstanding telephone conversations

Yasmina BAGHBAGHA¹
Université Alger 2 | Algérie
yyasminebagh@gmail.com

Résumé : La communication implique un échange de parole entre deux individus, ce qui suppose une intercompréhension mutuelle. Ce contrat commun est relatif et graduel, il peut réussir ou échouer en présence de contresens et/ou de malentendus. Cet article se propose de mener une réflexion autour des entendus/malentendus générés lors des conversations téléphoniques effectuées à la recherche d'un donneur de sang. L'analyse des séquences d'ouverture et du plan de configuration d'une invitation se fait en référence aux travaux de Goffman et de Conein. Le malentendu est principalement linguistique, il surgit à l'issue de la formulation de l'invitation dans certaines conversations.

Mots-clés : Interaction téléphonique, entendu, malentendu, groupe sanguin O rhésus négatif

Abstract : Communication involves an exchange of words between two individuals, which imposes mutual understanding. This joint engagement is relative and gradual, it can succeed or fail in the presence of meaninglessness or misunderstandings. This article aims to discuss on agreement/misunderstandings collected through telephone conversations made in search of a blood donor. The analysis of the opening sequences and the configuration plan of an invitation are based on reflection of Goffman and Conein. The misunderstanding is mostly linguistic, it arises from the expression of an invitation during some conversation

Keywords: telephone interaction, agreement, misunderstanding, blood group O rhesus negative



Le malentendu, divergence d'interprétation entre interlocuteurs qui pensent se comprendre, a fait l'objet d'un nombre d'études. Citons la thèse de Marielle Purdy *Description et sources des malentendus relatifs à l'activité personnelle chez les élèves de maternelle : une étude des rituels du matin au cours d'une année scolaire*, (2015).

¹ Auteur correspondant : YASMINA BAGHBAGHA | yyasminebagh@gmail.com

Grâce à une approche didactique et psychologique, l'auteure analyse conjointement les malentendus des élèves de maternelle et les pratiques de leur enseignante. Elle souligne le caractère crucial de recherches sur les répercussions des malentendus observés en maternelle sur la réussite ultérieure de l'élève. Dans le fil des travaux existants, le cinquième numéro de *Savoirs en Prisme* (2016) qui part de la conception selon laquelle le malentendu occupe et crée des espaces propres. Florence Dumora et Mireille Ruppli regroupent des contributions interrogeant, la possibilité d'une communication linguistique au-delà des ratés, décalages ou écarts. Le deuxième volet, des études analyse la dialectique de la production et de la réception, constitutive de l'œuvre littéraire. La troisième partie concerne la société, et le jeu des malentendus dans la circulation des idées et leurs impacts sociaux. Enfin, la psychanalyse permet un retour au sujet parlant, pour envisager l'inévitable malentendu comme fondateur, paradoxal, ou indécidable. Citons également le quarante quatrième numéro des *Cahiers de l'ILSL* (2016) consacré aux actes du Colloque international *Le malentendu et la loi* tenu à l'Université de Lausanne les 5 et 6 décembre 2013. Le recueil traite de différents domaines du savoir : les malentendus philosophiques ; linguistiques et communicatifs (Berthoud et Naf) ; dans l'épistémologie des études littéraires (De la fortelle) ; dans le domaine de la ponctuation (Lala) ; du point de vue de l'histoire des idées tel que les textes de médecine mentale de la fin du XIX^{ème} siècle (Jaccard) et l'histoire des idées linguistiques inspirées de la pièce *Pygmalion* de George Bernard Shaw (Velmezova), entre autres. Les contributions du recueil traitent du phénomène de malentendu à partir de théories et d'ouvrages : le roman en prose *Eulenspiegel* (Schwarz), *Roland furieux* (article de Izzo), *Blanche-Neige* de Robert Walser (Dätwyler), les *Mythologies* de Roland Barthes (contribution de Zenkine) et la théorie de Jacques Lacan (Hachemi). Dans son article intitulé « Stratégies de résolutions des malentendus : La rencontre franco-thaïlandaise » (2004), Patchareerat Yanaprasart s'intéresse à l'interaction verbale entre Thaïlandais et Français travaillant ensemble en Thaïlande et entre natif et non natif. Il est question d'analyser le processus par lequel les natifs et les non natifs ménagent des situations problématiques dues à des malentendus linguistiques et culturels. Quant à Sara Vecchiato (2008), elle soulève la problématique de la nature évasive du langage humain, pour aborder la définition linguistique du malentendu et examiner son rôle dans le discours diplomatique. La chercheuse fait appel à la pragmatique conversationnelle pour approcher les traités internationaux et les résolutions du Conseil de Sécurité des Nations Unies.

Nous nous penchons sur l'étude du phénomène du malentendu à travers une forme particulière de communication, les interactions téléphoniques. La motivation de traiter du sujet est d'ordre personnel, elle a pris une dimension scientifique, par la suite. A l'ère du Covid-19, notre parent était hospitalisé et avait besoin d'une transfusion sanguine, en urgence. Son groupage O rhésus négatif était introuvable. Après avoir contacté nos proches, famille et amis nous avons pu obtenir une liste de donateurs d'une page du réseau social Facebook. Nous les avons contactés un par un par téléphone, dans l'espoir de trouver la bonne personne. Les échanges conversationnels et les propos des interlocuteurs ont suscité notre intérêt. Nous nous assignons comme objectif d'approcher les notions entendu/malentendu qui surgissent au cours de ces interactions verbales. Selon Deprez « *le malentendu se présente comme un double codage d'une même réalité par deux interlocuteurs différents* » (1990 : 570).

Ce phénomène peut être abordé à travers l'interrogation suivante : Quelles sont les caractéristiques des conversations téléphoniques ? Les séquences d'ouverture et de formulation de l'invitation sont marquées par l'entendu ou le malentendu ? Comment les malentendus proviennent-ils ? Par quelles marques linguistiques ? Afin d'y répondre, nous exposons nos démarches théorique et méthodologique qui seront suivies de l'analyse de notre corpus, nous terminons par une conclusion.

1. Positionnement théorique

La présente contribution s'inscrit dans le champ de la sociolinguistique interactionnelle, « *par interaction (...) on entend l'influence réciproque que les participants exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique immédiate les uns des autres* » (Goffman, 1973 : 23). Cette définition semble restrictive excluant les interactions à distance, voire téléphoniques. En effet, « *notre savoir-faire social au téléphone s'appuie exclusivement sur le linguistique et le paralinguistique* » (Boyer, 1996 : 74) contrairement aux rencontres qui s'entourent d'éléments extralinguistiques. C'est dans cette perspective que nous observons et analysons l'entendu/malentendu découlant de l'*offre* et de l'*invitation* au téléphone. L'objet de nos échanges est de trouver un donneur de sang pendant la période de la pandémie du Coronavirus. La revue de la littérature nous a permis de détecter l'inexistence de travaux dans ce sens.

L'étude des conversations téléphoniques a intéressé Bernard Conein (1985, 1988, 1990) qui définit l'*offre* et l'*invitation*. Ces dernières désignent des activités conversationnelles qui se réalisent dans un échange interactif. Parler d'interaction verbale signifie considérer des locuteurs comme des participants, co-participants qui construisent et organisent l'échange de façon progressive, de sorte que chaque énoncé s'appuie sur l'énoncé précédent et/ou provoque l'énoncé suivant. L'échange d'*offre*, tels les compliments ou les félicitations, les salutations ou les présentations, se distingue par des traits caractéristiques : réaliser une invitation suppose deux activités négociables, l'activité *inviter* et l'activité *objet de l'invitation*. Louis Quere propose trois plans d'une invitation : l'agencement de l'activité, en quoi consiste l'invitation ; la spécification de la relation sociale ; l'organisation d'une activité commune future (1985 : 95-96).

Cependant, « *toutes ces formules ne sont pas comprises par B (interlocuteur) dans leur significations littérale* » (Boyer, 1996 : 75), ce qui génère des malentendus, phénomène de défaillances ou de divergences de perception auditive. Charaudeau et Maingueneau trouvent préférable de réserver la désignation malentendu aux cas particuliers de troubles communicatifs constitués par les divergences interprétatives (2002 : 360). Dans ce sens, Kerbrat-Orecchioni précise que le malentendu « *s'origine dans le fait que les interlocuteurs interprètent différemment un segment linguistique qui se prête à deux lectures également possibles, le contexte ne permettant pas de trancher entre elles* » (2005 : 153).

La compréhension d'un énoncé est sujette de cinq cas de figures. Il peut être : non entendu, mal entendu, non compris, objet d'un malentendu ou compris conformément à l'intention du locuteur (Grimshaw, 1980 : 44). Nous rendons compte des deux types l'énoncé entendu et l'énoncé malentendu, dans le présent texte.

2. Méthodologie, collecte du corpus

Après avoir obtenu le lien de la page « La banque algérienne du sang », nous avons effectué nos appels le mercredi 24 novembre 2021, à partir de 9h00, voir la figure ci-dessous.

Figure 1. La page d'accueil de « la banque algérienne du sang »



Notre malade a été évacué au Centre Hospitalo-Universitaire Issad Hassani de Beni Messous, à Alger le dimanche soir 21 novembre 2021, dans un état très critique. Il avait bénéficié de la transfusion d'une seule poche sanguine O rhésus négatif, alors qu'il en avait besoin de trois autres en urgence. Avant six mois, il était en très bonne santé : trentenaire, sportif, non-fumeur et grand de taille. Soulignons deux conditions aggravantes à cette époque². La première résidait dans le fait que notre patient était atteint à la mi-mai 2021, le résultat du test sérologique était positif, ce qui l'avait affaibli davantage. Il s'est avéré, par la suite, que toutes ces complications représentaient des séquelles du virus. C'était un vrai cauchemar, on allait le perdre ! La seconde raison dépendait de l'atmosphère générale, l'Algérie était bouleversée par une forte vague du Corona virus pendant cette période. Ce qui explique la difficulté de trouver un donneur.

Notre démarche d'enquête répond au critère de la proximité à l'hôpital où se trouvait notre patient, Beni Messous, en quatre temps, afin de faciliter le déplacement des donneurs. D'abord, nous avons contacté les donneurs des communes environnantes à Beni Messous, à savoir, Bouzaréah, Cheraga, Bab El Oued. Puis, ceux de Sidi M'hamed. En troisième degré viennent les donneurs résidants à Draria, Birtouta. Enfin ceux de Dar El Beida, Rouiba, El Harrach, Husein Dey. L'autre critère pris en considération est les communications par voie téléphonique en respectant les conditions mentionnées 8h-15h ou 24/24. Afin de gagner du temps et avoir un retour rapide d'informations, nous n'avons pas fait recours aux SMS. Un journal de terrain a été établi à partir des listes proposées, sont mentionnées les réponses des donneurs/informateurs leur numéro de téléphone, lieu de résidence, ainsi que leur pseudonyme sur le site : donneur, bienfaiteur, Amine, Mohamed, etc. Ils sont tous de la wilaya d'Alger, comme le montre la seconde figure.

² Précisons que l'Algérie a connu trois périodes de la pandémie : la première vague de mars à mai 2020 (le variant Alpha), la deuxième vague d'octobre à décembre 2020 (le variant Delta), la troisième vague de juillet à septembre 2021 (Omicron).

Nous avons contacté 38 donneurs, 5 d'entre eux ont exprimé leur disponibilité. Ils n'ont pas pu se rendre à l'hôpital, ce qui nous a amené à poursuivre notre quête atteignant 54 appels.

Figure 2. Liste des donneurs et leurs renseignements

اسم للتبرع	الولاية	الدائرة	رقم الهاتف	فصيلة الدم	طريقة التواصل	وقت الإرسال
فاعل خير	الجزائر	بئر مراد رابيس	0791841694	O-	مكالمات + رسائل نصية	من 8 الى 3 عصراً
فاعل خير	الجزائر	الدار البيضاء	0553109897	O-	مكالمات	24 ساعة / 24 ساعة
Donneur	الجزائر	بئر مراد رابيس	0770560199	O-	رسائل نصية	من 8 الى 3 عصراً
فاعل خير	الجزائر	الدرارية	0672025441	O-	مكالمات + رسائل نصية	من 8 الى 3 عصراً
محمد	الجزائر	الدرارية	0770669401	O-	مكالمات	24 ساعة / 24 ساعة
امين	الجزائر	الشراقة	0673686998	O-	مكالمات + رسائل نصية	24 ساعة / 24 ساعة
فاعل خير	الجزائر	الحراش	0799551530	O-	مكالمات	24 ساعة / 24 ساعة
Un donneur	الجزائر	الدرارية	0560925805	O-	مكالمات + رسائل نصية	من 8 الى 3 عصراً
فاعل خير	الجزائر	الروبية	0557823446	O-	مكالمات	24 ساعة / 24 ساعة
فاعل خير	الجزائر	الشراقة	0699357983	O-	مكالمات + رسائل نصية	24 ساعة / 24 ساعة
فاعل خير	الجزائر	الدرارية	0561223265	O-	مكالمات + رسائل نصية	24 ساعة / 24 ساعة

3. Analyse des données

Nous procédons dans ce qui suit à l'analyse-interprétation des discours collectés en démontrant leurs particularités. Rappelons qu'il s'agit d'appels téléphoniques adressés à des personnes étrangères que nous ne connaissons pas.

3.1. Séquence d'ouverture

Les séquences d'ouverture sont marquées par des structures ritualisées à travers l'acte de se présenter et de saluer. Conein souligne la reprise de cette idée à la fois chez Goffman avec la notion d'échange rituel, chez Sacks avec la notion de pair conversationnelle, chez Pomerantz avec la notion de chaîne d'action, et également en ethnographie de la communication (1988 : 15). Nous nous intéressons à ces lieux conversationnels dans le but d'observer les phénomènes d'entendu/malentendu, examinons ces extraits.

3.1.1. Echange de salutations et les deux types de reconnaissances

Extrait 1, B12

A³1 : Allô

B2 : *Mselkhir* (bonsoir)

A3 : *Mselkhir*, c'est Monsieur Amine

B4 : *anàm* (oui) Amine

Mselkhir en arabe, signifiant bonjour, au deuxième tour de parole est une réplique de politesse en réponse à l'item d'ouverture Allô, ce qui pourrait être une invitation de tenir la suite de la conversation en langue arabe, voire à dominance arabe⁴.

³ Pour des raisons rédactionnelles de lisibilité et de cohérence nous avons jugé pertinent de nous désigner, nous appeleur par la lettre A et l'appelé par la lettre B, les numéros renvoient aux tours de parole.

⁴ Précisons que l'Algérie est un pays plurilingue. La langue arabe standard est la langue officielle du pays, de l'école et des médias. La langue parlée dans la vie quotidienne de la majorité des Algériens est la variété

Ainsi, le premier item prononcé par l'appelé est repris par A dans le troisième tour de parole. Les items *mselkhir* manifestent une reconnaissance perceptuelle, B reconnaît A par la voix, voix féminine. Dans A3 outre l'item repris *mselkhir*, sont mentionnés le titre Monsieur et le prénom Amine, figurant sur le site. A la reconnaissance auditive par l'identification du sexe, B homme/A femme, s'ajoute la reconnaissance par le nom A présente B au moyen d'un déictique, Amine dans le troisième tour de parole. Ce dernier est composite, deux tâches sont accomplies salutation et présentation. Conein qualifie les rapports entre salutation et reconnaissance des personnes de complexes et précise que « *la salutation au téléphone dépend d'une part de la quantité d'information sur le co-participant que possède chacun des conversants, et d'autre part de la manière dont cette information sur les personnes est exprimée verbalement* » (1990 : 148). Ce premier extrait montre que l'échange de salutation peut se combiner avec un échange de présentation, mais aussi de reconnaissance par adresse : c'est Monsieur Amine/ confirmation par l'adverbe oui et le prénom Amine.

3.1.2. Le statut interrogatif du tour de parole

Extrait 2, B20

A1 : Allô

B2 : Oui, bonjour

A3 : Bonjour, Madame de Chéraga ?

B4 : Oui

A5 : J'espère que je ne vous dérange pas

Nous relevons l'existence de trois phénomènes dans l'extrait ci-dessus. D'abord, la reconnaissance perceptuelle auditive par l'item, suivi de l'acte conventionnel de salutation. Cet échange se réalise au moyen de la forme idiomatique bonjour, présente dans le deuxième et troisième tour de parole. Conein a fait remarquer que « *si la première salutation fera retour au tour suivant il est question d'une convention sociale de ratification mutuelle* » (1990 : 146). Dans ce cas, la salutation recouvre à la fois un aspect conventionnel et conversationnel. Ces deux phénomènes sont consolidés par la marque verbale d'identification : Madame. L'adresse à l'autre se fait par la manifestation linguistique de la reconnaissance dans l'emploi du titre Monsieur, impliquant une ratification sociale de deuxième niveau.

En effet, l'identification de l'appelé dans A3 a pris une intonation montante à application interrogative associée à la localisation géographique, la commune de Chéraga. Nous appeleur, avons vérifié qui avons-nous contacté par téléphone avant de poursuivre la conversation. Le statut interrogatif du tour de parole implique un doute sur l'identité de B⁵. L'appelé en B4 construit son propos comme une réponse confirmative. La communication au téléphone est difficile en l'absence de repères visuels et physiques. Même si le timbre vocal pourrait donner quelques indices de l'état psychologique du destinataire, il reste insuffisant.

dialectale, aussi nous signalons la présence de tamazight et ses variétés, chaoui, kabyle, mozabite et tergui, parlé par une communauté amazighophone. Quant au français, officiellement première langue étrangère, il occupe sa place dans les interactions verbales alterné avec l'arabe ou seul.

⁵ Trois tâches sont accomplies dans le même tour de parole A3. Il est question d'un cas d'entrelacement entre salutation, identification (Madame) et présentation par la localisation géographique, Chéraga.

3.2. Séquence conversationnelle d'invitation/offre⁶

Après avoir formulé l'invitation, les appelés l'ont interprétée et ont fait leur choix de différentes manières, comme nous le verrons.

3.2.1. Plans de configuration de l'invitation

La réalisation de l'invitation/offre est précédée par des séquences préliminaires, comme nous l'observons dans ce troisième extrait.

Extrait 3, B32

A1 : Allô

B2 : Bonjour

A3 : J'ai tiré votre numéro sur la liste des donneurs de sang.

B4 : Oui, exact

A5 : Je voudrais vous demander, je vous prie, on a besoin du O- pourriez-vous nous aider ?

B6 : Prompt rétablissement à votre malade, *labas àlih. Wallah* (je vous jure) j'ai fait un don avant 15 jours. J'aurais aimé vous aider, *wallah*. Je comprends votre cas, *wallah madabia*.

A7 : Je vous remercie Monsieur.

B8 : Je souhaite de tout cœur que vous allez trouver un donneur, *inchallah*.

A9 : Je vous remercie, au revoir.

B10 : Au revoir

B répond au principe de négociation selon deux aspects : en respectant les tours de parole par la non interruption, mais aussi par le ménagement de l'interlocuteur dans le quatrième tour. Il approuve l'information avancée « oui exact » pour le fait de « tirer son numéro de la liste des donneurs de sang ». L'appelé emploie l'adverbe d'affirmation « oui », suivi de l'adjectif « exact » comme acte de confirmation. « *Le "oui" n'étant pas clôturant, il a à la fois valeur de réplique (confirmation) et de ponctueur phatique (attente de présentation)* » (Conein, 1990 : 156), ce qui va suivre. Il est question d'une pré-séquence identificatoire.

Afin de réaliser notre invitation nous nous sommes référées à deux activités négociables : l'*activité d'invité* et l'*activité objet de l'invitation*. La première est présentée sous forme de question, dans le cinquième tour de parole. Elle s'ouvre par une assertion « je voudrais vous demander » et comporte une deuxième partie, le verbe pouvoir à la deuxième personne du pluriel : « pourriez-vous ». Ces formules sont en mode conditionnel, l'une a valeur de politesse et l'autre véhiculant un souhait. Elles sont interprétées comme des propositions par l'appelé. Quant à l'activité objet de l'invitation, elle concerne le contenu de l'énoncé, en quoi consiste l'invitation formulée explicitement, la nécessité du O négatif.

3.2.2. Le serment en réaction à l'invitation

Nous avons énoncé notre invitation : « Je voudrais vous demander, je vous prie, on a besoin du O- pourriez-vous nous aider ? », l'interlocuteur recours au serment *wallah* en arabe à trois reprises dans le sixième tour de parole. Disant qu'il a déjà fait un don avant 15 jours, alors que l'écart entre deux dons ne doit pas s'effectuer en moins de huit semaines, d'après les médecins.

⁶ Dans l'ordre présentationnel, nous commençons par l'unité linguistique « invitation » étant donné que c'est nous qui formulons la proposition, d'abord. Viendra par la suite l'offre du coparticipant.

L'acte de jurer attribue une charge particulière au discours en exprimant le ressenti face à cette situation d'incapacité de répondre à la demande « effectuer un don ». Le serment consiste en l'énoncé oral et ritualisé d'une formule. Il énonce une autorité invoquée (Dieu, les saints), atteste la vérité d'une cause ou d'un témoignage, ou établit, généralement pour un temps déterminé, les obligations du ou des prestataires (Lachaud et Buchholzer, 2014 : 7). La coopération dans l'interlocution est assurée par le souhait de pouvoir trouver un donneur : « je souhaite de tout cœur ». Evoquer le cœur, siège des sentiments, est une manière de marquer la sincérité du fait désiré. Ajouter à cela une expression à connotation religieuse « *inchallah* » implorant Dieu.

3.2.3. Emettre l'invitation

Extrait 4, B40

A1 : Allô

B2 : Bonjour Madame

A3 : Bonjour, permettez-moi de vous contacter. J'espère que je ne vous dérange pas ?

B4 : Non, je vous en prie

A5 : J'ai tiré votre numéro de la liste des donneurs de sang

B6 : *Anàam* (oui)

A7 : On a besoin du O- pouvez-vous nous aider, je vous prie ?

B8 : Eh oui ! J'étais donneuse régulière, je suis malade, j'ai 58 ans. Je prends des médicaments *bàid achar àlik*, mon sang est affecté.

A9 : *Bechfa àlik* (prompt rétablissement) Madame

B10 : *Allah isalmek benti* (que Dieu vous garde ma fille) vous allez trouver un donneur, *inchallah*. Etant malade, je ressens parfaitement votre besoin

A11 : Je vous remercie, Madame

B12 : *Beslama benti* (au revoir ma fille).

Nous avons tenté la vérification des conditions favorables pour la formulation de notre invitation grâce à l'énoncé à forme interrogative « j'espère que je ne vous dérange pas ? ». La négation de la part de la participante « non, je vous en prie », vient nous rassurer. Une fois l'initiative de l'appel prise, nous avons testé la *texture de pertinence* de l'invitation. Elle est émise sur une forme précise spécifiant l'objet de l'invitation.

La rencontre sociale proposée ne peut s'accomplir sans qu'elle soit provoquée par l'invitation. Cette dernière s'inscrit dans le type d'actes de parole promissif, reprenant la terminologie de (Conein, 1985 : 115), servant à introduire une activité future.

3.2.4. Réponse à l'invitation, regret

Le principe de cohérence est assuré dans le deuxième tour de parole par les règles de continuité et d'agrippage, comme nous le montrons. L'interlocutrice exprime le regret de ne pas pouvoir assurer un don selon quatre niveaux. Par la locution interjective « Eh oui », après un temps de réflexion. Elle a pour rôle d'appuyer une émotion ; par l'emploi de l'imparfait, indiquant une action habituelle et répétée, renforcé par le syntagme « donneuse régulière » et l'âge 58. Ces indices linguistiques soulignent un changement de situation : d'une donneuse régulière à une personne impuissante au don ce qui explique ce regret. L'interlocutrice affiche son âge, 58 ans, pour faire entendre qu'elle est encore jeune, puisque l'âge limite du don est de 70 ans.

Nous constatons que B relie ses énoncés par un fil conducteur intelligible. Elle ne se contente pas d'exprimer son regret mais elle en justifie la raison.

Elle « prend des médicaments, son sang est affecté », ce qui suppose qu'elle souffre d'une maladie grave/chronique. Par ailleurs, l'alternance codique français/arabe crée une certaine familiarité et donne de la connivence à la situation. Un enrichissement relationnel est exprimé par l'emploi de l'item *Benti*, ma fille à deux reprises. Ainsi, le principe de cohérence est renforcé par cette stratégie. Dans l'énoncé « étant malade, je ressens parfaitement » la participante exprime une compassion en verbalisant un ressenti : verbe ressentir+adverbe, parfaitement, c'est-à-dire assurément.

3.2.5. Acceptation de l'invitation sous réserve

Extrait 5, B51

A1 : Bonjour Monsieur

B2 : Bonjour

A3 : J'ai repéré votre numéro sur le site des donneurs de sang

B4 : Oui

A5 : On cherche un donneur O- pouvez-vous nous aider, je vous prie ?

B6 : J'ai attrapé le Covid. Mon test positif est récent, il date du début du mois (novembre). Dommage ! Vraiment dommage (avec intonation), je pense que je ne vais pas pouvoir donner mon sang. Vous pouvez vous-même vous renseigner. Si on vous dit que c'est possible, je vous aiderai avec un énorme plaisir.

A7 : D'accord, je vais voir, je vous remercie

B8 : C'est au niveau de quel hôpital ?

A9 : A l'hôpital Beni Messous

B10 : Je serai disponible demain. Ça sera réglé.

A11 : Je vous remercie, au revoir

B12 : *Rabi isahel* (bon courage). Prompt rétablissement à votre malade.

Rappelons que le contexte dans lequel s'est déroulée l'enquête est la crise sanitaire du Covid 19, dont le troisième participant est atteint. Ce dernier est contrarié par ce fait *être covidé* comme le montre la répétition du nom masculin « dommage, vraiment dommage » avec intonation. Son don est soumis à une condition, la confirmation médicale, pour son cas. Il se prononcerait donneur « avec un énorme plaisir », il s'agit d'une promesse conditionnée. « *Sa réponse vaut comme une acceptation de l'invitation sous réserve que la condition puisse être satisfaite* » (Boyer, 1996 : 76).

B3 relance la discussion en nous interrogeant sur l'hôpital où se trouve notre patient : « c'est au niveau de quel hôpital ? ». Avec insistance, il nous fait une contre-proposition concernant sa disponibilité le lendemain. De ce fait, pouvons-nous évoquer « *une répartition implicite des droits et des obligations* » entre invité et invitant au sens boyerien ? Nous invitant avons donné le choix à nos invités soit de les récupérer par voiture, si ils le souhaitent, ou de leurs envoyer un taxi, ce qui représente une obligation pour l'invitant et un droit pour l'invité. Après des séquences conversationnelles, nous nous sommes convenus à accepter que l'invité se rend à l'hôpital seul, à l'heure qui lui convient afin qu'il se sent à l'aise. Précisons que l'aboutissement à cette phase finale de l'invitation a eu lieu cinq fois, nombre de participants ayant accepté le don. Il s'agit de l'organisation d'une activité commune future.

« Ce qui veut dire que l'agencement des événements qui constituent l'invitation révèle une méthode, cogérée par les interlocuteurs en conformité avec l'ordre relationnel spécifié par l'accomplissement de l'invitation » (Quere, 1985 : 96).

3.3. Le malentendu dans la conversation téléphonique

Le malentendu prend part juste après la formulation de l'invitation, dans certain cas. Nous exposons dans ce qui suit ses sources et ses causes.

3.3.1. Ambiguïté sémantique autour de *oui*

Extrait 6, B 9

A1 : Bonjour Monsieur, j'ai récupéré votre numéro de la liste des donneurs de sang. On a besoin du sang O-, je vous prie, pourriez-vous nous aider ?

B2 :Oui

A3 : Ah parfait, je vous remercie

B4 : Attendez, *wach dart*-(qu'est-ce que j'ai fait) pour me remercier ?

A5 : ...Vous avez accepté

B6 : Non, j'ai dit oui, je me suis rappelé que j'avais mis mon numéro sur la liste des donneurs, depuis je n'arrête pas de recevoir des appels

A7 : Je n'ai pas bien saisi, Monsieur. Je peux savoir, je vous prie, oui ou non ?

B8 : Ça remonte à très longtemps

A9 : ... C'est-à-dire ?

B10 : ...Ça ne s'arrête pas, ces appels !

A11 : D'accord, j'ai compris, je vous remercie

La conversation s'ouvre par un énoncé transcrivant notre pensée en tant qu'émetteur. Il comporte quatre niveaux : salutation, provenance du numéro, formulation de la demande et une invitation. Pour accéder au sens le récepteur décode l'énoncé et formule une réponse à la partie qui concerne la mise en ligne de son nom. Il affirme ce fait.

La valeur référentielle accordée au mot *oui* par B est différente de celle que A a de cette même unité linguistique. Par conséquent, le malentendu a une origine sémantique « c'est l'attribution erronée d'une valeur à une marque donnée qui provoque ce type de malentendu » (Yanaprasart, 2004 : 5).

3.3.2. Négation et répétition comme lieu du malentendu

Extrait 7, B 9

A1 : Bonjour Monsieur, j'ai récupéré votre numéro de la liste des donneurs de sang. On a besoin du sang O-, je vous prie, pourriez-vous nous aider ?

B2 :Où est-ce que vous êtes ? c'est au sein de quel hôpital ?

A3 : A Beni Messous

B4 : Non c'est loin, je ne peux pas

A5 : D'accord, on peut venir à l'hôpital Mustapha, si vous voulez

B6 : Pourquoi Mustapha ?... je travaille

A7 : Le jour, l'heure qui vous convient

B8 : Pourquoi Mustapha ? Non *nakhdem nhar kamel*-(je travaille toute la journée) de 8h30 à 16h, je ne sors pas la nuit

A9 : ... D'accord, comme vous voulez

B10 : ... Ecoutez Madame, appelez-moi quand vous serez à Mustapha. Je vais voir, si je serais libre.

A11 : D'accord, je vous remercie

Observons le septième extrait. Après la séquence préliminaire, comme nous le voyons dans le premier tour de parole, B marque un long silence avant sa réplique par deux formes verbales interrogatives successives concernant le lieu et le centre hospitalo-universitaire où notre parent est retenu. Le silence revient dans le neuvième et le dixième tour de parole. Nous enregistrons le recouvrement de discours et le non-respect de tour de parole dans le troisième et le quatrième tour de parole. Avant même de terminer la formulation de notre réponse : « à Beni Messous », B exprime son refus par l'adverbe de négation « non » ainsi que la forme négative « ne pas » suite à l'éloignement « non c'est loin, je ne peux pas ».

Sachant que notre interlocuteur habite à Sidi M'hamed, nous lui avons proposé de nous déplacer à l'hôpital Mustapha Pacha qui se situe au sein de cette commune. Il s'interroge sur la motivation d'une telle indication spatiale en haussant la voix, dans deux tours de parole. Après un silence, il se ressaisit sous prétexte du travail. B8 reprend la même structure syntaxique négative « non *nakhdem nhar kamel*-(je travaille toute la journée), je ne sors pas la nuit ». Le malentendu est marqué par le timbre vocal remontant et le recours à l'arabe dialectal. Le procédé de répétition associé à la négation est une forme particulière « *la répétition, en tant que reprise partielle ou totale d'un énoncé, constitue un premier niveau, degré zéro de reformulation, dans lequel apparaît cependant déjà une insistance, qui de toute évidence renforce l'énoncé* » (Mochet, 1998 : 231).

B recourt à une réparation de l'activité conversationnelle caractérisée par de nombreux silences dû aux malentendus à travers l'énoncé : « Appelez-moi quand vous serez à l'hôpital Mustapha ». Il ajoute « je vais voir » ce qui suppose l'incertitude de la réalisation de l'acte de sa présence, en admettant qu'il sera libre par la conjonction « si » et le mode conditionnel. « Je vais voir, si je serais libre ».

3.3.3. Le silence indice du malentendu

Extrait 8, B14

A1 : Bonjour

B2 : ... (silence) Bonjour

A3 : J'ai récupéré votre numéro de la liste des donneurs de sang

B4 : ... (silence)

A5 : On a besoin du O- pouvez-vous nous aider, je vous prie ?

B6 : ... (silence) je ne vous entends pas ... problème de réseau

A7 : D'accord, je vous disais qu'on a besoin du O- si vous pouvez nous aider ?

B8 : ... (silence) vous êtes où ?

A9 : A Alger

B10 : ... (silence) je suis hors wilaya

A11 : ... (silence)

B12 : ... (silence) au revoir

Toutes les réponses de B sont précédées par un silence. Il avance deux prétextes : le problème de réseau et la distance « il est hors Alger ». B enfreint les règles du principe de pertinence à commencer par la règle de quantité : il formule des réponses brèves. Il transgresse la règle de qualité, également lorsqu'il décide de mettre terme à la conversation par la formule de clôture « au revoir » et coupe la communication téléphonique. En effet, « *le silence témoigne de l'échec de la parole et parvient à démontrer les limites de celle-ci* » (Dätwyler, 2016 : 26).

Extrait 9, B28

.....

B1 : ... (silence) Ah, ce n'est pas mon numéro. Je viens d'acheter cette puce**A2** : ... (silence)**B3** : Je ne peux pas vous aider, désolé**A4** : D'accord, merci**Extrait 10, B17**

.....

B1 : ... (silence) vous vous trompez de numéro**A2** : ... (silence)**B3** : Au revoir**A4** : Au revoir

Dans les extraits 9 et 10 la conversation se trouve provisoirement en suspens. Le silence est un indice d'une incompréhension, voire de refus. Ce raté conversationnel a suscité de nombreuses questions lors de l'appel quelle serait la réponse de B, accepte-t-il ou va-t-il refuser ? B28 et B17 ne respectent pas la règle de convenance l'un des principes de la négociation et de la civilité marquant une rupture des activités conversationnelles par : « ce n'est pas mon numéro », « vous vous trompez ». Dans ce second volet qui concerne l'étude du malentendu, l'interlocuteur de l'extrait 8 recourt à l'implicite à travers différentes stratégies : les silences et les réponses brèves. Alors que le refus est explicitement formulé dans les extraits 9 et 10.

L'analyse démontre que les items de salutation (bonjour, bonsoir, *sbahelkhir*, *msalkhir*, *salamalikom*) servent à résoudre des tâches organisationnelles, lancer l'échange et instaurer la confiance. Allô, comme unité sonore placée au premier tour de parole sert à établir une reconnaissance perceptuelle du locuteur, en retour l'interlocuteur répond à cet item conversationnel. Bonjour, *sbahelkhir*, *msalkhir*, *salamalikom* sont des unités linguistiques qui permettent un traitement sémantique et pragmatique de l'acte de salutation. Le premier niveau réside dans le choix du code linguistique arabe ou français. La charge sémantique est le second niveau d'analyse, si *bonjour* est la traduction de *sbahelkhir*, *salamalikom* recouvre une dimension religieuse.

Dans toutes les conversations téléphoniques de notre corpus, sont présentes les séquences d'ouverture marquées par les salutations et les présentations et les séquences d'invitation lieu d'entente. Ce n'est qu'après avoir formulé l'invitation que le malentendu apparaît, dans certains cas. Dans les extraits analysés, A contraint B à répondre et à faire un choix pour accepter, refuser, faire une contre-proposition ou différer la réponse définitive. Ainsi, les plans de configuration de la réalisation d'une invitation sont existants.

Nous nous sommes référés aux quatre principes de pertinence, cohérence, négociation et légitimité et mode de gestion de malentendu pour obtenir les résultats suivants. Dans les deux cas de l'entendu/malentendu l'agencement de l'activité est assuré par le fait d'exposer le thème de l'invitation. Dans les deux cas de l'entendu/malentendu, la spécification de la relation sociale est assurée par la présence de nous appeleur (locuteur)-appelé éventuel donneur de sang. L'écart entre les séquences conversationnelles de l'entendu/malentendu réside dans l'organisation d'une activité commune future.

Dans le cas de l'entendu l'agencement des événements mène à la volonté d'accomplir une activité commune future « le don » par la profération du serment *wellah*, confirmer un ordre relationnel intime et familial : ma fille en arabe, *benti*, insister, relancer : « je serai disponible demain ». Dans le cas du malentendu le non accomplissement de l'activité commune future se réalise par un ensemble de stratégies discursives : le silence, les réponses brèves, mettre terme à la conversation et le non-respect de la règle de convenance. Le malentendu est principalement d'ordre linguistique ou sémantique loin du culturel étant donné que les participants partagent les mêmes langues. En perspective, nous envisageons approfondir l'étude des sources, des causes et du traitement du malentendu, dans des recherches futures.

20 Références bibliographiques

- CHARAUDEAU P. et MAINGUENEAU D. 2002. *Dictionnaire d'analyse du discours*. Paris. Seuil.
- CONEIN B. 1985. « Actes de parole et organisation des relations sociales : comment fait-on des offres au téléphone ? ». *Réseaux*. Vol 3. n°13. https://www.persee.fr/doc/reso_0751-7971_1985_num_3_13_2806
- CONEIN B. 1988. « De quelques formes de l'interaction dans la conversation téléphonique ». *Réseaux*. Vol 6. n°29. p. 7-32. https://www.persee.fr/doc/reso_0751-7971_1988_num_6_29_1274
- CONEIN B. 1990. « Formalité et contingence interactionnelle : échange des noms et des salutations au téléphone ». *Réseaux*. Vol1. n°1. https://www.persee.fr/doc/reso_0984-5372_1990_hos_8_1_3536
- DÄTWYLER M. 2016. « *Il était une fois...*La compréhension et le malentendu chez Robert Walser ». *Cahiers de l'ILSL*. n°44.
- DEPREZ DE HEREDIA C. 1990. « Influence de la migration urbaine sur la communication familiale : nouvelles normes, nouvelles formes, nouvelles stratégies ». *Des villes et des langues. Actes du colloque international Dakar*. 15 et 17 décembre 1990. Paris. Didier Edition.
- DUMORA F. et RUPPLI M. 2016. *Savoirs en Prisme*. n°5. Les espaces du malentendu. https://savoirenprisme.files.wordpress.com/2017/12/05_2016_les_espaces_du_malentendu-integral.pdf
- GOFFMAN E. 1973. *La Mise en scène de la vie quotidienne : La présentation de soi*. Tome II. (trad. fr. 1re éd. 1959. The presentation of Self in Everyday Life), Paris, Minuit.
- GOFFMAN E. 1987. *Façons de parler*. (trad. fr. 1re éd. 1981, Forms of talk). Paris. Minuit.
- GRIMSHAW A. 1980. « Mishearings, misunderstandings, and other nonsuccesses in talk : a plea for the redress of speaker-oriented bias ». *Sociological Inquiry*. n°50.
- KERBRAT-ORECCHIONI C. 2005. *Le discours en interaction*. Armand Colin. Paris.
- LACHAUD F. et BUCHHOLZER L. 2014. « Le serment dans les villes du bas moyen âge ». *Histoire urbaine*. n°39. Disponible : <https://www.cairn.info/revue-histoire-urbaine-2014-1-page-7.htm>
- MOCHET M.-N. 1998. « Procédures de reformulation et supports multimédia ». *Annales littéraires de l'Université de Franche-Comté*. *Répétition, altération, reformulation*.
- PURDY M. 2015. *Description et sources des malentendus relatifs à l'activité personnelle chez les élèves de maternelle : une étude des rituels du matin au cours d'une année scolaire*. Thèse de doctorat. Université du Québec. Montréal. <https://archipel.uqam.ca/8210/1/D2954.pdf>
- QUERE L. 1985 « Inviter : Quelques éléments de description ». *Réseaux*. n°13.
- VECCHIATO S. 2008. « Le malentendu consensuel, ou l'ambiguïté en diplomatie » MAIELLO G. *Il dialogo come tecnica linguistica e struttura letteraria, Atti del Convegno Internazionale della SUSLLF*. Napoli. ESI. https://www.researchgate.net/publication/321587949_Le_malentendu_consensuel_ou_l_ambiguite_en_diplomatie/link/5a280a97a6fdcc8e8671a0bd/download
- VELMEZOVA E. et al. 2016. *Le malentendu dans tous ses états*. *Cahiers de l'ILSL*. n°44.
- YANAPRASART P. 2004. « Stratégies de résolutions des malentendus : La rencontre franco-thaïlandaise ». *Malentendus, conflits et médiations. Approches interculturelles et interdisciplinaires*. n°2. <http://interfrancophonies.org/images/pdf/numero-2/yanaprasart.pdf>