

# L'ACCOMPLISSEMENT DU CONTEXTE ET DU CADRE PARTICIPATIF PENDANT LES COURSES AU SUPERMARCHÉ

Elwys De Stefani (CNRS Lyon & Université de Neuchâtel)

*L'article examine la manière dont les clients d'un supermarché constituent les aspects contextuels de leurs activités. Loin de concevoir le contexte comme 'donné' par l'organisation spatiale du supermarché et par la disposition des produits dans les rayons, il s'agira de montrer comment les acteurs sociaux catégorisent et structurent l'espace au fil de l'interaction. Une attention particulière est réservée à l'analyse des pratiques par lesquelles les clients s'orientent sur un objet commercial. On montre p. ex. que la manipulation d'un objet est une ressource qui contribue tant à la constitution d'un événement focal qu'à la construction d'un cadre contextuel. La dernière partie de l'article est consacrée à l'analyse des cadres participatifs observables dans les interactions en site commercial, des changements des statuts participatifs et des rapports réflexifs entre régime de participation et constitution du contexte.*

*This paper examines the way in which the customers of a supermarket construe the contextual aspects of their activities. Far from conceiving the context as 'given' by the spatial organization of the supermarket and the placement of the products in the aisles, it will be shown how the participants categorize and structure space interactionally. Particular attention will be drawn to the analysis of the practices that the customers accomplish when orienting to a commercial object. The manipulation of an object is shown to be a resource which at the same time contributes to the constitution of a focal event as well as to the construction of a contextual frame. In the last part of the paper we will analyze the participation frameworks of interactions taking place in a commercial setting, the modifications of the participation statutes and the reflexive relationship between changes in participation and the constitution of context.*

## 1. INTRODUCTION

La notion de contexte est des plus controversées, non seulement en linguistique, mais aussi dans les domaines de recherche proches, comme l'ethnographie ou la sociologie et les filières scientifiques qui en découlent – et dont nous nous inspirons largement –, à savoir l'ethnométhodologie et l'analyse conversationnelle. Bien que les chercheurs d'orientation ethnométhodologique aient souligné la nécessité d'approcher le contexte dans sa dynamique – soulignant les rapports de réflexivité qu'une activité

(verbale) entretient avec les phénomènes plutôt contextuels – la notion de contexte reste tributaire d'une tradition textuelle qui tend à séparer les contextes 'externes' (*external contexts* ou *distal contexts* selon Schegloff 1992, 195) des contextes 'internes' qui sont construits *par* et observables *dans* l'interaction (Schegloff *ibid.* les appelle *intra-interactional, discourse* ou *proximate contexts*). Ainsi, Goodwin & Duranti 1992, 6-7 évoquent quatre dimensions du contexte qui semblent s'inscrire dans cette dichotomie, à savoir le cadre social et spatial (*setting*), l'utilisation que les participants font de leur corps pour encadrer et organiser leurs productions verbales (*behavioral environment*), les connaissances d'arrière-fonds (*extrasituational context*) pour ce qui est du contexte externe, et la manière dont la parole invoque et à la fois produit le contexte (*language as context*) pour ce qui concerne le contexte interne. C'est une conception qui n'est pas très loin de la théorie des *indices de contextualisation* par laquelle Gumperz 1982 rendait compte des ressources que les interactants utilisent pour contextualiser leurs activités verbales. En général, le recours à la notion de contexte permet aux analystes de rendre intelligible les activités interactionnelles dans lesquelles les participants s'engagent. Goodwin & Duranti 1992, 3 avancent dès lors une conception basique du contexte, le considérant comme un cadre (dans le sens goffmanien) qui entoure l'événement focal (*focal event*) et qui offre les ressources nécessaires à son interprétation. L'analyse de données interactionnelles permet toutefois de constater que les participants sont souvent orientés vers plusieurs événements focaux, ce qui est rendu visible à travers les activités multiples dans lesquelles ils s'engagent simultanément (Goodwin & Goodwin 1992). Ceci est vrai aussi pour les données que nous analyserons aux paragraphes suivants: il s'agit d'interactions qui se sont déroulées dans un supermarché de la Suisse italienne, soit entre deux personnes faisant les courses ensemble, soit entre les mêmes personnes et un employé de vente.

En sciences humaines, le supermarché comme terrain d'étude a fait l'objet, entre autres, d'études s'inscrivant dans le domaine de l'anthropologie et de la géographie (Miller *et al.* 1998) ainsi que dans le courant de l'anthropologie sociale de la cognition (Lave 1988), alors que des travaux analysant les rencontres de service ont intéressé les chercheurs s'inspirant de l'ethnographie (Tsuda 1984) et de l'analyse conversationnelle (Merritt 1976, Lamoureux 1985). Ces recherches ont tenu compte à différents degrés de la problématique liée au concept de contexte: Lave 1988 – qui a analysé la manière dont les clients d'un supermarché mettent en œuvre leurs connaissances mathématiques lorsqu'ils font les courses (pour calculer p. ex. les prix les plus intéressants) – propose de considérer le contexte en termes de relations dialectiques qui se réalisent entre les activités des participants,

les contextes de leur activité et l'activité elle-même (Lave 1988, 148). Ceci permet à l'auteur de revisiter la notion de *setting* qu'elle distingue de celle d'*arena*:

The supermarket, for instance, is in some respects a public and durable entity. It is a physically, economically, politically, and socially organized space-in-time. In this aspect it may be called an "arena" within which activity takes place [...]. At the same time, for individual shoppers, the supermarket is a repeatedly experienced, personally ordered and edited version of the arena. In this aspect it may be termed a "setting" for activity. Some aisles in the supermarket do not exist for a given shopper as part of her setting, while other aisles are rich in detailed possibilities (Lave 1988, 150-151).

Cette différenciation permet de souligner d'une part que le contexte n'est pas le même pour tous les clients d'un supermarché et, d'autre part, que ce sont les clients eux-mêmes qui à travers leurs activités et leurs déplacements contribuent à constituer le contexte situationnel, c.-à-d. le *setting*. D'un point de vue méthodologique il est toutefois difficile de décrire le *setting* d'une interaction, et ceci même en adoptant une approche émique à l'analyse, qui privilégie la reproduction du point de vue des participants à la rencontre sociale. Les déplacements dans le supermarché sont accompagnés d'un monitoring des rayons que les participants rendent visible par des productions verbales, mais aussi, le plus souvent, par l'orientation des regards sur les objets qui sont exposés dans les rayons. L'importance des objets dans la constitution du contexte – que ce soit à travers une orientation visuelle ou par des manipulations des produits commerciaux – n'a néanmoins pas fait l'objet d'études approfondies. C'est pour cette raison que nous consacrons un paragraphe à la manière dont la manipulation des objets contribue à constituer le contexte de l'interaction.

La prise en compte de l'activité dans la description du contexte mène aussi à analyser la manière dont différents régimes de participation contribuent à modifier le contexte. Goodwin & Goodwin 2004 ont repris la notion goffmannienne de *cadre participatif* (*participation framework*, Goffman 1981, 137) tout en déplorant l'absence d'un outil d'analyse qui permettrait d'étudier la participation sur la base des pratiques interactionnelles des acteurs sociaux (Goodwin & Goodwin 2004, 225). Ceci porte les auteurs à souligner la nécessité d'analyser la participation à travers les activités dans lesquelles les acteurs sociaux s'engagent, et non seulement en examinant leurs énoncés. C'est précisément dans cette optique que nous analyserons la manière dont les clients d'un supermarché se constituent comme participants à une rencontre sociale et comment – à travers diverses activités – ils arrivent à rendre visible leur engagement dans différents

régimes de participation, tout en redéfinissant les aspects du contexte pertinent pour chaque cadre participatif.

## 2. APPREHENDER LE SUPERMARCHÉ: LE *SETTING*

Loin d'être un endroit où les clients et les employés se livrent uniquement à des activités d'échanges commerciaux, le supermarché constitue un terrain dans lequel les acteurs sociaux s'engagent visiblement dans l'accomplissement des relations sociales avec leurs co-participants. L'activité qui consiste à 'faire les courses' ne peut par conséquent pas être décrite simplement comme une suite de choix relatifs à des produits commerciaux, mais doit être conçue plutôt comme une pratique sociale. C'est une macroactivité qui se déroule dans un espace circonscrit, à savoir dans une *arena* délimitée géographiquement,<sup>1</sup> pour reprendre la terminologie avancée par Lave 1988. Tout l'espace de l'*arena* n'est pas accessible aux clients qui peuvent parcourir uniquement la zone *ouverte*, où les marchandises sont étalées dans les rayons et dans d'autres dispositifs de présentation.<sup>2</sup> Lors de leur parcours à travers le supermarché, les acteurs sociaux soumettent l'espace dans lequel ils déambulent à un monitoring continu qui peut donner lieu à une catégorisation de l'espace:

(1) cons42271

- 1 CAR allora  
alors  
2 (1.5)  
3 PIE le frittelle di carnevale non le vuoi/  
les galettes de carnaval tu ne les veux pas/  
4 CAR no . non le prendo eo (siamo nel) [frutta  
non . je ne les prends pas eo (nous sommes dans) [les fruits  
5 PIE [°ah°  
6 (0.6)  
7 CAR [compro l'ins-  
[j'achète la sal-  
8 PIE [(allora) qui hanno le fragole se vuoi le fragole  
[(alors) ici ils ont les fraises si tu veux les fraises  
9 (0.7)

---

<sup>1</sup> Nous faisons abstraction ici des phases préparatoires – comme p. ex. la rédaction d'une liste de courses – qui sont généralement réalisées en dehors des sites commerciaux. Nous ne détaillerons pas non plus les problèmes de délimitation spatiale qui peuvent se poser lorsqu'un supermarché est situé dans un centre commercial. On notera toutefois qu'il est difficile méthodologiquement de déterminer à quel endroit et à quel moment 'commencent' les courses.

<sup>2</sup> Les espaces accessibles uniquement aux employés du supermarché – comme p. ex. la partie réservée aux vendeurs positionnés derrière les présentoirs – peuvent être décrits comme appartenant à la zone *fermée* aux clients.

10 CAR ah le fragole in effe- . eh- tu le vuoi/  
ah les fraises effective- . euh- tu les veux/

Cet extrait rend compte de la manière dont les acteurs structurent l'espace qui les entoure lorsqu'ils traversent le supermarché, ce qui mène, selon la conception de Lave 1988, à l'appropriation de l'*arena* et à la constitution du *setting*. Carmine (CAR) et Piero (PIE) viennent de commencer leurs courses et rendent le monitoring de l'espace visible dès le départ. A la l. 3 Piero verbalise son orientation sur une catégorie de produits commerciaux ("le frittelle di carnevale") qu'il présente comme renvoyant à un objet 'achetable'. Cette focalisation sur un produit est réalisée aussi à travers la structure syntaxique de son tour de parole qui s'ouvre avec la mention du référent et qui se clôt par une première partie de paire adjacente renvoyant au référent à travers un pronom clitique, ce qui donne lieu à un format syntaxique qu'on a coutume d'appeler une dislocation à gauche. A la l. 4 Carmine complète la paire adjacente par une réponse négative et rend compte, par la suite, de sa manière à lui de capturer l'espace dans lequel le couple est en train de se déplacer. Il opère une catégorisation de cet espace en disant "(siamo nel) frutta" et en se référant aux 'fruits' non pas comme à des produits acheteables, mais comme à une catégorie de produits englobant une grande partie des marchandises visibles de son point de vue. Contrairement à Piero, qui avait isolé de l'espace un produit achetable, Carmine exhibe une structuration cognitive de l'espace qui est basée sur la catégorisation d'un ensemble de produits que l'on y retrouve. Ce sont deux accomplissements différents de la structuration du *setting* qui mènent visiblement à des orientations différentes. Le passage d'une vision à l'autre ne se fait pas sans difficultés, comme en témoignent les difficultés d'articulation et la concordance du genre manquée dans le tour de Carmine ("eo (siamo nel) frutta"), exactement au moment où il passe de la vision de Piero à sa propre structuration de l'espace. A la l. 7 Carmine entame un tour dans lequel il annonce qu'il va acheter de la salade, rendant reconnaissable par là que dans sa manière de voir, la 'salade' est un produit qui pourrait être repérable dans l'espace catégorisé comme celui des 'fruits', ou du moins pas bien loin de cette zone. En chevauchement, Piero focalise à la l. 8 une autre catégorie de produits ("le fragole"): il ouvre son tour de parole par le marqueur discursif "(allora)" qui est suivi du déictique "qui" ('ici') renvoyant à l'espace proche. Il introduit ensuite le référent "le fragole" par lequel il isole à nouveau une gamme de produits présentés comme 'acheteables' ("se vuoi le fragole/"). Cette fois-ci, l'isolement d'une catégorie de produits de la part de Piero donne lieu à une orientation conjointe des deux membres du couple – comme on le reconnaît à la l. 10 – qui sera suivie par la sélection et l'achat des fraises. L'analyse de cet extrait permet de rendre compte de la

manière dont la structuration de l'espace de chaque participant intervient dans l'accomplissement d'une orientation conjointe qui comporte la constitution d'un événement focal autour duquel se déploie l'interaction. Dans l'extrait soumis à examen, l'orientation commune sur les fraises est réalisée seulement après que les participants aient accommodé leurs visions de l'espace, le type de produit isolé par Piero (les fraises) renvoyant effectivement à un produit auquel Carmine semblerait s'attendre dans la zone 'fruits'. L'accomplissement de la participation est visiblement lié, dans cet extrait, non seulement à la structuration cognitive de l'espace, mais aussi aux activités interactionnelles par lesquelles cette structuration est rendue réciproquement visible.

L'identification de zones spécifiques de la part des clients ne se fait pas sur la base des rapports sémantiques d'hypéronymie et d'hyponymie comme pourrait le laisser penser l'extrait (1). L'extrait suivant montre que la structuration de l'espace est basée sur des catégorisations qui sont accomplies *ad hoc* en parcourant la zone ouverte du supermarché:

(2) cons4581

1 (1.9)  
 2 VAL la mar•mellata  
 la confiture  
 •1



Figure 1

3 (0.4)  
 4 VAL [prendiamo la marme- un •mie- (amur)\* . h'  
 [prenons la conf- un mie- (amour) . h'  
 •2

\*bouscule autre client-->

5 AND [°xxx°



Figure 2

6 (0.5)\*  
 val -->\*  
 7 VAL scusi

8           *pardon*  
               (0.9)  
 9 VAL un miele\.  
           un miel\  
                   .3



Figure 3

10           (1.2)  
 11 VAL eh/  
               *hein/*  
 12 AND *prendi il miele:: hm*  
           *prends le miel:: hm*  
 13           (0.3)  
 14 VAL (cioè) *aiutami a: aiutami a sceglierlo*  
           *(c'est-à-dire) aide moi à: aide moi à le choisir*

Lorsque Valentina (VAL) prononce le tour rapporté à la l. 2, elle est orientée vers l'endroit où sont exposés les pots de confiture, tout en avançant avec son ami Andrea (AND) qui pousse le caddy (Fig. 1). La mention de "la marmellata" n'est pas, à ce moment, présentée comme l'introduction d'un produit 'achetable', mais plutôt comme une trace verbale du processus de monitoring auquel Valentina soumet les rayons qui défilent devant ses yeux. Ce n'est qu'à la l. 4 que Valentina introduit un produit qu'elle traite comme 'achetable' en disant "prendiamo la marme- un mie- (amur) . h". Elle accomplit dans ce tour une autoréparation du référent "marmellata" qu'elle ne prononce pas entièrement et qu'elle remplace par "mie-". Cette réparation intervient pendant que Valentina exhibe une orientation du regard non plus sur les pots de confiture, mais sur les différents types de miel situés à proximité des confitures (Fig. 2). Dans cette perspective, l'autoréparation (non encore achevée) de Valentina rend compte de son engagement continu dans l'activité de monitoring. En même temps, par la substitution du miel à la confiture dans le même tour de parole – sans l'émergence d'un *account* – Valentina rend reconnaissable le fait d'être orientée vers la possibilité de trouver des pots de miel dans la zone qu'elle avait étiquetée à la l. 2 avec le terme "la marmellata". De manière intéressante, l'autoréparation est achevée (l. 9) seulement au moment où Valentina s'arrête en face du rayon qui contient les pots de miel, exhibant une posture du corps en parallèle avec le rayon sur lequel elle s'oriente (Fig. 3). L'extrait montre comment des microphénomènes tels que les réparations d'un lexème doivent être étudiés non seulement par rapport aux activités dans lesquelles les participants s'engagent – ce qui permet d'avancer une analyse incarnée (*embodied*) des

réparations – mais aussi en termes des ressources que les acteurs mettent en œuvre à différentes fins interactionnelles, tout en modifiant les degrés de participation des co-acteurs. On observe effectivement comment Andrea rend reconnaissable sa participation à l'activité exhibée par Valentina: il le fait en suivant son amie avec le caddy, en orientant son regard successivement sur les référents qu'elle mentionne et en s'alignant (l. 12) avec la proposition d'achat formulée par Valentina auparavant, tout en accordant la responsabilité du choix à celle-ci – ce qui mène à un tour de désaccord de sa part (l. 14). Le refus de contribuer à la sélection du produit rend visible une participation d'Andrea qui avait été traitée de 'faible' par son amie à la l. 11, où Valentina, après une pause de plus d'une seconde, se sert d'une ressource interactionnelle ("eh/") lui permettant d'accroître le degré de participation (*to upgrade participation*) de son ami.

Les extraits analysés jusqu'ici nous ont permis de voir que les déplacements des clients dans le supermarché peuvent être entrepris en relation avec les objets commerciaux vers lesquels les participants s'orientent au fur et à mesure qu'ils avancent. Cette constatation s'oppose à une vision déterministe selon laquelle les clients seraient guidés par des intentions d'achats qui pourraient se refléter p. ex. dans une liste de courses. Si l'on considère la liste de courses – écrite ou mentale – comme un plan qui esquisse des activités futures, nous pouvons en effet observer avec Suchman 1987, 52 qu'un tel plan peut représenter une ressource pour l'action située, mais qu'il ne détermine pas le cours de l'action.

L'extrait suivant – recueilli pendant qu'une vendeuse au présentoir (VEN) termine de servir Maria (MAR) et Teresa (TER) – permet d'observer comment les déplacements des deux amies qui font leurs courses ensemble sont négociés précisément en termes de participation.

(3) cons45111

1 (0.4)  
 2 MAR ah devo prendere il .. tonno  
 ah je dois prendre le .. thon  
 3 TER anch'io\ tonno in olio/  
 moi aussi\ thon dans l'huile/  
 4 (1.5)  
 5 MAR tonno e/  
 du thon et/  
 6 TER di scorta a nante\  
 comme réserve à nante\  
 7 MAR tih ho fat- ho fatto il biglietto .ma . 'eh sarà [sü a ca\  
 tih j'ai fai- j'ai fait le billet mais . ben il doit être à la  
 maison\  
 maison\



Figure 4

8 VEN [(voilà)  
 9 MAR gra[zie mille arrivederci buo[na giornata  
 mer[ci beaucoup au revoir bon[ne journée  
 10 VEN [grazie arrivederci\  
 [merci au revoir\  
 11 TER [poi ti fa niente se guardo  
 [après ça t'embête si je  
 12 le: le: hm: marmellate quelle robe lì/  
 regarde le:s le:s hm: confitures ces choses-là/  
 13 (1.5)

L'utilisation de la construction "devo prendere", ainsi que le *change-of-state token* "ah" (Heritage 1984) en début du tour de Maria représenté à la l. 2, permettent de reconnaître dans cet énoncé un renvoi à une liste mentale des courses. Comme Maria dira à la l. 7, elle avait effectivement préparé une liste de courses écrite, qu'elle pense avoir oubliée à la maison. On notera qu'à la l. 3 Teresa réagit à l'annonce de son amie en disant "anch'io" et en s'alignant ainsi avec la projection d'activité exprimée par Maria. Un alignement de ce genre contribue d'une part à rendre visible le fait que chacune des participantes est en train de faire les courses pour son propre compte, d'autre part il projette une activité commune par laquelle les amies exhibent qu'elles sont en train de faire leurs courses *ensemble*. En ce sens, les ll. 2 et 3 rendent manifeste la relation sociale qui lie Maria à Teresa et qui peut être décrite comme un rapport amical. Le cadre participatif dans lequel cette conversation a lieu englobe aussi un troisième participant, la vendeuse, qui à ce moment précis de l'interaction pourrait être qualifiée de *bystander* (Goffman 1981), c.-à-d. comme une actrice qui assiste à la conversation mais qui n'est pas concernée. Si nous nous en tenons aux échanges verbaux, elle redevient une participante active à la l. 8. lorsque, en disant "(voilà)", elle tend à Maria le fromage que celle-ci vient d'acheter. La figure 4 permet de voir que la vendeuse est traitée comme une participante active par Maria bien avant le passage de la marchandise achetée. Lorsque Maria prononce le tour de la l. 7, elle lève le bras gauche et se prépare à accueillir le sachet de fromage que la vendeuse vient de confectionner. Au niveau verbal elle est donc engagée dans une conversation avec son amie, alors que par sa posture corporelle elle montre qu'elle participe simultanément à l'interaction qui se déroule entre elle et la vendeuse. Quand à Teresa, elle est visiblement orientée vers l'abandon du présentoir et donc vers la poursuite de l'activité

qui consiste à 'faire les courses ensemble'. Aux ll. 8-10 on observe la clôture de l'interaction entre Maria et la vendeuse et par la suite le passage à un régime de participation moins complexe: aux ll. 11-12 Teresa initie effectivement une phase de négociation relative à une activité future ('regarder les confitures') qui, de nouveau, est pertinente et pour l'activité commune dans laquelle Teresa et Maria se sont engagées, et pour le parcours qu'elles vont faire dans le supermarché.<sup>3</sup>

### 3. LA FOCALISATION SUR UN OBJET COMMERCIAL ET LA CONSTRUCTION DU CONTEXTE

Les objets commerciaux qui sont exposés dans le supermarché jouent un rôle important dans la construction du contexte, dans le sens qu'il s'agit d'éléments qui sont présents dans les rayons et qui acquièrent une pertinence contextuelle au moment où les clients s'orientent vers eux. L'extrait suivant nous permet de montrer les différentes ressources que les acteurs sociaux mettent en œuvre pour focaliser un produit commercial, par exemple à travers l'orientation du regard ou la manipulation de l'objet en question. Nous allons voir comment la focalisation sur un objet s'inscrit dans la séquentialité de l'interaction, aussi bien par rapport aux activités verbales des acteurs sociaux que par rapport à d'autres activités dans lesquelles ils s'engagent, comme par exemple l'avancement conjoint dans le magasin:

(4) cons45111

```

1      (1.4)
  ter  --avance en s'éloignant des livres-->
2 MAR AH: *questo è quello Δche *presenΔtavano domeni*ca\
      AH: celui-ci c'est celui qu'ils présentaient dimanche\
          *bras gau. vers livre *saisit livre          *soulève livre
  ter                                     -->Δs'arrête et se tourne vers les livres
  ter                                     -----Δregarde livre-->
3      (0.4)
4 TER di costanzo/•
      de costanzo/
      .5

```

---

<sup>3</sup> Les déplacements dans les supermarchés – en tant que manière d'exhiber que l'on 'fait les courses ensemble' – peuvent également reposer sur des négociations des produits à acheter que les membres d'un couple déterminent en fonction de la projection d'activités futures (comme les repas). On assiste souvent dans ces cas à de longues séquences de discussion qui rendent compte d'une planification *ad hoc* des déplacements. Les limites de l'espace nous empêchent d'approfondir cette manière d'organiser les mouvements spatiaux dans le magasin.





Figure 7

- 19 nervi\\* . però/  
nerfs\ . pourtant/  
-->\*
- 20 TER Δ((ri{t}))  
Δavance-->>
- 21 MAR \*((rit))  
\*avance-->>
- 22 TER •<(ne:- neanche [per la-])>((en riant))  
(mê:- même pas [pour la-])  
•8



Figure 8

- 23 MAR [ÊH: ma DA:i  
[ÊH: mais BO:n
- 24 TER sî: [è un po'  
oui: [il est un peu
- 25 MAR [che vaga in pen[sion  
[qu'il aille à la re[traite
- 26 TER [è un po' strafottente  
[il est un peu arrogant
- 27 (3.0)

L'extrait se déroule dans la partie du supermarché où sont exposés les livres. Maria et Teresa avaient déjà focalisé leur attention sur un livre avant le début de l'extrait. Lorsque Maria initie son tour à la ligne 2, Teresa est déjà en train d'avancer et de s'éloigner de la zone des livres, exhibant par là son orientation vers la reprise du parcours à travers le magasin, alors que Maria est encore en train de monitorer les livres. Les orientations divergentes des deux femmes sont aussi rendues visibles par le début du tour de Maria, à savoir le *change-of-state token* "AH:" (l. 2) prononcé de manière emphatique. En sus d'introduire une expérience personnelle de Maria liée à ce livre, le "AH:" contribue aussi à réorienter l'attention de Teresa sur l'activité dans laquelle Maria est actuellement engagée. En effet, pendant que Maria prononce son tour, Teresa cesse d'avancer et prend une posture qui lui permet de regarder le livre que Maria est en train de manipuler à présent. Teresa exhibe sa participation à l'activité de Maria aussi au niveau verbal, en

fournissant le nom de l'auteur à la l. 4 ("di costanzo/") comme première partie d'une paire adjacente qui est immédiatement complétée par Maria à la ligne suivante ("eh", l. 5). La figure 5 permet de voir les différentes ressources auxquelles les deux femmes recourent pour focaliser le livre en question: Maria exhibe un engagement 'intense' à travers la manipulation du livre – qu'elle feuillettera par la suite – alors que Teresa rend reconnaissable une implication plutôt faible: elle oriente visiblement sa tête vers le livre que Maria est en train de manipuler, le corps n'étant toutefois pas tourné vers son amie. Cet engagement faible dans l'activité de Maria préannonce en quelque sorte aussi l'évaluation mitigée que Teresa prononcera plus tard à propos de ce livre (ll. 11 - 15). L'orientation conjointe sur le livre est maintenue jusqu'à la ligne 8, c'est-à-dire jusqu'à l'accomplissement de la séquence d'identification de l'objet commercial. Après avoir mentionné le nom de l'auteur – qui est l'animateur de divers shows télévisés de l'une des chaînes privées italiennes – Teresa introduit en effet aussi le titre du livre ("chi mi credo di essere", l. 6) qui est ratifié par Maria. On observera que l'identification de l'objet est réalisée par les interlocutrices en exhibant différentes connaissances qui renvoient au cadre contextuel. A la l. 2 Maria met en rapport le livre avec une présentation publique qu'elle a suivie récemment (probablement à la télévision) et instaure par là un rapport intertextuel entre l'activité en cours et une activité vécue. En introduisant le nom de l'auteur à la l. 4 – et en se limitant au nom de famille – Teresa présente cette information comme relevant d'un savoir partagé qui lui permet de supposer que les deux interlocutrices connaissent l'auteur du livre. S'il est vrai que ces aspects contextuels servent à identifier l'objet en question, il est également nécessaire de souligner que c'est précisément la focalisation de l'objet qui donne lieu à la construction d'un univers contextuel qui va être pertinent pour la suite de l'interaction.

Pendant la pause indiquée à la ligne 9, Maria commence à feuilletter le livre qu'elle tient dans ses mains, alors que Teresa a retiré son regard du livre. Cette manipulation de l'objet permet de retarder l'activité vers laquelle Teresa s'oriente visiblement, à savoir l'éloignement des deux clientes de la zone des livres. En même temps, par l'analyse tactile et visuelle à laquelle elle soumet le livre, Maria inaugure une séquence d'évaluation qui va continuer jusqu'à la ligne 19. Après un début de tour prononcé par Maria à la l. 10, Teresa prend la parole en chevauchement et exhibe sa méfiance par rapport à la qualité du livre ("sai ma a me tan- tanta pubblicità poi chissà com'è", ll. 11-12). Ce tour est présenté comme un *assessment* négatif également à travers la posture du corps de Teresa, qui tourne le dos à Maria et qui rend reconnaissable de cette manière son orientation vers la fin de la focalisation sur ce livre et vers la transition à une *next activity*. Maria répond

à ce tour en riant en chevauchement (l. 13) et après une pause de 0.4 secondes, Teresa fournit une reformulation de son tour qui véhicule visiblement une évaluation négative ("quando gli fan tanta pubblicità sono diffidente", l. 15). Pendant que Maria formule des signes d'accord à la ligne 16, Teresa fait quelques pas qui l'éloignent de Maria, tout en parcourant du regard les autres livres présents dans les étagères. Maria ferme peu après le livre qu'elle vient d'analyser et formule un *assessment* très négatif ("èh bon diciamo che a me il maurizio costanzo fa venire i nervi\ . però/", ll. 18-19, Fig. 7) en même temps qu'elle dépose le livre à l'endroit où elle l'avait pris. Plusieurs remarques s'imposent: on constatera tout d'abord qu'à travers le tour de Maria les participantes passent d'une évaluation de l'objet (ll. 11-15) à une évaluation de l'auteur du livre (ll. 18-26) qui culmine dans le rejet de la personne de la part de Maria ("che vaga in pension", l. 25) et dans la catégorisation comme "un po' strafottente" (l. 26) énoncée par Teresa. Le placement séquentiel du tour de Maria contribue également à le rendre reconnaissable d'une part comme une évaluation, d'autre part comme un jugement final sur le livre en question. Le tour est en effet prononcé *après* que Maria ait examiné le livre en le feuilletant et *pendant* qu'elle le pose sur la pile de laquelle elle l'avait retiré. L'action suivante de Teresa montre qu'elle aussi interprète le tour de Maria comme exhibant un jugement final: en effet, à la ligne 20 elle commence à avancer en quittant définitivement la zone des livres, suivie par Maria qui commence à se déplacer peu après Teresa. Lorsque Teresa reprend la parole à la ligne 22, les deux femmes sont positionnées l'une derrière l'autre, exhibant une orientation très nette vers l'abandon de la zone des livres (Fig. 8). La **dépose** du livre – en co-occurrence avec les autres activités dans lesquelles les participantes s'engagent – permet d'abandonner l'événement focal constitué auparavant et de passer à l'activité suivante. Cette transition se fait par un déplacement physique des clientes et des caddys et, au niveau verbal, par le développement de l'évaluation autour du personnage de Maurizio Costanzo (initié aux ll. 18-19) qui se conclura par l'affichage d'un alignement des points de vue de chacune des participantes (ll. 24-26). Nous pouvons donc affirmer que, retrospectivement, le passage d'une évaluation du livre à l'évaluation de l'auteur du livre que Maria avait accompli aux lignes 18-19 n'est pas un changement aléatoire de perspective, mais qu'il s'agit plutôt d'une sorte de *topic shading* (Schegloff & Sacks 1973) qui contribue à la clôture des activités dans lesquelles les deux femmes se sont engagées dans la zone des livres.

L'analyse de cet extrait a permis de voir comment les participantes recourent à différentes ressources au cours de l'identification et de l'évaluation d'un produit commercial et comment ce recours sert également à

construire le contexte pertinent pour l'interaction en cours. Le livre que Maria focalise à la l. 2 est défini par rapport à une relation intertextuelle et sur la base d'un savoir partagé (l. 4). L'évaluation du livre qu'avance Teresa fait intervenir par contre son expérience générale par rapport aux produits ayant fait l'objet d'une publicité excessive (ll. 11-15). A travers la focalisation sur le livre, Maria et Teresa évoquent donc une série de renvois contextuels qui vont se répercuter dans la suite de l'interaction. Les différentes manières de focaliser le livre (parole, regard, manipulation) permettent aux participantes d'une part de rendre reconnaissable leur degré d'engagement dans l'activité en cours (haut pour Maria qui manipule le livre, faible pour Teresa qui le regarde mais ne le manipule pas), d'autre part il a été observé que les participantes exhibent de cette manière des orientations différentes sur la suite de l'interaction: Maria est orientée vers la continuation de l'évaluation du livre, alors que Teresa signale qu'elle veut s'éloigner de la zone des livres. Finalement, nous avons pu constater que la manipulation d'un objet contribue non seulement à la constitution d'un événement focal, mais aussi à la définition du contexte spatial dans lequel l'interaction se déroule. L'analyse visuelle et tactile que Maria entreprend, suspend en effet l'avancement des deux femmes dans le supermarché: bien que Teresa exhibe à plusieurs reprises son orientation vers l'éloignement de la zone des livres, les participantes quittent cet espace seulement après que Maria ait terminé la manipulation du livre.

#### **4. LE MONITORAGE DE L'ACTIVITE ET LES MODIFICATIONS DU CADRE PARTICIPATIF DANS L'OUVERTURE D'UNE RENCONTRE DE SERVICE**

Selon la littérature existante, les clients d'un exercice commercial coordonneraient leur entrée en interaction avec le personnel de service d'une manière qui est comparable aux ouvertures conversationnelles aux téléphone analysées par Schegloff 1968; 1986. Celles-ci sont initiées par une première paire adjacente constituée d'un *summons* (la sonnerie du téléphone) et d'un tour verbal (comme *Allô?*) par lequel l'appelé complète la paire adjacente. Merritt 1976, 8 reconnaît des rapports de séquentialité semblables dans les ouvertures des rencontres de service, comme elles se déroulent dans les petites épiceries des Etats-Unis. Le *summons* est réalisé de façon non verbale, par le positionnement du client devant le présentoir. Ensuite, c'est à l'employé de procéder à l'activité suivante qui consiste à exprimer verbalement sa disponibilité à servir le client. Le début de la rencontre de service se ferait donc selon le pattern suivant:

- 1 *summons* (le client se positionne devant le présentoir)
- 2 offre de service par le vendeur (*May I help you? What can I do for you?* etc.)

Les extraits que nous allons examiner ci-dessous montrent que l'ouverture de l'interaction de service est orchestrée de manière beaucoup plus complexe que le modèle de Merritt ne le laisse entendre. Partant de l'analyse d'un extrait dans lequel deux clients se positionnent devant un présentoir – où ils sont les seuls à attendre d'être servis – nous compléterons l'examen des séquences d'ouverture par l'analyse d'un extrait dans lequel les mêmes clients se positionnent devant un présentoir où une interaction entre le vendeur est une autre cliente est en train de se clore. L'analyse de la transition d'un client à l'autre permettra de voir comment les participants réorganisent leurs statuts participatifs et comment cette réorganisation est préparée en faisant recours à des ressources non verbales.

L'extrait suivant reproduit la séquence d'ouverture de la rencontre de service entre un couple (Carminie et Piero) et une vendeuse. Carminie et Piero sont positionnés devant le présentoir depuis une trentaine de secondes, pendant lesquelles ils se sont engagés dans une discussion portant sur le type de fromage qu'ils vont acheter:

(5) cons42271

- 1 PIE [allora prendi il robiola\.
- [alors prends le robiola\

•9



Figure 9

- 2 (1.0)\*(1.0) (2.0)\*(4.1)
- car \*regarde vers VEN\*regarde fromages-->
- car \*se rapproche du présentoir
- 3 CAR ((smack))\* ok\
- >\*
- 4 \*(2.5)\* (1.0)\*(0.5)\* (1.0)\*
- car \*regarde vers VEN\*-----\*regarde vers VEN
- car \*se rapproche du présentoir \*hoche la tête verticalement

•10



Figure 10

- 5 CAR ((smack))  
 6 VEN buongiorno  
*bonjour*  
 7 CAR buon\*giorno  
     \*oriente regard sur fromage  
*bonjour*  
 8 \*(1.0)  
 car \*se place devant le fromage qu'il achétera par la suite  
 9 CAR vorrei \*un eh:: \*robiola matura\  
*je voudrais un euh:: robiola mûre\  
 .11*



Figure 11

- 10 ven ~~~~~\*se positionne en face à face avec CAR  
 (2.5)

On reconnaît à la l. 1 un tour qui marque la fin de la séquence précédente par la mention explicite du type de fromage que le couple va acheter. Il suit une pause de plus de huit secondes (l. 2) pendant laquelle Carmine se rend reconnaissable de différentes manières comme un client qui est prêt à être servi par la vendeuse qui est occupée de l'autre côté du présentoir et qui avait orienté précédemment son regard sur le couple. Carmine recourt à cet effet à deux ressources non verbales différentes, à savoir l'orientation du regard et le positionnement physique de son corps. A la l. 2 il dirige son regard pendant une seconde en direction de la vendeuse, avant de le reposer sur les fromages disposés dans le présentoir. De plus, il fait un pas en avant vers le présentoir, ce qui mène à un éloignement de la position qu'il occupait aux côtés de Piero, lorsque le couple était en train de discuter des différents fromages étalés dans le présentoir. Par le fait qu'il se rapproche du présentoir, Carmine diminue la distance – dans la mesure du possible – qui le sépare de la vendeuse, tout en augmentant la distance entre Piero et lui, signalant par là son orientation vers un échange interactionnel avec la vendeuse. Après un tour minimal (l. 3), Carmine réutilise les mêmes

moyens non verbaux que dans la pause précédente: il oriente à nouveau son regard en direction de la vendeuse – cette fois-ci en le maintenant plus longtemps que lors de la pause précédente. En plus, il avance encore une fois vers le présentoir: une comparaison des figures 9 et 10 suffira pour rendre compte de la différence du positionnement de Carmine entre le début de la séquence et la ligne 4. Carmine recourt ultérieurement à une pratique non verbale qui consiste, cette fois-ci, à hocher la tête verticalement tout en exhibant une orientation vers la vendeuse. Malheureusement, la position qu'occupe la vendeuse n'est pas visible à ce moment, ce qui nous empêche de voir si le hochement de tête de Carmine précède ou suit une activité pertinente de la part de la vendeuse (p. ex. l'orientation du regard en direction de Carmine). L'ouverture de la conversation qui suit (ll. 5-7) montre toutefois qu'il y a bien une orientation réciproque des deux participants à l'interaction. Notons au passage que l'ouverture se fait par un échange de salutations, ce qui dans les données analysées par Merritt 1976 s'est révélé être une manière atypique d'initier une rencontre de service, alors que dans nos données il s'agit d'une pratique récurrente.<sup>4</sup>

Cette brève analyse de l'extrait 5 nous a permis de constater que la description en termes de *summons* que Merritt 1976 avait proposée pour le premier tour de l'ouverture d'une rencontre de service est quelque peu réductrice, dans le sens qu'elle ne tient pas compte des activités préparatoires qui précèdent le début de l'interaction. Le positionnement des clients devant le présentoir n'est pas une pratique qui est perçue, en soi, comme un *summons*: effectivement, il est possible qu'une personne s'arrête devant le présentoir pour regarder simplement les produits qui y sont exposés, sans pour autant afficher une orientation vers l'ouverture d'une interaction de service. Comme nous l'avons vu, le client doit rendre reconnaissable sa disponibilité à s'engager dans une rencontre de service, notamment par des pratiques de repositionnement du corps, par l'orientation du regard et par des gestes (en l'occurrence par le hochement de la tête). Dans l'extrait soumis à examen, le repositionnement de Carmine projette notamment une réorganisation du cadre participatif: en effet, par son éloignement de l'espace interactionnel qu'il avait constitué auparavant avec Piero, Carmine se rend reconnaissable comme interlocuteur principal de la rencontre de service, alors que Piero exhibe par son positionnement en retrait qu'il se comportera comme un auditeur passif (*bystander*) pendant l'interaction qui va suivre. Cette attitude est également rendue visible par Piero lorsqu'il omet de produire une formule de salutation lors de l'ouverture de la rencontre de

---

<sup>4</sup> "As for greetings they seem to be atypical of service encounters and are certainly not required" (Merritt 1976, 9).

service. Il est important de souligner que les activités préparatoires qui précèdent l'ouverture de la rencontre de service concernent aussi la personne qui est située de l'autre côté du présentoir. En l'occurrence, la vendeuse doit elle aussi rendre reconnaissable sa disponibilité à servir le client. Pendant la première partie de l'extrait soumis à examen, la vendeuse est en dehors du champ visuel, ce qui nous empêche d'analyser ses activités non verbales. On constatera néanmoins qu'elle procède également à un repositionnement de son propre corps qui est visible à la ligne 9, lorsqu'elle se positionne face à Carmine.

L'extrait suivant reproduit l'ouverture de la rencontre de service qui se fait après que Carmine et Piero aient attendu d'être servis pendant plusieurs minutes. Le vendeur est encore en train de clore l'entretien avec une autre cliente (CL) qui vient d'acheter un rumsteck et qui est en train de faire les courses avec un enfant (ENF). Quant à Carmine et Piero, ils peuvent être considérés comme des *bystanders* par rapport à la conversation entre le vendeur et la cliente. Il sera intéressant de voir comment ils modifieront leurs régimes de participation au cours des tours de paroles que nous analysons ci-dessous:

(6) cons42271

```

1 VEN xxx\ . l'è tutto/
      xxx\ . c'est tout/
2 CL  sì grazie\
      oui merci\
3     (1.3)
4 CL  ((smack)) per oggi s[ì\
      ((smack)) pour aujourd'hui oufi\
5 ENF [xxxxx[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx=
6 VEN [AH [(per oggi)\
      [AH [(pour aujourd'hui)\
7 PIE [(a) me sta venendo fame °però°.
      [je commence à avoir faim °alors°

```

•12



Figure 12

```

8 CL  =eh/
      =hein/
9     (0.5)
10 ENF °xxxxxxx°
11 CL  (scamone) vuoi tu okay\ .. ((rit))
      (rumsteck) tu veux okay\
12     (2.0)
13 CL  (portare)

```

(porter)  
 14 (3.1)  
 15 VEN e:cco sci[ora  
 voi:là ma[dame  
 16 CL \*[grazie mill[e (e) buon lavoro\  
 [merci beau[coup (et) bon travail\  
 car \*avance vers présentoir-->  
 17 VEN [grazie a le:i [arriveder\*la=  
 [merci à vou:s [au revoir=  
 18 CL [ arrive\*der[ci  
 [ au rev[oir  
 car -----\*regard vers  
 vendeur-->  
 19 CAR =[salve . eh  
 =[allô . euh  
 20 vo[rrei dell'eh:• \*dello spezzatino di vite]llo  
 je vou[drais de l'euh: de l'émincé de vea]u  
 -->\*  
 •13



Figure 13

21 CL [xx]  
 22 VEN spe\*zzatino \*di vitello: [. (quanto)/  
 émincé de veau: [. (combien)/  
 car \*regard sur comptoir-->>  
 car \*se déplace vers position en face du vendeur-->  
 23 CL [adesso andiamo a casa\  
 [maintenant on rentre à la maison\  
 24 (1.0)  
 25 CAR sarebbe/\*•  
 ça serait/  
 -->\*  
 •14



Figure 14

A la l. 1 le vendeur initie la phase de préclôture de l'interaction avec CL en formulant la première partie d'une paire adjacente ("l'è tutto/"). La cliente complète ensuite la paire adjacente par un tour qui projette la clôture définitive de l'interaction ("sì grazie\ ", l. 2). L'accomplissement de la séquence de préclôture – qui est suivie par une extension de la part de la

cliente (l. 4) – est visiblement traité par les acteurs sociaux assistant à la rencontre de service comme une opportunité d'autosélection en tant que prochain locuteur: c'est le cas de l'enfant qui prend la parole à la l. 5, s'engageant de cette manière dans un échange avec sa mère; c'est le cas aussi de Piero qui – en chevauchement avec le tour que le vendeur énonce à la l. 6 – produit un tour de parole pour annoncer qu'il commence à avoir faim (l. 7). Comme on peut observer aux lignes suivantes (8-14), l'interaction entre l'enfant et sa mère se poursuit pendant que le vendeur finit d'emballer la viande que la cliente vient d'acheter. La cliente est visiblement engagée dans l'interaction avec son enfant, alors qu'elle continue à monitorer en même temps l'activité du vendeur, afin de pouvoir clore la rencontre de service de façon ordonnée. C'est en effet ce qui va arriver par la suite, lorsque le vendeur remet la viande achetée à la cliente et que les deux interlocuteurs procèdent à la séquence de clôture (ll. 15-18). On peut donc observer dans cet extrait comment la transition d'une conversation (cliente-vendeur) à une autre (mère-enfant) peut se faire de manière progressive et comment la séquence de préclôture offre un espace d'opportunité pour la ré-initiation d'une activité interactionnelle (comme on le voit aux ll. 21 et 23, l'interaction entre la mère et l'enfant continuera après la fin de la rencontre de service).

Le statut participatif de Carmine et Piero est sensiblement différent: le tour que Piero produit à la l. 7 n'entraîne aucune réaction verbale de la part de son ami. Comme on le voit à la figure 12, Carmine et Piero sont en train de monitorer attentivement l'activité du vendeur (qui est positionné en dehors du champ visuel, sur la droite). La disposition spatiale des deux membres du couple permet de reconnaître que Carmine est positionné plus près du vendeur que Piero. Ce sera aussi Carmine qui s'engagera d'ici peu dans la rencontre de service. Comme dans l'extrait précédent, l'ouverture de l'interaction est préparée par un mouvement de Carmine vers le présentoir. En l'occurrence, il commence à avancer après que le vendeur ait procédé à la transition de la viande achetée par la cliente (l. 15) et en même temps que cette dernière initie la paire adjacente des remerciements, typique des interactions de service (l. 16). On voit dans cet extrait comment Carmine se rend reconnaissable comme prochain locuteur (*next speaker*) à travers des mouvements du corps qui sont ajustés à la séquentialité de la conversation encore en cours entre le vendeur et la cliente précédant Carmine. En d'autres termes, la préparation à l'ouverture de l'interaction ne se fait pas à n'importe quel moment; l'extrait soumis à examen montre qu'elle est réalisée par rapport à l'interaction qui est en train d'être close. Le monitoring de l'activité que Carmine rend visible par ses pratiques non verbales peut être observé aussi à la l. 17: en effet, Carmine accomplit une action ultérieure qui contribue à la préparation de l'ouverture à un moment particulier de la phase

de clôture: il oriente son regard vers le vendeur lorsque celui-ci prononce la formule des salutations – en chevauchement avec la cliente – qui termine définitivement cette interaction. Carmine s'autosélectionne ensuite en enchaînant rapidement avec la fin du tour du vendeur (l. 19). Après une formule de salutation ("salve") suivie d'une pause et d'une hésitation, il formule sa requête, tout en terminant son déplacement vers le présentoir. La mention du référent sur lequel porte sa demande est introduite seulement après que Carmine ait atteint la position finale de son déplacement physique (cfr. Fig. 13). Les hésitations qu'on observe dans son tour (ll. 19-20) semblent donc rendre compte non pas d'une difficulté articulatoire ou d'une recherche de mots, mais plutôt du fait que le positionnement du corps ainsi que l'orientation réciproque du regard entre les deux interlocuteurs ne soient pas encore accomplis.<sup>5</sup>

A la l. 22 le vendeur répète le référent introduit par Carmine et commence à se déplacer vers l'endroit du présentoir où est exposée la viande faisant l'objet de la demande de Carmine. Celui-ci suit le mouvement du vendeur, d'abord en orientant son regard sur la viande située dans le présentoir, ensuite en se déplaçant vers l'endroit où le vendeur s'est positionné à présent. Il en résulte la disposition reproduite à la figure 14, où les deux participants se trouvent face à face, avec les regards orientés sur la viande en question.

L'analyse de cet extrait nous a permis de confirmer que l'ouverture d'une interaction au présentoir est précédée par une phase de préparation qui comporte un repositionnement du corps et une réorientation du regard. Le fait que Carmine se constitue visiblement comme *next speaker* montre que la règle "first come, first served" – évoquée aussi par Merritt 1976, 12 – qui guiderait la sélection du client, est trop réductrice, étant donné qu'elle sous-entend une passivité du client et qu'elle attribue au vendeur la tâche de sélectionner le client suivant. Nous avons également pu observer que les participants soumettent l'interaction qui se déploie entre la cliente et le vendeur à un monitoring continu, ce qui leur permet de s'autosélectionner à des moments significatifs (p. ex. après la phase de préclôture pour l'enfant, en chevauchement avec la paire adjacente de clôture pour Carmine) rendant reconnaissable par là leur orientation vers les aspects séquentiels de l'interaction.

---

<sup>5</sup> Cette dernière observation ne peut malheureusement pas être vérifiée en recourant à l'enregistrement de la scène, étant donné que le vendeur n'y est pas visible à ce moment précis.

## 5. LA VARIABILITE DES REGIMES DE PARTICIPATION

Les analyses des extraits précédents ont fait émerger les différents cadres participatifs qui sont à l'œuvre dans l'*arena* du supermarché. A côté des interactions privées qui se déroulent entre les membres d'un couple, on observe différentes sortes d'interactions de service – auxquelles des tiers assistent souvent en tant que *bystanders*. Le dernier extrait que nous allons analyser permettra de voir la manière dont les participants s'orientent vers les modifications des régimes de participation et comment ces modifications s'articulent avec l'émergence de nouveaux événements focaux. Le début de l'extrait reproduit la fin d'une conversation privée entre Teresa et Maria (ll. 1-8), qui sont positionnées devant le présentoir où Maria vient de demander à une vendeuse qu'on râpe pour elle un demi kilo de fromage. Un événement perturbateur a lieu par la suite (ll. 10-17), lorsqu'un employé du supermarché (EMP) approche le chercheur Enzo (ENZ), pour lui demander s'il possède une autorisation de filmer. Teresa et Maria thématisent ensuite cet événement (ll. 19-23). La séquence se clôt à travers l'ouverture d'une interaction de service initiée par un vendeur (ll. 24-28).

(7) cons4511

```
1 TER  ·però beve il latte almeno/  
      mais il boit le lait au moins/  
      ·15  
2 MAR  beve [il latte alla mattina dice\  
      il boit [le lait le matin dit-il\  
3 TER  [sì\  
      [oui\  
4 TER  'eh=  
5 MAR  =di[ce quando [ha tempo ·e quando forse glielo preparo  
      =dit[-il quand [il a le temps et quand peut-être je le lui  
      prépare  
      ·16  
6 TER  [ah [dice  
      [ah [dit-il  
7 TER  'eh . [·(amen)  
8 MAR  [((rit))  
      ·17  
9      (1.0)  
10 EMP  buongiorno·  
      bonjour  
      ·18  
11      (0.3)  
12 EMP  (mister)  
13      (0.3)  
14 ENZ  v- hm . sono [autorizzato da gendotti·  
      v- hm . je suis [autorisé par gendotti  
      ·19  
15 EMP  [(au-)  
16 EMP  dal gendotti/  
      par gendotti/  
17 ENZ  sì\  
      oui\  

```

.20

18 (0.6)

19 TER come \*controllano· \*però eh/\*  
*mais comme ils contrôlent hein/*  
 \*regarde ENZ \*reg. MAR\*

.21

20 MER \*'eh 'eh· . \*eh: probe- \*-babilmente te se a-  
 'eh 'eh . eh: probe- -babilmente tu sais i-  
 \*regarde ENZ\*

ter \*regarde ENZ \*

.22

21 (0.9)

22 TER chiede eh guarda che chiede  
*il demande hein regarde qu'il demande*

23 MAR 'eh

24 VEN apposto servite/  
*c'est bon vous êtes servies/*

25 TER [sì grazie\  
 [oui merci\  
 26 MAR [la signora-  
 [madame-  
 27 TER mi \*dà un:a fettina di gorgonzola col mascarpone p[er favore  
*vous me donnez une tranche de gorgonzola avec mascarpone s[vp*  
 \*pointe fromage -->\*

28 VEN [(una)  
 [(une)

Le contenu de la conversation privée dans laquelle sont engagées Teresa et Maria au début de l'extrait continue une discussion précédente, pendant laquelle les deux amies avaient chacune affirmé aimer particulièrement le fromage. Ce topic est clos à présent par la mention d'une personne – que toutes les deux connaissent – qui ne mange pas de fromage, mais qui 'au moins' boit du lait. On observe donc comment le contexte externe (Schegloff 1992, 195) est rendu pertinent pour l'activité que les deux femmes accomplissent conjointement non seulement au niveau des achats qu'elles vont réaliser, mais aussi à travers les objets de discours qu'elles traitent dans leurs conversations privées. La disposition spatiale des deux amies, l'une à côté de l'autre exhibant une orientation commune vers le présentoir, démarque un espace interactionnel qui est traité comme privé aussi par l'employé qui s'approche du caméraman:



Figure 15



Figure 16



Figure 17

L'employé – qui voit que la caméra est pointée vers Teresa et Maria – oriente son regard en direction du positionnement de la caméra, comme on le voit aux figures 15 et 16. Il retire ensuite son regard et l'oriente vers la

direction opposée à l'endroit où se trouvent les deux amies (Fig. 17). Il avancera par la suite vers le caméraman en restant en dehors du champ visuel. Cette manière de s'approcher rend visible, d'une part, la distinction que l'employé fait entre une activité admissible dans un supermarché (l'interaction entre deux clientes) et une activité irrégulière, telle que l'utilisation d'un caméscope. D'autre part, l'employé est confronté au problème pratique de s'engager dans une interaction avec le caméraman, ce qui comportera un réaménagement local des statuts participatifs des différents acteurs sociaux présents. L'employé s'autosélectionne en formulant un tour de salutation à la l. 10 ("buongiorno"). De manière intéressante, cette prise de parole survient lorsque Teresa et Maria ont visiblement clôturé le topic qu'elles venaient de développer, cette clôture étant marquée explicitement par un "amen" de Teresa (l. 7) chevauché par un léger rire de Maria et suivi d'une pause d'une seconde. A travers son tour de parole d'ouverture, l'employé opère une transformation radicale du cadre participatif, en transformant tout d'abord le caméraman en un interlocuteur actif et en introduisant un nouvel événement focal qui attire l'attention de Teresa et Maria. Pendant l'interaction entre le caméraman et l'employé, les deux amies se comportent toutefois comme des témoins qui assistent par hasard à la scène:



Figure 18



Figure 19



Figure 20

Teresa oriente son regard sur la caméra juste après la fin du tour de salutation et garde cette orientation pendant presque toute la durée de l'interaction entre le caméraman et l'employé. Quant à Maria, elle ne regarde que furtivement la caméra et exhibe plutôt une orientation vers le positionnement des deux interlocuteurs. Cette orientation légèrement différente rend compte de la manière dont les deux femmes appréhendent non seulement l'interaction à laquelle elles assistent, mais aussi la situation d'enregistrement à laquelle elles participent. Teresa montre effectivement une orientation vers la caméra – qu'elle interprète visiblement comme un artefact extensif du caméraman – beaucoup plus intense que Maria. Ainsi, elle sourit vers la caméra pendant une grande partie de l'interaction entre l'employé et le caméraman. Comme nous le verrons, elle réutilisera par la suite, après l'éloignement de l'employé, des gestes faciaux orientés en direction du caméraman, le traitant de cette manière comme un récepteur

ratifié de ses activités. Le nouvel événement focal qui a été constitué par les participants suite à l'arrivée de l'employé est visible en tant que tel aussi à travers la suspension de l'interaction verbale entre Teresa et Maria pendant toute la durée de la conversation entre le caméraman et l'employé. Teresa s'autosélectionne seulement après la fin de cette interaction en prononçant le tour "come controllano però eh/" (l. 19) par lequel elle commente l'événement auquel elle vient d'assister. Contrairement à ce que l'on pourrait croire en lisant uniquement la transcription de l'activité verbale, Teresa oriente son tour non seulement vers son amie mais aussi vers le caméraman: elle le sélectionne comme destinataire en orientant son regard sur lui deux fois de suite et en faisant des mouvements de la tête en même temps:



Figure 21



Figure 22

L'orientation de Teresa vers la caméra – qui est suivie également d'une réorientation du regard de Maria dans la même direction – attribuée à ce court échange de tours de parole (ll. 19-23) un statut particulier: si au niveau purement verbal, il peut être interprété comme une séquence d'une interaction privée, dès que l'on prend en compte l'activité non verbale des participantes, on constate que le cadre participatif à l'œuvre dévoile un tiers participant, à savoir le caméraman.

L'interaction continue par l'intervention d'un nouveau participant, un vendeur qui s'adresse aux deux femmes en leur demandant si elles sont servies (l. 24). C'est cette nouvelle ouverture d'une rencontre de service qui mettra fin définitivement à l'orientation sur la caméra et, en même temps, à la discussion autour de l'interaction qui vient de s'achever entre le caméraman et l'employé.

L'extrait nous a permis de voir comment les participants passent de différents focus d'attention à un événement focal commun, et comment un tel changement se reproduit dans et par les modifications du cadre participatif. Le début de la séquence montre que les participants s'orientent vers différents événements focaux: a) le caméraman constitue par l'orientation de son caméscope la pertinence de l'interaction entre Teresa et Maria; b) celles-ci sont engagées dans une interaction privée et, en même temps, exhibent par leur positionnement qu'elles sont en train d'attendre d'être servies c) l'employé rend reconnaissable par l'orientation du regard, par son déplacement spatial et finalement par son engagement dans une interaction

qu'il traite le fait que le caméraman soit en train de faire des enregistrements comme événement focal. C'est précisément la démarche de l'employé qui donne lieu à une focalisation de l'attention de tous les participants sur son interaction avec le caméraman, modifiant de cette manière le statut participatif de tous les acteurs sociaux impliqués. Comme nous l'avons vu, ce changement affectera également les tours de parole que Maria et Teresa produisent après la fin de l'interaction entre l'employé et le caméraman.

## 6. REMARQUES CONCLUSIVES

Les analyses avancées aux paragraphes précédents nous ont permis d'aborder le contexte en tenant compte des aspects contextuels que les participants eux mêmes rendent pertinents dans l'interaction – à travers leur activité verbale, mais aussi par l'orientation du regard, les pratiques gestuelles, la manipulation des objets et le positionnement des corps dans l'espace. Nous nous sommes penchés en particulier sur la manière dont les clients du supermarché structurent interactionnellement l'espace pertinent pour leurs activités, notamment en recourant à des catégorisations du *setting* (ex. 1 et 2). Le positionnement des corps dans l'espace intervient également dans l'explication de certains phénomènes verbaux (réparations, répétitions), comme nous l'avons expliqué par rapport à l'extrait 2. Finalement, l'analyse du troisième extrait nous a permis de voir que les membres d'un couple peuvent exhiber des orientations spatiales sensiblement différentes, tout en partageant le même espace interactionnel.

A travers l'analyse de l'orientation que les acteurs sociaux affichent envers les objets commerciaux nous avons pu illustrer la pertinence que les objets revêtent dans la construction du contexte. L'examen de l'extrait 4 a fait émerger des rapports d'intertextualité, ainsi que le recours à des connaissances partagées que les participants déploient lors du 'traitement' d'un objet – qui n'est pas seulement un objet extralinguistique, mais aussi un objet de discours transformé au fil de l'interaction.

Dans les deux derniers paragraphes nous nous sommes interrogés sur la manière dont la prise en compte du cadre participatif pouvait contribuer à capturer les aspects contextuellement pertinents. L'analyse des extraits 5 et 6 a montré que les acteurs sociaux préparent par un repositionnement du corps la modification de leur statut participatif dans l'ouverture d'une rencontre de service au présentoir. Ces activités préparatoires rendent également compte du monitoring auquel les clients attendant d'être servis soumettent les interactions qu'ils saisissent en tant que *bystanders*. En effet, les clients rendent reconnaissable leur orientation vers une modification du cadre

participatif à travers leurs mouvement de préparation précédant la prise de parole (ex. 6). Le dernier extrait analysé a finalement permis de voir comment la constitution d'un nouvel événement focal se fait à travers une modification des statuts participatifs des acteurs sociaux co-présents, qui est rendue visible par des changements d'orientation. De ce point de vue, l'orientation commune sur un événement modifie le contexte interactionnellement pertinent en même temps que le statut participatif des acteurs. Le contexte n'est donc pas constitué *en conséquence* d'une orientation commune sur un événement focal, mais entretient plutôt des rapports réflexifs avec celle-ci.

### CONVENTIONS DE TRANSCRIPTION

Notation de la parole:

/	intonation montante	((rit))	commentaire
\	intonation descendante	( )	transcription incertaine
.	pause brève	&	absence d'intervalle entre deux tours
..	pause moyenne	=	continuation du même tour
...	pause longue	<u>video</u>	emphase
(0.6)	pause en secondes	:	allongement
[ ]	chevauchement	-	interruption
xxx	segment inaudible	° °	voix basse

Notation des gestes:

*	début et fin des gestes, mouvements du corps et regards
*	début et fin de l'orientation du regard de CAR dans l'ex. 6
Δ	début et fin des gestes, mouvements du corps et regards de TER dans l'ex. 4
-->	continuation d'un geste, mouvement ou regard à la ligne suivante
-->>	continuation d'un geste, mouvement ou regard jusqu'à la fin de l'extrait
----	préparation d'un geste, d'un mouvement, d'un regard
_____	retrait d'un geste, d'un mouvement, d'un regard
~~~~~	début/fin non visible d'un geste, mouvement, regard

### BIBLIOGRAPHIE

AUER P. (1992), "Introduction: John Gumperz' Approach to Contextualization", in Auer P. & di Luzio A. (eds), *The Contextualization of Language*, Amsterdam/Philadelphia, Benjamins, 1-37.

DE STEFANI E. (2006a), "Le chiusure conversazionali nell'interazione al banco di un supermercato. Risvolti teorici di un'analisi basata su dati video", in Bürki Y. & De Stefani E. (eds), *Trascrivere la lingua. Dalla filologia all'analisi conversazionale*, Bern, Peter Lang, 369-403.

- DE STEFANI E. (2006b): "L'apporto della linguistica interazionale alla ricerca sui consumatori. Le prese di decisione nei punti vendita", in Cigada S., de Pietro J.-F., Elmiger D. & Nussbaumer M. (eds), *Les enjeux sociaux de la linguistique appliquée* (= *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 83/2), 235-247.
- GOFFMAN E. (1981), *Forms of Talk*, Philadelphia, University of Pennsylvania Press.
- GOODWIN C. (2003), "Embedded Context", *Research on Language and Social Interaction*, 36/4, 323-350.
- GOODWIN C. & DURANTI A. (1992), "Rethinking Context: an Introduction", in Duranti A. & Goodwin C. (eds), *Rethinking Context. Language as an Interactive Phenomenon*, Cambridge, Cambridge University Press, 1-42.
- GOODWIN C. & GOODWIN M. H. (2004), "Participation", in Duranti A. (ed), *A Companion to Linguistic Anthropology*, Oxford, Blackwell, 222-244.
- GOODWIN C. & GOODWIN M. H. (1992), "Context, Activity and Participation", in Auer P. & di Luzio A. (eds), *The Contextualization of Language*, Amsterdam/Philadelphia, Benjamins, 77-99.
- GUMPERZ J. J. (1982), *Discourse Strategies*, Cambridge, Cambridge University Press.
- HERITAGE J. (1984), "A Change-of-State Token and Aspects of its Sequential Placement", in Atkinson J. M. & Heritage J. (eds), *Structures of Social Action*, Cambridge, Cambridge University Press, 299-345.
- LAMOUREUX E. L. (1985), *An Analysis of Conversation in Service Encounters*, Diss: University of Oregon.
- LAVE J. (1988), *Cognition in Practice*, Cambridge: Cambridge University Press.
- MERRITT M. W. (1976), *Resources for Saying in Service Encounters*, Diss: University of Pennsylvania.
- MILLER D. *et al.* (1998), *Shopping, Place and Identity*, London/New York, Routledge.
- SCHEGLOFF E. A. (1992), "In Another Context", in Duranti A. & Goodwin C. (eds), *Rethinking Context. Language as an Interactive Phenomenon*, Cambridge, Cambridge University Press, 191-227.
- SCHEGLOFF E. A. (1968), "Sequencing in Conversational Openings", *American Anthropologist*, 70/6, 1075-1095.
- SCHEGLOFF E. A. (1986), "The Routine as Achievement", *Human Studies*, 9, 111-151.
- SCHEGLOFF E. A. & SACKS H. (1973), "Opening up Closings", *Semiotica*, 8, 289-327.

SCHEPELMANN A. (2003), *Kontextualisierungskonventionen im Internet Relay Chat*, <http://www.univie.ac.at/linguistics/publikationen/diplomarbeit/schepelmann/Daten/index.htm> (1<sup>er</sup> mai 2006).

SUCHMAN L. A. (1987), *Plans and Situated Actions*, Cambridge, Cambridge University Press.

TSUDA A. (1984), *Sales Talk in Japan and the United States. An Ethnographic Analysis of Contrastive Speech Events*, Washington D.C., Georgetown University Press.