

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Université Mohamed Seddik Ben Yahia- Jijel
Faculté des lettres et des langues
Département de lettres et de langue française

N° - d'ordre :

N° - de série :



Mémoire présenté en vue de l'obtention du diplôme de Master
Option : Sciences du langage

Sujet :

Usage des langues dans les interactions de commerce :
cas d'un cabinet de prothèse dentaire à Jijel

Réalisé par :

Abdi Hayet

Boukedira Nesrine

Kara Rania

Sous la direction de :

M. Sissaoui Abdelaziz

Membres du jury :

Président : M. Boukrouh

Rapporteur : M. Sissaoui Abdelaziz

Examineur : Mm. Assila

Année universitaire : 2017/2018

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Université Mohamed Seddik Ben Yahia- Jijel
Faculté des lettres et des langues
Département de lettres et de langue française

N° - d'ordre :

N° - de série :



Mémoire présenté en vue de l'obtention du diplôme de Master
Option : Sciences du langage

Sujet :

Usage des langues dans les interactions de commerce :
cas d'un cabinet de prothèse dentaire à Jijel

Réalisé par :

Abdi Hayet

Boukedira Nesrine

Kara Rania

Sous la direction de :

M. Sissaoui Abdelaziz

Membres du jury :

Président : M. Boukrouh

Rapporteur : M. Sissaoui Abdelaziz

Examineur : Mm. Assila

Année universitaire : 2017/2018

Remerciements

Au terme de ce travail, nous tenons à remercier d'abord Dieu le tout puissant, de nous avoir donné le courage de réaliser ce travail de recherche.

Nous exprimons notre profonde gratitude à notre directeur de recherche Dr SISSOUI Abdelaziz pour ses encouragements, ses précieuses et judicieuses orientations, son aide, sa patience ainsi que sa disponibilité tout au long de l'élaboration de ce travail.

Nous adressons au même titre, nos vifs remerciements aux membres du jury d'avoir accepté, de lire, d'évaluer notre travail et de participer à cette soutenance

Nous tenons à remercier à l'occasion tous les professeurs qui ont contribué à notre formation.

Nos remerciements s'adressent de même à ce généreux prothésiste M. BOURIDAH Karim et son aimable assistante Mme Wided pour la bonne hospitalité dans leur cabinet à Jijel et qui nous ont facilité la tâche pour mener notre travail à bien. Qu'ils trouvent ici l'expression de notre profonde reconnaissance, respect et gratitude.

Sur un plan plus personnel, nous tenons à remercier nos familles pour leur soutien moral.

Enfin, nous remercions tous ceux qui ont participé de près ou de loin à la réalisation de ce modeste travail.

Dédicace

Je dédie ce modeste travail au signe de respect à :

Ceux qui m'ont mis au monde après Dieu, et qui symbolisent l'amour et l'affection, ma chère mère Saida et mon cher père Mouhammed, qui n'ont jamais cessé de prier pour moi, pour leurs soutiens et leurs sacrifices et c'est à deux chers que je dis : merci beaucoup, je vous aime énormément et que Dieu vous garde pour moi

Ma superbe sœur : Sihem que j'estime bien et je la remercie infiniment pour son encouragement et son aide également mon beau-frère Réda.

Mes très chers frères : Hichem, Sofien et Zine din

Mon futur époux Oussama et Je ne saurais terminer sans citer ma belle-famille

Mes moitiés mes chères copines Yousra et Fatma zohra

Mes très chères trinômes que j'aime beaucoup : Nesrine et Rania

Toute ma famille, mes chères cousines, mes collègues et à tous ceux qui m'aiment et que j'aime.

Qu'ils trouvent dans ce travail ma profonde

Reconnaissance et mon grand amour

Hayet

Dédicace

Je dédie ce modeste travail à :

Ceux qui m'ont mis au monde.

Ma douce et formidable Maman et mon superbe père qui n'ont jamais cessé de prier pour moi, pour leur amour, leurs soutiens et leurs sacrifices pour assurer mon bien être .Que Dieu les garde pour moi.

Ma chère grand-mère.

Mes adorables sœurs et frères que j'estime bien.

Ma belle sœur et beaux frères.

Ma princesse nièce : Malak que j'adore.

Mes amours neveux : Yanis et Wassim.

Ma meilleure et chère copine : Firouz

Mes très chères amies et mes trinômes : Hayet et Rania.

Toute ma famille, tous mes amis, mes collègues et à tous ceux et celles qui m'aiment et que j'aime.

Qu'ils trouvent dans ce travail ma profonde

Reconnaissance et mon grand amour

Nesrine

Dédicace

Je dédie ce modeste travail à :

Ceux qui m'ont mis au monde après Dieu :

Ma douce et tendre maman " Linda "

Mon agréable père " Abdelhamid "

Mes chères sœurs " Amira et Dalel ", je vous souhaite tout le bonheur du monde.

Mes adorables frères " Abderraouf et Abdessalem ", je vous souhaite la réussite dans la vie privée et professionnelle.

Mes très chères trinômes que j'aime beaucoup : " Hayet et Nesrine "

Mes moitiés mes chères copines " Houda et Radia "

Sans oublier bien sûr toute ma famille, mes chères cousines, chers cousins, mes collègues et à tous ceux qui m'aiment et que j'aime.

Qu'ils trouvent dans ce travail ma profonde

Reconnaissance et mon grand amour

Rania

Table des matières

Introduction générale	11
PREMIERE PARTIE : CADRE THEORIQUE	
Chapitre I : communication et interaction	
Introduction	16
1- La communication et le langage au travail	16
1-1 la communication et ses éléments	16
1-2 la communication au travail	17
1-3 le langage au travail	18
2- L'analyse des interactions	18
2-1 essai de définition.....	18
2-2 types des interactions	19
2-2-1 verbale	19
2-2-2 non verbale	20
2-3 méthodes d'analyses des interactions verbales	20
2-3-1 le modèle en rang de C.KERBRAT ORECCHIONI	20
2-3-2 l'organisation globale	22
3- Les composantes de base de la situation de communication.....	22
3-1 les participants	23
3-1-1 les relations	23
3-1-2 le nombre.....	23
3-1-3 les caractères	24
3-2 le cadre spacio-temporel	24
3-3 l'objectif	24
Conclusion.....	25
Chapitre II : définition de quelques notions de base	
Introduction	27
1- Le contact des langues	27
2- Le bilinguisme	27
3- L'alternance codique	28
3-1 essai de définition.....	28
3-2 les types d'alternance codique.....	29
3-2-1 la typologie de GUMPERZ	29
a- alternance codique situationnelle	29

b- alternance codique conversationnelle	29
c- les fonctions.....	29
3-2-2 la typologie de MOREAU	30
a- alternance codique intra-phrastique	30
b- alternance codique inter-phrastique	30
c- alternance codique extra-phrastique.....	30
Conclusion.....	30
DEUXIEME PARTIE : CADRE PRATIQUE	
Chapitre I : description du terrain d'étude	
Introduction	33
1- Description du métier.	33
2- Présentation du lieu	34
3- Présentation des interactants	34
3-1 le prothésiste.....	34
3-2 l'assistante.....	34
3-3 les patients.	35
4- Le temps.....	35
5- Le corpus.....	35
6- La transcription.....	40
7- La convention de transcription.....	40
* les symboles de la transcription phonétique présents dans le corpus	40
8- La conclusion	43
9- La grille d'analyse.....	44
Chapitre II : analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire	
Introduction.....	46
I- La structure constitutive des interactions de commerce dans le cabinet de prothèse dentaire	46
1-1 Les interventions des patients.....	46
a - les questions fermées	46
b- les questions ouvertes	49
c- l'ordre.....	51
d- la demande de confirmation	52
e- la réclamation.....	53
f- la négociation commerciale.....	54
g- les réponses des clients	57

1-2 Les interventions du vendeur (prothésiste).....	59
a- les questions fermées	59
b- les questions ouvertes	61
c- la stratégie commerciale	62
d- l'ordre	64
e- les conseils	66
f- les informations	73
g- la demande de confirmation	77
h- les réponses du prothésiste	80
II- Les pratiques langagières des interactants, les rituels interactifs et les gestions des thèmes	82
2-1 l'arabe dialectal	82
2-2 l'arabe standard	84
2-3 le français	86
2-4 l'alternance codique	89
2-5 les rituels d'interaction	96
- l'ouverture	96
- le corps de l'interaction	96
- la clôture	96
2-6 la gestion des thèmes	101
- la rupture thématique	101
- la continuité thématique.....	104
Conclusion générale	110
Liste des références bibliographiques	113
Annexes	Erreur ! Signet non défini.5

Introduction générale

Introduction générale

Nul n'ignore l'importance que joue la communication dans le monde en général et dans la vie de l'homme en particulier en tant qu'un être social dans ses relations avec les autres.

« *L'homme a toujours été fasciné par le langage : à la fois « miroir de l'âme et l'héritage de communautés antérieures » (R.VION, 1992 2000 : 13).*

Le langage est une activité existante de façon permanente dans notre vie quotidienne sans lequel la communication serait impossible. Ainsi un individu ne peut exprimer ses sentiments que par le langage de même un enfant ne peut acquérir sa langue maternelle que par le langage.

Une langue, en effet, s'acquiert ou s'apprend. Car si le langage est bien une fonction naturelle, celle-ci ne se développe et ne s'accomplit que par l'exercice d'une langue ; que l'enfant ne porte pas en naissant, mais qu'il se montre normalement capable d'acquérir, selon ses possibilités et rythmes de croissance (J.LEIF, 1981 : 113)

Le langage est un instrument de communication qui nous permet d'exprimer nos sentiments, nos émotions, de conduire nos relations avec les autres et de connaître le monde qui nous entoure. Il n'exprime non seulement un contenu mais aussi il sert à influencer, à agir sur les interlocuteurs et à réaliser des actes discursifs.

L'impact de la langue sur la société en général et sur les êtres sociaux en particulier constitue un sujet qui occupe un rôle de plus en plus important dans les discussions du monde moderne, et pourquoi pas dans les interactions qui se sont considérées comme un échange réciproque entre deux ou trois acteurs où les comportements des uns agissent sur ceux des autres.

La notion d'interaction verbale a fait son origine dans les travaux de l'école de Palo Alto qui réunissait des chercheurs de diverses disciplines : les sociologues, les anthropologues, comme Bateson et Hall, les ethno-méthodologues comme E.Goffman et Gumperz. Ces chercheurs s'intéressent aux actes de paroles et au contenu de message.

Selon ce principe, tout comportement verbal ou non verbale est porteur de signification, cette théorie édicte en axiome la proposition « *on ne peut pas ne pas communiquer* » (R. VION, 1992, 2000 : 32).

De façon générale, l'interaction verbale est considérée comme un échange réciproque entre deux ou trois acteurs où les comportements des uns agissent sur ceux des autres, cette notion

Introduction générale

couvre aussi « *les échanges conversationnels ainsi que les transactions financières et les jeux amoureux que les matches de boxe* » (*Ibid.* 1992, 2000)

En effet, les interactions dans le commerce est un type particulier des interactions de nature « vendeur / client » qui se distingue de celles de la vie quotidienne. Ces interactions sont complémentaires dans la mesure où chaque participant à un rôle spécifique.

« *L'interaction dans les commerces se déroule de façon répétitive ce qui permet d'en dégager un script précis, c'est-à-dire une séquence d'action qui s'enchaîne de façon prédéterminée dans une situation bien connue* » (Véronique TRAVERSO, 1999 :87)

Dans le cas de notre recherche, nous nous intéressons aux interactions qui se font dans un cabinet de prothèse dentaire, en nous focalisant sur la langue utilisée par les interactants.

Notre travail de recherche s'intitule « Usage des langues dans les interactions de commerce : cas d'un cabinet de prothèse dentaire à Jijel » nous avons choisi ce sujet car il nous semble important de mettre en lumière les actes de langages qui s'instaurent entre le prothésiste et le patient dans une situation de communication authentique.

Nous avons choisi ce cabinet de prothèse dentaire en raison de l'accessibilité du terrain d'étude ainsi que la disponibilité de la population d'enquête. De plus nous centrons notre réflexion sur une catégorie sociale bien déterminée : les prothésistes.

Notre objectif est non seulement de mettre en lumière la structure générale des interactions c'est-à-dire leur organisation mais, également, de vérifier l'usage de la langue dans les transactions commerciales à partir d'un corpus enregistré à Jijel.

Tout cela nous amène à centrer notre réflexion sur le questionnement suivant :

Comment se réalisent les échanges langagiers entre les interactants dans un cabinet de prothèse dentaire ?

Pour traiter notre sujet nous avons proposé les questions suivantes :

- 1- Quelles sont les langues utilisées dans les interactions verbales et comment sont-elles gérées ?
- 2- Quels sont les facteurs sous-jacents à l'emploi de la langue des prothésistes ?

Introduction générale

Dans cette perspective, notre recherche puise sa sève dans plusieurs théories pour aboutir aux objectifs recherchés à savoir : les théories de R. VION, J.J.GUMPERZ, V.TRAVERSO et C.KERBRAT-ORECCHIONI

Notre objet d'étude s'appuie principalement sur les hypothèses suivantes :

- 1- Les prothésistes parleraient le français pendant les transactions commerciales parce que c'est leur langue d'étude en plus du statut prestigieux qu'il détient dans la société algérienne.
- 2- La majorité des prothésistes utiliseraient des langues en usage

Méthodologie du travail

Notre travail de recherche se répartit en deux grandes parties théorique et pratique qui se complètent parfaitement :

La partie théorique sera composée de deux chapitres, dans le premier nous allons présenter la communication, les interactions et les composantes de base de la situation de communication. Et dans le deuxième chapitre, nous allons définir quelques notions de base qui ont une relation avec notre travail de recherche.

La partie pratique se divisera en deux chapitres, dans le premier nous allons nous baser sur la description du terrain d'étude. Et dans le deuxième nous allons analyser les interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire.

Cadre théorique

Chapitre I : communication et interaction

Introduction

Dans ce chapitre intitulé « communication et interaction », nous commençons notre travail par la définition des mots clés relatifs à la communication et interaction, sans oublier ses éléments principaux, et nous allons montrer également l'analyse des interactions et ses types, en nous basant sur la méthode d'analyse des interactions verbales, à la fin nous allons citer les composantes de base de la situation de communication.

1. La communication et le langage au travail

1.1 La communication et ses éléments

Etymologiquement parlant, la notion de communiquer dérive du latin « **communicare** » qui veut dire mettre en commun, rendre commun, faire part de quelque chose à quelqu'un, c'est encore transmettre une qualité d'un objet à un autre.

Par ailleurs, plusieurs tentatives de définitions ont eu comme objet la notion de la communication :

Dans l'*Encyclopédie* la communication est définie par Diderot comme :
« *commerce réciproque* »

Si nous pouvons synthétiser, la communication est un phénomène social reliant un ou plusieurs personnes, fondé sur l'existence d'un besoin social, qui englobe divers coins de la vie humaine, et qui suggère des moyens et langage pour le véhiculer. En fin :

« La communication n'est pas seulement une question d'échange d'informations. Elle implique également une interaction avec d'autres individus, la compréhension de leur mode de vie, de leurs croyances, de leurs valeurs et de leur comportement. »
(<http://www.acnantes.fr>)

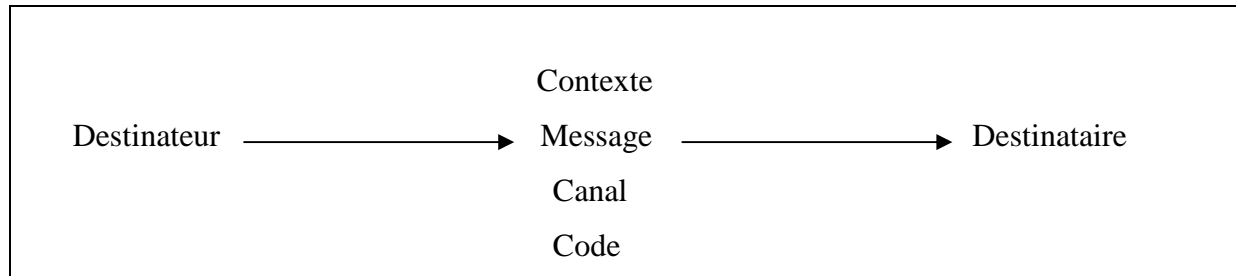
Nous affirmons que la communication est un phénomène social qui relie un ou plusieurs personnes pour la transmission et l'échange d'une information sous forme d'un message par le biais d'un code ou d'un système de signes c'est-à-dire : des paroles, des gestes, des pensées, des sentiments ...

Dans une situation de la communication : il y a nécessairement un échange qui consiste à transmettre des informations, des messages entre des personnes où nous trouvons

Communication et interaction

un émetteur, celui qui prend en charge la transmission de l'information et un récepteur, celui qui les reçoit.

A ce fait R. Jakobson renvoie la communication à la présence de six éléments essentiels à savoir : l'émetteur, le récepteur, le canal, le code, le contexte et le message.



Un émetteur envoie le message à un récepteur qui doit de sa part recevoir le message en utilisant un code commun dans un contexte bien déterminé.

1.2 La communication au travail

Le travail est un lieu de vie et de communication interculturelle, bien entendu, dans les milieux de travail se rencontrent des personnes appartenant à des cultures différentes, ce qui influe sur le système interne de communication. Selon la conception Japonaise « *Mieux on communique et plus la décision sera correctement et efficacement appliquée* » (*LEHNISCH J-p, [1985], PUF, Paris, 5^eEd, 2003 : 67*)

Au travail, la communication est un outil majeur de régulation sociale entre et au sein des groupes humains, ainsi que le véhicule par excellence de la transmission des savoirs.

Il convient également de mentionner que, ces dernières années le champ des relations entre travail et communication a été considérablement renouvelé.

En effet, plusieurs chercheurs dans ce domaine notamment ceux qui sont issus du réseau « langage et travail » s'interrogent sur cette double relation : comment la communication influence-t-elle les situations du travail agissent-elles comme contraintes ou ressources de la communication ? Les nouvelles recherches affirment que « *la communication est indispensable à la réalisation de l'ensemble des activités du travail, à la construction d'une activité collective, à la recherche des compromis. En général à l'organisation globale du travail (aménagement des horaires, des règles, des réunions, des outils.....)* » (*LACOSTE M. Paris, 1967 : 50*)

La communication entre les interactants est la base d'une transmission des informations. Il existe plusieurs moyens de communication entre ces derniers : le contact direct, le téléphone, la fiche de travail. Chaque moyen de communication présente ses avantages et inconvénients.

1.3 Le langage au travail

L'élément fondamental de la communication est le langage. Il se définit par l'échange, l'interaction entre les deux interactants. Le langage est utilisé par le locuteur en utilisant des mots pour exprimer ce que l'on pense.

Il est important d'avoir à l'esprit le sens du langage au travail selon différentes perspectives, cela nous amènera à opérer un choix et à limiter le champ dans lequel nous traiterons cette notion.

En effet, le langage est devenu un instrument important de travail, selon le sociologue BORZEIX, nous pouvons désigner l'acception du langage au travail comme ainsi :

« Elle comprend le langage des mots, écrits ou oraux, ces énoncés qui font, qui disent, qui réalisent le travail ou qui servent à le prescrire, à le formaliser, le formater. Elle inclut aussi et par extension, le langage des corps, des gestes, de la voix, des mimiques » (Armand Colin, Paris, 2004, p. 173.)

2. L'analyse des interactions

L'analyse des interactions repose sur une méthode purement inductive, elle part des données cherchant à identifier des comportements interactionnels, cette méthode part de l'observation de la production du langage pour aboutir à une description de sa réalisation. Comme le souligne TRAVERSO :

L'analyse des interactions repose sur une méthode inductive : elle part des données en cherchant à identifier des comportements interactionnels récurrents, pour en proposer des catégorisations et formuler des généralisations. La démarche est résolument descriptive. Elle se fonde sur l'observation, 45 l'enregistrement et la transcription minutieuse d'interaction authentique. (TRAVERSO, 1999 :22).

2-2 Définition de l'interaction

Cette notion est représentée sous forme des échanges réciproques entre les interactants dès la première rencontre jusqu'à leur séparation, c'est une suite d'échange entre les mêmes personnes au cours auxquelles les informations sont partagées.

Selon R.VION l'interaction désigne : « *l'ensemble de ce qui se produit entre deux ou plusieurs sujets, de l'instant de leurs rencontre à celui de leur séparation* » (Vion,R)

GOFFMAN, il distingue l'interaction, en tant que phénomène général, d'une interaction particulière :

Par interaction (c'est-à-dire en face à face) on entend à peu près l'influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique immédiate les uns des autres, par interaction, on entend l'ensemble de l'interaction qui se produit en une occasion quelconque quand les membres d'un ensemble donné se trouvent en présence continue les uns des autres, le terme une « rencontre » pouvant convenir. (GOFFMAN, 1973, p.23, cité par VION (2000 : p.100)

De sa part C.KERBAT-ORECCHIONI définit l'interaction comme « *un processus déclenché par des individus qui entreprennent des actions pour communiquer entre eux* » Goffman, *la mise en scène de la vie quotidienne*, 1973, p.23, cité par VION (2000 : p.100)

2-2 Les types d'interaction

2-2-1 L'interaction verbale

L'interaction verbale est une notion constituée de deux termes, d'une part « interaction » définie selon le dictionnaire le LAROUSSE par « *l'influence réciproque de deux phénomènes, de deux personnes* » (Dictionnaire Le Petit Larousse 2010, Edition Anniversaire de la Semeuse, 2009, P.545), et d'une autre, le terme « verbale » qui sous-entend l'usage d'un code langagier articulé.

A partir de cela, ce concept d'interaction verbale peut être décrit par l'influence qu'exerce des interlocuteurs, les uns sur les autres dans une présence effective par toute sorte

d'échange oral. D'autre part, ce même concept était l'objet de plusieurs définitions et par plusieurs linguistes.

Selon TRAVERSO elle « *correspond à se qui ce passe lorsque plusieurs personnes se trouvent réunies* ». *Dictionnaire Le Petit Larousse2010, Edition anniversaire de la Semeuse, 2009, p.545.*

Cela veut dire qu'un processus d'interaction ne se produit et ne fonctionne qu'avec la présence de plusieurs participants dans un même cadre spatiotemporel.

C'est en effet, la présence de plusieurs interlocuteurs qui s'engagent répétitivement dans des échanges oraux.

Dans ce sens, Kerbat-Orcchioni affirme : « *le langage verbal a pour fonction première de permettre la communication interpersonnelle dans les diverses situation de la vie quotidienne ce qui implique pour appréhender l'objet-langue ; il faut d'abord s'intéresser à ses réalisations en milieu naturel, c'est-à-dire analyser de très près, sur la base d'enregistrement de données « authentique »* » (Kerbrat-Orecchioni 1998 : 51-52)

2-2-2 l'interaction non verbale

Le non-verbal est tout ce qui n'est pas verbal : gestes, attitudes, postures, visage et mimiques, regard, signes vocaux. En fait, ces détails nous permettent de bien présenter le non-verbal d'une manière plus claire.

Selon J.CORRAZE (1980), le terme de communications non verbale « *s'applique aux Gestes, à la Posture, l'orientation du corps, la singularité somatique naturelle ou artificielle, voire à des organisations d'objets, des rapports de distance entre les individus, grâce auxquels une information est émise* »

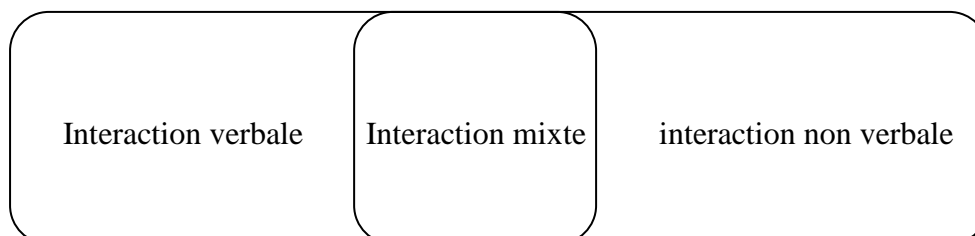


Figure1 : les interactions

2-3 Méthode d'analyse des interactions verbales

Nous présentons dans notre recherche un seul modèle de l'analyse conversationnelle qui est proposé par le chercheur C.KERBRAT-ORECCHIONI, qui va nous servir dans l'élaboration de notre travail.

2-3-1 Le modèle en rang de C.KERBRAT-ORECCHIONI

C.KERBRAT-ORECCHIONI présente de son côté un modèle d'analyse à cinq rangs: l'interaction, la séquence, l'échange, l'intervention, et l'acte de langage. Dans son modèle, l'interaction correspond à l'incursion dans le modèle genevois.

a) L'interaction

« Est une unité communicative qui présente une évidente continuité interne (continuité du groupe des participants, du cadre spatio-temporel, ainsi que des thèmes abordés), alors qu'elle rompt avec ce qui la précède et la suit » (C. KerbratOrecchioni, 1996 :36)

Dans ce cadre, C.KARBRAT-ORECCHIONI propose quatre critères pour délimiter cette unité : le schéma participational, l'unité de temps et de lieu, le critère thématique, l'ouverture et la clôture de l'interaction.

b) La séquence

Elle est assimilable à la notion de "transaction" dans le modèle de l'école de Genève, celle-ci représente un *« bloc d'échanges reliés par un fort degré de cohérence sémantique ou pragmatique, c'est-à-dire traitant d'un même thème, ou centré sur une même tâche »* (C. Kerbtat-Orecchioni, 1996 :37)

Ainsi, les interactions sont fortement marquées par des séquences d'ouverture/clôture qui deviennent des rituels marquant la situation de la communication. Enfin, R. Vion présente la séquence comme: *« une unité fonctionnelle que thématique »* (2000: 154)

c) L'échange

Vu comme *« la plus petite unité dialogale »* (C.KerbratOrecchioni, 1996: 37). Donc l'échange est considéré comme la base de toute interaction et la base de tout dialogue.

D'autre part, pour J. Moeschler, l'échange est: «*la plus petite unité dialogique composant l'interaction. Les constituants de l'échange sont les interventions qui entretiennent entre elles des relations illocutoires*» (1985: 191, IN R. Vion : 2000: 154)

d) L'intervention

Considérée comme la plus grande unité monologale : « *elle est produite par un seul et même locuteur : c'est la contribution d'un locuteur particulier à un échange particulier* » (C. Kerbrat-Orecchioni, 1996: 37). Celle-ci peut être initiative ou réactive ou dans certains cas les deux à la fois.

e) L'acte de langage

Présenté comme: «*l'unité minimale de la grammaire conversationnelle. L'acte de langage est aussi l'unité la plus familière aux linguistes. Puisqu'ils ont depuis un certain temps déjà adopté cette notion. Née comme on sait dans le champ de la philosophie analytique.*» (C. Kerbrat-Orecchioni, 1996, 37)

2-3-2 L'organisation globale

D'après TRAVERSO, dans toute interaction, le déroulement s'organise globalement en trois étapes essentielles :

- ✓ les séquences : d'ouverture
- ✓ le corps de l'interaction
- ✓ la clôture

En premier lieu, **l'ouverture**, renvoie à tous ce qui s'inscrit au début, au départ de la rencontre ou de l'interaction. Pour TRAVERSO : l'ouverture « *correspond à la mise en contact des participants* » (E.GOFFMAN, *La mise en scène de la vie quotidienne*, Minuit, Paris, p.23.) A ce fait, il s'agit donc des salutations verbales comme (bonjour ! bonsoir ! salut!...etc.) qui jouent un rôle important et primordial dans la rencontre.

En deuxième lieu, **le corps de l'interaction**. Selon TRAVERSO, celle-ci « *se découpe en un nombre indéfini de séquences de longueur variable* » (E.GOFFMAN, *La mise en scène de la vie quotidienne*, Minuit, Paris, p.23.)

En dernier lieu, **la clôture**, correspond à la fermeture de l'interaction, où les interactants se séparent généralement par des salutations à la fin du contact (merci, au revoir, à bientôt...) et des remerciements et par fois par des souhaits (bonne soirée, bonne journée,...).

3. Les composantes de base de la situation de communication

La situation de communication constitue l'essence de l'interaction dans une situation bien déterminée c'est-à-dire les éléments constitutifs de l'interaction. Selon TRAVERSO : la situation de communication est définie de façon externe quand on fera référence à ses constituants y compris : **les participants, le cadre spatio-temporel et l'objectif.**

Selon TRAVERSO : « Pour définir la situation d'une façon extrême ; on fera référence à ses participants, à son cadre spatio-temporel et à son objectif »

Ces données relatives à la situation de communication caractérisent l'interaction et permettent de définir le type d'interaction par opposition à d'autres types.

1- Les participants

Il s'agit des personnes participent ou s'intègrent dans une situation d'interaction ou d'échange, voire les interlocuteurs. Selon TRAVERSO : les participants se définissent par :

- ✓ leur relation
- ✓ leur nombre
- ✓ leur caractéristique

1-1 les relations

« On peut différencier les grands types de relations : personnelles (amis), institutionnelles (Collègues), fonctionnelles (client /vendeur) » E. GOFFMAN, La mise en scène de la vie quotidienne, Minuit, Paris, p.23.

Selon TRAVERSO : il existe trois types ou genres de relation entre les interactants qui sont :

- ✓ Relation personnelle (amis)
- ✓ Relation institutionnelle (collègue)
- ✓ Relation fonctionnelle (client/vendeur)

Les participants se caractérisent par leurs rôles, qui sont de deux manières : interactionnel et interlocutif. VERONIQUE TRAVERSO a insisté sur « les rôles

interactionnels » que les interactants assument, nous pouvons expliquer ce rôle dans le cas où l'individu assume le rôle du vendeur dans une transaction commerciale (au départ fonctionnelle) en dehors de ce site il peut assumer le rôle du collègue ou d'ami (à la fin personnelle).

1-2 Le nombre

Le nombre des interactants « participants » est déterminant, et se diffère d'une interaction à une autre ce qui influence son déroulement. Selon TRAVERSO :

Le nombre de participants engagés dans l'interaction influence son déroulement et modifie les contraintes pesant sur chacun : dans une situation duelle, l'obligation d'engagement de chacun est maximale, alors que dans une situation à plus de deux participants, l'attention de certains peut être flottante. (E. GOFFMAN, La mise en scène de la vie quotidienne, Minuit, Paris, p.23).

Dans une situation d'interaction à deux participants, ces derniers sont obligés de s'engager dans un échange langagier, par contre dans une autre de plusieurs; l'échange est enrichi grâce à ce nombre, donc leur intervention n'est pas obligatoire.

1-3 Les caractères

Les caractéristiques des interactants dans une interaction : l'âge, le sexe et même la profession peuvent se refléter sur le déroulement d'une communication

Au titre d'exemple, nous ne parlons pas à un directeur de travail comme nous parlons à un collègue.

2. Le cadre spatio-temporel

Il englobe : le temps et le lieu

- **Le temps**

Dans une interaction, le temps est un élément important et déterminant. Il peut imposer des problèmes ; dans le cas du manque de temps, cela cause l'arrêt ou l'accélération de l'échange. (TRAVERSO donne l'exemple dans un commerce où la présence d'un file d'attente contraindre à accélérer la transaction).

- **Le lieu**

Le lieu joue aussi un rôle important, il contribue dans le déroulement de l'interaction ; qui se déroulent dans deux différents lieux : « lieux privés » et d'autres « publics ». Nous pouvons relever une distinction qui existe entre ces deux lieux, dont les premiers sont plus contraignants que les seconds.

3. L'objectif

Selon TRAVERSO, l'objectif de l'interaction est : « *la raison pour laquelle les individus sont réunis* » E. GOFFMAN, *La mise en scène de la vie quotidienne*, Minuit, Paris, p.19

C'est ainsi qu'il dégage deux catégories d'interactions ; celles à finalité externe et celles à finalité interne. L'interaction de commerce est une interaction à finalité externe (contrairement par exemple à la conversation qui n'a pas d'autres but que l'entretien de la relation), dans laquelle les participants (clients et vendeurs) ont des rôles de nature complémentaire.

Conclusion

Ce premier chapitre a été l'occasion pour nous de présenter quelques concepts fondamentaux qui ont pu nous guider et nous inspirer dans le traitement de notre travail de recherche. Ces concepts nous ont rapprochés du sens de la communication, le langage et l'interaction, voire ses types.

Chapitre II : définition de quelques notions de base

Introduction

Dans ce deuxième chapitre intitulé « *définition de quelques notions de base* » nous allons citer brièvement quelques définitions sur lesquelles s'appuie notre travail de recherche, en commençant par le contact des langues puis le bilinguisme et en terminant par l'alternance codique et ses types.

1- Le contact des langues

Selon DUBOIS, le contact des langues est :

L'événement concret qui provoque le bilinguisme ou en pose les problèmes. Le contact de langues peut avoir des raisons géographiques : aux limites de deux communautés linguistiques, les individus peuvent être amenés à circuler et à employer ainsi leur langue maternelle, tantôt celle de la communauté voisine. C'est là, notamment, le contact de langues des pays frontaliers... Mais il y a aussi contact de langues quand un individu, se déplaçant, par exemple, pour des raisons professionnelles, est amené à utiliser à certains moments une autre langue que la sienne. D'une manière générale, les difficultés nées de la coexistence dans une région donnée (ou chez un individu) de deux ou plusieurs langues se résolvent par la commutation ou usage alterné, la substitution ou utilisation exclusive de l'une des langues après élimination de l'autre ou par amalgame, c'est-à-dire l'introduction dans des langues de traits appartenant à l'autre. (DUBOIS, 1994 : 115)

La deuxième définition est donnée par HAMERS :

« *Le contact des langues inclut toute situation dans laquelle une présence simultanée de deux langues affecte le comportement langagier d'un individu* » (Hamers, in Moreau P: 94).

Ainsi, la présence de deux codes linguistiques qui peuvent avoir une incidence sur le comportement langagier des locuteurs est une situation de contact de langues.

2- Le bilinguisme

Le bilinguisme est un concept linguistique qui signifie l'utilisation variable des langues ou des variétés linguistiques divers. C'est la capacité d'un même individu d'utiliser plus

Définition de quelques notions de base

d'une langue régulièrement, dans des situations variées de la vie quotidienne. Elle se développe par le besoin d'utiliser plus d'une langue au quotidien.

Selon le linguiste MACKEY William.F, il définit le bilinguisme comme « *l'usage alterné de deux ou plusieurs langues par le même individu* » (Mackey ,1976 :9)

3- L'alternance codique

3-1 Définition

Gumperz définit l'alternance codique comme : « *la juxtaposition à l'intérieur d'un même échange verbal de passages où le discours appartient à deux systèmes ou sous-systèmes grammaticaux différents* » Gumperz John.J. (1989 :57).

Ce qui caractérise la définition de l'alternance codique chez Gumperz, c'est la prise en compte de l'aspect linguistique. L'alternance consiste à passer d'une langue à une autre langue ou d'une variété de langue à une autre et les énoncés bilingues produits par les locuteurs sont structurés grammaticalement c'est-à-dire que ces énoncés semblent obéir à une seule et même syntaxe.

La deuxième définition nous est proposée par Hamers et Blanc. Pour eux :

Deux codes (ou plusieurs) sont présents dans le discours, des segments de discours alternent avec des segments de discours dans une ou plusieurs langues. Un segment (x) appartient uniquement à la langue (ly), il en va de même pour un segment (y) qui fait partie uniquement de la langue (lx), un segment peut varier en ordre de grandeur allant d'un mot à un énoncé ou à un ensemble d'énoncés, en passant par un groupe de mots, une proposition ou une phrase. (Hamers J.F et Blanc M. (1983) : Bilingualité et Bilinguisme, Bruxelles, Mardaga, p.176

Dans cette définition, Hamers et Blanc précisent que l'alternance codique se manifeste dans le discours lorsque des segments alternent avec d'autres segments et que ces éléments linguistiques appartiennent à plusieurs langues à la fois.

Définition de quelques notions de base

Il nous semble que cette définition vient compléter celle de GUMPERZ dans la mesure où, dans un même discours ou production verbale, nous rencontrons une succession de segments qui appartiennent à des langues différentes. Les segments alternés peuvent varier entre un mot jusqu'à une phrase.

Pour E.Haugen l'alternance codique est : « *l'usage alterné de deux langues, cela va de l'introduction d'un mot non assimilé et isolé à une phrase ou plus dans le contexte d'une autre langue.* » (E.Haugen, 1973 :505_591).

E.Haugen montre dans sa définition qu'une langue pose la base morphosyntaxique de l'énoncé et que sur cette trame, s'insèrent des éléments d'une autre langue ; l'insertion peut se faire au niveau du morphème ou d'une unité plus grande, dans une même phrase ou d'une phrase à une autre.

L'alternance codique se trouve dans les conversations d'ordre informel un terrain de prédilection ; elle apparaît dans les différentes études sur l'alternance lorsque les interactions ont des conversations quotidiennes, mais aussi dans les conversations d'ordre personnel, des conversations entre intimes (famille, amis).

3-2 les types d'alternance codique

J-GUMPERZ (1972), distingue deux types d'alternance codique :

- a) L'alternance situationnelle : Elle est liée aux différentes situations de communication. Elle dépend des activités et des réseaux distincts mais également de l'appartenance sociale du locuteur. Les ressources langagières du répertoire sont mobilisées d'une manière séparée selon le thème abordé et le changement d'interlocuteurs.
- b) L'alternance conversationnelle : Correspond beaucoup plus à l'emploi de deux langues dans la conversation comme stratégie et ressource communicative. L'alternance est moins consciente, automatique et échappe au contrôle du locuteur. Elle s'opère au niveau syntaxique, phonologique et morphologique.

John GUMPERZ (1989 :73-83) dégage à ce propos six fonctions :

- **Citations** : l'alternance codique apparaît comme citation ou comme discours rapporté de ce qui se dit dans une langue différente de la langue du départ.

Définition de quelques notions de base

- **Désignation d'un interlocuteur** : sert à adresser le message ou attirer l'attention d'un interlocuteur parmi plusieurs interlocuteurs présents.
- **Interjection** : consiste à marquer une interjection ou un élément phatique.
- **Réitération** : consiste à répéter un même message dans deux langues différentes afin de clarifier ce qui a été déjà dit et à insister sur une certaine information.
- **Modalisation d'un message** : cette fonction sert à préciser le contenu d'un message produit dans une langue par le biais d'un deuxième message énoncé dans une autre langue que la première.
- **Personnalisation versus objectivation** : l'alternance codique marque ici la différence d'implication du locuteur par rapport à son message utilisé ici pour exprimer la personnalisation et l'objectivation du message. Ainsi, lorsque les locuteurs changent de langue pour se distancer du contenu du message ou y affirmer une certaine autorité.

Pour HAMERS et BLANC (*cités par Moreau 1997 : 94*) et aussi MOREAU l'alternance codique peut aussi être, selon la structure syntaxique, des segments alternés :

- ✓ **intra-phrastique**
- ✓ **inter-phrastique**
- ✓ **extra-phrastique**

L'**alternance intra-phrastique** lorsque des structures syntaxiques de deux langues coexistent à l'intérieur d'une même phrase. En effet, l'intra-phrastique requiert une grande maîtrise des règles qui réagissent les deux langues en présence.

L'**alternance inter-phrastique** intervient au niveau d'unités plus longues, dans les productions d'un même sujet parlant ou dans les prises de paroles entre interlocuteurs.

L'**alternance extra-phrastique** lorsque les deux structures syntaxiques alternées sont des expressions idiomatiques ou des proverbes. Elle est parfois indissociable de la précédente, dans la mesure, où les proverbes ou les expressions idiomatiques peuvent être considérées comme des fragments de discours. Il est à noter que ce type d'alternance est le moins fréquent dans les conversations.

Conclusion

Dans ce chapitre nous avons présenté brièvement quelques définitions attribuées par les sociolinguistes à savoir le contact de langue, le bilinguisme et l'alternance codique.

Cadre pratique

Chapitre I : description du terrain d'étude

Introduction

Après avoir mené à terme la partie théorique de notre travail de recherche, il convient à présent d'entamer le cadre expérimental à travers lequel nous avons recueilli les données qui constituent notre corpus, ainsi que l'analyse des résultats obtenus.

Notre objet d'étude s'articule autour de l'usage des langues dans une interaction verbale réalisé au sein d'un cabinet de prothèse dentaire comme nous avons déjà mentionné (service commercial)

Nous avons opté pour ce terrain d'étude car il vous semble un lieu privilégié pour la collecte des données.

Cette partie se compose de deux chapitres: le premier est consacré à la description du terrain d'étude et le deuxième à l'analyse des interactions verbales dans un cabinet de prothèse dentaire.

1- Description du métier

Les prothésistes dentaires conçoivent, fabriquent, modifient ou réparent les fausses dents, les couronnes, les dentiers ou les appareils à partir des empreintes réalisées par les dentistes.

Tout au long de leur travail, ces professionnels utilisent différents matériaux : le plâtre, la cire, le métal et la céramique.

Les activités de prothésiste exigent de l'habileté manuelle, de la rigueur et des connaissances scientifiques. Ce travail minutieux demande aussi une bonne vue et des qualités artistiques.

Il faut savoir s'adapter à chaque personne pour leur redonner le sourire !

Le métier s'exerce dans le laboratoire, indépendant ou associé à un cabinet dentaire. Pendant la fabrication, les prothésistes dentaires travaillent seuls, assis face à un établi bien éclairé mais pour les livraisons, ils sont en contact avec les dentistes, les orthodontistes et les fournisseurs, d'où l'importance d'un bon relationnel

2. Présentation du lieu

Notre travail s'est déroulé au sein d'un cabinet de prothèse dentaire à Jijel. Nous procédons à des observations suivis d'enregistrements du déroulement des séances de la consultation.

La consultation se déroule dans un espace fermé (salle de consultation) en présence d'un prothésiste et son assistante et d'un seul patient. Le prothésiste travaille deux fois par semaine de 13 :30h jusqu'à 17h

Nous avons effectué nos enregistrements au sein de ce cabinet de prothèse dentaire car il est considéré comme un lieu où se déroule la transaction entre prothésiste/patient.

Avant notre enquête, nous avons constaté que les interactants utilisent deux langues le français et l'arabe dialectal.

3. Présentation des interactants

3.1 Le prothésiste dentaire

Le prothésiste dentaire est l'artisan de la dentition, il a suivi une formation en langue française, il crée et répare des prothèses, chaque commande est différente, car faite sur mesure. Le prothésiste dentaire exerce principalement comme salarié en laboratoire de fabrication de prothèses dentaires. Il peut également exercer à l'hôpital ou en clinique à l'aide de son assistant (e).

3.2 L'assistante

L'assistante est le lien direct et privilégié entre le prothésiste et ses patients, elle est aussi son bras droit, elle est souvent le premier contact du client quand celui arrive au cabinet. L'assistante est chargée de multiples missions, elle prend les rendez-vous, elle accueille les patients, les introduit dans la salle d'attente, et elle effectue généralement les préparations de prothèses dentaires.

Dans notre étude nous n'accordons pas une importance particulière à la présence ou au langage de l'assistante dans toutes les consultations.

3.3 les patients

Le patient est un malade, une personne qui consulte le prothésiste pour lui faire une prothèse dentaire.

Dans ce cabinet de prothèse dentaire, les patients sont de deux sexes et de différentes tranches d'âge qui se varient entre 23 ans et 70 ans. Tous les patients sont des adultes habitant à Jijel et ses environs.

4. le temps

Les séances de consultation s'effectuent le soir, deux fois par semaine, environ quatre heures pour chaque séance, suivant un emploi du temps : le samedi et le mardi du 13h30 - 17h00

5. le corpus

Pour mener à bien notre recherche, nous nous sommes présentées auprès du prothésiste en lui expliquant l'objectif de notre étude. Ce dernier nous a accordé d'accomplir notre tâche avec aisance.

Le travail sur le corpus authentique pose des difficultés ; la méthode choisie pour réaliser cette étude est basée essentiellement sur un enregistrement audio collecte lors de divers situations d'interactions entre prothésiste et patient. Puis, nous sommes passées à une transcription minutieuse. Il est important de signaler que notre choix s'est limité aux données qui apparaissent saillant dans le corpus enregistré.

Notre corpus comprend un ensemble d'enregistrements que nous avons réalisé à l'aide d'un portable caché de la marque LG, pour environ quatre heures pendant la séance de consultation qui se déroule dans le laboratoire de prothésiste. Ces enregistrements sont espacés sur trois mois, en assimilant le rôle des stagiaires pour éviter toute réaction négative de la part des patients.

La durée de chaque enregistrement varie d'une transaction à une autre. La plupart dure en moyenne quelques minutes (1 min à 10 mins). Les transactions de contrôle ne prennent pas beaucoup de temps. Par contre s'il s'agit de la première séance (séance d'essai) les deux interactants s'attardent et prennent beaucoup de temps.

Au cours de notre travail, nous avons rencontré quelques difficultés surtout dans les premiers temps d'enregistrement, quelques séquences sont inaudibles, et cela est dû au bruit des machines que le prothésiste utilise pendant la communication, et les chuchotes des

Description du terrain d'étude

patients entre eux dans la salle d'attente qui est en même temps la salle du prothésiste sauf elle est séparée par un rideau.

La catégorie des patients présents dans les consultations chez le prothésiste de chaque enregistrement que nous avons enregistré au sein de laboratoire est représentée dans les tableaux suivants :

Enregistrement n° : 01

Prothésiste
Patiente
Sexe : femme
Age : 65 ans
Durée de consultation : 17 minutes

Enregistrement n° : 02

Prothésiste
Patient
Sexe : homme
Age : 68 ans
Durée de consultation : 1 minute 60 secondes

Enregistrement n° : 03

Prothésiste
Patient
Sexe : homme
Age : 68 ans
Durée de consultation : 3 minutes 50 secondes

Enregistrement n° : 04

Prothésiste
Patiente
Sexe : femme
Age : 64 ans
Durée de consultation : 5 minutes 21 secondes

Enregistrement n° : 05

Prothésiste
Patiente
Sexe : femme
Age : 69 ans
Durée de consultation : 9 minutes 53 secondes

Enregistrement n° : 06

Prothésiste
Patiente
Sexe : femme
Age : 67 ans
Durée de consultation : 15 minutes 34 secondes.

Enregistrement n° : 07

Prothésiste
Patiente
Sexe : femme
Age : 64 ans
Durée de consultation : 9 minutes 10 secondes.

Enregistrement n° : 08

Prothésiste
Patiente
Sexe : femme
Age : 56 ans
Durée de consultation : 5 minutes 52 secondes.

Description du terrain d'étude

Enregistrement n° : 09

Prothésiste

Patient

Sexe : homme

Age : 50 ans

Durée de consultation : 4 minutes 24 secondes.

Enregistrement n° : 10

Prothésiste

Patiente

Sexe : femme

Age : 60 ans

Durée de consultation : 6 minutes 19 secondes.

Enregistrement n° : 11

Prothésiste

Patiente

Sexe : femme

Age : 47 ans

Durée de consultation : 2 minutes 28 secondes

Enregistrement n° : 12

Prothésiste

Patient

Sexe : homme

Age : 23 ans

Durée de consultation : 1 minute 20 secondes.



Capture prise au sein du cabinet de prothèse dentaire lors d'une communication entre les interactants.

6. La transcription

La transcription est une représentation graphique des données collectées, elle est indispensable dans notre travail de recherche.

Après avoir écouté les enregistrements, nous avons procédé à la transcription du corpus. C'est une opération destinée à accomplir trois tâches principales :

1. La bonne lecture des résultats des enregistrements.
2. La présentation des résultats.
3. L'analyse.

Pour réussir, nous avons porté une attention particulière à la transcription parce que l'oral contient des gestes, des pauses, qu'il faut respecter et transcrire correctement.

7. La convention de transcription

La convention de transcription appliquée ici est la transcription en ligne, qui oblige à un retour à la ligne à chaque prise de parole de la part d'un locuteur.

En nous inspirant de l'ouvrage de TRAVERSO.V pour la transcription des enregistrements et en y ajoutant quelques symboles et conventions de transcription selon notre corpus, nous avons utilisé l'Alphabet Phonétique International (API) pour la transcription des séquences émises en arabe dialectal. Enfin, nous signalons que les passages en langue française et anglaise ainsi que les noms des participants ne sont pas transcrits phonétiquement.

❖ Les symboles de la transcription phonétique présents dans le corpus

Le prothésiste et les patients sont désignés par leurs initiales en majuscules :

PR : le prothésiste

P : les patients

Pour la transcription phonétique du son 'ك' spécifique au dialecte jijilien nous avons gardé le symbole 'q' qui présente le son 'ق'.

Les voyelles

a : antérieure écartée très ouverte.

i : antérieure écartée très fermée.

Description du terrain d'étude

e : antérieure écartée fermée.

ɛ : antérieure écartée ouverte.

o : postérieure arrondie fermée.

u : postérieure arrondie très fermée.

Nous résumons les conventions dans le tableau suivant :

Pause et silence	Allongement d'un son	: selon la longueur
	Pause brève	+
	Pause moyenne	++
	Pause longue	+++
Difficultés d'écoute	Les mots incompréhensibles (inaudibles)	***
	Interruption et chevauchement	- - -
Voix et intonation	Intonation montante	↑
	Intonation descendante	↓
	Intonation exclamation	!
	Voix non identifié ou passage supprimé	[xxx]
Graphie des unités non lexicales	Les passages produits en français	En gras
	Les termes produits en français et en arabe	En gras et soulignés 1 fois
	les termes produits en arabe standard ou en anglais	En gras et souligné 2 fois
	Des phrases inachevées	(inachevé)
	La transcription phonétique	[]
	La traduction	(trad) en italique
	Chut d'un son par exemple : j'veux pas	'
	Les hésitations	Mmm / euh / ah
	Rire / aspiration / sourire et autre production sonore	(())

Tableau 1 : la convention de transcription

Description du terrain d'étude

L'usage de la langue arabe est transcrit selon « l'Alphabet phonétique international »
(Dubois 1994, Larousse, 28)

Lettre en arabe	transcription
ا	ʔ
ت	T
ج	dʒ
ح	ħ
خ	X
ه	H
ق	Q
ك	K
ث	ʃ
ع	ʕ
غ	ɣ
ي	j
د	D
ذ	Ḍ
س	S
ص	Ṣ
ظ	Ṭ

Tableau 2 : tableau récapitulatif des graphèmes de la langue arabe selon l'A.P.I

Description du terrain d'étude

Grille d'analyse des interactants dans un cabinet de prothèse dentaire en s'inspirant de celle de Bensakesli. A « interaction et choix de la langue des médecins dans les consultations médicales » mémoire de magister.

Paramètres	Catégories
La structure des échanges	Les interventions des patients : <ul style="list-style-type: none">• les questions fermées• les questions ouvertes• l'ordre• la demande de confirmation• la réclamation• la négociation commerciale• les réponses des patients Les interventions du vendeur (prothésiste) : <ul style="list-style-type: none">• les questions fermées• les questions ouvertes• la stratégie commerciale• l'ordre• les conseils• les informations• la demande de confirmation• les réponses de prothésiste
Les langues en présence	<ul style="list-style-type: none">• L'arabe dialectal• L'arabe standard• Le français• L'alternance codique
les rituels d'interactifs	<ul style="list-style-type: none">• L'ouverture• Le corps d'interaction• La clôture
Les gestions des thèmes	<ul style="list-style-type: none">• La continuité thématique• la rupture thématique

Conclusion

Nous concluons ce chapitre par dire que, la mentionne de la méthodologie de la recherche dans notre travail est obligatoire car cette synthèse vise principalement la mise en relief des techniques de recherche et de collecte des informations.

Chapitre II : analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

Introduction

Après avoir mis en lumière le corpus et le contexte d'interaction, nous allons analyser les interactions verbales de notre corpus qui est un ensemble des enregistrements audio-visuels, que nous avons réalisé à l'aide d'un portable caché pendant les séances de consultations, qui commencent de 13:30h à 17:30h dans le cabinet de prothèse dentaire.

I- La structure constitutive des interactions de commerce dans le cabinet de prothèse dentaire

1-1 L'intervention des patients

La question est considérée comme un moyen privilégié qui permet aux patients de se renseigner des informations concernant une prothèse dentaire, ou au prothésiste de poser des questions aux patients concernant : conseils, prix, qualité, temps, nombre des séances (essais).

Notre corpus comprend deux types de questions :

a) Les questions fermées

« Les questions fermées sont celles où les personnes interrogées doivent choisir entre des réponses déjà formulées à l'avance ». (FRANÇOIS DE SINGLY, *l'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, 1999 : 66)

Selon cette citation, nous avons constaté que les questions fermées sont des questions à lesquelles nous pouvons répondre par oui ou non, ou par des réponses limitées.

Comme nous avons déjà mentionné, nos patients sont des gens des deux sexes homme et femme, âgés entre 40ans et 70ans. Ils sont venus pour faire et refaire une prothèse dentaire en posant des questions fermées au prothésiste. Ce dernier leur donne des réponses limitées en apportant des informations.

Les extraits suivants nous le montrent :

Extrait de l'interaction : 05

P : [nhar tlata flla tlata ?] ↑

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

(trad) : *le mardi à trois heures ?* ↑

Pr : **oui** ↑ [nhar tlata kimma lwaqt hada]

(trad) : *oui, le mardi prochain en ce moment.*

Dans cet extrait, la patiente veut savoir **le** rendez-vous de sa prochaine consultation en posant la question fermée suivante : [nhar tlata ʕla tlata ?] → (trad) : *le mardi à trois heures ?* Et le prothésiste lui répond par oui et que ce rendez-vous sera comme aujourd'hui en disant : **oui** [nhar tlata kimma lwaqt hada] → (trad) : *oui, le mardi prochain en ce moment.*

Extrait de l'interaction : 07

P : [ah ljum d] **la cire ?** ↑

(trad) : *Est-ce-que aujourd'hui on fait la cire ?* ↑

Pr : **non, la deuxième empreinte** [ljum]

(trad) : *non, aujourd'hui est la deuxième empreinte*

Dans cet extrait, la patiente veut savoir si c'est aujourd'hui qu'il va faire l'essayage de la cire en posant la question fermée suivante : [ah ljum d] **la cire ?** → (trad) : *Est-ce-que aujourd'hui on fait la cire ?* Et le prothésiste lui répond par non et que ne sera pas aujourd'hui en disant : **non, la deuxième empreinte** [ljum] → (trad) : *non, aujourd'hui est la deuxième empreinte*

Extrait de l'interaction : 07

Pr : [allah jberək ajja beʕdulha tʃallel beʕdulha tʃallel] ↑

(trad) : *que Dieu vous bénisse, allez poussez-vous pour qu'elle rince, poussez-vous pour qu'elle rince.* ↑

P : **je m'assois ?** ↑

(trad) : *je m'assois ?* ↑

Pr : **si, si on va s'continuer**

(trad) : *si si on va se continuer*

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

Dans cet extrait, la patiente a voulu savoir s'il a terminé son travail ou pas encore pour qu'elle puisse sortir en posant la question fermée indirectement : je m'assois ? ↑ → (trad) : je m'assois ? ↑ Le prothésiste ici lui répond par une réponse directe et limitée en disant : si, si on va se continuer. → (trad) : si si on va se continuer

Extrait de l'interaction : 07

P : **oui**, [qultli nxajjarlek] **la qualité supérieure** [mxajra] ? ↑

(trad) : oui, vous m'avez dit, vous me choisissez la bonne qualité supérieure ? ↑

Pr : [hɛh] ↓

(trad) : oui. ↓

Dans la séquence si dessus la patiente veut savoir si le prothésiste va choisir la bonne qualité supérieure des dents en posant la question fermée directement : **oui** [qultli nxajjarlek] **la qualité supérieure** [mxajra] ? → (trad) : oui, vous m'avez dit, vous me choisissez la bonne qualité supérieure ? Le prothésiste lui répond directement par oui en disant : [hɛh] (trad) : oui

Extrait de l'interaction : 08

P : [nzid ndʒi ?]

(trad) : je reviens encore une fois ?

Pr : **oui + pour un contrôle éventuellement** ↓

(trad) : oui, pour un contrôle éventuellement ↓

Dans cet extrait, la patiente veut confirmer le rendez-vous de sa prochaine consultation en posant la question fermée suivante : [nzid ndʒi ?] → (trad) : je reviens encore une fois ? Et le prothésiste lui répond par oui en disant : **oui, pour un contrôle éventuellement**

Les questions fermées entraînent des réponses limitées et courtes. Par contre, les questions ouvertes entraînent des réponses ouvertes également.

b) Les questions ouvertes

« Les questions ouvertes sont celles où au contraire les personnes interrogées sont libres de répondre comme elles le veulent » (FRANÇOIS DE SINGLY, 1999 : 66)

Selon cette citation, nous avons constaté que les questions ouvertes sont des questions qui ont une réponse ouverte ou illimitée, qui laissent au répondant toute l'attitude pour construire librement sa réponse.

Extrait de l'interaction : 01

P : **la meilleure qualité** [ʃ hɛl ddir] ? ↓

(trad) : *la meilleure qualité coûte combien ?*

Pr : **les environs de trente mille** [hakdek] **à peu près + trois millions + c'est le top+ le top+ le top** ↓

(trad) : *les environs de trente mille à peu près trois millions, c'est le top, le top, le top*

Dans cet extrait, la patiente demande le prix de la meilleure qualité d'une prothèse dentaire en posant la question ouverte suivante : **la meilleure qualité** [ʃ hɛl ddir] ? → .
(trad) : *la meilleure qualité coûte combien ?* Et le prothésiste lui donne le prix en disant : **les environs de trente mille** [hakdek] **à peu près + trois millions + c'est le top+ le top+ le top** → (trad) : *les environs de trente mille à peu près trois millions, c'est le top, le top, le top.*

Extrait de l'interaction : 05

P : [ja rabbi xir wehsən + laxar mansarbiħf mmarra ħatta l makla ?] ↑

(trad) : *Dieu vous êtes le bon, l'autre je ne l'utilise plus, même si pour la nourriture ?*

Pr : [jaħni lutaqdar tetdžanneb mate:] + (inachevé) [ħatto lemmakla asidi] **si non** [nemtay wnaħtik teblaħ saħla] ↑ ((rire))

(trad) : *si vous pouvez l'éviter (inachevé) mettez-le pour la nourriture, sinon je mâche et je vous donne l'avalier tout simplement.*

Dans cet extrait, la patiente veut savoir si elle peut utiliser la prothèse en lui posant la question suivante : [mansarbiħf mmarra ħatta l makla ?] → (trad) : *je ne l'utilise plus, même si pour la nourriture ?* Et le prothésiste lui répond en toute liberté : [jaħni lutaqdar

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

tetdzanneb mate:] + (inachevé) [ħatto lemmakla asidi] **si non** [nemtay wnaṣtik teblaṣ saħla↑] → (trad) : *si vous pouvez l'éviter (inachevé) mettez-le pour la nourriture, sinon je mâche et je vous donne l'avaler tout simplement.*

Extrait de l'interaction : 07

P : **la résine** [waqtəh ?] ↓

(trad) : *la résine sera quand ?*

Pr : **la résine c'est la dernière** ↓

(trad) : *la résine est la dernière*

Dans cet extrait, la patiente veut savoir quand elle mettra la résine en posant la question ouverte suivante : **la résine** [waqtəh] ? ↓ → (trad) : *la résine sera quand ?* Et le prothésiste lui répond qu'elle sera la dernière étape en disant : **la résine c'est la dernière** → (trad) : *la résine est la dernière.*

Extrait de l'interaction : 07

P : [waqtəh ? ah ħetta nabṣatlek] **message ? Voilà** ↓

(trad) : *c'est quand ? Jusqu'à je vous enverrai un message ?*

Pr : **donc ++** [beṣtili] **après j'vais t'appeler** ↑

(trad) : *donc, vous me l'envoyez après je vais vous appeler.*

P : **ok** ↑

(trad) : *d'accord*

Dans cet extrait, la patiente veut savoir le jour de son prochain rendez-vous et est-ce qu'elle faudra envoyer un message avant de revenir chez lui en posant deux questions en même temps en disant : [waqtəh ? ah ħetta nabṣatlek] **message ?Voilà** → (trad) : *c'est quand ? Jusqu'à je vous enverrai un message ?* Et la réponse de prothésiste a été totalement ouverte en lui confirmant sa question et en disant : **donc ++** [beṣtili] **après j'vais t'appeler** → (trad) : *donc, vous me l'envoyez après je vais vous appeler.*

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

Ce type de questions est très utilisé car les patients ne connaissent pas le domaine de dentisterie, et cela leur permet de poser des questions ouvertes fréquemment, en demandant quelques informations.

D'après ces extraits, nous avons remarqué que le prothésiste répond librement aux questions des patients. Dans le but de donner des informations sur les qualités des dents, les conseils et les rendez-vous...

c) L'ordre

L'ordre est un type ou mode de communication exprimant la volonté d'un sujet et dont l'une des formes d'expression est l'impératif. (L'ordre s'oppose à l'assertion)

Extrait de l'interaction : 06

P : [hathuli hadak !] ↓

(trad) : donnez-moi celui-ci !

Pr : [ʔw naʕt̥ihulak aw t̥ʕud tabsu ah ! ʔw t̥ʕud tabsu !] ↑

(trad) : je vous le donne mais méfiez-vous de le porter !

Dans cet extrait, la patiente demande au prothésiste de lui donner la prothèse en disant : [hathuli hadak] ↓ → *(trad) : donnez-moi celui-ci !* elle a utilisé une formulation impérative en utilisant le verbe [hathuli] → *(trad) : donnez*. Cependant l'impératif ne signifie nullement un ordre, le patient utilise une intonation basse. Après le prothésiste lui répond : [xa ʔw naʕt̥ihulak aw t̥ʕud tabsu ah ʔw t̥ʕd tabsu !] ↑ → *(trad) : je vous le donne mais méfiez-vous de le porter !*

Extrait de l'interaction : 07

P : [dirhumli kbarin ʕiʕek !] ↓

(trad) : faites les moi grandes s'il vous plait !

Pr : [awɛh mlaħin lat̥ʕud teħħak *** jbanulak ↓] ((rire))

*(trad) : non, elles sont jolies, quand vous riez *** vous les voyez ((rire)) ↓*

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

Dans cet extrait, la patiente demande au prothésiste de lui faire les dents grandes et de bonne qualité en utilisant le verbe : [dirhumli] → (trad) : faites. C'est une formule impérative qui vise une consigne. Et avec une formule de politesse : [řifek] en disant : [dirhumli kbarin řifek ↓] → (trad) : faites les moi grandes s'il vous plait ↓ ! Et le prothésiste lui répond en disant : [aweh mlahin latřud teřhak *** jbanulak ↓] ((rire)) → (trad) : non, elles sont jolies, quand vous riez *** vous les voyez ((rire)) ↓

d) La demande de confirmation

La demande de confirmation est lorsque quelqu'un veut confirmer une chose. C'est une action de confirmer, de garantir, et d'assurer cette chose.

Extrait de l'interaction : 01

P : [nhar ssabt !] ↑

(trad) : le samedi prochain ↑

Pr : [heh] à trois heures [jdřini] + à trois heures + [mliřa jsařdek lřal ?] ↓

(trad) : oui venez à trois heures, à trois heures vous aidera ? ↓

P : oui ↓ + bien sûr ↑ + voi::là [xxx]

(trad) : oui, bien sur voilà [xxx]

Extrait de l'interaction : 07

P: [ah lřum d] la cire ?

(trad): est-ce-que aujourd'hui on fait la cire ?

Pr : [ah] non, la deuxième empreinte [lřum]

(trad) : ah, non aujourd'hui on fait la deuxième empreinte

Extrait de l'interaction : 11

P : [nřulha wala ?]

(trad) : je la dis ou quoi ?

Pr : [hε ::h qul !]

(trad) : *oui, dis !*

P : [ʃ lada]

(trad) : *la salade.*

D'après ces trois extraits ci-dessus, nous pouvons déduire que les patients demandent des confirmations concernant les jours de rendez-vous, l'étape de la prothèse et la prononciation d'un mot après avoir porté la prothèse dentaire pour la première fois.

Dans le premier extrait, la patiente veut s'assurer du jour de son prochain rendez-vous, en disant : [nhar ssabt !] → (trad) : *le samedi prochain !*

Dans le deuxième extrait, la patiente veut confirmer l'étape de ce jour en disant : [ah ljum d] **la cire ?** → (trad) : *est-ce-que aujourd'hui on fait la cire ?*

La même chose pour le troisième extrait, où le patient veut confirmer de dire ce que le prothésiste lui a demandé dans le but de savoir les difficultés de la prononciation avec cette nouvelle prothèse en disant : [nqulha wala ?] → (trad) : *je la dis ou quoi ?*

e) La réclamation

Extrait de l'interaction : 06

P : [aw kbir ʃlija bezze:::f makuneqdarʃ nebsu:::w ↑]

(trad) : *il ne me va pas, je ne peux pas le porter ↑*

Pr : [wedʒʃak delfuq wella mawadʒʃakʃ ? ↑]

(trad) : *il vous fait mal le haut ou non ? ↑*

P : [hada dehnaja makuneqderʃ nahdar bih merra↑]

(trad) : *celui-là d'ici, je n'arrive pas à parler quand je le porte ↑*

Pr : [essannani ajemma samaħni wedʒʃak delfuq wella mawedʒʃakʃ ↑]

(trad) : *attends madame excusez-moi, il vous fait mal le haut ou non ?*

Extrait de l'interaction : 10

P : [fakit majdʒiwʃ ʃla baʃdahem]

(trad) : je pense que la prothèse supérieure et inférieure ne se collent pas.

Pr : [lala jdʒiw aw mlajen ʃandek ludʒaʃ] (inachevé) ***

(trad) : si elles se collent, juste puisque vous avez la douleur au niveau de la gencive (inachevé) ***

Extrait de l'interaction : 10

P : [haw manaqderʃ namɗay bih] ↑

(trad) : mais je ne peux pas mâcher avec cette prothèse ↑

Pr : [lala heh] **parc' que** [kajwadʒʃek ↓ kajwadʒʃek ↑ ?]

(trad) : évidemment parce que ça vous fait mal ↓ ça vous fait mal ? ↑

D'après ces extraits ci-dessus, nous pouvons déduire que les patients réclament souvent la réparation de la prothèse dentaire exactement ses mesures.

Dans le premier extrait, la patiente a découvert que sa prothèse dentaire ne lui va pas et ne peut ni la porter ni parler, donc elle est revenue pour réclamer en disant : [aw kbir ʃlija bezze :::f makuneqdarʃ nebsu :::w ↑] → (trad) : il ne me va pas, je ne peux pas le porter ↑ en confirmant sa réclamation une deuxième fois en disant aussi : [hada dehnaja makuneqderʃ nahdar bih merra↑] → (trad) : celui-là d'ici, je n'arrive pas à parler quand je le porte ↑

Dans le deuxième extrait, la patiente a réclamé que sa prothèse dentaire supérieure et inférieure ne se collent pas, donc elle est revenue pour que le prothésiste règle ce problème en disant : [fakit majdʒiwʃ ʃla baʃdahem] → (trad) : je pense que la prothèse supérieure et inférieure ne se collent pas.

Dans le dernier extrait, qui est retiré de la même interaction qu'avant, la patiente a réclamé encore qu'elle ne pouvait pas mâcher, en disant : [haw manaqderʃ namɗay bih] ↑ (trad) : mais je ne peux pas mâcher avec cette prothèse ↑

f) La négociation commerciale

La négociation commerciale est avant tout une démarche de communication où les patients recherchent l'entente par des concessions mutuelles pour atteindre un but commun : acheter pour l'une des parties et vendre pour l'autre partie.

Extrait de l'interaction : 01

P : **la meilleure qualité** [ʃ hɛl ddir] ? ↓

(trad) : la meilleure qualité coûte combien ?

Pr : **les environs de trente mille** [hakdek] **à peu près + trois millions + c'est le top+ le top+ le top** ↓

(trad) : les environs de trente mille, à peu près trois millions, c'est le top, le top, le top

P : **c'est le plus** (inachevé) [fuqhum ?] ↓

(trad) : c'est le plus (inachevé) la meilleure ?

Pr : [o::: ↑ makenʃ fuqhum fuqhum ddi siddi rabbi] ↓ ((rire))

(trad) : il n'y a pas mieux que

P : [ʃabhanu ↑] ((rire)) **alors donc c'est d'accord - - - +**

(trad) : gloire à lui, alors donc c'est d'accord

Pr : **d'accord ?**

(trad) : d'accord ?

P : **d'accord d'accord** ↓

(trad) : d'accord, d'accord ↓

Pr : **voilà::: ok donc je mentionne** ↓

(trad) : voilà, d'accord je mentionne ↓

Extrait de l'interaction : 07

P : [ah dʒɛbtɛk] **un p'tit vers'ment** [bark] **cinq mille dinar** [bark kindʒi neddiḥ ndʒibhem derba weḥda] ↓

(trad) : *ah je vous ramène un petit versement c'est tout, cinq mille dinar c'est tout, quand je reviens je vous donne le reste complètement.*

Pr : **alors, alors, alors, alors bon madame**+↓ (inachevé)

P : **Bouzenada** ↓

Extrait de l'interaction : 08

P : [hajja seʕdi b weldi] ↓

(trad): *tiens mon fils.* ↓

Pr : [ja besmallah ↓] **merci beaucoup** [jaʕtik ʂahḥa↑]

(trad) : *au nom de Dieu, merci beaucoup.*

P : ++

Pr : **voilà + merci beaucoup** [w rabi jexlef ʕlik nʕallah↓]

(trad) : *voilà, merci beaucoup, que Dieu vous récompense si Dieu le veut.*

P : [ʕlina w ʕlik w rabi jdʒiblek nʕallah ʂʂahḥa *** w l:: ↓] (inachevé)

(trad) : *sur nous et sur vous, et que Dieu vous donne la bonne santé si Dieu le veut****
(inachevé)

D'après ces extraits, nous avons remarqué qu'il n'y a pas une négociation du prix. D'abord parce que ce prothésiste leur fait un bon prix selon leurs capacités financières, donc les prix sont raisonnables par rapport aux autres prothésistes. Aussi les patients ont le droit de payer par tranche ou versement, et ça c'est un avantage pour eux pour les aider. Enfin ce prothésiste demande aux quelques patients de sortir dehors pour qu'ils complètent la communication en discutant du prix. Tout ça les empêche de négocier le prix.

g) Les réponses des patients

Extrait de l'interaction : 05

Pr : [hɛh] **ça va ?** [dirt kimma qultlak ?] ↑

(trad) : *alors, ça va ? Vous avez fait ce que je vous ai dit ?* ↑

P : [dirt] ↓

(trad) : *oui, je l'ai fait.* ↓

Pr : **oui** [warrili nʃuf+ mmm hɛh + makatʃɛʃ hna ?] **non ?** ↓

(trad) : *oui montrez-moi ! vous ne sentez pas mal ici ? Non ?*

P : [ʃwi :::jja] ↓

(trad) : *un petit peu mal.*

[xxx]

Pr : [nebdaw ?] ↑

(trad) : *nous commençons ?*

P : [nʃallah] ↓

(trad) : *si Dieu le veut.*

Extrait de l'interaction : 09

Pr : **non ! Tu ' prends pas les médicaments ?** [makutaʃrabʃ dwa ?] **aucun médicament ?**

(trad) : *non ! Tu ne prends pas les médicaments ? Tu ne prends pas les médicaments ? aucun médicaments ?*

P : [makunaʃrabʃ dwa]

(trad) : *je ne prends pas de médicament*

Pr : [ʃandek] **la tension ?**

(trad) : est-ce-que tu as une hypertension ?

P : [awweh]

(trad) : non

Pr : [ssakker ?]

(trad) : diabète ?

P : **non**

(trad) : non

Pr : **non ? Rien du tout ?**

(trad) : non ? Rien du tout

P : **rien**

(trad) : rien

Pr : [manħaqqi beġ naġref]

(trad) : j'ai le droit de savoir

P : [awweh manħaqqak]

(trad) : bien sur tu l'as.

Extrait de l'interaction : 11

Pr : [qul ħlada !]

(trad) : dites la salade !

P : [nqulha wala :: !]

(trad) : je la dis ou quoi ?

Pr : [he ::h qu ::l !]

(trad) : oui, dites !

P : [ħlada]

(trad) : *la salade*

Pr : [ah] **ça va** [kutaʃref tahɖar mli: h] ((rire))

(trad) : *ah ça va, vous prononcez bien*

P : **ça y'est !**

(trad) : *ça y'est !*

Pr : **oui, c'est bon** [ʃufi] **madame** [mʃi mʃah blaʃqal] **d'accord ?**

(trad) : *oui, c'est bon, écoutez moi madame soyez attentive d'accord ?*

P : [emm]

(trad) : *oui*

[xxx]

Pr : **non** [ʃufi] **madame** [tabʃi arraj ntaʃi] **d'accord ?** [arqad matraqdiʃ bih xlaʃ xlaʃ]
d'accord ? Même [majwedʒʃekʃ bda jwadʒʃe:k ʃwija nti allabsih kdar mathamlu]

(trad) : *écoutez-moi madame ! Suivez mes conseils d'accord ? Ne dormez jamais avec cette prothèse ! Même si elle ne vous fait pas du mal ; mettez-la quand vous vous sentez mieux*

P : [heh]

(trad) : *oui*

D'après ces extraits, les réponses des patients sont brèves, précises soit positives ou négatives.

1-2 L'intervention du vendeur (prothésiste)

a) Les questions fermées

Extrait de l'interaction : 01

Pr : [naxdemhalek ? ↑] [nradhalek ? ↑]

(trad) : *Est-ce que je vous le refait ?*

P : **non** ↑ [lala lala lala ↑] ((rire)) [jaʕtik ʕʕahha ↑]

(trad) : *non non non non, merci beaucoup*

Extrait de l'interaction : 02

Pr : **oui** [hɛh ++ hadi] **c'est la dernière dent ? - - - +** ↑

(trad) : *oui, celle-là c'est la dernière dent ?* ↑

P : [hɛh ↓]

(trad) : *oui* ↓

Extrait de l'interaction : 05

Pr : [hɛh] **ça va ?** [dirt kimma qultlak ?] ↑

(trad) : *alors, ça va ? Vous avez fait ce que je vous ai dit ?*

P : [dirt] ↓

(trad) : *oui, je l'ai fait.*

Extrait de l'interaction : 05

Pr : [nebdaw ?] ↑

(trad) : *nous commençons ?*

P : [nfallah] ↓

(trad) : *si Dieu le veut.*

Extrait de l'interaction : 09

Pr : [ʕandek] **la tension ?**

(trad) : *est-ce-que tu as une hypertension ?*

P : [awweh]

(trad) : *non*

Pr : [sakker ?]

(trad) : diabète ?

P : non

(trad) : non

Ces extraits ci-dessus montrent que le prothésiste pose des questions fermées lorsqu'il veut une précision ou des informations. Ce type de questions est très fréquent dans notre corpus.

Dans la séquence 09, le prothésiste veut une réponse précise et courte : [ʃandek] **la tension ?** → (trad) : *est-ce que tu as une hypertension ?* Aussi : [sakker ?] → (trad) : *diabète ?* Il veut savoir si le patient a une maladie de l'hypertension et diabète. Le patient lui répond par : non → (trad) : *non*.

b) Les questions ouvertes

Extrait de l'interaction : 01

Pr : [xxx] [kanu ʃwija ʃrađin hadu taʃek delqaddem] ? ↓

(trad) : [xxx] *elles étaient un peu larges vos dents de l'avant ?*

P : [maʃi ʃrađin kanet ʃwija ʃandi hakda lfaldza] ↓

(trad) : *elles n'étaient pas larges mais j'avais un diastème.*

Extrait de l'interaction : 05

Pr : [fajaq nahhit ?]

(trad) : *quand vous avez enlevé vos dents ?*

P : [nahhit] **la dernière** [nahhit + mi-janvier] ↓

(trad) : *j'ai enlevé la dernière, je l'ai enlevé mi janvier* ↓

Extrait de l'interaction : 09

Pr : ((bruit)) [lđjihat b zudž ? wala ɣir hadi di menna ?]

(trad) : *les deux côtés ou bien seulement ce côté ?*

P : [ɣir hadi di menna]

(trad) : *seulement ce côté.*

Ces extraits ci-dessus montrent que le prothésiste pose des questions ouvertes lorsqu'il des informations. Même ce genre de questions est très fréquent dans notre corpus.

Dans la séquence 01, le prothésiste veut une réponse ouverte ou illimitée : [kanu fwija řađin hadu tařek delqaddem] ? —→(trad) : *elles étaient un peu larges vos dents de l'avant ?* Il veut savoir si les dents de la patiente ont été un peu larges. Cette question entraîne une réponse bien déterminée : [maři řađin kanet fwija řandi hakda lfaldža] —→(trad) : *elles n'étaient pas larges mais j'avais un diastème.*

c) La stratégie commerciale

Extrait de l'interaction : 01

P : **voilà + je veux** [jařni hađža mliħa] **de qualité** - - - +

(trad) : *voilà, je veux la meilleure qualité* - - - +

Pr : **je vais vous montrer un petit peu** ↓

P : **voilà le premier versement** ↓

Pr : [hamadek ++ hamadek] ↑

(trad) : *voilà celles-là.* ↑

P : **voilà** ↑ [jařtik řaħħa ↓] [xxx]

(trad) : *voilà, merci beaucoup [xxx]*

Pr : **extraordinaire + belles belles belles + vraiment belles** ↑

(trad) : *extraordinaire, belles belles belles vraiment belles*

P : [maři !↓] **comme le jour** ((rire)) ↑

(trad) : *non ! Comme le jour*

Pr : **oui + elles sont blanches aussi blanches que le jour oui justement** + ↑ [xxx]

(trad) : *oui, elles sont blanches, aussi blanches que le jour, oui justement [xxx]*

Extrait de l'interaction : 01

Pr : [ʃuf + hadu] **c'est la meilleure qualité mais [kajen] en légèrement plus petites + légèrement plus petites - - - + ↑**

(trad) : *la qualité de ces dents est la meilleure qualité mais il y a en qui sont légèrement plus petites, légèrement plus petites ↑*

P : [jaʃtik ʃʃahha ↑] **voilà**

(trad) : *merci beaucoup, voilà*

Pr : **mais je pense [ndirhumlek] légèrement plus petites - - - + ↑**

(trad) : *mais je pense je vais vous les préparer légèrement plus petites ↑*

P : [brrahma delwaldin] + ↑

(trad) : *que Dieu bénisse tes parents ↑*

Pr : **parce que quand même [ʃandek] une bouche petite ↑**

(trad) : *parce que quand même vous avez une bouche petite ↑*

L'observation de ces trois extraits, nous permet de déduire que le prothésiste utilise une stratégie spécifique pendant la transaction commerciale, afin d'attirer ses patients, les convaincre et les pousser à choisir la meilleure qualité des dents.

Dans les extraits de l'interaction 01 ci-dessus, la patiente veut la meilleure qualité pour sa prothèse et le prothésiste la lui a montrée, en valorisant ce modèles et en disant : **extraordinaire+ belles belles belles + vraiment belles** —→(trad) : *extraordinaire, belles belles belles vraiment belles*. Aussi : **oui+elles sont blanches aussi blanches que le jour oui justement** —→(trad) : *oui, elles sont blanches, aussi blanches que le jour, oui justement*. Après l'essayage du dentier, le prothésiste préfère lui choisir des dents qui s'adaptent à la forme de son visage et la petitesse de sa bouche en disant : [ʃuf + hadu] **c'est la meilleure qualité mais [kajen] en légèrement plus petites + légèrement plus petites** —→(trad) : *la qualité de ces dents est la meilleure qualité mais il y a en qui sont légèrement plus petites, légèrement plus petites*. Aussi : **mais je pense [ndirhumlek] légèrement plus petites** (trad) : *mais je pense je vais vous les préparer légèrement plus petites*. Aussi : **parce que**

quand même [ʃandek] **une bouche petite** → (trad) : *parce que quand même vous avez une bouche petite. En prononçant une intonation forte* ↑

d) L'ordre

Extrait de l'interaction : 01

Pr : [besmellah] ++ **voilà** ↑ *** [arxafli ʃamrek + habbaṭli rassek l taḥta] **vous respirez normalement par le nez** ↑ **normalement + respiration normale par le nez voilà** ++ **au cas où il y a une petite douleur vous la mentionnez** [eh] **voilà** ++ **voilà** [jaxi] **ça va ?** ↑ - - - +

(trad) : *au nom de Dieu, voilà* ↑ *relaxez-vous et baissez votre tête en bas. Vous respirez normalement par le nez,* ↑ *normalement respiration normale par le nez, voilà. Au cas où il y a une petite douleur vous la mentionnez, oui voilà voilà. Ça va ?* ↑

P : **oui**

Pr : **buḡili** **le montant de droite en gauche + voilà très bien c'est bon + c'est bon** [xxx] **ça va ?** ↑ - - - +

(trad) : *bougez-vous le montant de droite à gauche, voilà, très bien, c'est bon c'est bon. Ça va ?* ↑

P : ***

[xxx]

Pr : **très bien** + [hajja ʃallel] +++ ((bruit)) [xxx] [zid rajjaḥ nqisu] **le bas** +++ ((bruit)) [xxx] [ʃallaʃli l sanek l fuq] **voilà très bien** ++ [habbaṭ ʃwija rasek l taḥta biʃ mataʃjaʃ] **voilà très bien** ↓ ++ [ʃallaʃ] **la langue tout à fait en haut** [ḥarrak] **la langue de droite en gauche voilà très bien voilà** ↓ ++ [xarradʒ ʃwi::ja] **la langue vers l'extérieur + voilà très bien** ++ **ça va ?** [ahem] ↓ ((bruit))

(trad) : *très bien, allez rincez-vous. Asseyez-vous pour prendre les mesures du bas. Remontez votre langue en haut, voilà très bien. Baissez votre tête pour que vous soyez à l'aise. Voilà très bien.* ↓ *Remontez la langue tout à fait en haut, bougez la langue de droite à gauche, voilà très bien, voilà.* ↓ *Faites sortir un peu la langue vers l'extérieur, voilà ça va ?* ↓

Extrait de l'interaction : 03

Pr : **oui** +++ ((**bruit**)) [arxafli ʃarbak matzajjarliʃ + matzajjarʃ] **décontractez** ↑
[arxafli ʃamrek] + **voilà:::ok?** + **c'est bon** [xxx] +++ [arxafli ʃarbak] ++ **voilà**
[habbatli rassek *** + tnaʃas ʃla nifak] *** ++ **ça va ? ça va** [jaxi ?] ↑ [xxx]

(trad) : oui, relaxez votre lèvre ne la serrez pas, décontractez décontractez-vous, voilà d'accord ? C'est bon. Relaxez votre lèvre, voilà baissez votre tête. Respirez par votre nez. Ça va ? Ça va ?

[xxx]

Pr : [tfaɖɖal + ʃallel ah + ʃallel]+ *** **oui** + **rincez-vous** ↑++ [xxx]((bruit)) **bon alors** ↓

(trad) : rincez-vous ah, rincez-vous, *** oui rincez-vous, [xxx] bon alors

P : [hɛh ↓]

(trad) : oui ↓

Pr : [hajja ! + nxardzu l barra + w naʃtik] **rendez-vous** [xxx] *** ↓

(trad) : allez ! On sort dehors et je vous donnez rendez-vous [xxx] *** ↓

Extrait de l'interaction : 06

Pr : [ʃuf aʒemma hada matzidʃ tnaħih xallih] **d'accord ? même** [weħdu ↑]

(trad) : regardez madame, celui-là ne vous enlevez jamais laissez-le d'accord ? Même s'il est tout seul.

P : [mmm] ↓

(trad) : oui ↓

Au cours de ces trois extraits, le prothésiste demande aux patients plusieurs choses à faire et à respecter en utilisant les verbes : [arxafli] [habbatli] respirez **budɖili** [ʃallel] [rajjaħ] [ʃallaʃli] [ħarrak] —→(trad) : décontractez, baissez, respirez, bouger, rincer, asseyez-vous, remontez, déplacer. C'est une formule impérative qui vise une demande ou consigne. Dans ce cas le prothésiste a utilisé une intonation montante ↑

e) Les conseils

Extrait de l'interaction : 01

Pr : +++ **voilà** + [šaħħa flik + hajja fallel] **très bien** ↓ [xxx] + + + ((bruit)) **bon** + +
[fufli] **une petite boite de bicarbonate** + **une boite de bicarbonate** ↓+ **bicarbonate**
de soude normale ↑

(trad) : *voilà, félicitations, rincez-vous, très bien.* ↓ *Bon prenez une petite boite de bicarbonate, une boite de bicarbonate,* ↓ *bicarbonate de soude normale* ↑

P : [həh həh] **normale** ↑

(trad) : *oui oui normale*

Pr : **voilà** + **et un demi verre d'eau** + **une cuillère à café de bicarbonate** [xallet w fallel hətta jaxlaş l kas] + **un demi verre** [mbaşd lafūr + mbaşd layda + wmbaşd laşfa] ↓

(trad) : *voilà, et un demi verre d'eau, une cuillère à café de bicarbonate, mélangez et rincez jusqu'à que le verre soit vide*

P : **d'a::ccord** ↑

Pr : **d'accord ?** [eu::] **en plus** [fufli] **un clou de girofle** ↓

(trad) : *d'accord ? En plus prenez un clou de girofle* ↓

P : **oui** ↓

Pr : **granfel** ↓

(trad) : *le clou de girofle*

P : **granfel** ↓

(trad) : *le clou de girofle*

Pr : **de temps en temps** [hakda] ↑ + **dans les après-midi** [eu:: haṭ] **un clou de girofle** [jdub] + **voilà d'accord ? Vous commencez à partir d'aujourd'hui** [eh] ↓

(trad) : *de temps en temps comme ça dans les après-midi, mettez un clou de girofle*

P : **voilà** [nʃallah] ↓

(trad) : *voilà, si Dieu le veut* ↓

Pr : [men lʒum nʃallah] - - - +

(trad) : *à partir d'aujourd'hui, si Dieu le veut*

P : **voi::là**

Pr : **vous commencez** [heu ::: ʃlimeʃ?] **puisque le bicarbonate parce qu'il est riche en sel minéraux** ↓ + **ça va renforcer la gencive** - - - ↑ **voilà**

(trad) : *vous commencez, pourquoi ? Puisque le bicarbonate parce qu'il est riche en sel minéraux, ça va renforcer la gencive, voilà*

P : [jaʃtik ʃʃahha] - - -

(trad) : *merci beaucoup*

Pr : [w] **le clou de girofle** + **s'il y a des petites lésions** [huwwa] **c'est un cicatrisant rapide** - - - + **voilà d'accord ?** ↑

(trad) : *et le clou de girofle, s'il y a des petites lésions, il est un cicatrisant rapide*

P : **d'accord** ↑

Extrait de l'interaction : 02

Pr : **toujours de bains de bouche** [w] **bicarbonate** - - - + ↑

(trad) : *toujours de bains de bouche et de bicarbonate*

P : [a::: ↑] **oui oui j'ai depuis toujours** + ↓

Pr : **d'accord ?** ↑

P : **même le dentifrice** ↑ (inachevé)

Pr : [wʒid ʃuf] **un clou de girofle** - - - + ↓

(trad) : *et même un clou de girofle* ↓

P : **oui** ↓

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

Pr : [xallih jdub fi fammek]

(trad) : laissez-le dans votre bouche.

P : [ʕandi d] **la poudre de girofle** ↓

(trad) : j'ai de la poudre de girofle ↓

Pr : **non non non + un clou + un clou** ↑

P : [a::: !] **bon::: ?** ↑

Extrait de l'interaction : 04

P : [ana dʒit] **pour voir** [jaʕni] (inachevé) - - - +

(trad) : je suis venue pour voir (inachevé)

Pr : **un conseil !**

P : **avoir une idée - - - un conseil** ↓

(trad) : avoir une idée, un conseil

Pr : **un conseil en médicale + oui** [xxx] ((bruit)) +++ **donc madame** [ʃufli] **une boîte de bicarbonate - - - +**

(trad) : un conseil en médicale oui [xxx] donc madame prenez une boîte de bicarbonate

P : [ah !]

(trad) : comment !

Pr : **bicarbonate de soude !**

P : **bicarbonate de soude !** [heh heh] ↓

(trad) : bicarbonate de soude ! oui oui

Pr : **voilà** [ʃuf] + **non + bicarbonate + [ʃuf] sinon je vais vous prescrire quelque chose d'autre + [ʃufli] + un quart de litre** [taʕ mma] ↓

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

(trad) : voilà prenez (inachevé) non, bicarbonate prenez (inachevé) sinon je vais vous prescrire quelque chose d'autre, prenez un quart de litre de l'eau

P : [ehɛh] ↓

(trad) : oui

Pr : [haɣ fih] **deux clous de girofle** - - - +

(trad) : vous mettez deux clous de girofle

P : **oui** +

Pr : granfel ↓

P : [kinaxdamha] **souvent** ↓

(trad) : je l'ai fait souvent

[xxx]

Pr : **alors** [f] **demi verre** [hadek] **d'eau** [haɣ nnaʃ f myirfa taʃ l] **bicarbonate** +
[xallaɣ mliħ + w ʃallel] **après chaque repas** - - - +

(trad) : alors dans le demi verre d'eau, vous rajouter une demi cuillère à café de bicarbonate, mélangez bien et rincez après chaque repas

P : ok

(trad) : d'accord

Pr : [mbaʃd laɣtur + mbaʃd laɣda + wmbaʃd laʃfa] + **d'accord ?**

(trad) : après le petit déjeuner, après le déjeuner et après le diner. D'accord ?

P : **oui** ↓

Pr : [w:::] **qu'est ce que** (inachevé) **évit**ez [biʃ taʃreb l haɣza sxuna + w tzid mma bared wraha] - - - +

(trad) : et qu'est ce que (inachevé) évitez de boire tout ce qui est chaut suivie de l'eau froide

P : [emm]

(trad) : oui

Extrait de l'interaction : 08

Pr : **bon** [ana] **ce que je vous conseille** - - - ↓

(trad) : bon, moi ce que je vous conseille - - -

P : **oui** - - - ↓

Pr : [ljum materqadʃ bih tdʒi rajħa terqed neħħih ↓] - - -

(trad) : aujourd'hui vous ne dormez pas avec, quand vous allez dormir enlevez-le - - -

P : [a :::h] **oui::** - - - ↓

(trad) : ah, oui - - -

Pr : [haṭu] **dans un verre d'eau** [weħdu] - - - ↓

(trad) : vous le mettez dans un verre d'eau tout seul - - -

P : **voi :là** - - - ↓

Pr : **d'accord ?** [ana] **je parle du bas + le haut** [lukan majtʏəkʃ neħħih] - - - ↓

(trad) : moi je parle du bas, le haut s'il ne va pas vous faire mal, enlevez-le - - -

P : [a :::h] - - - ↓

(trad) : ah

Extrait de l'interaction : 08

P : *** **un entretien** ↓

Pr : **un entretien uniquement** [ššabon d bjaṭ] **savon de Marseille** ↑

(trad) : un entretien uniquement savon de Marseille.

P : [a :::h] **savon de Marseille !** ↓

(trad) : ah, savon de Marseille !

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

Pr : **voilà** + [xali] **deux jours** [wella w xsal b] **savon de Marseille mais** [huwa] **de l'eau** [bark] **pas de javelle attention !** ↓

(trad) : *voilà, vous attendez deux jours après vous lavez avec du savon de Marseille mais avec de l'eau c'est tout, il n'y a pas de javelle attention !*

P : [ah] **jamais** [ʃlabali] ↑

(trad) : *ah jamais je sais.*

[xxx]

Pr : **donc** [eu ::] **il faut y allez très doucement** [mʃah] ↓

(trad) : *donc il faut y aller très doucement avec.*

P : **voilà** ↓

(trad) : *voilà* ↓

Pr : **mais pour manger + il faut manger les choses qui sont plutôt du ::res** ↓

(trad) : *mais pour manger + il faut manger les choses qui sont plutôt dures*

P : [ah] **bon::** [a::h] ! ↓

(trad) : *ah, bon a::h !*

Pr : **du::res plutôt que les choses pâteu::ses parce que** [membeʃd] **il y aura un découlement de la prothèse du bas ou une instabilité du haut** ↑

(trad) : *dures plutôt que les choses pâteuses parce que après il y aura un découlement de la prothèse du bas ou une instabilité du haut.*

P : **voilà** ↓

(trad) : *voilà* ↓

Extrait de l'interaction : 11

Pr : **non** [ʃufi] **madame** [tabʃi arraj ntaʃi] **d'accord ?** [arqad matraqdif bih xlaʃ xlaʃ] **d'accord ? Même** [majwedʒʃekʃ bda jwadʒʃe:k ʃwija nti allebsih kdar mathamlu]

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

(trad) : écoutez-moi madame ? Suivez mes conseils d'accord ? Ne dormez jamais en poertant cette prothèse ! Même si elle ne vous fait pas du mal ; mettez-la à tout moment, même s'il vous dérange un peu.

P : [hɛh]

(trad) : oui

Pr : [ki::tʃuf roħek balli matakderʃ tħammlu nahħih + ʃwija taʃ zit zzituna dhen llaħma taʃak] **repose les gencives** [wʃawdi labsih wanʃufek nʃallah kimma ljum]

(trad) : quand vous vous sentez que vous pouvez plus la mettre, retirez-la + un peu d'huile d'olive pour lubrifier ta gencive, et remettez-la, et on se voit comme aujourd'hui si dieu le veut

P : [nʃallah]

(trad) : si Dieu le veut

Extrait de l'interaction : 12

Pr : [dir naʃ kas ma + ħa mmayref taʃ l] **bicarbonate** [xallaʃ w ʃallal ħatta jaxlaʃ lkas matarqadʃ b] **la prothèse** [djalak] **d'accord ?**

(trad) : mets dans une demi-tasse d'eau, une cuillère de bicarbonate bien mélangée puis rince-toi la bouche jusqu'à la fin de la tasse, ne dors pas avec ta prothèse dentaire ? D'accord ?

P : **d'accord**

(trad) : d'accord

D'après ces modèles ci-dessus, nous pouvons noter que le prothésiste donne à ses patients des instructions à suivre concernant la façon d'utiliser la prothèse dentaire, l'application des propriétés médicinales, et la période de la porter.

Dans ces extraits, nous constatons que le prothésiste donne des conseils à ces patients concernant l'application du clou de girofle, l'huile d'olive et le bicarbonate qu'ils leur permettent de soigner la gencive en leur disant dans le premier extrait : **voilà + et un demi verre d'eau + une cuillère à café de bicarbonate** [xalleʃ w ʃallel ħatta jaxlaʃ l kas] + **un**

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

demi verre [mbaʕd laʔtur + mbaʕd layda + wmbaʕd laʕfa] →(trad) : *voilà, et un demi verre d'eau, une cuillère à café de bicarbonate, mélangez et rincez jusqu'à que le verre soit vide.* Aussi : **de temps en temps** [hakda] ↑ + **dans les après-midi** [eu:: haʔ] **un clou de girofle** [jdub] + **voilà d'accord ? Vous commencez à partir d'aujourd'hui** [ɛh] →(trad) : *de temps en temps comme ça dans les après-midi, mettez un clou de girofle.* Aussi : [ki::tʃuf roħek balli matakderf ʔhammlo naħih + ʃwija taʕ zit zzituna dhen llaħma taʕak] **repose les gencives** [wʕawdi labsih wanʃufek nʃallah kimma ljum] (trad) : *quand vous vous sentez que vous pouvez plus la mettre, retirez-la + un peu d'huile d'olive pour lubrifier ta gencive, et remettez-la, et on se voit comme aujourd'hui si dieu le veut.*

La même chose dans les extraits 08 où le prothésiste donne d'autres conseils à sa patiente en lui expliquant le moment de porter la prothèse et la nourriture qu'elle va manger.

f) Les informations

Extrait de l'interaction : 01

Pr : **vous commencez** [heu :: ʕlimeʃ?] **puisque le bicarbonate parc' qu'il est riche en sel minéraux** ↓ + **ça va renforcer la gencive** - - - ↑ **voilà**

(trad) : *vous commencez, pourquoi ? Parce que le bicarbonate est riche en sel minéraux, ça va renforcer la gencive, voilà.*

P : [jaʕʔik ʕʕaħħa] - - -

(trad) : *merci beaucoup*

Pr : [w] **le clou de girofle + s'il y a des petites lésions** [huwwa] **c'est un cicatrisant rapide** - - - + **voilà d'accord ?** ↑

(trad) : *et le clou de girofle, s'il y a des petites lésions, il est un cicatrisant rapide*

P : **d'accord** ↑

(trad) : *d'accord* ↑

Extrait de l'interaction : 01

Pr : [brabbi nʃallah aw ʕendna] **quatre essais** ↑*** [biʃ nwaʔʒdu] **la prothèse** ↑

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

(trad) : *si Dieu le veut, nous aurons quatre essais, pour préparer la prothèse*

P : [a::h !↑] **bon d'a::ccord↑ d'a::ccord↑**

Pr : [a:: ↑] **oui :: ↑ bien sûr + bien sûr [ʕandna] la première empreinte aujourd'hui - - - +**

(trad) : *oui, bien sûr bien sûr, nous avons la première empreinte aujourd'hui*

P : +

Pr : **je vous ai mis sous traitement + la deuxième empreinte qui sera l'empreinte définitive - - - ↓**

P : **d'accord ↓**

Pr : **après l'empreinte définitive + il y aura la première cire + [wembaʕd] le montage + [wnabsuh nʕallah] ↓**

(trad) : *après l'empreinte définitive, il y aura la première cire, ensuite le montage et à la fin vous la porterez si Dieu le veut*

P : [nʕallah ↑]

(trad) : *si Dieu le veut*

Pr : [nʕayruk b ʕaʕr snin ↑] + **tu vas devenir** [ʕaʕa maʕi mami ↑] ((rire))

(trad) : *nous allons vous rajeunir 10 ans, vous allez devenir tata et n'en pas mamie*

P : [nʕallah jeʕtik ʕʕahha] - - - +

(trad) : *si Dieu le veut, merci beaucoup*

Extrait de l'interaction : 04

Pr : **mais justement + la flexible elle favorise les aphtes ↓**

(trad) : *mais justement, la flexible favorise les aphtes ↓*

P : [a: ↑] **d'accord** + [e:] + **ok** ↓

(trad) : *a :: d'accord heu ok*

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

Pr : **d'une manière *** + la flexible elle a des avantages - - - +**

P : [eh]

(trad) : *oui*

Pr : **tout au temps que la résine classique - - - +**

P : [eh]

(trad) : *oui*

Pr : **d'accord ? ↓ ((bruit))**

P : **oui**

Pr : **mais seulement + l'avantage qu'a la résine classique + n'a pas la résine flexible - - - +**

(trad) : *mais seulement, l'avantage qu'a la résine classique n'a pas la résine flexible*

P : **d'accord ↓**

Pr : **c'est par rapport à c'est quoi ? + la dent + [lukan t̤tir] une dent + on ne peut pas la rendre [f] la prothèse flexible ↓**

(trad) : *c'est par rapport à c'est quoi ? Au cas où la dent s'arrache, on ne peut pas la rendre dans la prothèse flexible*

P : [a::: ↑] **d'accord [šahhit + hadi] que j'ignorais ↓**

(trad) : *a ::: d'accord, merci beaucoup c'était ça que j'ignorais*

Pr : **voilà + et si elle se casse + on ' peut pas la réparer aussi**

(trad) : *voilà, et si elle se casse on ne peut pas la réparer aussi*

P : [a::: ↑] **d'accord ok [mmalla] ' y a pas beaucoup d'avantages ↓**

(trad) : *a ::: d'accord ok et ben il n'y a pas beaucoup d'avantages*

Pr : [emm ↓]

P : **je préfère + faire le retrait ↓**

Pr : voilà ↓

Extrait de l'interaction : 04

Pr : **non non** ↑ **le but de la prothèse est avant tout esthétique** [w mbaʕd]
fonctionnelle ↓

(trad) : non non le but de la prothèse est avant tout esthétique et après fonctionnelle

P : **fonctionnelle ! + d'accord** ↓

Pr : **pa'c que le psychologie + quand il reçoit bien esthétiquement** [ki jʕud jaʕhak
w jʕuf roħu mliħ] + **d'accord ? Même s'il y a des petits bourreaux par la suite + on
arrive à les affronter** ↓

*(trad) : parce que le psychologie, quand il reçoit bien esthétiquement quand il sourit et
il se sent bien. D'accord ? Même s'il y a des petits bourreaux par la suite, on arrive à
les affronter* ↓

P : **oui** ↓

Pr : **pourquoi ? On a cassé en premier lieu les esthétiques avant le fonctionnelle - - -
d'accord ?** ↓

P : **d'accord** ↓

Pr : [brabbi nʕallah] - - -

(trad) : si Dieu le veut

P : [nʕallah]

(trad) : si Dieu le veut

Pr : **vous n'allez pas être déçue** ↓

Les informations existent fréquemment dans notre corpus parce que ces derniers n'ont pas des idées concernant les différentes étapes, la qualité, la couleur des dents nécessaires pour la préparation d'une prothèse dentaire.

Dans les deux extraits de l'interaction 01 ci-dessus, le prothésiste donne à ses patients des informations :

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

D'abord sur les avantages et les bienfaits de bicarbonate et de clou de girofle en disant : **vous commencez** [heu :: : ʕlimeʃ ?] **puisque le bicarbonate parc' qu'il est riche en sel minéraux + ça va renforcer la gencive voilà** → (trad) : *vous commencez, pourquoi ? Parce que le bicarbonate est riche en sel minéraux, ça va renforcer la gencive, voilà.* Aussi : [w] **le clou de girofle + s'il y a des petites lésions** [huwwa] **c'est un cicatrisant rapide voilà d'accord ?** ↑ → (trad) : *et le clou de girofle, s'il y a des petites lésions, il est un cicatrisant rapide.*

Ensuite sur le nombre des essais de la prothèse en disant : [brabbi nʃallah aw ʕendna] **quatre essais** ↑*** [biʃ nwadʒdu] **la prothèse** ↑ → (trad) : *si Dieu le veut, nous aurons quatre essais, pour préparer la prothèse*

Et enfin il lui donne des informations sur les étapes de la préparation de la prothèse dentaire en disant : [a :: : ↑] **oui :: : ↑ bien sûr + bien sûr** [ʕandna] **la première empreinte aujourd'hui** → (trad) : *oui, bien sûr bien sûr, nous avons la première empreinte aujourd'hui.* Aussi : **je vous ai mis sous traitement + la deuxième empreinte qui sera l'empreinte définitive + après l'empreinte définitive + il y aura la première cire +** [wembaʕd] **le montage** + [wnabsuh nʃallah] → (trad) : *je vous ai mis sous traitement, la deuxième empreinte qui sera après l'empreinte définitive, après l'empreinte définitive il y aura la première cire, ensuite le montage et à la fin vous la porterez si Dieu le veut*

Dans ces deux extraits de l'interaction 04, le prothésiste informe ses patients :

D'une part qu'il y a une différence entre la résine classique et la résine flexible en disant : **mais seulement + l'avantage qu'a la résine classique + n'a pas la résine flexible** (trad) : *mais seulement, l'avantage qu'a la résine classique n'a pas la résine flexible.*

D'autre part il leur donne des informations sur le but de la prothèse esthétiquement et fonctionnellement en disant : **non non ↑ le but de la prothèse est avant tout esthétique** [w mbaʕd] **fonctionnelle** ↓ → (trad) : *non non le but de la prothèse est avant tout esthétique et après fonctionnelle.*

g) La demande de confirmation

Extrait de l'interaction : 01

Pr : [emm emm] **jamais porter de prothèses +** [ʕamrek mabbast] ? **S'il est partiel peut être ?** ↑

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

(trad) : vous n'avez jamais porté de prothèses ? S'il est partiel peut être ?

P : **si si** [euh] + **le molaire de la mâchoire supérieure** - - - ++

(trad) : si si oui, le molaire de la mâchoire supérieure

Pr : [ahɛh]

(trad) : oui

P : **voilà et quelques unes de la mâchoire inférieure** - - -

Pr : [emm]

(trad) : d'accord

P : **et le reste likidithum** ↓

(trad) : et le reste je les ai liquidées

Pr : **on va voir !** - - -

P : [ahɛh jaʃtik ʃʃahha]

(trad) : oui, merci beaucoup

Extrait de l'interaction : 05

Pr : [hɛh] **ça va ?** [dirt kimma qultlak ?] ↑

(trad) : alors, ça va ? Vous avez fait comme je vous ai dit ? ↑

P : [dirt] ↓

(trad) : oui, je l'ai fait. ↓

Extrait de l'interaction : 09

Pr : **non ! Tu 'prends pas le médicament?**[makutaʃrabʃ dwa ?] **Aucun médicament?**

(trad) : non ! Tu ne prends pas le médicament ? Tu ne prends pas le médicament ?
Aucun médicament ?

P : [makunaʃrabʃ dwa]

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

(trad) : je ne prends pas le médicament.

[xxx]

Pr : [ʃandek] **la tension ?**

(trad) : est ce que tu as une hypertension ?

P : [awweh]

(trad) : non

Pr : [ssakker ?]

(trad) : diabète ?

P : **non**

(trad) : non

Pr : **non ? Rien du tout ?**

(trad) : non ? Rien du tout

P : rien

(trad) : rien

D'après le premier extrait, le prothésiste veut s'assurer si la patiente n'a jamais porté de prothèse en lui posant la question suivante : [emm emm] **jamais porter de prothèse** + [ʃamrek mabbest] ? **S'il est partiel peut être ?** ↑——→(trad) : vous n'avez jamais porté de prothèses ? S'il est partiel peut être ? Et la patiente lui confirme sa question en lui répond en disant : **si si** [euh] + **le molaire de la mâchoire supérieure** - - - ++ ——→(trad) : si si oui, le molaire de la mâchoire supérieure

D'après cette interaction, le prothésiste veut confirmer si la patiente a fait ce qu'il lui a dit en disant : [heh] **ça va ?** [dirt kimma qultlak ?] ↑——→(trad) : alors, ça va ? Vous avez fait ce que je vous ai dit ? ↑ et elle lui répond en confirmant sa demande en lui disant : [dirt] ↓(trad) : oui, je l'ai fait. ↓

Dans le dernier extrait, nous remarquons que le prothésiste veut une confirmation, une certaine certitude en disant : **aucun médicament ?** En utilisant une intonation montante ↑

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

pour savoir si son patient a pris ses médicaments en disant : **non ! Tu ' prends pas le médicament ?** [makutaʃrabʃ dwa ?] **Aucun médicament?** →(trad) : *non ! Tu ne prends pas le médicament ? Tu ne prends pas le médicament ? Aucun médicament ?*

Une fois encore le prothésiste veut une autre confirmation si le patient a des maladies chroniques avant de prendre les mesures de sa prothèse dentaire en posant plusieurs questions pour bien confirmer : [ʃandek] **la tension ?** →(trad) : *est ce que tu as une hypertension ?* aussi : [ssakker ?] →(trad) : *diabète ?* Aussi : **non ? Rien du tout ?** →(trad) : *non ? Rien du tout.*

h) Les réponses du prothésiste

Extrait de l'interaction : 01

P : **après le repas du midi ?** ↑

(trad) : *après le repas du midi ?*

Pr : **après le repas + voilà + matin + midi et soir** [kimma kitdʒi dʒajja ʃel tlata qaddem matexredʒ men ddar xdem] **un bain de bouche** [wajdʒi] ↑

(trad) : *après le repas, voilà, matin midi et soir, avant de sortir de la maison, vous faites un bain de bouche et venez chez moi*

Extrait de l'interaction : 01

P : **la meilleure qualité** [ʃ hɛl ddir] ? ↓

(trad) : *la meilleure qualité coûte combien ?*

Pr : **les environs de trente mille** [hakdek] **à peu près + trois millions + c'est le top+ le top+ le top** ↓

(trad) : *les environs de trente mille à peu près trois millions, c'est le top, le top, le top*

Extrait de l'interaction : 06

P : [nakal bih ?] ↑

(trad) : *je l'utilise pour manger ?* ↑

Pr : **bah oui bien sur** [abda abda] ↑

(trad) : *bah oui bien sûr, commencez commencez.* ↑

Extrait de l'interaction : 07

P : [ljum d] **la cire** ? ↓

(trad) : *est-ce que aujourd'hui on fait la cire* ? ↓

Pr : **non, la deuxième empreinte** [ljum] ↓

(trad) : *non, aujourd'hui c'est la deuxième empreinte.* ↓

Extrait de l'interaction : 07

P : **la résine** [waqtch ?] ↓

(trad) : *la résine est quand ?*

Pr : **la résine c'est la dernière** ↓

P : [ah dhija lexraniya] **c'est la dernière** ? ↓

(trad) : *ah c'est la dernière* ? ↓

Pr : **c'est la dernière + bon** [nehi] **la prothèse** [del fuq] ↓

(trad) : *c'est la dernière, bon enlevez la prothèse du haut* ↓

D'après ces extraits ci-dessus, nous avons remarqué qu'il y a deux types de réponse selon le type de la question : si la question est fermée avec **est-ce-que** nous attendons une réponse fermée et courte qui commence par oui ou par non, exemple de l'interaction 07 : [ljum d] **la cire** ? ↓ —————→ (trad) : *est-ce que aujourd'hui on fait la cire* ? ↓ la réponse : **non, la deuxième empreinte** [ljum] ↓ —————→ (trad) : *non, aujourd'hui c'est la deuxième empreinte.* Et si elle est ouverte nous attendons une réponse spécifique et longue, exemple de l'interaction 01 : **la meilleure qualité** [j hel ddir] ? ↓ —————→ (trad) : *la meilleure qualité coûte combien ?* la réponse : **les environs de trente mille** [hakdek] **à peu près + trois millions + c'est le top+ le top+ le top** ↓ —————→ (trad) : *les environs de trente mille à peu près trois millions, c'est le top, le top, le top.*

II- Les pratiques langagières, les rituels interactifs, et les gestions des thèmes

2-1 L'arabe dialectal

Extrait de l'interaction : 05

Pr : **oui** [warrili nʃuf+ mmm hɛh + makatɣɛʃ hna ?] **non ?** ↓

(trad) : *oui montrez-moi, oui vous ne sentez pas mal ici ? Non ?* ↓

P : [ʃwi :::jja↓] ↓

(trad) : *un petit peu.* ↓

Pr : [haqbiʃtaħ hnaja ?] ++ **si** [katɣɛk hna] ↓

(trad) : *un petit peu ici, elle vous fait mal ici.* ↓

Pr : [laʃmɛl ʃla rabbi] ↓

(trad) : *faisons-nous confiance à Dieu.* ↓

P : [sabħanu] ↓

(trad) : *gloire à lui.* ↓

Pr : [nebdaw ?] ↑

(trad) : *nous commençons ?* ↑

P : [nʃallah] ↓

(trad) : *si Dieu le veut.* ↓

Pr : [brabbi nʃallah] + [xxx] **ça va** [jemma ? lebes ?] ↓

(trad) : *si Dieu le veut, ça va madame? Vous allez bien ?* ↓

P : [hnaja katɣɛnɛ ʃwijja] ↓

(trad) : *ça me fais mal un petit peu ici.* ↓

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

Pr : [kaɥɛk ʃwijja ? mmm] + [wɛʃ xammemt nbdaw qjas ljum wella nzidu nxalliwha ʃwijja ?] ↓

(trad) : *ça vous faites mal ? D'accord, qu'est-ce que vous pensez ? Nous commençons les mesures aujourd'hui ou bien nous la laissons un petit peu ?* ↓

P : [denta taʃraf] ↓

(trad) : *vous le savez mieux que moi.* ↓

Extrait de l'interaction : 06

Pr : [men dabbesnah leljum aj+ aj dħaldʒabda] ↑

(trad) : *ça fait une longue période que nous l'avons mis* ↑

P : [hada kunabsu baʃsaħ hadak e :: ++] ↑ (inachevé)

(trad) : *celui-là je le mets mais l'autre* ↑ (inachevé)

Pr : [ruh absu] ↑

(trad) : *allez-y, mettez-le* ↑

P : [hah] ↓

(trad) : *le voilà* ↓

Pr : [xxx] ↑

P : [marɛtʃ aw kajdharli ʃrið bezze :::f] ↓

(trad) : *je ne sais pas, il me semble trop large* ↓

Pr : [ahah hada duq naqʃulu + hada ka :::mal nahiwah] ↑

(trad) : *ah non, celui-là nous allons le tailler et tout ça nous allons le débarrasser* ↑

P : [maritʃ hada hna ʃrid ++] - - - ↑

(trad) : *je ne sais pas celui-là, ici est large - - -* ↑

Pr : [dama dalfuq ?] ↑

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

(trad): lequel, le haut ? ↑

P : [hɛh] ↓

(trad): oui.

Pr : [awwah qɕad qɕad] ↓

(trad): non, laissez-le, laissez-le ↓

P : [lukan qad hada xi ::r] ↑

(trad): je préfère qu'il soit en même taille que celui-ci.

En scrutant les interactions ci-dessus, nous nous rendons compte que le recours à la langue arabe est très fréquent dans notre corpus car elle est la langue maternelle qui permet de comprendre et se faire comprendre.

Dans ces deux extraits, la transaction entre les interactants se déroule exclusivement en arabe dialectal. D'après le premier extrait le prothésiste demande à la patiente s'il peut commencer la préparation de sa prothèse après une consultation de sa bouche, et la réponse de la patiente est donnée également en arabe dialectal.

2-2 L'arabe standard

Extrait de l'interaction : 02

Pr : **pourquoi ? Parc' que le clou + il dégage de la substance - - - +↓**

(trad) : *pourquoi ? Parce que le clou, il dégage de la substance ↓*

P : [a::h !] ↑

Pr : **de girofle + c'est elle qui est un antiseptique et un bon cicatrisant pour la gencive - - - + ↓**

P : **très bien + merci docteur ↓**

(trad) : *très bien. Merci docteur ↓*

Pr : **ça relève men iɕdɕaz eɕtib nnabawi + voilà + d'accord ? ↑**

(trad) : *ça relève des miracles de la médecine prophétique, voilà, d'accord ? ↑*

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

P : [a::h] + **oui** ↑

(trad) : *ah, oui* ↑

Pr : **donc + nous on va vers la base du médicament plutôt que de - - - +** ↑

P : [ah] ↑

Pr : + **faire appel aux médicaments** ↑

P : **oui efficace** [xir] **naturel** ↓

(trad) : *oui efficace, c'est mieux il est naturel* ↓

Extrait de l'interaction : 06

Pr : [maʃi aw kal haɟza ʃandha ssabab ntaʃa] ↑

(trad) : *non, toute chose a une raison.*

P : [ʃahhit *** wallah tammən duher maʃallitu layaddit jemma baʃda whkamt treq] ↑

(trad) : *merci, je vous jure je n'ai même pas fait ma prière, j'ai donné le déjeuner à ma mère après je suis venu.*

Pr : [ʔw kutʃali mʃaha] **déjà bien sur** bir lwalidajn [aw dhaʃlat] ↑

(trad) : *vous faites la prière avec elle déjà, bien sur l'honorer des parents est considéré comme une prière.*

Extrait de l'interaction : 07

Pr : **mais** [lʔinsan jamʃi ʃlaʃsab duruf djalu fhamtni !] ↑

(trad) : *mais l'être humain suit en fonction de sa situation, vous m'avez compris !* ↑

P : [mmm] ↓

(trad) : *oui* ↓

Extrait de l'interaction : 09

Pr : [wla ? ↑ jzidu fi satin wsabʕin] **d'accord ?** [whada majdʒiʃ lfaïdat lmarid kimma jquulu] - - -

(trad) : *ou bien ↑ elle augmente de soixante à soixante-dix pour cent d'accord ? Et ça ce n'est pas bien par rapport aux malades - - -*

P : baraka allahu fik [ʃahhit] ↓

(trad) : *Dieu vous bénisse merci ↓*

Pr : balluʔa lʕarabia lfoʃha

(trad) : *en arabe standard ↓*

En remarquant un recours à l'arabe standard de la part de prothésiste dans chaque interaction. Ce recours est pour justifier une réponse, attirer et convaincre ses patients, et les bien comprendre.

Nous avons remarqué qu'il y a un recours à l'arabe standard dans notre corpus mentionnés par le prothésiste, par quelques exemples : **ça relève men iʕdʒaz eʕtib nnabawi + voilà + d'accord ?** → (trad) : *ça relève des miracles de la médecine prophétique, voilà, d'accord ?*

[ʔw kutʃali mʕaha] **déjà bien sur bir lwalidajn** [aw dhaʃlat] ↑ → (trad) : *vous faites la prière avec elle déjà, bien sur l'honorer des parents est considéré comme une prière.*

Aussi : [wla ? ↑ jzidu fi satin wsabʕin] **d'accord ?** [whada majdʒiʃ lfaïdat lmarid kimma jquulu] - - - → (trad) : *ou bien ↑ elle augmente de soixante à soixante-dix pour cent d'accord ? Et ça ce n'est pas bien par rapport aux malades - - -*

2-3 le français

Extrait de l'interaction : 08

Pr : **il faut du temps** - - - ↓

(trad) : *il faut du temps ↓*

P : [a:: h] **voilà** - - - ↓

(trad) : *ah voilà.*

Pr : **parce que la langue elle le rejette - - - ↓**

(trad) : *parce que la langue elle le rejette ↓*

Extrait de l'interaction : 08

Pr : **Mais pour manger il faut manger les choses qui sont plutôt du ::res ↓**

(trad) : *mais pour manger il faut manger les choses qui sont plutôt dures ↓*

P : **ah bon :: a ::h ! ↓**

(trad) : *ah bon oui ! ↓*

Pr : **du::res plutôt que les choses pâteu::ses parc'que [membe&d] il y aura un découlement de la prothèse du bas ou une instabilité du haut ↑**

(trad) : *dures plutôt que les choses pâteuses parce que après il y aura un découlement de la prothèse du bas ou une instabilité du haut.*

P : **voilà ↓**

Extrait de l'interaction : 08

Pr : **c'est des réflexes qui sont ***, c'est des réflexes qui sont involontaires - - - ↑**

(trad) : *c'est des réflexes qui sont ***, c'est des réflexes qui sont involontaires ↑*

P : **voi ::là - - - ↓**

(trad) : *voilà ↓*

Pr : **parce que + combien de temps [w] la bouche [nta&ek] vide ↓- - -**

(trad) : *parce que combien de temps et votre bouche vide.*

P : **voi ::là - - - ↓**

(trad) : *voilà ↓*

Pr : **ça reste encore étranger même si c'est quelque chose qui née dans l'intérêt voilà - - - ↑**

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

(trad) : ça reste encore étranger même si c'est quelque chose qui née dans l'intérêt voilà - - - ↑

P : **ça fait cinq mois** [wana hakda] ↑ - - -

(trad) : ça fait cinq moi que suis comme ça.

Pr : **quand même voilà** - - - ↓

(trad) : quand même voilà ↓

P : [men] **dix-neuf octobre l'dernier** [jeʕni ::] ↓ (inachevé)

(trad) : depuis le dernier dix-neuf octobre c'est (inachevé)

Pr : [hna] **il commence à se stabiliser mais on va voir un composant dedans c'est comme ça qu'on va avoir la certitude** [qafel tʃuf qafel qafel] **voilà** [allahε barek a::h] **c'est magnifique** ↓

(trad) : ici il commence à se stabiliser mais on va voir composant dedans c'est comme ça qu'on va avoir la certitude, fermez s'il vous plait, fermez fermez, voilà que Dieu vous bénisse c'est magnifique.

P : ((sourire))

Pr : **il faut y aller très doucement avec + très très doucement ne vous précipitez le temps**↑ [e :: ʃuf delweq ʔendek] **une** [e ::] (inachevé) **une :** + **une période** - - - ↓

(trad) : il faut y aller très doucement avec, très très doucement ne vous précipitez le temps, regardez, maintenant vous avez une (inachevé) une, une période.

La recherche que nous avons effectué au sein de ce cabinet de prothèse dentaire montre que le français est en progression, car il nous semble que le prothésiste et la plus part des patients maîtrisent cette langue.

Au cours du troisième extrait, le prothésiste donne des informations à sa patiente en utilisant le français, et la patiente lui répond directement et elle n'hésite pas de continuer en utilisant le même système linguistique.

2-4 L'alternance codique

Nous pouvons noter que le recours à l'alternance codique est très fréquent pendant la transaction commerciale, les interactants prothésiste / patient utilisent deux systèmes linguistiques : le français et l'arabe dialectal.

« *L'alternance dans une conversation peut se définir comme la juxtaposition à l'intérieur d'un même échange verbal de passages où le discours appartient à deux systèmes ou sous-système grammaticaux différents* » (J.J.GUMPERZ, *sociolinguistique interactionnelle*, 1989 : 57)

Pour analyser les formes de l'alternance codique nous allons suivre le modèle de MOREAU (cités par Moreau 1997 : 94) concernant les formes de l'alternance qui sont :

- A- L'alternance intra-phrastique.
- B- L'alternance inter-phrastique.
- C- L'alternance extra-phrastique.

De plus nous allons suivre la typologie de GUMPERZ (1989 :73-83) concernant les fonctions de l'alternance qui sont :

- a. La citation
- b. Désignation d'un interlocuteur
- c. Interjection
- d. Réitération
- e. Modalisation d'un message
- f. Personnalisation versus objectivation

Les extraits ci-dessous nous le montrent :

Interaction : 01

Extrait : 01

P : [dluq ana] + **ma dernière dent** [nahhitha] **le dix neuf octobre** ↓

Dans cet extrait, nous constatons une alternance inter-phrastique entre l'arabe et le français, l'utilisation de l'arabe s'effectue au niveau des segments suivants :

[dluq ana] = (trad) : moi maintenant

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

[naħħitha] = (trad) : *je l'ai enlevée*

-Des connecteurs de temps : [dluq] = *maintenant*

Verbe : [naħħitha] = *je l'ai enlevé*, c'est un verbe conjugué au passé de l'arabe dialectal à la première personne du singulier, il compose de [naħhit] le verbe enlever et [ha] un pronom C.O.D remplace la dent.

Interaction : 04

Extrait : 01

Pr : **alors** [f] **demi verre** [hadek] **d'eau** [ħaṭ nnaṣ f myirfa taṣ l] **bicarbonate** + [xallaṭ mliħ + w ʃallel] **après chaque repas.**

A travers cette séquence, nous constatons également une alternance inter-phrastique, le recours à la langue arabe au niveau des segments suivants :

[f] = (trad) : *dans*

[hadek] = (trad) : *ce*

[ħaṭ nnaṣ f myirfa taṣ l] = *rajoutez une demi cuillère à café de*

[xallaṭ mliħ + w ʃallel] = (trad) : *mélangez bien et rincez.*

-Indicateur de lieu : [f] = *dans*

-Pronom démonstratif : [hadek] = *ce*

-Verbe : [ħaṭ] = *rajoutez*, c'est un verbe conjugué à l'impératif de l'arabe dialectal à la deuxième personne du pluriel.

-Mot invariable de division : [nnaṣ] = *demi*

-Diminutif d'un mot : [myirfa] = *petite cuillère à café*

-Proposition : [taṣ] = *de*

-Verbes : [xallaṭ] [ʃallel] = *mélangez, rincez*

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

-Adverbe invariable : [mliħ] = *bien*

-Conjonction de coordination : [w] = *et*

Interaction : 05

Extrait : 01

Pr : [qjas luwlani] (inachevé) [ĩuf ajemma ĥna] + **parc' que** [nti dĳit dĳit ĥna nhazu zudĳ qjasat] d'accord [nhazu qjas luwwal jaĥni lĳum] **au lieu** [baĥ] **n ratéw** [qjas delĳum] **rendez-vous** [dizid naĥteħulak ĳla smana] ↑

Dans cet extrait, nous constatons une alternance inter-phrastique entre l'arabe et le français, l'utilisation de l'arabe s'effectue au niveau des segments suivants :

[qjas luwlani] = *la première mesure.*

-Verbe impératif : [ĩuf] = *regardez.*

[ajemma] = *madame.*

-Les deux pronoms personnelles : [ĥna] = *nous* et [nti] = *tu (vous)*, ici l'utilisation de « vous » indique le respect.

[zudĳ qjasat] = *deux mesures.*

[qjas delĳum] = *la mesure d'aujourd'hui.*

-Préposition : [del] = *de .*

-Adjectifs : [dizid] = *le prochain.*

-Préposition : [ĳla] = *dans.*

[smana] = *une semaine.*

Le verbe [dĳit] = *vous venez* c'est un verbe conjugué au présent de l'arabe dialectal à la deuxième personne du singulier et les deux verbes [nhazu] = *nous prenons*, [n ratéw] = *nous ratons*, ce sont des verbes conjugués au futur de l'arabe dialectal, le premier à la première personne du singulier, il compose de « n » diminutif de [ana] et [hazu] et le

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

deuxième [n ratéw] = *nous ratons*, a la première personne du pluriel, il compose de « n » diminutif de [ana] moi, le verbe [ratéw] et de « w » diminutif de [antum] vous.

Sans oublier le verbe [naṣṭehulak] = *je vous le donne*, est un verbe aussi conjugué au futur de l'arabe dialectal à la première personne du singulier, il compose de « n » diminutif de [ana] = moi, [aṣṭehulak] et « k » diminutif de [anta] .

Extrait : 02

Pr : [mεṣlif ajemma hadi ḥadza jεṣni ṭabiṣja] **c'est normale parce que** [qazdira hadi tudzaṣ ṣwija wellahma tqder tkun ṭajha ṣwija mneṣxana webberd] **aussi d'accord** ? ↑

Les marques de l'arabe dialectal effectuées ci-dessus nous permettent de l'identifier au rang des alternances codique inter-phrastiques entre deux langues : le français et l'arabe dialectal, les segments alternés sont :

[mεṣlif ajemma] = *ce n'est pas grave madame.*

-Adjectif démonstratif : [hadi] = *cette.*

[ḥadza] = *chose.*

[jεṣni] = *c'est-à-dire.*

[ṭabiṣja] = *normale.*

[qazdira] = *la moufle.*

-Pronom démonstratif : [hadi] = *celle-ci.*

[tudzaṣ] = *fait des douleurs.*

[ṣwija] = *un petit peut.*

-Conjonction de coordination : [w] = *et.*

[ellahma] = *la gencive,*

[tqder tkun] = *peut être.*

[ṭajha] = *est effectuée.*

-Locution conjonctive : [mne] = *à cause de.*

[mmakla] = *la nourriture*.

[sxana] = *le chaud*.

[webberd] = *et le froid*.

Interaction : 06

Extrait : 01

Pr : (en parlant avec le marie de la dame) **non parc'que** [hijja ʕandha] **le cas aussi** [ʕndha] **la nausée** [w] **la nausée** [hadi aj matsaʕadj lʔinsan ah] ↓

Nous remarquons ici une alternance inter-phrastique entre l'arabe et le français les segments internés sont :

[hijja ʕandha] = *elle a*

[w] = *et*

[hadi aj matsaʕadj lʔinsan ah] = *celle-ci n'aide pas l'être humain*

-Pronom personnel de la troisième personne du singulier : [hijja] = *elle*.

-Verbe : [ʕandha] = *elle a*, verbe conjugué au présent de l'arabe dialectal à la troisième personne du singulier, il compose du verbe [ʕand] et de [ha] diminutif de [hijja].

-Conjonction de coordination : [w] = *et*.

-Pronom démonstratif : [hadi] = *celle-ci*, [aj] : ici remplace le pronom personnel [hijja] = *elle*, le verbe [matsaʕadj] = *elle n'aide pas* est un verbe conjugué à l'arabe dialectal à la troisième personne du singulier, il compose de « ma » adverbe de la négation diminutif « ne » le verbe [tsaʕad] et de [ʕ] diminutif de « pas », [lʔinsan] = *l'être humain*.

Cette alternance codique aussi a une fonction d'interjection car le prothésiste a utilisé le son [ah] à la fin de la discussion pour attirer l'attention de son patient.

Extrait : 02

Pr : **Voilà ça y est** [hna ʔw naqasnalu delwaq] **voilà** [kitalhaq l dar nfallah ʕawed bsu hakda !] ↑

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

Dans la séquence ci-dessus nous avons également une alternance codique inter-phrastique entre l'arabe dialectal et le français le recours à la langue arabe est au niveau de :

Pronom personnel de la première personne du pluriel : [ħna] = *nous* , verbe conjugué au passé de l'arabe dialectal à la première personne du pluriel [ʔw naqasnalū] = *nous l'avons taillé*, il compose de [naqas] = *tailler*, [na] diminutif de « ħna » = *nous* et [lu] diminutif de « huwa » = *le mâchoire*, connecteur de temps : [delwaq] = *maintenant*, indicateur de temps : [ki] = *quand*, le verbe : [talħaq] = *vous arrivez* , préposition : [L] = *à*, [dar] = *la maison*, [nfallah] = *si dieu le veut* , ça relève d'une dimension arabo-islamique, [ʕawed bsu hakda] = *remettez-le d'accord*.

Extrait : 03

Pr : **Bon mais** [aǰemma dalweq aw tabda twalef] ↓

Au niveau de cet échange langagière, nous décelons une alternance codique intra-phrastique entre l'arabe et le français les segments internés sont : [aǰemma] = *madame*, connecteur de temps : [dalweq] = *maintenait*, [aw tabda twalef] = *vous commencez à s'habituer* .

Extrait : 04

Pr : [ʔw kutʃali mʕaha] **déjà bien sur bir lwalidajn** [aw dħaʃlat] ↑

Dans cet extrait, il y a deux alternance codique la première est inter-phrastique entre l'arabe dialectal et le français, les segments alternées sont : [ʔw kutʃali] = *vous faites la prière*, la locution prépositif : [mʕaha] = *avec*, [aw dħa] = *c'est une*, [ʃlat] = *une prière*.

La deuxième alternance est extra-phrastique entre l'arabe dialectal et le français car le prothésiste finit sa parole par l'expression : **bir lwalidajn** « qui relève d'une dimension arabo-musulmane.

Interaction : 07

Extrait : 01

P : **Ah la facture** [maleħqatf] ↓

Pr : **Ben donc** [ʕʔeni] **le numéro de portable** ↓

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

L'observation de cet extrait, nous relevons une alternance codique intra-phrastique entre l'arabe dialectal et le français, l'arabe est utilisé au niveau des verbes : [maleħqatf] = *je ne l'ai pas encore reçu* et le verbe impératif : [ř̄eni] = *donnez-moi*.

Dans cet extrait la patiente prononce le son « ah » avec une intonation forte pour donner une certaine certitude à son prothésiste et l'informer qu'elle n'a pas encore reçu sa facture.

Extrait : 02

P : [ah dhija lexranija] **c'est la dernière** ↓

Dans la séquence présente ci-dessus, l'alternance codique intraphrastique entre l'arabe et le français est perceptible. Le segment alterné est [lexranija] = *la dernière*, cette alternance a la fonction de réitération c'est l'une des fonctions de GUMPERZ car la patiente réitère le mot [lexranija] en utilisant son équivalent en français « la dernière » pour donner une clarification .

Extrait : 03

P : **Allez** [saħhit] **bonne journée** ↑

L'alternance codique est aussi présente dans cet extrait. C'est une alternance intraphrastique entre l'arabe et le français. La patiente utilise sa langue maternelle dans le segment [saħhit] = « *merci* » qui est une formulation de politesse qui appartient nos habitude. Cette alternance intraphrastique a pour fonction de désignation par un interlocuteur.

Extrait : 04

P : **La résine** [waqt̄eh ?] ↓

Ici l'alternance codique a la forme intraphrastique entre l'arabe dialectal et le français où l'utilisation de l'arabe s'effectue au niveau d'un seul segment : un connecteur temporelle : [waqt̄eh] = *quand*.

Interaction : 08

Extrait : 01

Pr : [daħebi] **le lundi** [wella quli] **est-ce que je reviens demain** [wella] ↓

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

Dans cet extrait, nous constatons une alternance inter-phrastique entre l'arabe et le français : l'utilisation de l'arabe s'effectue au niveau des segments suivants :

Conjonction de concession de restriction d'opposition [daḥebi] = *même si*

La conjonction : [wella] = *ou*, le verbe impératif : [quli] = *dites – moi*.

2-5 Les rituels d'interactifs

L'analyse du corpus montre que les transactions commerciales se déroulent généralement au niveau de trois phases :

- **L'ouverture** : comme le souligne Véronique TRAVERSO, elle comprend deux étapes : l'entrée du patient au service et l'ouverture de la transaction.
- **Le corps d'interaction** : se caractérise par les structures conversationnelles que font les interactants au sein du cabinet pendant la transaction commerciale.
- **La clôture** : comprend les termes de politesses, des remerciements et des vœux.

Les extraits ci-dessous le montrent :

➤ La salutation d'ouverture

Extrait de l'interaction : 05

P : [esselemu ʕlikum] ↓

(trad) : *que la paix soit sur vous.* ↓

Pr : [msalxer] - - - [waʕlikum esselem ʕleslema jemma weʃ halek maʕlikʃ lebes ?
tfaddal rijjaḥ] ↑

(trad) : *bonsoir - - - sur vous la paix, soyez la bienvenue madame comment allez-vous, ça va bien ? Allez-y prenez- vous votre place.* ↑

Extrait de l'interaction : 06

P : (la dame et son mari) [esselemu ʕlikum] ↓

(trad) : *que la paix soit sur vous.* ↓

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

Pr : [msalxer ajemma wef ħalek lebes ? tfaddal] ↓

(trad) : *bonsoir madame, comment allez-vous, vous allez bien ? Soyez les bienvenus.* ↓

P : (le Marie) **how are you** [tɨbib] **ça va ?** ↑

(trad) : *comment allez-vous docteur, ça va ?* ↑

Pr : **hello** ! **ça va ?** [lebes ?] ↑

(trad) : *salut ! Ça va ? Vous allez bien ?* ↑

Extrait de l'interaction : 07

Pr : [msalxer] **madame** [wef ħalek] **ça va ?** ↓

(trad) : *bonsoir madame, comment allez-vous ça va ?* ↓

P : [msalxer wef ħalek ?] ↓

(trad) : *bonsoir comment allez-vous ?* ↓

Extrait de l'interaction : 08

Pr : [mselxir] **madame** ↑

(trad) : *bonsoir Madame.*

P : [mselxir wef rak lebes ? ↑]

(trad) : *bonsoir, comment allez-vous ?*

Pr : **ça va** [wenti ?] ↓

(trad) : *ça va et vous ?* ↓

P : [rijjeht fwija ?] ↓

(trad) : *vous avez reposé un peu ?* ↓

Pr : **je suis fatigué un p'tit peu** ↓

(trad) : *je suis fatigué un petit peu.*

P : [ah šah] ↓

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

(trad) : ah oui. ↓

Pr : [rabi jaḡḡena qquwa] *** ↓

(trad) : que Dieu nous donne la force.

P : [hada maken] ↓ ((bruit))

(trad) : c'est tout.

Extrait de l'interaction : 09

P : [salamu ḡlikum]

(trad) : que la paix soit sur vous

Pr : [wa ḡalikum salam ḡaslema l ḡadḡ daḡbik ljum makaderḡ ? ah rabi jkun felḡun aw kinastreḡ fik tḡud tqul]

(trad) : la paix sur vous, soyez le bienvenu monsieur qu'est ce que vous avez aujourd'hui vous n'êtes pas bien ? Ah que Dieu vous aide, je sens ce que vous sentez.

P : [aw ḡlabali] **ça va ?**

(trad) : je sais, ça va ?

Pr : [kitḡud ntuma] **ça va** [ḡna] **ça va**

(trad) : quand tu seras bien nous serons très bien

P : [ḡamdulilleḡ]

(trad) : louange à dieu

Pr : [wa lilleḡ ḡhamd] (inaudible)

(trad) : merci à Dieu (inaudible)

Extrait de l'interaction : 10

Pr : [msalxir] **madame** [waḡ ḡalek labes ?] **ça va ?** ↑

(trad) : bonsoir madame, comment allez-vous ? Ça va ? ↑

P : [labes] **ça va** ↓

(trad) : *je vais bien ça va* ↓

Pr [ḥamdulillah] [xxx] ↓

(trad) : *louange à Dieu [xxx]* ↓

P : [lḥamdulilleh] ↓

(trad) : *louange à Dieu* ↓

Extrait de l'interaction : 11

Pr : [ḥasslama] **madame** [waʃ raki labas ?] **ça va ?** ↑

(trad) : *soyez la bienvenue madame comment allez-vous? Ça va ?* ↑

P : [labes] ↓

(trad) : *bien* ↓

Les extraits ci-dessus nous montrent que les deux interactants ouvrent leur conversation généralement par **des formules de salutations** : « salamu ḥlikum » « ça va » « labes » « waʃ ḥalek » « ḥasslama ».

Nous pouvons constater également l'utilisation des termes de **salutation** en anglais au niveau de l'extrait 06 « how are you » —→(trad) : *comment allez-vous ?* Et le terme « hello » (trad) : *salut*. Aussi **les formules de remerciement** : « merci », **les formules de politesse** : « tfaḍḍal », et enfin **des formules liturgiques** comme : « ḥamdulillah » cette formule relève d'une dimension culturelle partagée par les deux interactants.

➤ le corps d'interaction

Représente le déroulement des échanges entre les interactants au sein du cabinet de prothèse dentaire, il commence par une consultation ou une demande de réparation d'une prothèse dentaire etc. Et s'achève par l'encaissement dans la plupart du temps. D'après les données recueillies, nous avons déduit que la structure des échanges entre les interactants se déroule sous forme de questions et de réponses, des demandes de clarifications, et des informations etc.

➤ La clôture

Extrait de l'interaction : 05

P : [ṣahhit ajja beslema bqaw ɣlaxir] ↓

(trad) : *merci, allez au revoir.* ↓

Pr : [beslema jɣajfek ṣahhit] ↑

(trad) : *au revoir merci.* ↑

Extrait de l'interaction : 06

P : [hajja ṣahhit ah] ↑

(trad) : *allez merci* ↑

Pr : [hakda ! hajja beslama rabi jsahhel] ↑

(trad) : *d'accord ! Allez au revoir que Dieu vous facilite votre chemin* ↑

Extrait de l'interaction : 07

P : **allez** [sahit] **bonne journée** ↑

(trad) : *allez merci bonne journée* ↑

Pr : **allez** [fi amani allah] ↑

(trad) : *aller, au revoir* ↑

Extrait de l'interaction : 08

Pr : [brabi nɣallah] **allez au plaisir** [w ṣahha lik] **madame** [fi amani allah] ↑

(trad) : *si Dieu le veut, allez au plaisir, que Dieu vous protège madame, au revoir.* ↑

P : [jsalmek a weldi jsalmek] ↑

(trad) : *merci mon fils merci.* ↑

Pr : [beslama jɣajfek] ↑

(trad) : Au revoir, merci ↑

P : allez bon courage ↑

(trad) : allez bon courage ↑

Pr : merci ↑

(trad) : merci ↑

Ces extraits nous montrent que les interactants achèvent leur conversation par des formules de clôture : **les remerciements** comme : « merci » « šahhit », **les salutations de clôture** comme : « besləma » « bqaw řlaxir » « au plaisir », **les formules de politesses** comme : « bonne journée » « bon courage » « řřajřek » « rabi řsahhel », et en fin **les formules liturgiques** comme : « fi amani allah » cette formule a une dimension arabo-musulmane.

D'après les données recueillies, nous pouvons déduire que l'utilisation des formulations de salutation et de clôture est très fréquente dans notre corpus.

2-6 La gestion des thèmes

➤ La rupture thématique

"Les ruptures correspondent en général à des changements soudain du thème qui peuvent être liés au contexte " (Véronique TRAVERSO, *l'analyse des conversations*, 1999 : 40).

Les extraits ci-dessous montrent qu'il y a une rupture thématique au cours de la transaction. Cette rupture est marquée par un changement soudain du thème par les interactants en passant à un autre (ils parlent à propos des thèmes de la vie quotidienne, de la situation régionale, de la santé etc.)

Les extraits suivants nous le montrent :

Extrait de l'interaction : 01

Pr : voilà + et puis c'est le moment de porter une prothèse +++ [xxx] [besmilleh + řalařli lssanek lfuq] **voi::là** ((bruit)) + **ça va ? ça va ?** [ahε::h] ? +++ **alors la position de repos** [biř matřaddebř] ++ **ça va ?** ↓ [mziřja mařendekř snanik aw řlatni l đřiran ddi bekri řuf fajen řudna ddi dluqa mařřiřuř kimma řna ddi delwaq + ddi delweq] **ils n'ont pas cet esprit de confrérie de voisinage rien** [wallu]

P : voilà voilà

Pr : (appel téléphonique) a::: **Radia** (la nourrisse de son fils) [diʃ ddi kaydir] **Sabri** (son fils) [a:::h] **ben très bien** [kulu ʃajjaʃ] **papa d'accord ?** [hajja ʃahha]+[yadwa] **c'est la dernière composition** [ʃendhum] **oui**

Pa : [emm ah] **oui**

Extrait de l'interaction : 06

P : [ana lʃaks djali d jemma] ↑

(trad) : *mon problème est ma mère* ↑

Pr : [maʃi aw kal hadʒa ʃandha ssabab ntaʃʃa] ↑

(trad) : *non, toute chose a une raison* ↑

P : [ʃahhit *** wallah tammen duher maʃalitu layadit jemma baʃda whkamt treq] ↑

(trad) : *merci, je vous jure je n'ai même pas fait ma prière, j'ai donné le déjeuner à ma mère après je suis venue* ↑

Pr : [ʔw kutʃalli mʃaha] **déjà bien sur bir lwalidajn** [aw dhaʃlat] ↑

(trad) : *vous faites la prière avec elle déjà, bien sur l'honorer des parents est considéré comme une prière* ↑

P : [aw kunʃuq ʃliha saʃat] ↑

(trad) : *j'enlève ma voix sur elle des fois* ↑

Pr : [awwah awah wessaʃ balek kul ja rabi wessaʃli fi xatri] **plutôt** - - - [xxx] ↑

(trad) : *non, non soyez patiente plutôt* ↑

Extrait de l'interaction : 07

P : [ʃlabale ::k ʃuf] **la facture** [madʒatʃ] ↓

(trad) : *vous savez, je n'ai pas reçu la facture.*

Pr : [kima hna] c'est la même chose [ruht ʃetalhum] ↓

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

(trad) : *comme nous, c'est la même chose je suis allé chez eux, je l'ai insulté* ↓

P : [*ƣandek lħaq mm ++ ruht bƣat banti*] ↓

(trad) : *vous avez raison, c'est ma fille qui est allé chez eux* ↓

Pr : ++

P : **d'accord** [*sahhit hakda *** nƣehlek*] ↓

(trad) : *d'accord merci, comme ça je vous appellerai* ↓

Extrait de l'interaction : 07

Pr : **alors, alors, alors, alors bon madame** +↓ (inachevé)

(trad) : *alors, alors, alors, alors, madame* + ↓ (inachevé)

P : Bouzenada ↓

Pr : [*hahu*] **ça y'est, le fixe** [*aw +*] ↓ (inachevé)

(trad) : *le voilà le fixe est* +

P : **moi, c'est une** [xxx] ↓

(trad) : *moi, c'est une* [xxx] ↓

Pr : **ah d'accord** [*deldƣara mmala*] ↓

(trad) : *ah d'accord donc vous êtes notre voisine.*

P : [*wlammala ::: ja ħaƣra::*] ↓

(trad) : *bien sûr.*

En prenant l'extrait de l'interaction 06, la patiente interrompt le prothésiste en passant à un autre thème en racontant les problèmes qu'elle vécut avec sa mère et le prothésiste lui répond en donnant des explications, des information et des conseils.

La même chose pour les autres extraits, ils nous montrent également une rupture thématique au cours de la transaction entre le prothésiste et les patients.

Et de cela, nous pouvons constater que les deux interactants changent de thème soudainement, ils abordent un autre qui relève de la vie sociale.

➤ La continuité thématique

" Ce sont les enchainements qui permettent d'observer la continuité dans la première étape est la ratification " (V, TRAVERSO, *l'analyse des conversations*, 1999 : 41)

Les extraits ci-dessous nous le montrent :

Extrait de l'interaction : 01

P : [ħafak manaqder nakel + ni sxun ni bared] ↑

(trad) : *je ne peux pas manger ni le chaud ni le froid* ↑

Pr : [emm emm] **jamais porter de prothèses** + [ƣamrek mabbast] ? **S'il est partiel peut être ?** ↑

(trad) : *vous n'avez jamais porté de prothèses ? S'il est partiel peut être ?* ↑

P : **si si** [euh] + **le molaire de la mâchoire supérieure** - - - ++ ↑

(trad) : *si si oui, le molaire de la mâchoire supérieure* ↑

Pr : [ahəh] ↓

(trad) : *oui* ↓

P : **voi::là et quelques unes de la mâchoire inférieure** - - - ↓

Pr : [emm] ↓

(trad) : *d'accord* ↓

P : **et le reste likidithum** ↓

(trad) : *et le reste je les ai liquidées* ↓

Pr : **on va voir !** - - - ↓

(trad) : *on va voir !* ↓

P : [ahəh jaƣtik ƣahha] ↓

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

(trad) : *oui, merci beaucoup* ↓

Pr : **si la gencive e:::st** (inachevé) ↓

P : [xxx]

Pr : **non** [kimma rak] **voilà voilà** [o:::h] **très bien** + **magnifique** + **magnifique** [ku tafrab lhadža sxuna wtzid moraha mma bared ?] + **de temps en temps** ++ [qbel qqahwa ddelšaşar ?] ↑

(trad) : *est-ce-que vous mangez de la nourriture chaude suivie de l'eau froide ? de temps en temps avant le goûter du soir ?* ↑

P : **non non** + **j'aime pas le chaud** ↑

(trad) : *non non, je n'aime pas le chaud* ↑

[xxx]

Pr : **non non non** ↑ + **normalement c'est ça** + **parc' que généralement le chaud et le froid** + **provoquent** - - - + ↓

(trad) : *non non non, normalement c'est ça, parce que généralement le chaud et le froid provoque* - - - ↓

P : **ça abime !** ↑

Pr : **il provoque des arthrogènes giva** ↓

P : **voilà:::** ↑ + **voilà:::** ↑

(trad) : *voilà, voilà* ↑

Pr : **donc les gencives *** plus sensibles** + **on *** beaucoup plus aux aphtes beaucoup de:::** (inachevé) + **mais apparemment** ↑ [dhadu laxranijin ?] + **non ?** [dhadu? ++ emm assanna + dhadu ?] ↓

(trad) : *donc les gencives *** plus sensibles, on *** beaucoup plus aux aphtes beaucoup de (inachevé), mais apparemment ↑ ce sont celles-là les dernières dents enlevées ? Non ? Celles-là ? Attendez ce sont celles-là ?* ↓

P : **voilà:::** **oui** [hadu] ↓

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

(trad) : voilà, oui celles-là ↓

Pr : [warri] **le haut ++ voilà formidable ++ très bien + on commence** [nabda] ? ↓

(trad) : montrez-moi le haut, voilà formidable, très bien, on commence ? Je commence ?

P : **bien sûr** ↑

Pr : **Ɛala barakatilleh** ↑

(trad) : Sur la bénédiction de Dieu ↑

P : **Ɛala barakatilleh** ↓ ((rire)) ↑

(trad) : Sur la bénédiction de Dieu ↑

Extrait de l'interaction : 08

P : *** **un entretien** ↓

(trad) : *** un entretien ↓

Pr : **un entretien uniquement** [şşabun d bjaţ] **savon de Marseille** ↑

(trad) : un entretien uniquement savon de Marseille.

P : [a ::h] **savon de Marseille** ↓

(trad) : ah savon de Marseille.

Pr : voilà + [xali] **deux jours** [wella w xsal b] **savon de Marseille mais** [huwa] **de l'eau** [bark] **pas de javel attention !** ↓

(trad) : voilà, vous attendez deux jours après vous lavez avec du savon de Marseille mais avec de l'eau c'est tout, il n'y a pas de javelle attention ! ↓

P : **ah jamais** [Ɛlabali] ↑

(trad) : ah jamais, je sais.

Pr : **voilà + de toute façon y a pas *** pour le nettoyage parc' que les résines sont extraordinaires - - -** ↓

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

(trad) : voilà, de toute façon il n'y a pas *** pour le nettoyage parce que les résines sont extraordinaires - - - ↓

P : [ʃahhi ::t] - - -

(trad) : merci.

Pr : **elles sont bien** *** - - ↓

(trad) : elles sont bien *** ↓

P : **voilà** ↓ - - -

Pr : **donc** [eu ::] **il faut y allez très doucement** [mʃah] ↓

(trad) : donc il faut y aller très doucement avec.

P : **voilà** ↓

Pr : **Mais pour manger il faut manger les choses qui sont plutôt du ::res** ↓

(trad) : mais pour manger il faut manger les choses qui sont plutôt dures ↓

P : **ah bon :: a ::h !** ↓

Pr : **du::res plutôt que les choses pâteu::ses parc' que** [membeʃd] **il y aura un découlement de la prothèse du bas ou une instabilité du haut** ↑

(trad) : dures plutôt que les choses pâteuses parce que après il y aura un découlement de la prothèse du bas ou une instabilité du haut.

P : **voilà** ↓

Pr : **d'accord ? donc il faut y aller doucement** [w brabi nʃallah selni bxir] ↓

(trad) : d'accord ? Donc il faut y aller doucement, et nous nous rencontrons en bon moment si Dieu le veut.

D'après ces extraits, nous avons déduit qu'il n'y a pas de changement du thème tout au long de la discussion car les deux interactants partagent le même thème.

Analyse des interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire

Le tableau ci-dessous nous montre le script de la transaction commerciale au sein du cabinet de prothèse dentaire :

L'ouverture	<ul style="list-style-type: none">* Entrée du patient (e)* Echange de salutations.
Le corps d'interaction	<p style="text-align: center;">Requête</p> <ul style="list-style-type: none">* La production de la requête* L'exécution de la requête <p style="text-align: center;">Règlement</p> <ul style="list-style-type: none">* Annonce du montant à régler* Paiement (verbal et non verbal)
La clôture	<ul style="list-style-type: none">• Echange de : salutations Remerciements Vœux• Départ du patient (e)

Conclusion

Dans ce chapitre, il était question d'analyser les différentes formes d'interactions verbales dans le cabinet de prothèse dentaire.

Notre analyse s'est portée sur les structures des échanges, les langues en présence les rituels interactifs, les gestions des thèmes.

En termes de cette analyse et pour synthétiser, nous pouvons dire que le corpus analysé est très riche en termes d'interaction langagière et en termes de structure de langue utilisée et de monde de gestion.

Conclusion générale

La recherche que nous avons présentée s'inscrit dans le courant de la sociolinguistique interactionnelle. Notre objet d'étude se fixe pour objectif la mise en lumière de l'usage des langues effectué dans un cabinet de prothèse dentaire à Jijel centre.

Dans le cadre de ce mémoire, nous avons étudié comment se fait l'usage des langues dans ce cabinet de prothèse dentaire, en nous basant sur les interactions langagières utilisées entre les interactants et en nous intéressant à préciser le rôle de la langue dans ces interactions verbales.

La relation entre le prothésiste et son patient se base sur la confiance et le respect mutuel de chacun, le contact direct dans ce cabinet dentaire devait aboutir à une intercompréhension entre le prothésiste et le patient.

Après avoir présenté les bases théoriques de notre travail de recherche, nous avons procédé à la réalisation des enregistrements en vue de constituer notre corpus.

Pour cela, nous avons recueilli douze enregistrements à l'aide d'un portable caché de marque LG.D100 en jouant le rôle de stagiaire pour éviter toute réaction négative de la part des patients. Par la suite, nous avons analysé séparément les différents enregistrements.

Les résultats obtenus à travers l'analyse des interactions confirment les hypothèses de départ. Ainsi les pratiques langagières des interactants se caractérisent par le recours aux trois langues : l'arabe dialectal, l'arabe standard et le français.

L'arabe dialectal est d'usage systématique. Son emploi se manifeste au niveau des dimensions culturelles qui n'ont pas d'équivalent en français comme « **nfallah** ». Par conséquent, les deux interactants utilisent deux systèmes linguistiques : l'arabe dialectal et le français. Donc, l'alternance codique est fréquente dans notre corpus car les deux interactants utilisent deux systèmes linguistiques.

De plus nous avons dégagé trois formes d'alternance qui sont l'inter-phrastique exemple : « [dluq ana] + **ma dernière dent** [nahhitha] **le dix neuf octobre** »
L'intra-phrastique exemple : « **Ah la facture** [malehqtatf] »
et l'extra-phrastique exemple : « [?w kutşali mçaha] **déjà bien sur bir lwalidajn** [aw dhaşlat] », dans ce troisième exemple nous avons dégagé deux alternances codiques, la première est inter-phrastique et la deuxième **bir lwalidajn** elle est extra-phrastique
Nous avons relevé également trois fonctions de GUMPERRZ : la réitération, la désignation

par un interlocuteur et l'interjection, en nous prenant comme exemples : « [ah dhija lexranija] c'est la dernière ↓ », c'est une fonction de réitération, « Allez [saħhit] bonne journée ↑ » c'est une désignation par un interlocuteur, et « non parc'que [hijja řandha] le cas aussi [řandha] la nausée [w] la nausée [hadi aj matsařadř lřinsan ah] ↓ » c'est une fonction d'interjection car le prothésiste a utilisé le son [ah] à la fin de la discussion pour attirer l'attention de son patient.

Aussi l'utilisation des rituels interactifs se déroule au niveau de trois phases qui sont l'ouverture, le corps d'interaction et la clôture. Les deux interactants utilisent des formulations de salutation comme « **esselemu řlikum** », « **msalxer** », « **řa va** », pour commencer la conversation. Par contre, ils utilisent des formules de clôture comme « **bonne journée** », « **merci** », « **beslama** ».

En définitif, nous pouvons conclure que les interactants utilisent plusieurs langues lors de leurs conversations dans le cabinet de prothèse dentaire, lieu où nous avons mené notre étude. Sachant que notre travail n'est qu'un petit bout effectué dans la recherche de la sociolinguistique, et de ce fait, nous souhaitons continuer notre recherche dans ce champ fécond et très large.

*Liste des références
bibliographiques*

OUVRAGE :

- *F.de SINGLY, l'enquête et ses méthodes : le questionnaire, Nathan, 1999.*
- *J.J.GUMPERZ, sociolinguistique Interactionnelle : une approche interprétative, L'Harmattan, 1989.*
- *J.LEIF, le langage : nature et acquisition, paris, 1981.*
- *M-L.MOREAU, sociolinguistique : concepts de base, Mardaga, 1997.*
- *R.VION, la communication verbale : Analyse des interactions, Hachette Supérieure, Réédition, Paris 1992,2000.*
- *Véronique TRAVERSO, l'analyse des conversations, Nathan université, paris 1999.*

MEMOIRES :

- *BaBAA.CH « l'étude des rituels de salutations et de remerciement dans les transactions algériennes : une approche intraculturelle et contrastive » thèse soutenue en vue de l'obtention du diplôme de magister, à l'université de Constantine ,2005.*
- *BENSAKESLIA « Interaction et choix de la langue des médecins dans les consultations médicales » mémoire présenté en vue de l'obtention du diplôme de magister, à l'université de Constantine, 2007.*
- *DARCHERIF.Z « analyse interactionnelle dans des transactions commerciales en Algérie » mémoire présentée en vue de l'obtention du diplôme de master, à Tlemcen, 2013-2014.*
- *KHALIFI .H « L'alternance codique dans l'émission radiophonique Média Mania de Jijel FM » mémoire présentée en vue de l'obtention du diplôme de master, à l'université de Jijel, 2011-2012.*
- *LOUATI.F « Les types et les fonctions de l'alternance codique dans le Quotidien d'Oran : cas de la chronique 'tranche de vie' » mémoire présentée en vue de l'obtention du diplôme de master, à l'université de Tlemcen ,2015-2016.*

REVUES ET ARTICLES :

- Analyse des interactions (cours de Mme Béal-Hill)
http://asl.univ-montp3.fr/L308-09/MCC5/E53SLMC1/cours/Analyse_interactions1.pdf
- Communication et usage de la langue naturelle
<https://www.cairn.info/revue-les-enjeux-de-l-information-et-de-la-communication-2008-1-page-114.htm>
- Etude comparative du fonctionnement des interactions. Dans les petits commerces en France et au Vietnam.
http://ressources-cla.univf-comte.fr/geflint/MeKong2/trinh_duc_thai.pdf
- La communication non verbale
<https://www.slideshare.net/mariemchaaben/la-communicationnonverbale>
- Le non-verbal : un point de vue sociologique
<https://journals.openedition.org/communicationorganisation/2395>
- Une discussion dans un commerce d'habités
<http://cediscor.revues.org/309>

Dictionnaires :

- *DUBOIS .J, MATHEE et GIACOMO, 1994, Dictionnaire de linguistique et des sciences du langage, Québec, Larousse Bordas/HER.*
- *LAROUSSE électronique ,2008.*

Annexes

Annexe 1

Analyse, interprétation et transcription des données

Interaction 01

Cet enregistrement a été réalisé le 06 mars 2018, dans un cabinet de prothèse dentaire à Jijel centre, chez Mr B.K, auprès d'une patiente âgée de 65 ans, sa durée est de 17 minutes.

Pr : [msalxer a jemma↑+ ɣlaslama↑+ tfadɖal ↓]

(trad) : bonsoir madame, soyez la bienvenue ↑

P : [jsalmek] ↓

(trad) : merci ↓

Pr : [waɣ h̄alek ((rire)) + labe::s ↑ maɣlikɣ?] ↑

(trad) : comment allez-vous ? Ça va ? ↑

P : [labes+ haddi yiba !] ↑

(trad) : ça va, ça fait longtemps ! ↑

Pr : [o::h !] ↑ **oui::** ↓ [waɣ h̄ale::k] ↑ ((rire))

(trad) : o::h ↑ oui:: comment allez-vous ? ↑

P : [labes↓+ nqulu hamdulillah ↓]

(trad) : ça va ? On dit louange à Dieu ↓

Pr : **ça va** [labes] ? **Ça fait des années** [maɣafnakɣ ↑ tfadɖal ↓] ((rire))

(trad) : ça va ? Ça fait des années qu'on ne vous a pas vu ↑ bienvenue ↓

P : [jzid faɖlek ja wlidi] ↓

(trad) : merci

P : **alors donc + je suis venue pour la prothèse** ↓

(trad) : alors donc, je suis venue pour la prothèse ↓

Pr : [ahε::h] ↑ **d'accord ' y a pas de problème** ↓

(trad) : oui d'accord il n'y a pas de problème ↓

P : [dluq ana] + **ma dernière dent** [naħħitha] **le dix neuf octobre** ↓

(trad) : ma dernière dent je l'ai enlevée le dix neuf octobre ↓

Pr : **octobre ? novembre décembre janvier + oui::: normalement c'est bon** [duq] **ça dépend** + [kifa f!] + **c'étaient des dents déchaussées** [walla] **non** ↓ ?

(trad) : octobre ? Novembre, décembre, janvier oui normalement c'est bon, maintenant ça dépend comment ! Est ce que c'étaient des dents déchaussées ou bien non ? ↓

P : **c'étaient** [da] **gencive** - - - + ↑

(trad) : c'étaient de la gencive ↑

Pr : [ah ahεh] ↑

(trad) : a oui ↑

P : **la gencive** [raħatli] **complètement** + **alors donc les dents elles ont été déchaussées** ↓

(trad) : la gencive est endommagée complètement, alors donc elles ont été déchaussées ↓

Pr : [emmm] ↑ + **tout à fait** + **oui oui voilà** ↑

(trad) : oui, tout à fait, oui oui voilà ↑

P : [ħafak manaqder nakel + ni sxun ni bared] ↑

(trad) : je ne peux pas manger ni le chaud ni le froid ↑

Pr : [emm emm] **jamais porter de prothèses** + [řamrek mabbast] ? **S'il est partiel peut être** ? ↑

(trad) : vous n'avez jamais porter de prothèses ? S'il est partiel peut être ? ↑

P : **si si** [euh] + **le molaire de la mâchoire supérieure** - - - ++ ↑

(trad) : si si oui, le molaire de la mâchoire supérieure ↑

Pr : [ahɛh] ↓

(trad) : oui ↓

P : **voii:là et quelques unes de la mâchoire inférieure - - -** ↓

Pr : [emm] ↓

(trad) : d'accord ↓

P : **et le reste likidithum** ↓

(trad) : et le reste je les ai liquidées ↓

Pr : **on va voir ! - - -** ↓

(trad) : on va voir ! ↓

P : [ahɛh jaʃtik ʃʃahha] ↓

(trad) : oui, merci beaucoup ↓

Pr : **si la gencive e:::st** (inachevé) ↓

P : [xxx]

Pr : **non** [kimma rak] **voilà voilà** [o:::h] **très bien + magnifique + magnifique** [ku taʃrab lħadʒa sxuna wtzid moraha mma bared ?] + **de temps en temps** ++ [qbel qqahwa ddelʃaʃar ?] ↑

(trad) : est-ce-que vous mangez de la nourriture chaude suivie de l'eau froide ? de temps en temps avant le goûter du soir ? ↑

P : **non non + j'aime pas le chaud** ↑

(trad) : non non, je n'aime pas le chaud ↑

[xxx]

Pr : **non non non** ↑ + **normalement c'est ça + parc'** que généralement le chaud et le froid + **provoquent - - -** ↓

(trad) : non non non, normalement c'est ça, parce que généralement le chaud et le froid provoque - - - ↓

P : **ça abime !** ↑

Pr : **il provoque des arthrogènes giva** ↓

P : **voilà:::** ↑ + **voilà:::** ↑

(trad) : voilà, voilà ↑

Pr : **donc les gencives *** plus sensibles + on *** beaucoup plus aux aphtes beaucoup de:::** (inachevé) + **mais apparemment** ↑ [dhadu laxranijin ?] + **non** ? [dhadu? ++ emm assanna + dhadu ?] ↓

(trad) : donc les gencives *** plus sensibles, on est *** beaucoup plus aux aphtes beaucoup de (inachevé), mais apparemment ↑ ce sont celles-là les dernières dents enlevées ? Non ? Celles-là ? Attendez ce sont celles-là ? ↓

P : **voilà:::** **oui** [hadu] ↓

(trad) : voilà, oui celles-là ↓

Pr : [warri] **le haut ++ voilà formidable ++ très bien + on commence** [nabda] ? ↓

(trad) : montrez-moi le haut, voilà formidable, très bien, on commence ? Je commence ? ↓

P : **bien sûr** ↑

Pr : **ƣala barakatilleh** ↑

(trad) : Sur la bénédiction de Dieu ↑

P : **ƣala barakatilleh** ↓ ((rire)) ↑

(trad) : Sur la bénédiction de Dieu ↑

Pr : [win rah l maƣkel ? ↓] **on est là pour ça** ↑

(trad) : où est le problème ? On est là pour ça

P : **voi::là et je suis venue pour ça moi aussi** ((rire)) ↑

Pr : **oui:::** ↓ ((rire)) ((bruit)) [xxx]

P : **la croûte** [taɕ lxabz daxletli hnaja] **vraim:::ent** - - - ↓

(trad) : *la croûte du pain* ↓

Pr : [a:::h ↑] **oui + c'est atroce** ↓

P : **vraiment j'ai souffert** ++ [derli] **un petit abcès** ↓

(trad) : *vraiment j'ai souffert, elle m'a causé un petit abcès.* ↓

Pr : [emm heh + a:::h ↑] **oui oui** [xxx]

(trad) : *oui, oui ah oui oui* ↑

Pr : **voilà + et puis c'est le moment de porter une prothèse** +++ [xxx] [besmilleh + taɫlaɕli lssanek lfuq] **voi:::là** ((bruit)) + **ça va ? Ça va ?** [ahe:::h] ? +++ **alors la position de repos** [biɕ matɕaddabɕ] ++ **ça va ?** ↓ **ça va ?** ↓ [mziɟja maɕendekɕ snanik aw ɕlatni ! l dɟiran ddi bekri ɟuf fajen ɕudna ddi dluqa majɕiɟuf kimma hna ddi delwaq + ddi delweq] **ils n'ont pas cet esprit de confrérie de voisinage rien** [wallu]

(trad) : *voilà, et puis c'est le moment de porter une prothèse, au nom de Dieu, remontez votre langue en haut, voilà. Ça va ? Ça va ? Oui, alors la position de repos, pour ne pas souffrir. Ça va ? Ça va ? Heureusement vous n'avez pas vos dents, vous m'avez mordu ! Les voisins ***ils n'ont pas cet esprit de confrérie de voisinage, rien rien.*

P : **voilà voilà**

Pr : (appel téléphonique) a:::h **Radia** (la nourrisse de son fils) [diɕ ddi kajdir] **Sabri ?** (son fils) ++ [a:::h] **ben très bien** [kulu ɕajjaɕ] **papa d'accord ?** [hajja ɕahha] + [ɟadwa] **c'est la dernière composition** [ɕendhum] **oui**

(trad) : *ah Radia, qu'est ce qu'il fait Sabri ? Ah ben très bien, tu lui dis papa a téléphoné d'accord ? Demain ça sera la dernière composition chez eux, oui*

P : [emm ah] **oui**

Pr : [besmellah] ++ **voi:::là** ↑ *** [arxaɕli ɕamrek + habbaɕli rassek l tahta] **vous respirez normalement par le nez** ↑ **normalement + respiration normale par le nez voilà** ++ **au cas**

où il y a une petite douleur vous la mentionnez [ɛh] voi::là ++ voi::là [jaxi] ça va ? ↑

- - - +

(trad) : au nom de Dieu, voilà ↑ relaxez-vous et baissez votre tête. Vous respirez normalement par le nez, ↑ normalement respiration normale par le nez, voilà. Au cas où il y a une petite douleur vous la mentionnez, oui voilà voilà. Ça va ? ↑

P : oui

Pr : budžili le montant de droite en gauche + voilà très bien c'est bon + c'est bon [xxx] ça va ? - - - + ↑

(trad) : vous bougez le montant de droite en gauche, voilà, très bien, c'est bon c'est bon. Ça va ? ↑

P : ***

Pr : [ehɛh] ((bruit)) +++ **voilà [ɣahha ʃlik] ↓**

(trad) : oui, voilà, elle vous va bien. ↓

P : [jsalmek] ↓

(trad) : merci ↓

Pr : très bien + [hajja ʃallel] +++ ((bruit)) [xxx] [zid rajjaḥ nqisu] **le bas +++ ((bruit)) [xxx] [ʔallaʃli lɛanek lfuq] **voilà très bien** ++ [habbaʔ ʃwija rasek ltahta biʃ mataʃjaʃ] **voi::là très bien** ↓ ++ [ʔallaʃ] **la langue tout à fait en haut** [ḥarrak] **la langue de droite en gauche voilà très bien voi::là** ↓ ++ [xarradʒ ʃwi::ja] **la langue vers l'extérieur + voi::là ++ ça va ? [ahem] ↓ ((bruit))****

(trad) : très bien, allez rincez-vous. Asseyez-vous pour prendre les mesures. Remontez votre langue en haut, voilà très bien. Baissez votre tête pour que vous soyez à l'aise. Voilà très bien. ↓ Remontez la langue tout à fait en haut, bougez la langue de droite à gauche, voilà très bien, voilà. ↓ Faites sortir un peu la langue vers l'extérieur, voilà ça va ? ↓

P : oui ↓

Pr : +++ **voilà** + [ʃahha ʃlik + hajja ʃallel] **très bien** ↓ [xxx] + + + ((bruit)) **bon** + + [ʃufli]
une petite boîte de bicarbonate + **une boîte de bicarbonate** ↓ + **bicarbonate de soude normale** ↑

(trad) : voilà, elle vous va bien, rincez-vous, très bien. ↓ Bon prenez une petite boîte de bicarbonate, une boîte de bicarbonate ↓ bicarbonate de soude normale ↑

P : [hɛh hɛh ↑] **normale** ↑

(trad) : oui oui normale ↑

Pr : **voilà** + **et un demi verre d'eau** + **une cuillère à café de bicarbonate** [xallet w ʃallel ʃatta jaxlaʃ l kas] + **un demi verre** [mbaʃd laʃtur + mbaʃd layda + wmbaʃd laʃʃa] ↓

(trad) : voilà, et un demi verre d'eau, une cuillère à café de bicarbonate, mélangez et rincez jusqu'à que le verre soit vide ↓

P : **d'accord** ↑

Pr : **d'accord ?!** [heu::] **en plus** [ʃufli] **un clou de girofle** ↓

(trad) : d'accord ? En plus prenez un clou de girofle ↓

P : **oui** ↓

Pr : **grenfel** ↓

(trad) : le clou de girofle ↓

P : **granfel** ↓

(trad) : le clou de girofle ↓

Pr : **de temps en temps** [hakda] ↑ + **dans les après-midi** [eu:: ʃaʃ] **un clou de girofle** [jɗub] + **voilà d'accord ? vous commencez à partir d'aujourd'hui** [ɛh] ↓

(trad) : de temps en temps comme ça dans les après-midi, mettez un clou de girofle ↓

P : **voilà** [nʃallah] ↓

(trad) : voilà, si Dieu le veut ↓

Pr : [men ljum nʃallah] - - - + ↑

(trad) : à partir d'aujourd'hui, si Dieu le veut ↑

P : **voiii:là** ↑

Pr : **vous commencez** [heu ::: ʃlimeʃ ?] **puisque le bicarbonate parce qu'il est riche en sel minéraux** ↓ + **ça va renforcer la gencive** - - - ↑ **voilà**

(trad) : vous commencez, pourquoi ? Puisque le bicarbonate parce qu'il est riche en sel minéraux, ça va renforcer la gencive, voilà↑

P : [jaʃtik ʃʃahha] - - - ↑

(trad) : merci beaucoup↑

Pr : [w] **le clou de girofle** + **s'il y a des petites lésions** [huwwa] **c'est un cicatrisant rapide** - - - + **voilà d'accord ?** ↑

(trad) : et le clou de girofle, s'il y a des petites lésions, il est un cicatrisant rapide ↑

P : **d'accord** ↑

Pr : **et on se donne rendez-vous** [nʃallah nhar ssabt] ↓

(trad) : et on se donne rendez-vous, si Dieu le veut le samedi prochain ↓

P : [nhar ssabt !] ↑

(trad) : le samedi prochain ! ↑

Pr : [hɛh] **à trois heures** [jɔʒini] + **à trois heures** + [mliha jsaʃdek lhal ? ↓]

(trad) : oui venez à trois heure, à trois heure vous aidera ?

P : **oui** ↓ + **bien sûr** ↑ + **voiii:là** [xxx]

Pr : **voilà c'est bon ?** + [xxx] **on fait le traitement** [hada] - - - + **d'accord ? voilà** [eu ::] ↓

(trad) : voilà c'est bon ? + [xxx] on fait ce traitement, d'accord ? voilà ↓

P : **c'est-à-dire** + **je commence le traitement jusqu'à samedi** [nʃallah] ↑

(trad) : c'est-à-dire je commence le traitement jusqu'à samedi, si Dieu le veut↑

Pr : **jusqu'à samedi** ↑+ **vous faites un bain de bouche avant de venir chez moi** ↑+ **à midi trente** [walla] **deux heures** [nqulu hna] ↑

(trad) : *jusqu'à samedi, vous faites un bain de bouche avant de venir chez moi, à midi trente, ou bien deux heures avant* ↑

P : **après le repas du midi ?** ↑

(trad) : *après le repas du midi ?* ↑

Pr : **après le repas + voilà + matin + midi et soir** [kimma kitdži dżajja ʕel tlata qaddem matexredż men ddar xdem] **un bain de bouche** [wajdži] ↑

(trad) : *après le repas, voilà, matin midi et soir, avant de sortir de la maison, vous faites un bain de bouche et venez chez moi* ↑

P : **voilà** [allah jbarek] **voilà ++ bon** ↑

(trad) : *voilà, que Dieu vous bénisse, voilà bon* ↑

Pr : **donc on fait comme ça** ↓

P : **bon le premier versement ?** ↓

Pr : [ehɛh] **c'est comme vous voulez** ↓ ++ [maʕlabaliʃ] + **c'est à vous de décider** ↓

(trad) : *oui c'est comme vous voulez, je ne sais pas c'est à vous de décider* ↓

P : [dżibt ɣir] **six cent mille** [ah] ↑

(trad) : *j'ai ramené seulement six cent mille* ↑

Pr : **'y a pas de problème** ↓

(trad) : *il n'y a pas de problème* ↓

P : **je veux** [jaʕni haɖza mliha] ↓

(trad) : *je veux une bonne prothèse* ↓

Pr : **voilà** ↑+ **de toute façon je vous proposerai** [kinlaḥqu] **les dents je vous dirai** ↑

(trad) : *voilà, de toute façon je vous proposerai quand nous arrivons, je vous dirai* ↑

P : **d'a::ccord** ↓

Pr : [kajnin] **la qualité** + [kajen] **le choix** + [kajen] **tout ce qu'il faut** [kimma jqulu] ↓

(trad) : *il y a des dents de qualité, le choix, tout ce qu'il faut* ↓

P : **la meilleure qualité** [f̣ḥel ddir] ? ↓

(trad) : *la meilleure qualité coûte combien ?* ↓

Pr : **les environs de trente mille** [hakdek] **à peu près** + **trois millions** + **c'est le top** + **le top** + **le top** ↓

(trad) : *les environs de trente mille à peu près trois millions, c'est le top, le top, le top* ↓

P : **c'est le plus** (inachevé) [fuqhum ?] ↓

(trad) : *c'est le plus (inachevé) la meilleure ?* ↓

Pr : [o:: ↑ makenf̣ fuqhum fuqhum ddi siddi rabbi] ↓ ((rire))

(trad) : *il n'y a pas mieux que cette qualité* ↓

P : [šabhanu ↑] ((rire)) **alors donc c'est d'accord** - - - + ↑

(trad) : *gloire à lui, alors donc c'est d'accord* ↑

Pr : **d'accord ?** ↑

P : **d'accord d'accord** ↑

Pr : **voilà:: ok donc je mentionne** ↓

(trad) : *voilà, d'accord je mentionne* ↓

P : **voilà + je veux** [jaʃni hadʒa mliħa] **de qualité** - - - + ↓

(trad) : *voilà, je veux la meilleure qualité* ↓

Pr : **je vais vous montrer un petit peu** ↓

P : **voilà le premier versement** ↓

Pr : [hamadek ++ hamadek] ↓

(trad) : voilà celles-là ↓

P : **voilà** [jaʕtik ʂʂahha ↓] [xxx]

(trad) : voilà, merci beaucoup ↓

Pr : **extraordinaire + belles belles belles + vraiment belles** ↑

P : [maʕi !↓] **comme le jour** ((rire)) ↑

(trad) : non ! Comme le jour ↑

Pr : **oui + elles sont blanches aussi blanches que le jour oui justement** ↑+ [aftah tʃuf] ↓
non [aftah] **normale normale + voilà voilà voi::là + bon** [hadu] **elles sont un peu grandes mais** [ʃaja] **la qualité + même la couleur + elle est vraiment belle + voilà voilà +**
[kanu ʃwija ʕraɖin hadu taʕek delqaddem] ? ↓

(trad) : oui, elles sont blanches aussi blanches que le jour, oui justement. Ouvrez la bouche non, vous ouvrez normale normale, voilà voilà voilà, bon celles-ci elles sont un peu grandes mais très bien : la qualité même la couleur, elle est vraiment belle, voilà voilà. Elles étaient un peu larges vos dents de l'avant ? ↓

P : [maʕi ʕraɖin kanet ʃwija ʕandi hakda lfaldza] ↓

(trad) : c'étaient pas larges mais j'avais un diastème ↓

Pr : [naxdemhalek ? ↑] [nradhalek ? ↑]

(trad) : Est-ce que je vous le refait ? ↑

P : **non** ↑ [lala lala lala ↑] ((rire)) [jaʕtik ʂʂahha ↑]

(trad) : non non non non, merci beaucoup ↑

Pr : [ʃuf + hadu] **c'est la meilleure qualité mais** [kajen] **en légèrement plus petites + légèrement plus petites - - - +** ↑

(trad) : la qualité de ces dents est la meilleure qualité mais il y a qui sont en légèrement plus petites, légèrement plus petites

P : [jaʕtik ʂʂahha ↑] **voilà** ↓

(trad) : *merci beaucoup* ↑ *voilà* ↓

Pr : **mais je pense** [ndirhumlek] **légèrement plus petites** - - - + ↓

(trad) : *mais je pense je vais vous les préparer légèrement plus petit* ↓

P : [bbrah̄ma delwaldin] + ↑

(trad) : *que Dieu bénisse tes parents.* ↑

Pr : **parce que quand même** [řandek] **une bouche petite** ↓

(trad) : *parce que quand même vous avez une bouche petite* ↓

[xxx]

P : **alors donc voilà le premier versement** ↓

Pr : **ça y'est c'est mentionné** ↓

P : [nřallah + kinzid ndži ndžib] ↓

(trad) : *si Dieu le veut, quand je viendrai la prochaine fois, j'apporterai de l'argent* ↓

Pr : [brabbi nřallah aw řendna] **quatre essais** ↑*** [biř nwadzdu] **la prothèse** ↑

(trad) : *si Dieu le veut, nous aurons quatre essais, pour préparer la prothèse*

P : [a::h !↑] **bon d'a::ccord** ↑ **d'a::ccord** ↑

(trad) : *ah ! bon d'accord d'accord* ↑

Pr : [a::h ↑] **oui ::** ↑ **bien sûr + bien sûr** [řandna] **la première empreinte aujourd'hui**

- - - + ↓

(trad) : *ah oui, bien sûr bien sûr, nous avons la première empreinte aujourd'hui* ↓

P : +

Pr : **je vous ai mis sous traitement + la deuxième empreinte qui sera l'empreinte définitive** - - - ↓

P : **d'accord** ↓

Pr : **après l’empreinte définitive + il y aura la première cire + [wembaʃd] le montage + [wnabsuh nfallah] ↓**

(trad) : *après l’empreinte définitive, il y aura la première cire, ensuite le montage et à la fin vous la porterez si Dieu le veut ↓*

P : [nfallah] ↑

(trad) : *si Dieu le veut ↑*

Pr : [nʃayruk b ʃafr snin ↑] + **tu vas devenir** [ʃaʃa maʃi mami ↑] ((rire))

(trad) : *nous allons vous rajeunir 10 ans, vous allez devenir tata et n’en pas mamie*

P : [nfallah jeʃtik ʃʃahha] - - - + ↓

(trad) : *si Dieu le veut, merci beaucoup ↓*

Pr : [hakda ?] - - - + ↑

(trad) : *comme ça ? ↑*

P : **d’accord d’accord** ↑ [nxalikum ʃla xir] **et bon courage** ↓

(trad) : *d’accord d’accord, je vous laisse et bon courage*

Pr : **allez + portez-vous bien** [ʃʃahha ʃlik w sallemli ʃlihum] ↑

(trad) : *allez portez-vous bien, elle vous va bien et paix pour tous ↑*

P : [jsalmek wallahi lʃaɖim ɣir nqulu] ↑

(trad) : *merci, je te jure je lui dirai ↑*

Pr : **merci à vous aussi** + [fi amanilleh + basslama + jʃajjak + ʃʃahha] ↑

(trad) : *merci à vous aussi, au revoir, merci, au revoir ↑*

Interaction 02

Cet enregistrement a été réalisé le 20 mars 2018, dans un cabinet de prothèse dentaire à Jijel centre, chez Mr B.K, auprès d’un patient âgé de 68 ans, sa durée est de 1 minute 50secondes.

[xxx]

Pr : ((bruit)) [ha] **alors ?** ↑ + [kifef ndiru ? - - - +] ↑

(trad) : *oui alors ? Comment nous allons faire ?* ↑

P : [hɛh] ↓

(trad) : *oui* ↓

Pr : [warrili nɟuf !] ↓

(trad) : *montrez-moi !* ↓

P : [dalweq hadi + kinakal - - - +] ↓

(trad) : *cette dent quand je mange elle - - -* ↓

Pr : [ehɛh] ↓

(trad) : *oui* ↓

P : **alors** [hadi] **elle touche** [f] (inachevé) - - - + ↓

(trad) : *alors cette dent elle touche (inachevé)* ↓

Pr : [hɛh lfuqa !] ↓

(trad) : *oui, en haut* ↓

P : **ça fait mal de temps en temps mais::** (inachevé) ↓

Pr : **oui** [hna] **je ne vois pas pour ça + je vois pour la cicatrisation** ↓

(trad) : *oui là, je ne vois pas pour ça, je vois pour la cicatrisation* ↓

P : [a::h !] **bon** ↑

(trad) : *ah ! bon* ↑

Pr : **oui** [hih ++ hadi] **c'est la dernière dent ? - - - +** ↑

(trad) : *oui, celle-là c'est la dernière dent ?* ↑

P : [hɛh] ↓

(trad) : oui ↓

Pr : [ʕandek hadi w ʕandek hna] **aussi** ↓

(trad) : vous avez cette dent et là aussi ↓

P : [a::h ↑] **bon** ↑

(trad) : ah bon ↑

Pr : [emmm ↓ ++ ja] **tonton là** [zid xaliha fwiya] ↑

(trad) : mon oncle laissez-la encore

P : [ʔ::w ?↑]

Pr : [a::h] **oui** ↑

P : [ehɛh] - - - + ↓

(trad) : oui ↓

Pr : **je préfère** +

P : [nta ddi taʕref] ↓

(trad) : c'est toi qui vous savez ↓

Pr : **je préfère** ↑

P : [ana] **je pense c'est la dent qui la** - - - (inachevé) ↓

(trad) : moi, je pense c'est la dent qui la (inachevé) ↓

Pr : **non non non** + **elle est toujours profonde** - - - + ↑

P : [a::h !] ↑

Pr : [aħkem tʃuf !] + **Voilà** ↑

(trad) : prenez ! Voilà

P : [a::h] **voilà:::** ↑

Pr : **et ça** + **c'est la racine qui était solide** ↑

P : [emmm] ↑

(trad) : oui

Pr : **voilà** [hah] + **il y a un manque de cicatrisation + d'accord ?** ↑

(trad) : voilà oui, il y a un manque de cicatrisation, d'accord ? ↑

P : [emmm] **oui ok** ↓

(trad) : oui, d'accord ↓

Pr : [ħna maṣandu maqallaqna] - - - ↓

(trad) : nous ne nous inquiétons pas ↓

P : [awwah + awwah ↑]

(trad) : non, non ↑

Pr : **et surtout le devant * * * + voilà + les deux solides c'est les fondations + quand on a une bonne cicatrisation forcément on a une belle prothèse - - - +** ↑

P : [a ::h ↑] **merci** +

Pr : **voilà** ↓

P : **donc + ça vous *** beaucoup de:: + jours ?** ↑

Pr : **une quinzaine de jours** ↑

(trad) : une quinzaine de jours ↑

P : **quinzaine de jours ? - - -** ↓

Pr : **voilà** ↑

P : **et ben merci** ↑

Pr : **toujours de bains de bouche [w] bicarbonate - - - +** ↑

(trad) : toujours de bains de bouche et de bicarbonate ↑

P : [a:: ↑] **oui oui j'ai depuis toujours** + ↓

Pr : **d'accord ?** ↑

P : **même le dentifrice** ↑ (inachevé)

Pr : [wʒid ʃuf] **un clou de girofle** - - - + ↓

(trad) : *et même un clou de girofle* ↓

P : **oui** ↓

Pr : [xallih jdub fi fammek] ↓

(trad) : *laissez le clou dans votre bouche.* ↓

P : [ʃandi d] **la poudre de girofle** ↓

(trad) : *j'ai de la poudre de girofle* ↓

Pr : **non non non + un clou + un clou** ↑

P : [a::: !] **bon::: ?** ↑

Pr : **pourquoi ? Parc' que le clou + il dégage de la substance** - - - + ↓

(trad) : *pourquoi ? Parce que le clou, il dégage de la substance* ↓

P : [a::h !] ↑

Pr : **de girofle + c'est elle qui est un antiseptique et un bon cicatrisant pour la gencive**
- - - + ↓

P : **très bien + merci docteur** ↓

(trad) : *très bien. Merci docteur* ↓

Pr : **ça relève men iʃdʒaz eʃtib nnabawi + voilà + d'accord ?** ↑

(trad) : *ça relève des miracles de la médecine prophétique, voilà, d'accord ?* ↑

P : [a:::h] + **oui** ↑

(trad) : *ah, oui* ↑

Pr : **donc + nous on va vers la base du médicament plutôt que de** - - - + ↑

P : [ah] ↑

Pr : + **faire appel aux médicaments** ↑

P : **oui efficace** [xir] **naturel** ↓

(trad) : *oui efficace, c'est mieux il est naturel* ↓

Pr : **d'accord ?** [hakda ?] ↓

(trad) : *d'accord ? Comme ça !* ↓

P : **et ben merci** + ↓

Pr : **Allez avec plaisir** ↑

P : [bqaw ɣla xir] ↓

(trad) : *au revoir* ↓

Pr : [brabbi nfallah + fi amanilleh ++ baslama] ↑ ((bruit))

(trad) : *si Dieu le veut, au revoir* ↑

Interaction 3

Cet enregistrement a été réalisé le 24 avril 2018, dans un cabinet de prothèse dentaire à Jijel centre, chez Mr B.K, auprès d'un patient âgé de 68 ans, sa durée est de 3 minutes 50secondes.

P : [ʔbib ! + waf rak ? ↑] **ça va bien ?** ↑

(trad) : *docteur ! Comment allez-vous ? Ça va bien ?* ↑

Pr : [labe::s ↑ + wanta ? ++] ↑

(trad) : *ça va, et vous ?* ↑

P : [hamdulilleh] ↓

(trad) : *louange à Dieu* ↓

Pr : [hamdulilleh] ↓

(trad) : *louange à Dieu* ↓

Pr : ((bruit)) ++ **prise d’empreinte normalement** ↓ ++ [warrili nʃuf] ↓ + + **donc on peut commencer** ↓ + **première empreinte** [nhazuha] + **d’accord** ? ↑

(trad) : *prise d’empreinte normalement, je vais voir. Donc on peut commencer. La première empreinte, on prend ses mesures d’accord ?* ↑

P : [aw::eh ʔw] **ça va** [dalweq] ↑

(trad) : *non, je vais bien maintenant* ↑

Pr : [awwah labes] ↑

(trad) : *oui, ça va* ↑

P : [nta qultli] **dans deux semaines** [wana] **j’ai préféré** **nretardé** **un mois** ↑

(trad) : *vous m’avez dit dans deux semaines et moi j’ai préféré retarder un mois* ↑

Pr : ’ **y a pas de soucis** + ’ **y a pas de problème** ↑

(trad) : *il n’y a pas de soucis, il n’y a pas de problème* ↑

P : **pour être sur** ↓ ((bruit))

Pr : **oui** +++ ((bruit)) [arxafli ʃarbak matzajjarlif + matzajarʃ ↓] **décontractez** ↑ [arxafli ʃamrek] + **voilà::: ok** + **c’est bon** [xxx] +++ [arxafli ʃarbak] ++ **voilà** [habbaʃli rassek *** + tnaffas ʃla nifak] *** ++ **ça va ? ça va** [jaxi ?] [xxx] ↑

(trad) : *oui, relaxez votre lèvre, ne la serrez pas, décontractez décontractez-vous, voilà d’accord c’est bon. Relaxez votre lèvre, voilà baissez votre tête. Respirez par votre nez. Ça va ? Ça va ?* ↑

P : [ʃuf ↑ !] **parc’ que** [waʃed kijkun maʃanduf sannih lfuqa] **il ’ peut plus contrôler** [hadiiik - - - + (inachevé)] ↑

(trad) : *vous voyez ! Parce que quelqu’un lorsqu’il n’a pas les dents en haut il ne peut pas contrôler cette (inachevé)* ↑

Pr : [a:: ↑] **oui**

P : [am d ssannin d] - - - + (inachevé)] ↑

(trad) : ce sont les dents qui (inachevé) ↑

Pr : **c'est un réflexe** ↓

(trad) : c'est un réflexe. ↓

P : [a:h ↑] **oui**

(trad) : ah ↑ oui

Pr : [tfaɖɖal + ʃallel ah + ʃallel !] + *** **oui + rincez-vous** ↑ ++ [xxx] ((bruit)) **bon alors** ↓

(trad) : rincez-vous oui rincez-vous ! [xxx] bon alors ↓

P : [hɛh] ↓

(trad) : oui ↓

Pr : [hajja ! + nxardʒu l barra + w naʃtik] **rendez-vous** [xxx] *** ↓

(trad) : allez ! On sort dehors et je vous donnez rendez-vous ↓

Interaction 4

Cet enregistrement a été réalisé le 03 avril 2018, dans un cabinet de prothèse dentaire à Jijel centre, chez Mr B.K, auprès d'une patiente âgée de 64 ans, sa durée est de 5minutes 21secondes.

P : [waʃ hɛlek ja tɕib + labe::s ?] ↓

(trad) : comment allez-vous docteur ? Ça va ?

Pr : [labes wanti ? ↓+ maʃlikʃ ? ↓]

(trad) : ça va et vous ? Vous allez bien ?

P : [elhemdulilleh] ↓

(trad) : louange à Dieu

Pr : [elhemdulilleh] ↓

(trad) : louange à Dieu

P : **alors** ↓ + [eu::: dʒit ana ʃla fammi] **d'abord** ↑ + **est ce que** [mmakitxadmu l] **flexible**
[walla ? + w tanʃaħni ! ***] **pa'c que** + [ʃandi] **une fragilité f la bouche** [baddum kunt
naxdam] **la répétition des aphtes** ↓

(trad) : *alors, je suis venue à cause de mon dentier D'abord. Est-ce-que vous faites préparez la flexible ou non ? Et vous me donnez des conseils ! Parce que j'ai une fragilité dans la bouche, à chaque fois je fais la répétition des aphtes* ↓

Pr : **mais justement + la flexible elle favorise les aphtes** ↓

P : [a:h ↑] **d'accord** + [eu::] + **ok** ↓

(trad) : *ah d'accord oui d'accord* ↓

Pr : **d'une manière *** + la flexible elle a des avantages - - - +** ↓

P : [εh] ↓

(trad) : *oui* ↓

Pr : **tout au temps que la résine classique - - - +** ↓

P : [εh] ↓

(trad) : *oui* ↓

Pr : **d'accord ?** ↓ ((bruit))

P : **oui** ↓

Pr : **mais seulement+ l'avantage qu'a la résine classique+ n'a pas la résine flexible - - - +** ↓

P : **d'accord** ↓

Pr : **c'est par rapport à c'est quoi ? + la dent** + [lukan ʃtir] **une dent + on ne peut pas la rendre** [f] **la prothèse flexible** ↓

(trad) : *c'est par rapport à c'est quoi ? au cas où la dent s'arrache on ne peut pas la rendre dans la prothèse flexible* ↓

P : [a::: ↑] **d'accord** [ʃaħħit + hadi] **que j'ignorais** ↓

(trad) : *ah d'accord, merci beaucoup c'était ça que j'ignorais* ↓

Pr : **voilà + et si elle se casse + on ' peut pas la réparer aussi** ↓

(trad) : *voilà, et si elle se casse, on ne peut pas la réparer aussi* ↓

P : [a:: ↑] **d'accord ok** [mmalla] ' **y a pas beaucoup d'avantages ?** ↓

(trad) : *ah d'accord d'accord, et ben il n'y a pas beaucoup d'avantages ?* ↓

Pr : [emm] ↓

(trad) : *oui* ↓

P : **je préfère + faire le retrait** ↓

Pr : **voilà** ↓

P : **revenant** [l::] ++ **la résine** ↓

(trad) : *revenant à la résine* ↓

Pr : **oui** ++ [kifaf ?] ↓

(trad) : *oui. Comment ?*

P : **revenant** [l] **la résine** ++ [ana hada win ani nṣawad kallaḥ] - - - + ↓

(trad) : *revenant à la résine, moi maintenant je refais tout.* ↓

Pr : [emm] ↓

(trad) : *oui* ↓

P : **puisque** [duqa] **je vais faire** (inachevé) [juḥli fammi hada] **est ce que** [duqa] **je suis prête pour mettre** (inachevé) - - - ? ↓

(trad) : *puisque maintenant je vais faire (inachevé), vous pouvez consulter ma bouche est-ce-que maintenant je suis prête pour mettre (inachevé)* ↓

Pr : [fajaq naḥhit ?] ↓

(trad) : *quand vous avez enlevé vos dents ?* ↓

P : [naḥhit] **la dernière** [naḥhit + mi-janvier] ↓

(trad) : *j'ai enlevé la dernière, je l'ai enlevé mi janvier* ↓

Pr : **la mi-janvier ?** ++ [emmm] + ((bruit)) **ça dépend** [delwaq] **le volume des racines + si les racines + avaient un gros volume la cicatrisation** [tkun mazalat fwija] - - - +

(trad) : *la mi-janvier ? oui ça dépend maintenant le volume des racines, si les racines avaient un gros volume la cicatrisation n'est pas encore prête* ↓

P : [hɛh] ↓

(trad) : *oui* ↓

Pr : **et si elles ont été faciles à enlever** (inachevé) - - - ↓

(trad) : *et si elles ont été faciles à enlever (inachevé)* ↓

P : **vous êtes le dentiste** ↓

Pr : **oui + je *** justement aux conteneurs** +++ ((bruit)) ↓

P : [hʌʃak] ↓

(trad) : *tous mes respects* ↓

Pr : [jʃazzak +++ hadu laxranijin ?] ↓

(trad) : *que Dieu vous bénisse. Ce sont les dernières ?* ↓

P : **oui** ↓

Pr : **voilà:: + non** [man tammina] **c'est bien la cicatrisation par contre** [hadi] + **vous avez une racine profonde + bon ils *** des aphtes aussi + [ʃuf !] ce n'est pas aujourd'hui ***** - - - ↓

(trad) : *voilà non, là c'est bien la cicatrisation par contre celle-là, vous avez une racine profonde, bon ils*** des aphtes aussi, vous voyez ! Ce n'est pas aujourd'hui **** - - - ↓

P : **oui + d'accord** ↓

Pr : **d'accord ?** ↓

P : [ana dʒit] **pour voir** [jaʃni] (inachevé) - - - +

(trad) : *je suis venue pour voir (inachevé)*

Pr : **un conseil !** ↓

P : **avoir une idée - - - un conseil** ↓

(trad) : *avoir une idée un conseil* ↓

Pr : **un conseil en médicale + oui [xxx] ((bruit)) +++ donc madame [ʃufli] une boîte de bicarbonate - - - +↑**

(trad) : *un conseil en médicale oui [xxx] donc madame prenez une boîte de bicarbonate !* ↑

P : [ah !] ↑

(trad) : *comment !*

Pr : **bicarbonate de soude !** ↑

P : **bicarbonate de soude !** [hɛh hɛh] ↓

(trad) : *bicarbonate de soude ! oui oui* ↓

Pr : **voilà [ʃuf] + non + bicarbonate + [ʃuf] sinon je vais vous prescrire quelque chose d'autre + [ʃufli] + un quart de litre [taʃ mma] ↑**

(trad) : *voilà prenez (inachevé) non, bicarbonate prenez (inachevé) sinon je vais vous prescrire quelque chose d'autre, prenez un quart de litre de l'eau.* ↑

P : [ehɛh] ↓

(trad) : *oui* ↓

Pr : [ħaʃ fih] **deux clous de girofle - - - +** ↓

(trad) : *vous mettez deux clous de girofle* ↓

P : **oui +** ↓

Pr : **granfel** ↓

P : [kinaxdamha] **souvent** ↓

(trad) : *je l'ai fait souvent* ↓

Pr : **d'accord + vous n'êtes pas de sensibilité pour le clou de girofle + donc forcément vous n'aurez pas pour le bicarbonate** ↓

P : [hɛh] ↓

(trad) : *oui* ↓

Pr : **alors** [f] **demi verre** [hadek] **d'eau** [haɟ nnaʃ f myirfa taɣ l] **bicarbonate** + [xallat mlih + w ʃallel] **après chaque repas** - - - + ↓

(trad) : *alors dans le demi verre d'eau, rajoutez une demi cuillère à café de bicarbonate, mélangez bien et rincez après chaque repas* ↓

P : ok ↓

(trad) : *d'accord* ↓

Pr : [mbaɕd laɟtur + mbaɕd layda + wmbaɕd laɕɟa] + **d'accord ?** ↓

(trad) : *après le petit déjeuner, après le déjeuner et après le diner. D'accord ?* ↓

P : **oui** ↓

Pr : [w:::] **qu'est ce que** (inachevé) **évitez** [biɟ taɟreb l hadɟa sxuna + w tzid mma bared wraha] - - - + ↑

(trad) : *et qu'est ce que (inachevé) évitez de boire tout ce qui est chaud suivie de l'eau froide* ↑

P : [emm] ↓

(trad) : *oui* ↓

Pr : **pour éviter quoi ? + les arthrogènes giva** - - - ↑

P : **bien sûr** ↑

Pr : **c'est-à-dire** [e:::] - - - + ↑

P : [o:: ↑] **oui oui** ↑

Pr : **les traumatismes** ↓

P : **les traces et tout de la gencive** ↓

Pr : **voilà + voilà + les arthroènes giva on les évite + et je vous donnerai rendez-vous éventuellement + d'accord ? dans quinze jours + mardi [di dʒaji madhuwa ʃ] + mardi [laxer] ↓**

(trad) : voilà voilà les arthroènes giva on les évite, et je vous donnerai rendez-vous éventuellement, d'accord ? Dans quinze jours, ce n'est pas mardi prochaine, mardi l'autre ↓

P : **d'accord ↓**

Pr : [samma] à coup sûr + [haʔ] **psychologiquement vous devriez vous préparer pour les prises d'empreinte ↓**

(trad) : donc à coup sûr psychologiquement vous devriez vous préparer pour les prises d'empreinte

P : **d'accord ↓**

Pr : [nxadmu hel hwijɗza kimma jhabha l xaʔar] ↓

(trad) : on va faire une bonne prothèse comme nous voulons ↓

P : [ʃuf jana] + **très important les esthétiques ↓**

(trad) : moi très important les esthétiques ↓

Pr : [emm] **oui + le but de la - - - (inachevé) ↓**

(trad) : oui oui, le but de la - - - ↓

P : **je suis maniaque - - - + ↓**

Pr : **non non ↑**

P : [ana fi hadi] ↓

(trad) : dans celle-là ↓

Pr : **non non ↑ le but de la prothèse est avant tout esthétique [w mbaʔd] fonctionnelle ↓**

(trad) : non non le but de la prothèse est avant tout esthétique et après fonctionnelle ↓

P : **fonctionnelle ! + d'accord ↓**

Pr : **pa'c que le psychologie + quand il reçoit bien esthétiquement** [ki jʃud jaʃhak w jʃuf roħu mliħ] + **d'accord ? Même s'il y a des petits bourreaux par la suite + on arrive à les affronter** ↓

(trad) : parce que le psychologie, quand il reçoit bien esthétiquement quand il quand il sourit et il se sent bien. D'accord ? Même s'il y a des petits bourreaux par la suite, on arrive à les affronter ↓

P : **oui** ↓

Pr : **pourquoi ? On a cassé en premier lieu les esthétiques avant le fonctionnelle - - - d'accord ?** ↓

P : **d'accord** ↓

Pr : [brabbi nfallah] - - - ↓

(trad) : si Dieu le veut ↓

P : [nfallah] ↓

(trad) : si Dieu le veut ↓

[xxx]

Pr : [a::: ↑] **oui::: ↑ c'est normal + ne vous inquiétez pas + toute la prise en charge vous saura réserver comme il se doit - - - ↑**

P : [nfallah]

(trad) : si Dieu le veut

Pr : **rendrez le plat qu'il faut avec vous - - - +**

P : [jʃajʃak] ↓

(trad) : merci beaucoup ↓

Pr : **jusqu'à ce que** [tquli hahu ħaqqak] + **d'accord ?** ↑

(trad) : jusqu'à ce que vous me dites voilà votre argent. D'accord ? ↑

P : **bien sûr + merci** ↑ ((rire))

Pr : **allez + à très bientôt madame + dans quinze jours** [ɲfallah] ↑

(trad) : allez ! à très bientôt madame, dans quinze jours, si Dieu le veut ↑

P : [ɲfallah] ↑

(trad) : si Dieu le veut ↑

Pr : [ħna ʔaja ki] **les émissions - - -** ↑

(trad) : nous sommes comme les émissions ↑

P : **vous me notez** ↓

Pr : [ħna ki] **les émissions** [taʕ] **TF1 + rendez-vous dans quinze jours** ↑

(trad) : nous sommes comme les émissions de TF1, rendez-vous dans quinze jours

P : [ɲfalla::h] ↑

(trad) : si Dieu le veut ↑

Pr : **allez au plaisir madame** ↑

P : **au plaisir** ↑

Pr : **bye bye** + [baslama] ↑

(trad) : au revoir ↑

Interaction : 05

Cet enregistrement a été réalisé le 20 février 2018 dans un cabinet de prothèse dentaire à Jijel centre chez Mr B.K, auprès d'une patiente âgée de 69 ans, sa durée est de 9 minutes 53s.

P : [esselemu ɣlikum] ↓

(trad) : *que la paix soit sur vous.* ↓

Pr : [msalxer] --- [waɣlikum esselem ɣleslema jemma wɛf haleb maɣlikf lebes ? tfaɣdal rijjaħ] ↑

(trad) : *bonsoir --- sur vous la paix, soyez la bienvenue madame comment allez-vous, ça va bien ? Allez-y prenez votre place.* ↑

P : [ja besmellah] ↓

(trad) : *au nom de Dieu.* ↓

Pr : [hɛħ] **ça va** ? [dirt kimma qultlak ?] ↑

(trad) : *alors, ça va ? Vous avez fait comme je vous ai dit ?* ↑

P : [dirt] ↓

(trad) : *oui, je l'ai fait.* ↓

Pr : **oui** [warrili nɣuf+ mmm hɛħ + makatɣɛf hna ?] **non** ?

(trad) : *oui montrez-moi, vous ne sentez pas mal ici ? Non ?*

P : [ɣwi :::jja] ↓

(trad) : *un petit peu.* ↓

Pr : [haqbiɣtaħ hnaja ?] ++ **si** [katɣɛk hna] ↓

(trad) : *un petit peu ici, elle vous fait mal ici.* ↓

Pr : [laɣmɛl ɣla rabbi]

(trad) : *faisons-nous confiance à Dieu.*

P : [sabħanu] ↓

(trad) : gloire à lui. ↓

Pr : [nebdaw ?] ↑

(trad) : nous commençons ? ↑

P : [nfallah] ↓

(trad) : si Dieu le veut. ↓

Pr : [brabbi nfallah] + [xxx] **ça va** [jemma ? lebes ?] ↓

(trad) : si Dieu le veut, ça va madame? Vous allez bien ? ↓

P : [hnaja katɣenɛ fwijja]

(trad) : ça me fais mal un petit peu ici.

Pr : [katɣek fwijja ? mmm] + [wɛf xammemt nbdaw qjas ljum wella nzidu nxalliwha fwijja ?] ↓

(trad) : ça vous fait mal ? D'accord, alors qu'est-ce que vous pensez ? Nous commençons les mesures aujourd'hui ou bien nous la laissons un petit peu ? ↓

P : [denta taɣraf]

(trad) : vous le savez mieux que moi.

Pr : [qjas luwlani] (inachevé) [fuf ajemma ħna] + **parc' que** [nti dɣit dɣit ħna nhazu zudɣ qjasat] **d'accord** [nhazu qjas luwwal jaɣni ljum] **au lieu** [baɣ] **n ratéw** [qjas deljum] **rendez-vous** [dizid naɣteħulak ɣla smana] ↑

(trad) : la première mesure bucco-dentaire (inachevé), regardez madame, en tant que vous êtes là, aujourd'hui nous prenons deux mesures d'accord ? Nous prenons la première mesure bucco-dentaire au lieu de la rater et le prochain rendez-vous ça sera pour la semaine prochaine. ↑

P : [denta taɣraf madanɛf denta tɣib].

(trad) : vous le savez mieux que moi, c'est vous le médecin.

Pr : [emmm hakda xɛr beɣ] **au moins** [maɣqitɣ fi baɣal kimma jqulu].

(trad) : voilà c'est mieux, comme ça vous n'êtes pas venu pour rien.

[xxx]

Pr : [jaxi lebes ?] **ça va ?** [kajudžaŋ ŋwija wella ?] ↓

(trad) : vous allez bien madame ? Ça vous fait mal ou non ? ↓

P : [ŋwija] ↓

(trad) : un petit peu ↓

Pr : [mæŋlif aġemma hadi hadža jɛŋni ɤabiŋja] **c'est normale parce que** [qazdira hadi tuɤžaŋ ŋwija wellaħma tqder tkun ɤajħa ŋwija mnemmakla mnesxana webberd] **aussi d'accord ?** ↑

(trad) : ce n'est pas grave madame c'est une chose très normale parce que cette moufle fait des douleurs un petit peu et peut être votre gencive est affectée à cause de la nourriture, la chaleur et le froid aussi ↑

P : ++

(trad) : ++

Pr : **donc** [ħna nebdaw qjas luwlani lġum nfallah] **au lieu** [beŋ naŋɤilek lenhar ssebt naŋɤilak lenhar tlata kiljum] **voilà** [wetkammel teŋlel ntaŋɛk] **voilà** ↑.

(trad) : donc aujourd'hui nous commençons la première mesure, si Dieu le veut, au lieu de vous donner le rendez-vous le samedi, je vous le donne le mardi prochain voilà, et vous allez continuer votre nettoyage buccal ↑

[xxx]

P : [ŋaħħit]

(trad) : merci.

Pr : *** [besmallah efaħ fammek arxaflī ŋamrek xlef beŋwi::ja ŋuf aġemma ana netka w lu::judžaŋ quli nerxaf jɛdi saħħa ? arxaflī ŋarbɛk hada↑] (le haut) [qaffal ŋwija jemma ↓] + [lebes ? ħarrakli lhitek mɛn jmin lġmɛl beŋ ɤe *** ↓] (inachevé) **voilà** [ħat ruħak ŋla raħtek aġemma kimma ɤŋuf ruħak*** dana ntebŋɛk] --- [xxx] ↓

(trad) : au nom de Dieu, ouvre votre bouche, soyez relaxe aussi doucement, écoutez madame je vais appuyer et si elle vous fait mal dites-moi d'accord ? Relaxez votre lèvre supérieure, fermez votre bouche un petit peut madame, vous allez bien ? Bougez votre menton à droite à gauche pour que (inachevé) voilà, soyez à l'aise madame je vous suis.↓

P : ++

[xxx]

Pr : [lebes ajemma] **ça va** ?++ [mmm maʕlihʃ ajemma maʕlihʃ kammal jellel ah hadak di kultlak jaxi kutʃallel ?] ↓

(trad) : vous êtes bien madame ? Ça va ? Ce n'est pas grave madame, vous continuez le nettoyage que je l'ai déjà vous dis d'accord, j'espère que faites le nettoyage bucco-dentaire non ? ↓

P : [heh] ↓

(trad) : oui. ↓

Pr : [heh zid kamal] ↓

(trad) : d'accord, vous continuez encore. ↓

P : ++

Pr : [elḥamdulillah saḥḥa lik] + **voilà** [xxx] ↑

(trad) : louange à Dieu, ça te va bien, voilà ↑

P : [nʃallah nʃallah] ↓

(trad) : si Dieu le veut, si Dieu le veut. ↓

Pr : [hakda jemma ? duk ntina kammal jellel bi idnillah tɔʒini kimma lʒum nhar tlata ʕla tlata] ↑

(trad) : d'accord madame ? Maintenant continuez votre nettoyage buccal et vous viendrez comme aujourd'hui, le mardi prochain à trois heures, si Dieu le veut. ↑

P : [heh] ↓

(trad) : d'accord.↓

Pr : [hakda jemma ?] **voilà**.↑

(trad) : d'accord madame ? Voilà ↑

P : [ja rabbi xir whsen laxar mansarbiħ marra ħtta lmakla ?]

(trad) : Dieu vous êtes le bon, l'autre je ne l'utilise plus, même si pour la nourriture ?

Pr : [jaħni lutaqdar tetdžanneb mate :+] (inachevè) [ħatto lemmakla asidi] **si non**
[nemtay wnaħtik teblaħ sahla] ↑((rire))

(trad) : si vous pouvez l'éviter (inachevé) mettez-le pour la nourriture, sinon je mâche et je vous donne l'avaler tout simplement.↑ ((rire))

P : ((rire)) + [šaħħit]

(trad) : ((rire)) merci.

Pr : [ajja rabbi jlaqina felxir ajemma saħħa fi amani allah] ↑

(trad) : allez, que Dieu nous accord en paix madame, au revoir.↑

P : [nhar tlata ħla tlata ?].

(trad) : le mardi à trois heures (3h) ?

Pr : **oui** [nhar tlata kimma lwaqt hada] ↑

(trad) : oui, le mardi prochain en ce moment.↑

P : [šaħħit ajja besləma bqaw ħlaxir]

(trad) : merci, allez au revoir.

Pr : [besləma jħajħek šaħħit] ↑

(trad) : au revoir merci.↑

Interaction : 06

Cet enregistrement a été réalisé le 20 février 2018 dans un cabinet de prothèse dentaire à Jijel centre chez Mrs B.K, auprès d'une patiente âgée de 67 ans, sa durée est de 15 minutes : 34 s.

P : (la dame et son mari) [esselemu ʕlikum]

(trad) : *que la paix soit sur vous.*

Pr : [msalxer ajemma weʃ halek lebes ? tfaɖɖal]

(trad) : *bonsoir madame, comment allez-vous, vous allez bien ? Soyez les bienvenus.*

P : (le Marie), [**how are you** ʔbib] ʕa va ? ↑

(trad) : *comment allez-vous docteur, ça va ?* ↑

Pr : [**hello**] ʕa va [lebes] ? ↑

(trad) : *salut ça va, vous allez bien ?* ↑

[xxx]

P : [aw kbir ʕlijja bezze :::f makuneqdarʃ nebsu :::w]

(trad) : *il ne me va pas, je ne peux pas le porter.*

Pr : [weɖʒʕak delfuq wella mawadʒʕakʃ ?] ↑

(trad) : *il vous fait mal le haut ou non ?* ↑

P : [hada dehnaja makuneqdarʃ nahdar bih merra]

(trad) : *celui-là d'ici, je n'arrive pas à parler quand je le porte.*

Pr : [essannani ajemma samaħni weɖʒʕak delfuq wella mawedʒʕakʃ ?]

(trad) : *attends madame excusez-moi, il vous fait mal le haut ou non ?*

P : [awwah hattaʃi delfuq] **normal**

(trad) : *non c'est rien, le haut est normal.*

[xxx]

Pr : ((rire)) **bon** [fufi] **madame** [hada] - - - ↑

(trad) : *bon regardez madame celui-là* - - - ↑

P : [ʕlabalek ʔw kajedharli kbir bezza :::f] - - -

(trad) : *vous savez, il me semble très grand* - - -

Pr : [hada +hada] - - - ↑

(trad) : *celui-là, celui-là* - - - ↑

[xxx]

Pr : [fuf ajemma hada matzidf tnahih xallih] **d'accord ? même** [wehdu] ↑

(trad) : *regardez madame, celui-là ne vous enlevez jamais laissez-le d'accord ? Même s'il est tout seul* ↑

P : [mmm] ↓

(trad) : *oui* ↓

[xxx]

Pr: **voilà** [hada makan] ↑

(trad): *voilà c'est tout* ↑

P : [hada kinhaṭu hakda ***] ↓

(trad): *celui-là je le mets comme ça* ↓

Pr: [hi ::h] **voilà** [lukan dʒat sahlalek triq ajemma wlumaʕi ʕandeq had duruf] - - - ↑

(trad) : *oui voilà, si vous n'avez aucun obstacle madame et vous n'avez pas ces circonstances* - - - ↑

P : [maqdartʃ maqdartʃ] - - -

(trad) : *je ne pouvais pas, je ne pouvais pas* - - -

Pr : **mais** [lʔinsan jamʕi ʕlaḥsab duruf djalu fhamtni !] ↑

[xxx]

P : [mmm] ↓

(trad) : oui ↓

Pr : [mn dabbasnah leljum aj+ aj dħaldzabda] ↑

(trad) : ça fait une longue période que nous l'avons mis ↑

P : [hada kunabsu baṣṣah hadak e ::++] ↑ (inachevé)

(trad) : celui-là je le mets mais l'autre ↑ (inachevé)

Pr : [ruh absu] ↑

(trad) : allez-y, mettez-le ↑

P : [hah] ↓

(trad) : le voilà ↓

Pr : [xxx] ↑

P : [marɛtʃ aw kajdharli ʃriɖ bezze ::f] ↓

(trad) : je ne sais pas, il me semble trop large ↓

Pr : [ahah hada duq naqṣulu + hada ka :::mal naħiwah] ↑

(trad) : ah non, celui-là nous allons le tailler et tout ça nous allons le débarrasser ↑

P : [maritʃ hada hna ʃriɖ ++] --- ↑

(trad) : je ne sais pas celui-là, ici il me semble large --- ↑

Pr : [dama dalfuq ?] ↑

(trad) : lequel, le haut ? ↑

P : [heh] ↓

(trad) : oui.

Pr : [awwah qʃad qʃad ***] ↓

(trad): non, laissez-le, laissez-le ↓

[xxx]

Pr : [esmaɛ lijja] ↑

(trad) : écoutez-moi ↑

P : [hɛh] ↑

(trad) : oui ↑

[xxx]

Pr : [lumadirɟlaruħak] **l'courage** [biɟ twalaf aw ħatta ħalfem majtaxdamlek] ↑

(trad) : si vous ne faites pas le courage à vous-même pour s'habituer, aucune prothèse ne va se régler. ↑

[xxx]

P : [ɟlabalek ***] ↓

(trad) : vous savez *** ↓

Pr : [hɛh] **parc' que** [lukan dɟit nti mddabbesnah] **un contrôle** [bark lukan hna aw lebes [xxx] **voilà** ↑

(trad) : oui, parce que si seulement vous étiez venu un seul contrôle depuis que nous l'avons mis, nous sommes maintenant devenus très bien ↑

P : [ana lɟaks djali d jemma] ↑

(trad) : mon problème est ma mère ↑

Pr : [maɟi aw kal ħadɟa ɟandha sabab ntaɟa] ↑

(trad) : non, toute chose a une raison ↑

P : [ɟaħħit*** wallah tammɛn duħɛr maɟalitu layadit jemma baɟda wħkamt treɟ] ↑

(trad) : merci, je vous jure je n'ai même pas fais ma prière, j'ai donné le déjeuner à ma mère après je suis venu ↑

Pr : [ʔw kutʃali mʃaha] **déjà bien sur** [bir lwalidajn aw dhaʃlat] ↑

(trad) : *vous faites la prière avec elle déjà, bien sur l'honorer des parents est considéré comme une prière* ↑

P : [aw kunʃuq ʃliha saʃat] ↑

(trad) : *j'enlève ma voix sur elle des fois* ↑

Pr : [awwah awah wessaʃ balek kul ja rabi wessaʃli fi xatri] **plutôt** - - - [xxx] ↑

(trad) : *non, non soyez patiente plutôt* - - - ↑

P : [ʃlabalek hada aw kajetyene deqbala ah a :: kajetyene qbala deltahta dalfuq makajetyeʃ baʃʃah hadak kajektelni] ↓

(trad) : *vous savez, celui-là me fait trop mal, ah trop mal le bas, mais le haut il ne me fait pas mal mais celui-ci je ne le supporte plus* ↓

Pr : [hada di dalweq aw tabsu ah] ↓

(trad) : *celui-là, vous allez le porter d'accord* ↓

[xxx]

Pr : **bon mais** [ajemma dalweq aw tabda twalef] ↓

(trad) : *bon, mais madame maintenant vous commencez à s'habituer* ↓

P : [a: heh nfallah nfallah] ↓

(trad) : *ah oui, si Dieu le veut, si Dieu le veut* ↓

Pr : **parc' que** [ʔw danti tbiba taʃ nefsak] **d'accord** ↓

(trad) : *parce que, c'est vous le médecin de vous-même d'accord* ↓

P : [heh] ↓

(trad) : *oui* ↓

[xxx]

Pr : [xlas hadik maweletʃ hadza ʔw naqastlak] **le maximum** ↓

(trad) : c'est bon celle-ci ce n'est pas importante je l'ai taillée le maximum ↓

[xxx]

Pr : [men hada wxlas nfallah] ↓

(trad) : celui-là et c'est bon, si Dieu le veut ↓

P : [nfallah nfallah] ↓

(trad) : si Dieu le veut, si Dieu le veut ↓

[xxx]

Pr : [hna dwa dijuwa] **c'est les retouches** [hadu kal majkun halmaɣkal hna **ntailléwah**
whuwa jerkaḥ] ↑

(trad) : c'est quoi notre médicament, c'est les retouches quand nous aurons un problème
nous le taillons et il va se calmer ↑

[xxx]

P : [aw makinbsuɣ ana marra kinbsu wnaḥih kajetyene kajetyene] ↓

(trad) : je ne le mets plus, je le mets puis je le retire, il me fait mal il me fait mal ↓

Pr : [mmm] **mais** [delwaq ana w **nektafi** ***duq ana wnaḥbas manqɣadɣ nzid naqaslak
ah] **parc'que** [dhada luwlani l] **contrôle** [taɣak] **d'accord** ↓

(trad) : mais maintenant je vais arrêter, je ne peux pas le tailler encore, parce que c'est
votre premier contrôle d'accord ↓

P : [hɛh] ↓

(trad) : oui ↓

Pr : [duq hna nɣufuh manna l tlata nfallah nhar tlata nti dir l **madɣhud** djalek wila ɣuft
ruḥak bsabt jezmak tɣzi ɛdɣini bsabt] ↑

(trad) : maintenant nous allons le voir jusqu'à mardi, si Dieu le veut le jour de mardi,
vous ferez votre mieux et si vous voyez que vous êtes obligé de venir le samedi vous
viendrez le samedi ↑

P : [nakal bih ?] ↑

(trad) : *je l'utilise pour manger ?* ↑

Pr : **bah oui bien sur** [abda abda] ↑

(trad) : *bah oui bien sûr, commencez commencez.* ↑

P : [hɛh hɛh] ↓

(trad) : *oui oui* ↓

Pr : (en parlant avec le marie de la dame) **non parce que** [hijja ʕandha] **le cas aussi** [ʕndha] **la nausée** [w] **la nausée** [hadi aj matsaʕadj lʔinsan ah] ↓ ((bruit))

(trad) : *non parce qu' elle a le cas aussi de la nausée et cette nausée n'aide pas l'être humain* ↓

P : ++

[xxx]

P : [awah hada] **normal** [l mu(kil) fi hada] ↑

(trad) : *non celui-là est normal, le problème est là* ↑

[xxx]

Pr : **voilà ça y est** [hna ʔw naqasnalu delwaq] **voilà** [kitalhaq l dar nʕallah ʕawed bsu hakda !] ↑

(trad) : *voilà ça y est, nous l'avons taillé maintenant voilà, quand vous arrivez à la maison si Dieu le veut remettez le d'accord !* ↑

[xxx]

P : [nʕallah nʕallah] ↑

(trad) : *si Dieu le veut, si Dieu le veut* ↑

Pr : [bej nahilak ʔya لازمni nahfarlu meldaxal] **d'accord** [duq ntina kitalhaq l dar hatu fi hal kas demma hata l ydwa nʕallah bej tebsu] ↑

(trad) : pour que vous ne soyez pas mal, il faut que je le creuse dedans d'accord, maintenant quand vous arrivez à la maison, mettez-le dans un verre d'eau et vous le portez demain si Dieu le veut ↑

P : [hada maken] ↑

(trad) : c'est tout ↑

[xxx]

P : [hathuli hadak] ↑

(trad) : donnez-moi celui-ci ↑

Pr : [xa ?w naṣṭihulak aw tṣud tabsu ah ?w tṣud tabsu !] ↑

(trad) : je vous le donne mais méfiez-vous de le porter ! ↑

[xxx]

P : [hajja ṣaḥḥit ah] ↑

(trad) : allez merci ↑

Pr : [hakda ! hajja beslama rabi jsahel] ↑

(trad) : d'accord ! Allez au revoir que dieu vous facilite votre chemin ↑

Interaction : 07

Cet enregistrement a été réalisé le 24 avril 2018 Dans un cabinet de prothèse dentaire à Jijel centre chez Mrs B.K, auprès d'une patiente âgée de 64 ans, sa durée est de 9 minutes 10 secondes.

Pr : [msalxer] madame [wef ḥalek] **ça va ?**

(trad) : bonsoir madame, comment allez-vous ça va ?

P : [msalxer wef ḥalek ?]

(trad) : bonsoir comment allez-vous ?

Pr : **vous m'avez donné un faux numéro ah !**

(trad) : vous m'avez donné un faux numéro ah !

P : ah bon !

(trad) : ah bon !

Pr : ah oui oui oui oui !

(trad) : ah oui oui oui oui !

P : [awwɛh] le fixe ?

(trad) : non, le fixe ?

Pr : [hɛh] ↓

(trad) : oui ↓

P : Ah la facture [maleħqatf] ↓

(trad) : Ah je n'ai pas encore reçu la facture ↓

Pr : ben donc [ʕɛni] le numéro de portable ↓

(trad) : ben donc donnez-moi votre numéro de portable ↓

P : [ʕlabalɛk lʒum nsitu maɖzɛbtuf] même pas le portable ↓

(trad) : vous savez, je l'ai oublié, je n'ai même pas amené le portable avec moi ↓

Pr : [maʕɛndekf] le ?+ (inachevé) ↓

(trad) : vous n'avez pas le ? (inachevé) ↓

P : [nsi :t maħafɖatuʃ ana] le numéro de portable ↓

(trad) : j'ai oublié de mémoriser le numéro de portable ↓

Pr : [ʃuf nʕidlek] qu'est-ce qu'on fait [ħna] pour accélérer [lukan nti'w

bestu ʕlabalɛk !] ↓

(trad) : regardez, je vous montre qu'est-ce que on fait pour accélérer, normalement vous l'aurez déjà porté vous savez !

[xxx]

P : [ʃlabale ::k ʃuf] **la facture** [madʒatʃ] ↓

(trad) : *vous savez, je n'ai pas reçu la facture.*

Pr : [kima hna] **c'est la même chose** [ruht tɛtalhum] ↓

(trad) : *comme nous, c'est la même chose je suis allé chez eux, je l'ai insulté ↓*

P : [ʃandek lhaq mm ++ ruht bʃat banti] ↓

(trad) : *vous avez raison, c'est ma fille qui est allé chez eux ↓*

Pr : ++

P : **d'accord** [sahhit hakda *** nʃɛhlek] ↓

(trad) : *d'accord merci, comme ça je vous appellerai ↓*

Pr : [nqulak ʃihadʒa matʃɛhle mawalu bʃatli] **un message** ↓

(trad) : *je vous dis une chose, ne m'appellez pas, envoyez-moi un message ↓*

P : ok ↓

(trad) : *d'accord ↓*

Pr : **dans lequel vous m'écrivez madame [xxx] d'accord !** ↓

(trad) : *dans lequel vous m'écrivez madame [xxx] d'accord ! ↓*

P : ok ↓

(trad) : *d'accord ↓*

Pr : **voilà [matʃɛhleʃ] parc' que il se peut que vous m'appellez et le portable [majkunʃ mʃaji] après les heures du travail je le mets en dehors** ↓

(trad) : *voilà, vous ne m'appellez pas, parce qu'il se peut que vous m'appellez et le portable n'était pas avec moi, après les heures du travail je le mets en dehors ↓*

P : **oui :: [daheb] de toutes façons [ʔw] chaque mardi [ndʒi]** ↓

(trad) : *oui normal, de toutes façons je viendrai chaque mardi ↓*

Pr : [la :: la maʃi] **chaque mardi** [leʃʃija tebʃatli] **le numéro** ↓

(trad) : *non ce n'est pas chaque mardi, ce soir vous m'envoyez le numéro* ↓

P : [a::] **d'accord ok d'accord** ↓

(trad) : *ah d'accord d'accord* ↓

Pr : **voilà vous m' l'envoyez à ce numéro vous m'écrivez votre nom** [hada maʃen] **d'accord ?** ↓

(trad) : *voilà, vous me l'envoyez à ce numéro, vous m'écrivez votre nom c'est tout, d'accord ?* ↓

P : **d'accord** ↓

(trad) : *d'accord* ↓

[xxx]

Pr : *** [neqdar nʃajjaʃlak ʃedwa ʃer ʃedwa beʃ nkamlu l xadma teʃna] ↓

(trad) : *je peux vous appelez demain ou après-demain pour continuer notre travail.*

P : **d'accord je suis là** [ana wallah la metmenja nʃaddi] **la fin de la semaine un petit peu en dehors de jijel** [madabija naddi femmi] ↓

(trad) : *d'accord je suis là, je vous jure que j'espère passer la fin de la semaine un petit peu en dehors de Jijel, espérant que je prends ma prothèse dentaire avec moi* ↓

Pr : [ah brabi nʃallah mahu meʃkal] ↓

(trad) : *ah si Dieu le veut, il n'y a pas de problème* ↓

P : [beʃ manruʃʃ blabih ana aw ʃla sebbalet femmi maʃabbif] **nvoyagé** ↓

(trad) : *je n'ai pas voyagé à cause de ma bouche* ↓

[xxx]

P : [lʃum d] **la cire ?** ↓

(trad) : *est-ce que aujourd'hui on fait la cire ?* ↓

Pr : **non, la deuxième empreinte** [ljum] ↓

(trad) : *non, aujourd'hui on fait la deuxième empreinte.* ↓

P : [ah] **la deuxième, combien il faudrait trois** [walla] **quatre ?**

(trad) : *ah la deuxième, combien il faudrait trois ou bien quatre.*

Pr : ++

P : **la résine** [waqtəh ?]

(trad) : *la résine est quand ?*

Pr : **la résine c'est la dernière** ↓

P : [ah dhija lexraniya] **c'est la dernière** ↓

(trad) : *ah c'est la dernière.* ↓

Pr : **c'est la dernière+ bon** [nehi] **la prothèse** [del fuq] ↓

(trad) : *c'est la dernière, bon enlevez-vous la prothèse du haut.* ↓

P : **oui** ↓

[xxx]

Pr : [erxafli řemrək] **décontractez** [qeffəl řwijja qeffəl řwijja] **madame** ↓

(trad) : *relaxez-vous, décontractez, fermez un peu fermez un peu madame* ↓

P : ++

Pr : **voilà, décontractez la joue** ↓

(trad) : *voilà, décontractez la joue* ↓

P : ++

Pr : **non, non** [erxafli] **la joue** [řalleřli] **la langue tout à fait en haut** [řarrekli řsanek men jmin l řməl] **voilà ça va ?** ↓

(trad) : *non, non décontractez la joue, élevez votre langue tout à fait en haut, bougez votre langue à droite à gauche, voilà ça va ?* ↓

P : ++

Pr : [allahi berək ajja beṣdulha tʃellel beṣdulha tʃellel] ↑

(trad) : *que Dieu vous bénisse, allez poussez-vous pour qu'elle rince, poussez-vous pour qu'elle rince.*

P : **je m'assoie** ? ↓

(trad) : *je m'assoie* ? ↓

Pr : **si, si on va s'continuer** ↓

(trad) : *si, si on va se continuer* ↓

P : [aw deltehta dikajmali] **beaucoup plus** [ʃla delfuqa] ↓

(trad) : *c'est le bas qui fait la nausée beaucoup plus que le haut* ↓

Pr : **oui, oui c'est des états** [ʃlebelek menqadruʃ n+] **c'est des états** ↑

(trad) : *oui, oui c'est des états nous ne pouvons pas+ c'est des états* ↑

P : **ah d'accord** ↓

(trad) : *d'accord* ↓

Pr : [besmellah] **décontractez-vous** ↓

(trad) : *au nom de Dieu, décontractez-vous.* ↓

P : ++

Pr : **voilà très bien ça va** ? ↓

(trad) : *voilà très bien ça va* ? ↓

P : **ça va** ↓

(trad) : *ça va* ↓

Pr : [hebbaṭli rasek l tehta] **voilà, moi je vais appuyer, au cas où il y a une petite douleur ***** ↓

(trad) : *baissez votre tête en bas voilà, moi je vais appuyer, au cas où il y a une petite douleur ***↓*

P : ++

Pr : [ehah tneffes ɣla xeɣmek] **décontractez-vous, respiration normale par le nez profonde ↑**

(trad) : *non, respirez par le nez, décontractez-vous, respiration normale par le nez profonde ↑*

P : ((elle respire))

Pr : **très bien↑**

(trad) : *très bien ↑*

P : ++

Pr : [allahi barek] **décontractez + , voilà [bɣaħtek] ↑**

(trad) : *que Dieu vous bénisse, décontractez+, voilà nous avons terminé ↑*

P : ((elle se rince))

Pr : [neɣtek] **le rendez-vous ↓**

(trad) : *je vous donne le rendez-vous ↓*

P : [ah dɣebtlek] **un p'tit vers'ment [bark] cinq mille dinar [bark kin ndɣi neddiħ ndɣibhem derba weħda] ↓**

(trad) : *ah je vous ramène un petit versement c'est tout, cinq mille dinar c'est tout, quand je reviens je vous donne le reste complètement ↓*

Pr : **alors, alors, alors, alors bon madame + (inachevé)↓**

(trad) : *alors, alors, alors, alors, madame (inachevé) ↓*

P : **Bouzenada ↓**

Pr : [hahou] **ça y est, le fixe [aw +] (inachevé)**

(trad) : le voilà le fixe est (inachevé)

P : **moi, c'est une [xxx]** ↓

(trad) : moi, c'est une [xxx] ↓

Pr : **ah d'accord** [deldžara mala ↓]

(trad) : ah d'accord donc vous êtes notre voisine.

P : [wlammala ::: ja hašra :: ↓]

(trad) : bien sûr.

Pr : **ah oui** :: [duqa] **t versez trois mille dinar c'est ça ?** ↓

(trad) : ah oui, vous versez trois mille dinar c'est ça ?

P : [ahah] **cinq mille** ↓

(trad) : non, cinq mille ↓

Pr : **ah d'accord ok c'est bon** [hawadi] ↓

(trad) : ah d'accord, c'est bon le voilà ↓

P : [saħħit] ↓

(trad) : merci.

Pr : **ok Madame !** ↑

(trad) : d'accord madame ! ↑

P : [waqteh ? ah hetta nebçetlek] **message voilà** ↓

(trad) : c'est quand ? Ah jusqu'à ce que je vous envoie le message ↓

Pr : **donc ++** [beçtilε] **après j'vais t'appeler** ↑

(trad) : donc envoyez-moi après je vais vous appeler ↓

P : **ok** ↑

(trad) : d'accord ↑

Pr : [senna ja] **madame** [sennanɛ] ↑(il lui montre la qualité des dents)

(trad) : *attendez madame attendez-moi* ↑

P : **oui**, [qultli nxejjerlek] **la qualité supérieure** [mxijra] ↑

(trad) : *oui, vous m'avez dites, vous me choisissez la bonne qualité supérieure* ↑

Pr : [hɛh] ↓

(trad) : *oui* ↓

P : [menhebʃ haduk] **transparents** ↓

(trad) : *je n'aime pas les transparents* ↓

Pr : **ah non, non** ↓

(trad) : *ah non, non* ↓

P : [dirhumli kbarin ɣifek] ↓

(trad) : *faites les grandes s'il vous plait* ↓

Pr : [awɛh mlaħin latɣud teħak *** jbanulak] ↓ ((rire))

(trad) : *non, ils sont beaux, quand vous souriez *** vous les voyez* ↓

P : **d'accord de toutes façons** [twerrili wxedmu] **en même temps** ↑

(trad) : *d'accord, de toutes façons vous me les montrez et en nous travaillant en même temps* ↑

Pr : **oui oui** ↓

(trad) : *oui oui* ↓

P : [ɣaħħit ah] ↓

(trad) : *merci* ↓

[xxx]

P : **allez** [saħħit] **bonne journée** ↑

(trad) : *allez merci bonne journée* ↑

Pr: **allez** [fi amani allah] ↑

(trad) : *aller, au revoir* ↑

Interaction : 08

Cet enregistrement a été réalisé le 3 avril 2018 dans un cabinet de prothèse dentaire à Jijel centre chez Mrs B.K, auprès d'une patiente âgée de 56 ans, sa durée est de 5 minutes 52s

Pr : [mselxir] **madame** ↑

(trad) : *bonsoir Madame.*

P : [mselxir weɣ rak lebes] ?↑

(trad) : *bonsoir, comment allez-vous ?*↑

Pr : **ça va** [wenti] ?

(trad) : *ça va et vous ?*

P : [riɟjeħt ɣwɟɟja ?] ↓

(trad) : *vous avez reposé un peu ?*

Pr : **Je suis fatigué un p'tit peu**↓

(trad) : *je suis fatigué un petit peu.*

P : [ah sah] ↓

(trad) : *ah oui.*

Pr : [rabi jaɣɟena quwa *** ↓]

(trad) : *que Dieu nous donne la force.*

P : [hada maken ↓] ((bruit))

(trad) : *c'est tout.*

Pr : [besmallah mliħ ? ħaɟ tɣuf + ħaɟ↓]

(trad) : au nom de Dieu, il est bien ? Mettez-le mettez.

P : ++

[xxx]

Pr : [ebleɛ ebleɛ ebleɛ ↑] **la salive** [ebleɛ] **la salive** [aw beɟ e ::] (inachevé) [beɟ jetlaɛ]
↓

(trad) : avalez, avalez, avalez la salive avalez la salive c'est pour (inachevé) c'est pour qu'il reste en haut.

P : [mmm] ↓

(trad) ; d'accord ↓

Pr : **il faut chasser l'air** ↓ [beɟje ::] (inachevé) ↓

(trad) : il faut chasser l'air pour (inachevé) ↓

P : **voilà** - - - ↓

(trad) : voilà - - - ↓

[xxx]

Pr : [allahɛ barek] ↓

(trad) : que Dieu vous bénisse. ↓

P : ((rire)) [aweh ʔlabali] **tu fais du bon travail** *** - - - ↑

(trad) : ah non je sais tu fais du bon travail - - - ↑

Pr : [hnaja] **la langueur** [aw mahebitɕ nehilek] **d'accord elle peut être en plus comme elle peut être juste juste** ↑

(trad) : ici la langueur je ne l'ai pas débarrassé d'accord, elle peut être en plus comme elle être juste juste.

P : [eh hadi :] (inachevé) - - -

(trad) : oui, celle-ci (inachevé) - - -

Pr : [lala delfuqa] ***

(trad) : *non la haute.*

P : [ah makatʔedebnij]

(trad) : *ah elle ne me dérange pas.*

[xxx]

Pr : [ʃuf huwa w mafɪ bnharu jehkem] **d'accord** - - - ↓

(trad) : *regardez, il ne va pas prendre sa place dès le premier jour d'accord.* - - - ↓

P : [a::: h] - - - ↓

(trad) : *ah d'accord.*

Pr : **il faut du temps** - - - ↓

(trad) : *il faut du temps* - - - ↓

P : [a :: h] **voilà** - - -

(trad) : *ah voilà.* - - -

Pr : **parce que la langue elle le rejette** - - -

(trad) : *parce que la langue elle le rejette* - - -

[xxx]

P : **pour quoi+ parce que** [luwel e ::] (inachevé) ↓

(trad) : *pour quoi, parce que au début (inachevé).* ↓

Pr : **beh si** (inachevè) **beh voilà** [kima hna] **c'est vous qui l'avez poussé**

(trad) : *beh si (inachevé) beh voilà comme ici c'est vous qui l'avez poussé.*

P : [em heuh !]

(trad) : *ah bon !*

Pr : **si, vous l'avez poussé par le fond** - - -

(trad) : si, vous l'avez poussé par le fond - - -

P : [a : h] **voilà** [qultlek e ::] (inachevé)

(trad) : ah voilà, je vous dis (inachevé)

Pr : **c'est des réflexes qui sont ***, c'est des réflexes qui sont involontaires** - - - ↑

(trad) : c'est des réflexes qui sont ***, c'est des réflexes qui sont involontaires - - - ↑

P : **voilà** - - - ↓

(trad) : voilà - - - ↓

Pr : **parce que +combien de temps [w] la bouche [ntaʃek] vide** ↓ - - -

(trad) : parce que combien de temps et votre bouche vide - - - ↓

P : **voilà** - - - ↓

(trad) : voilà - - - ↓

Pr : **ça reste encore étranger même si c'est quelque chose qui née dans l'intérêt voilà** - - - ↑

(trad) : ça reste encore étranger même si c'est quelque chose qui née dans l'intérêt voilà - - - ↑

P : **ça fait cinq mois** [wana hakda] - - - ↑

(trad) : ça fait cinq moi que je suis comme ça.

Pr : **quand même voilà** - - - ↓

(trad) : quand même voilà - - - ↓

P : [men] **dix-neuf octobre l'dernier** [jeʃni ::] (inachevé) ↓

(trad) : depuis le dernier dix-neuf octobre c'est (inachevé) ↓

Pr : [hna] **il commence à se stabiliser mais on va voir un composant dedans c'est comme ça qu'on va avoir la certitude** [qafel tʃuf qafel qafel] **voilà** [allahε barek a ::h] **c'est magnifique** ↓

(trad) : ici il commence à se stabiliser mais on va voir composant dedans c'est comme ça qu'on va avoir la certitude, fermez s'il vous plait, fermez fermez, voilà que Dieu vous bénisse c'est magnifique. ↓

P : ((sourire))

Pr : il faut y aller très doucement avec + très très doucement ne vous précipitez le temps↑ [e :: juf delweq ʔendek] une [e ::] (inachevé) une : + une période - - - ↓

(trad) : il faut y aller très doucement avec, très très doucement ne vous précipitez le temps, regardez, maintenant vous avez une (inachevé) une, une période. - - - ↓

P : [hɛh] - - -

(trad) : oui.

Pr : de passage irréversible c'est obliger + comme si on est dans une voiture nous avons un virage il faut le contourner - - - ↓

(trad) : de passage irréversible c'est obliger, comme si on est dans une voiture nous avons un virage il faut le contourner - - - ↓

P : **voilà** [emm] - - - ↓

(trad) : voilà, oui.

Pr : nous avons une [e :] + une [e :] + une période d'accord ? À suivre d'accord ? - - - ↓

(trad) : nous avons une, une, une période d'accord ? à suivre d'accord ? - - - ↓

P : [hɛh] - - -

(trad) : oui. - - -

Pr : et durant cette période [jbdaw jbanu] les inconvénients * les choses positives + les choses négatives**

*(trad) : et durant cette période, ils vont apparaître les inconvénients***les choses positives, les choses négatives.*

P : **voilà** ↓

(trad) : voilà ↓

Pr : **bon** [ana] **ce que je vous conseille** - - -

(trad) : *bon moi ce que je vous conseille* - - -

P : **oui** ↓---

Pr : [ljum materqadɤ bih tdʒi rajħa terqed neħih] - - -

(trad) : *aujourd'hui vous ne le portez pas au moment de dormir, quand vous allez dormir enlevez-le* - - -

P : [a :::h] **oui** :: - - - ↓

(trad) : *ah oui* - - - ↓

Pr : [ħaɥu] **dans un verre d'eau** [weħdu] - - -

(trad) : *vous le mettez dans un verre d'eau tout seul* - - -

P : **voilà** - - -

(trad) : *voilà* - - -

Pr : **d'accord ?** [ana] **je parle du bas + le haut** [lukan majtyɛkɤ neħih] - - -

(trad) : *moi je parle du bas, le haut s'il ne vous fait pas mal, enlevez-le* - - -

P : [a :::h] - - -

(trad) : *oui* - - -

Pr : [maɤi tqul] **une petite douleur** [ɤwijja jeɤni :] - - - ↓

(trad) : *ne vous dites pas une douleur passagère* - - - ↓

P : **c'est normale** - - -

(trad) : *c'est normale* - - -

Pr : **voilà c'est normale mais** [lukan] **par exemple** [tkun] **une petite douleur du haut** [e :] **dans la journée** [w duħ terqed bih w tqul ħetaɤi] **non + je voudrais' pas que la douleur vos réveil dans la nuit** - - -

(trad) : voilà, c'est normale mais si par exemple il y'avait une petite douleur du haut dans la journée et vous essayez de dormir avec, et vous dites c'est une chose normale non, je ne voudrais pas que la douleur vos réveil dans la nuit - - -

P : [a :::h] **oui** :: - - - ↓

(trad) : ah oui - - - ↓

Pr : **donc** [hna] **pour tranquilliser le haut** - - -

(trad) : donc nous, pour tranquilliser le haut - - -

P : **voilà** - - -

(trad) : voilà - - -

Pr : **pour éviter le stress aussi** - - -

(trad) : pour éviter le stress aussi - - -

P : **voilà** - - -

(trad) : voilà - - -

Pr : **parc' que quand on met nouvellement une appaillage généralement** [ʕendna :] **un coté** [hakda netqalqu] **et tout ça+ ça c'est+ c'est stressant** - - -

(trad) : parce que quand on met nouvellement une appaillage, généralement nous avons un côté ou nous somme inquiétés et tout ça, ça c'est, stressant - - -

P : **voilà** - - - ↓

(trad) : voilà - - - ↓

Pr : **et ça c'est tout à fait normale parc'que ça reste un cours étranger** - - - ↓

(trad) : et ça c'est tout à fait normale parce que ça reste un cours étranger - - - ↓

P : **voilà** [jaʕtek ʕaha] **c'est ça voilà** ↓

(trad) : voilà merci, c'est ça voilà. ↓

Pr : **voilà + donc vous allez doucement avec** [bleʃqal bleʃqal] **le plus doucement possible** [u weʃ majeʃʃab ʃlik sahel ʃlijja]

(trad) : *voilà, donc vous allez doucement avec, doucement doucement le plus doucement possible et tout ce qui est difficile pour vous est facile pour moi.*

P : ((sourire)) [ʃahhit]

(trad) : *merci.*

Pr : **voilà + on se donnera rendez-vous le mardi** [kima ljum] ↓

(trad) : *voilà, on se donnera rendez-vous le mardi comme aujourd'hui.* ↓

P : [nzid ndʒi ?] ↓

(trad) : *je reviens encore une fois ?* ↓

Pr : **oui, pour un contrôle éventuellement** ↓

(trad) : *oui, pour un contrôle éventuellement* ↓

P : [a ::h] **bon !**

(trad) : *ah bon !*

Pr : **éventuellement +** [daka ::n fuft ruhak] **ça va il y a le téléphone même avant de venir le mardi** [ʃijjatli ↑]

(trad) : *éventuellement, si vous voyez que vous êtes ça va, il y a le téléphone même avant de venir le mardi appelez-moi.*

P : [e hɛ ::h] **d'accord**

(trad) : *oui d'accord.*

Pr : [dahebi] **le lundi** [wella quli] **est-ce que je reviens demain** [wella] ↓

(trad) : *même si le lundi ou bien un autre jour, dites-moi, est-ce que je reviens demain ou non.*

P : [e hɛ ::h] **d'accord**

(trad) : oui d'accord.

[xxx]

Pr : **voi : là un peu de tous** ↓

P : [hajja seǧdi b weldi] ↓ (la patiente lui paie, elle lui donne de l'argent)

(trad) : tiens mon fils.

Pr : [ja besmallah ↓] **merci beaucoup** [jaǧtik ǧahha]↑

(trad) : au nom de Dieu, merci beaucoup.

P : ++

Pr : **voi::là + merci beaucoup** [w rabi jexlef ǧlik nǧallah]

(trad) : voilà, merci beaucoup, que Dieu vous récompense si Dieu le veut.

P : [ǧlina w ǧlik w rabi jdǧiblek nǧallah ǧǧahha *** w l :] (inachevé)

(trad) : sur nous et sur vous, et que Dieu vous donne la bonne santé si Dieu le veut***

(inachevé)

[xxx]

P : *** **un entretien** ↓

(trad) : *** un entretien ↓

Pr : **un entretien uniquement** [ǧǧabun d bjaṭ] **savon de Marseille** ↑

(trad) : un entretien uniquement savon de Marseille.

P : [a ::h] **savon de Marseille** ↓

(trad) : ah savon de Marseille.

Pr : **voilà** + [xali] **deux jours** [wella w xsal b] **savon de Marseille mais** [huwa] **de l'eau** [bark] **pas de javelle attention !**

(trad) : voilà, vous attendez deux jours après vous lavez avec du savon de Marseille mais avec de l'eau c'est tout, il n'y a pas de javelle attention !

P : **ah jamais** [ʃlabali]↑

(trad) : *ah jamais je sais.*

Pr : **voilà + de toute façon y a pas *** pour le nettoyage parc'que les résines sont extraordinaire - - -**

(trad) : *voilà, de toute façon il n'y a pas *** pour le nettoyage parce que les résines sont extraordinaire - - -*

P : [ʃahhi ::t] - - - ↓

(trad) : *merci.- - - ↓*

[xxx]

Pr : **donc** [eu ::] **il faut y allez très doucement** [mʃah]↓

(trad) : *donc il faut y aller très doucement avec.*

P : **voilà** ↓

(trad) : *voilà ↓*

Pr : **Mais pour manger il faut manger les choses qui sont plutôt du ::res**

(trad) : *mais pour manger il faut manger les choses qui sont plutôt dures*

P : **ah bon :: a ::h !** ↓

(trad) : *ah bon oui ! ↓*

Pr : **du ::res plutôt que les choses pâteu ::ses parc'que** [membeʃd] **il y aura un découlement de la prothèse du bas ou une instabilité du haut**

(trad) : *durs plutôt que les choses pâteuses parce que après il y aura un découlement de la prothèse du bas ou une instabilité du haut.*

P : **voilà** ↓

(trad) : *voilà ↓*

Pr : **d'accord ? donc il faut y aller doucement** [w brabi nʃallah selni bxir]

(trad) : d'accord ? Donc il faut y aller doucement, et nous nous rencontrons en bon moment si Dieu le veut.

[xxx]

Pr : [brabi nfallah] **allez au plaisir** [w sahha lik] **madame** [fi amani allah] ↑

(trad) : si Dieu le veut, allez au plaisir, que Dieu vous protège madame, au revoir.↑

P : [jsalmek a weldi jsalmek] ↑

(trad) : merci mon fils merci. ↑

Pr : [beslama jçajjek] ↑

(trad) : Au revoir, merci ↑

P : **allez bon courage** ↑

(trad) : allez bon courage ↑

Pr : **merci** ↑

(trad) : merci ↑

Interaction : 09

Cet enregistrement a été réalisé le 20 février 2018, dans un cabinet de prothèse dentaire à Jijel centre, chez Mr B.K, auprès d'un patient âgé de 50 ans, sa durée est de 4 minutes 24 secondes.

P : [salamu ʕlikum]

(trad) : que la paix soit sur vous

Pr : [wa ʕalikum salam ʕaslema l haɖz daʕbik ljum makaderʃ... ? ah rabi jkun felʕun
awkinastreħ fik tʕud tqol]

(trad): la paix sur vous, sois le bienvenu monsieur qu'est ce que tu as aujourd'hui tu n'es pas bien ? ... ah que dieu t'aide je sens de toi

P: [awʕlabali].....**ça va** ? ↑

(trad) : je sais, ça va ? ↑

Pr : [kitʕud ntuma] **ça va** [ħna] **ça va** ↓

(trad) : quand tu seras bien nous serons très bien ↓

P : [ħamdulilleħ]

(trad) : louange à Dieu

Pr : [walilleħ lħamd (inoudible)]

(trad) : merci à Dieu

P : **voilà voilà**

(trad) : voilà voilà

Pr : [hada howa]

(trad) : exactement

P : [kayjna menħa]

(trad) : c'est vrai

Pr : [aweh !] **mais** [mxammem ljum madaɣwajdekɣ ?]

(trad) : *non ! mais tu n'es pas bien aujourd'hui tu n'as pas l'habitude de réfléchir comme ça*

P : [aweh aw mliħ]

(trad) : *non je suis bien*

[xxx]

Pr : [awmwalfin nɣufuk badum tadħak ((rire)) *** hada howwa ((rire)) rabi jkuwen lɣir nɣallah]

(trad) : *on a toujours l'habitude de te voir en bon humeur, que Dieu apporte le mieux, Si Dieu le veut*

P : [allahommamin aweh labes nɣallah]

(trad) : *amen, je suis bien, si dieu le veut*

Pr : **oui oui** ((rire)) [alabali] **oui** [nahi tɣuf ah ++ aweh bazef hnaja] **forcit** [alih] ↑ ***---

(trad) : *oui oui je sais oui, retire-toi la prothèse non ici tu l'as forci trop* ↑

P : **non jamais** ↓

(trad) : *non jamais* ↓

Pr : **non ! Tu ‘ prends pas le médicament ?** [makutaɣrabɣ dwa ?] **Aucun médicament ?** ↑

(trad) : *non ! Tu ne prends pas le médicament ? Tu ne prends pas le médicament ? Aucun médicament ?* ↑

P : [makunaɣrabɣ dwa]

(trad) : *je ne prends pas le médicament*

Pr : [ɣandek] **la tension ?**

(trad) : *est ce que tu as une hypertension ?*

P : [awweh]

(trad) : non

Pr : [ssakker ?]

(trad) : diabète ?

P : non

(trad) : non

Pr : non ? Rien du tout ?

(trad) : non ? Rien du tout

P : rien

(trad) : rien

Pr : [manħaqqi beġ naġref] ↓

(trad) : j'ai le droit de savoir ↓

P : [aweħ manħaqqaġ] ↑

(trad) : bien sur tu l'as ↑

Pr : parce que [kajen] certaines médicaments j ? tro [ħ] la gencive

(trad) : parce que ya des médicaments qui agissent sur la gencive

P : [ħaħ ħaħ]

(trad) : c'est vrai c'est vrai

Pr : [fhamtni ?laken nnisba lmi awija ntaħ ↑ldħarħ jkun bħaħfrin blamja fi baħd al aħjen ħi man dwawet..] - - -

(trad) : tu m'as compris? Si le pourcentage de la blessure est vingt pour cent des fois quelques médicaments - - -

P : [twali balak fi rabħin blamija]

(trad) : elle sera peut être quarante pour cent

Pr : [w ? ↑ la jzido fi satin wsabŕin] **d'accord ?** [whada majdžif **lfa idat lmarid** kimma jqolo] - - -

(trad) : *ou bien ↑ elle augmente de soixante à soixante-dix pour cent d'accord ? et ça ce n'est pas bien par rapport aux malades - - -*

P : **baraka allaho fik** [ŕahhit] ↓

(trad) : *Dieu vous bénisse merci ↓*

Pr : **balluŕa lŕarabia lfoŕha**

(trad) : *en arabe standard*

P : [damatŕallamtuf mŕa hada aw matŕalmuf] ((rire))

(trad) : *si vous n'apprenez pas avec ce prothésiste, vous apprenez plus*

P : [ʔh ↑ awanqolkum !]

(trad) : *ah je vais vous dire !*

Pr : [anŕem ?]

(trad) : *quoi ?*

P : [nqolkum dama tŕalamtuf hnaja (inachevé)]

(trad) : *je vous dit si vous n'apprenez pas ici (inachevé)*

Pr : [hih] ((rire)) [sama] **c'est la deuxième** [diqalhom] (inachevé) ++ ((bruit)) [ȳir ldžiha hadi ŕammo bark ?]

(trad) : *ah oui donc c'est la deuxième qu'elle les a dit (inachevé) ++ sauf ce coté mon oncle ?*

P : [aweh hnaja ŕwia]

(trad) : *non un petit peu ici*

Pr : [ŕwia fel] **fond ?** [manda↑xel] ? ↑

(trad) : *un peu au fond ? Au fond ? ↑*

P : [felsani hih] ↓

(trad) : *dans ma langue oui* ↓

Pr : [mandaxel fel wadna ?] ↑

(trad) : *à l'intérieur de la langue ?* ↑

P : [hih] ↓

(trad) : *oui* ↓

Pr : ((bruit)) [lɔʒihat b zudʒ ? wala ɣir hadi di menna] ?

(trad) : *les deux côtés ou bien seulement ce côté ?*

P : [ɣir hadi di menna]

(trad) : *seulement ce côté*

Pr : [ɣir hadi di menna] ↑ ((bruit)) [matnaħħihʃ ɣammo] **d'accord ?** ↓ [arxaf ɣamrek
ʃwija arxaf ɣamrek ʃwija] ↑

(trad) : *seulement ce côté ? Ne le retire pas mon oncle, d'accord ? Mets- toi à l'aise, mets-
toi à l'aise*

P : [nʃallah]

(trad) : *si Dieu le veut*

Pr : ((rire)) [xxx] [ʃuf matraxfet alik ?] - - -

(trad) : *regarde, si elle est désirée ?- - -*

P : [a ?]

(trad) : *a ?*

Pr : [mattarxaf alik tɥya] **s'il y a de mieux** [maʃi] **totalemment** [maʃi mja blamja manqaʃs
alik ?]

(trad) : *si ta douleur ça va diminuer ? Mais pas entièrement*

P : [aweh labes ḥamdullah] ↓

(trad) : ça va mieux, louange à Dieu ↓

Pr : [aweh labes ḥfallah] ((rire)) [xxx] [mraḥba bik]

(trad) : mieux, si dieu le veut, sois le bienvenu

P : **oui** [jarḥamha rabi ḥfallah]

(trad) : oui prochainement, si dieu le veut

Pr : [sabt walla latnin hakda ? rabi jadḥfallak ffa ḥfallah]

(trad) : samedi ou mardi c'est ça? Que Dieu te guérisse, si dieu le veut

P : [rabi jḥawankem]

(trad) : que Dieu vous aide

Pr : [dḥinna matansanaḥ]

(trad) : n'oublie pas de nous prier

P : [rabi jqadarkum ḥfallah]

(Trad) : que Dieu vous donne le courage, si Dieu le veut

Pr : [amin ja rabi .. ḥammo ? matzidḥ tdḥina hakda !]

(trad) : amen, mon oncle ?ne vient pas avec ce moral ?!

P : [aweh labes] ↓

(trad) : ne t'inquiète pas je suis bien ↓

Pr : [dḥina kima mwalef baḥḥaḥka] ((rire))

(trad) : viens avec le beau sourire comme d'habitude

P : [xlaḥ]

(trad) : c'est bon

Pr : [rabi jjḥajḥek ḥaḥḥit] ((rire)).

(trad) : que dieu te garde, merci ((rire))

Interaction : 10

Cet enregistrement a été réalisé le 10 mars 2018, dans un cabinet de prothèse dentaire à Jijel centre, chez Mr B.K, auprès d'une patiente âgée de 60 ans, sa durée est de 6 minutes 19 secondes

Pr : [msalxir] **madame** [waʃhalek labes ?] **ça va** ? ↑

(trad) : bonsoir madame, comment allez-vous? Ça va ? ↑

P : [labes] **ça va** ↓

(trad) : je suis bien ça va ↓

(Pr : [ḥamdulillah] [xxx] [? ::↑ḥamdulilleh]

(trad) : louange à Dieu [xxx] louange à Dieu ↑

P : [fakit majdżiwʃ ʃla baʃdahem]

(trad) : je pense que la prothèse supérieure et la prothèse inférieure ne se collent pas

Pr : [lala jdżiw awmlajen ʃandek lodzeʃ (inachevé) * * *]

(trad) : si elles se collent, Just puisque vous avez la douleur au niveau de la gencive (inachevé)

P : [a :::w !]

(trad) : a bon !

Pr : [hih]

(trad) : oui

P : [haw manaqderʃ namday bih !]

(trad) : mais je ne peux pas mâcher avec cette prothèse !

Pr : [lala hih] **parce que** [kajwadʒʃek ↓ kajwadʒʃek ↑ ?]

(trad) : évidemment parce que ça vous fait mal ↓, ça vous fait mal ↑ ?

P : [hih] ↓

(trad) : oui ↓

Pr : [hi ::h ↑] **voila !**

(trad) : d'accord ↑ voila !

P : [he ::h ! fuf]

(trad) : d'accord ! , regardez

Pr : [kitʃud nti fuf ja] madame [dok hna weʃ ndiro ? nzido nahhiwlek ludʒeʃ .. lowel ken jwadʒʃek mana ↑ ?]

(trad) : écoutez moi madame, maintenant qu'est ce qu'on doit faire ? D'abord, j'enlève la douleur ++au début cette dernière c'était de ce côté↑ ?

P : [hih ?] ↓

(trad) : oui ↓

Pr : [nahinalu habbes lodʒeʃ duq kitʃud nahiw ludʒeʃ mana malqaddam tʃod ntjia taqder tqaffal] **parce que** [kithat ɖros wasnen ʃla baʃdahem dikasseʃ] **ça fait** [dirlek] **la douleur** [xxx] **bon** [warrili win raw judʒeʃ ?]

(trad) : j'ai enlevé la douleur, maintenant quand cette dernière est enlevée de ce côté à l'avant, vous pourrez fermer votre bouche, parce que quand vous mettez les dents l'une sur l'autre ça vous fait mal [xxx] bon montrez-moi Où ça vous fait mal ?

P : [ma ::nna :::] ↑

(trad) : ici ↑

Pr : [xxx]

P : [xxx]

Pr : ((bruit)) [xxx]

P : [xallalek slam lhadʒ awraḥ lastif]

(trad) : mon mari vous passe le bonjour, il est parti à Sétif

Pr : [ʔ ::: sallamli aliha ::] **oui** [triq sslama]

(trad) : passe lui le aussi, bon voyage

P : [raḥ la stif ʕandu ʃyal]

(trad) : ça fait longue temps qu'il est parti à Sétif

Pr : [ʔ::: triq ssalama] (entraîn de réparer la prothèse ((bruit)) [xxx] ((bruit))

(trad) : bonne route

P : [jsalmek]

(trad) : je vous en prie

Pr : [* * * awnaqastlak fih emm allah allah ʕlik !]

(trad) : je l'ai réglé, oh mon Dieu !

P : [emm]

(trad) : d'accord

Pr : [labes ? xir mnalluwel ?]

(trad) : ça va ?mieux ?

P : [ih xir mna lowel]

(trad) : oui, ça va mieux

Pr : **mais** [*** + ay maḍrora laḥma]

(trad) : mais la gencive est endommagée

P : [i :::h maḍrora] ↑

(trad) : oui elle est endommagée ↑

Pr : [hi :::h !] ↑

(trad) : oui ! ↑

P : [xxx]

Pr : [xxx]

Pr : [allah jbarak]

(trad) : Dieu bénisse

[xxx]

P : [je ↑:h! jaŕtik ŕahha mala naqŕad ndzik ! ***]

(trad) : ah bon↑ Dieu vous donne la santé, je vais revenir !

Pr : [xxx] **mais normalement normalement ça va** [dok j a] **madame** ***

(trad) : mais normalement, maintenant vous êtes mieux madame

P : [hajja bqa  la xir rabi j awnek]

(trad) : au revoir, que Dieu t'aide

Pr : [fi amani allah basslama]

(trad) : en sécurité de Dieu, au revoir

Interaction : 11

Cet enregistrement a été réalisé le 06 mars 2018, dans un cabinet de prothèse dentaire à Jijel centre, chez Mr B.K, auprès d'une patiente âgée de 47 ans, sa durée est de 2 minutes 28secondes.

Pr : [ asslama] **madame** [waŕ raki labas ?] ** a va ?**

(trad) : soyez la bienvenue madame comment allez-vous?  a va ?

P : [labes]

(trad) : bien

Pr : [wel h dŕ waŕhalo ?]

(trad) : et le mari, comment va-il ?

P : [ŕwija labas]

(trad) : pas mal ça va

Pr : [watfal ?] **ça va mieux ?** [labas !]

(trad) : et le fils ? Ça va mieux ?

P : [fwija fwija]

(trad) : un peu, un peu

Pr : [ħamdullah rabi jwassaġ fel xater waf thabna nqulu ? raki yalbana nti wa fbik, ?
ġijjana !]

(trad) : louange à dieu, que dieu soit avec vous, quoi à dire ? Ça va ?vous êtes fatiguées !

P : [ħata na yir kima dżit man dzajar]

(trad) : moi aussi, je viens d'arriver d'Alger

Pr : [ʔ ::h↑ ! ħamdullah ġla slamtek]

(trad) : ah ↑! Dieu merci pour votre retour

P : [*** kidżit] - - -

(trad) : quand je suis venue - - -

Pr : [ah !]

(trad) : quoi !

P : [batlata lqitak makenf !]

(trad) : je ne vous ai pas trouvé le mardi !

Pr : [ġlah ?]

(trad) : pourquoi ?

P : [maritf *** kont andek dżanaza !]

(trad) : je ne sais pas, avez-vous eu un enterrement ?

Pr : [ʔ ↑ : bassabt !wala batlata ?]

(trad) : ah ↑ , samedi ? Ou bien mardi ?

P : [batlata batlata]

(trad) : mardi mardi

Pr : [? ↑ :: manbeḡd walit !

(trad) : ah, mais après je suis venu

[xxx]

Pr : [wallah labasmaḡ ja] **madame** [* * * ((rire)) smaḡ bismillah] **bon** [doka waḡdid ah qaffal qaffal + * * *]

(trad) : au non d'Allah, bon maintenant la prothèse est toute neuve, fermez fermez +***

P : [emm]

(trad) : d'accord

Pr : [manaḡḡhitleḡf zjada abadan↑ manṡiḡoḡf felyalṡa lowla + qol ḡlada ?]

(trad) : je ne vous ai jamais↑ diminué l'augmentation, pour ne pas répéter la même erreur+ dites la salade ?

P : [mm]

(trad) : d'accord

Pr : [qol ḡlada ?] ↑

(trad) : dites la salade ? ↑

P : [nqolha ! wala :: !] ↓ - - -

(trad) : je la dis ?ou quoi ! ↓

Pr : [hi :::h qu ::l] ↑

(trad) : oui dites ↑

P : [ḡlada] ↓

(trad) : la salade ↓

Pr : [ah] **ça va** [kotaʃref tahɖar mli: h ((rire))]

(trad) : ah ça va, vous prononcez bien

P : **ça y'est !** ↓

(trad) : ça y'est ↓

Pr : **oui, c'est bon** [ʃufi] **madame** [mʃi mʃah blaʃqal] **d'accord ?** ↑

(trad) : oui, c'est bon, écoutez moi madame soyez attentive d'accord ? ↑

P : [em]

(trad) : oui

Pr : [wadʒʃek ʃwija nahh̄ih matxallihʃ jadyat ʃlik] **okuy ?**

(trad) : si elle vous fait mal enlevez- la d'accord ?

P : [xxx]

Pr : [matxallihʃ jwadʒʃe ? ***]

(trad) : ne le laisse pas te faire mal ?

[xxx]

Pr : **non** [ʃufi] madame [tabʃi arraj ntaʃi] **d'accord ?** [arqad matraqdiʃ bih xlaʃ xlaʃ]
d'accord ? Même ↑ [majwedʒʃekʃ bda jwadʒʃe:k ʃwija nti allabsih kdar mathamlo]

Trad) : écoutez-moi madame ?suivez mes conseils d'accord ?ne dormez jamais en portant cette prothèse ! même si elle ne vous fait pas du mal ; mettez-la à tout moment, même s'il vous dérange un peu

P : [hih]

(trad) : oui

Pr : [ki::ʃuf rohek balli matakderʃ thammlu nahh̄ih + ʃwija taʃ zit zituna dhan lah̄ma taʃak] **repose les gencives** [wʃawdi labsih wanʃufek nʃallah kima lʃum]

(trad) : quand vous vous sentez que vous pouvez plus la mettre, retirez-la+ un peu d'huile d'olive pour lubrifier ta gencive, et remettez-la, et, on se voit comme aujourd'hui si Dieu le veut

P : [nfallah]

(trad) : si Dieu le veut

Pr : **le sam le mar ++ le mardi** [ida maqdertif tdzi ani ***]

(trad) : le mardi si vous ne pouvez pas venir je---

P : [batlata ?]

(trad) : le mardi ?

Pr : [jaʕni ida maqdertif tdzi ani nafhem balli a :::ki *** dorof- - -]

*(trad) : si vous ne pouvez pas venir je comprends que ***circonstance - - -*

P : **y a quelque chose**

(trad) : il y a quelque chose

Pr : **voilà y a quelque chose, d'accord, mais** [nfallah brabi nfallah nfufuk bxir nhar ssebt]

(trad) : voilà il y'a quelque chose, d'accord, mais on se verra samedi prochain si Dieu le veut

P : [nnfallah]

(trad) : si Dieu le veut

Pr : [hakda ?]

(trad) : d'accord ?

P : [besslama]

(trad) : au revoir

Pr : [salmili ʕel hadʒ wrabi jdʒʕel ʃʃfa nfallah latfal]

(trad) : passez le bonjour à ton mari, et que Dieu guérisse ton fils

P : [allah jsalmek awisel ʕlik bazzaf aw ʃwijja mrid]

(trad) : merci, aussi vous passe le salut, il est un peu malade

Pr : [sallamli ʕlih bazzaf bazzaf fi amani lleh]

(trad) : pareil, en protection de Dieu

Interaction : 12

Cet enregistrement a été réalisé le 10 mars 2018, dans un cabinet de prothèse dentaire à Jijel centre, chez Mr B.K, auprès d'un patient âgé de 23 ans, sa durée est de 1 minutes 20sec.

Pr : [waf ʕalak ?]

(trad) : comment vas-tu ?

P : **tonton** [l] **mâchoire** [aw + tkssar]

(trad) : la mâchoire est cassée

Pr : [a ::h] **ça va** ↑ ? - - -

(trad) : ah ça va ↑ ? - - -

P : [awah labes]

(trad) : bien ça va

Pr : **ça va** ? [labes ? rajjaħ w faddar labes ?]

(trad) : ça va bien ? Assieds-toi, et ta famille va bien ?

P : [labes hamdulillah] [xxx]

(trad) : bien louange à Dieu [xxx]

Pr : [xxx]

Pr : [men huwwa ddamʕak ?] ↓

(trad) : qui est avec toi ? ↓

P : [mʕajji ʕahbi] ↑ - - -

(trad) : mon copain avec moi ↑ - - -

Pr : [ʔ::]

P : **un joueur**

(trad) : *un joueur*

Pr : [xxx]

P : [aw tkassar] + + +

(trad) : *elle est cassée* + + +

Pr : [+ + laħma jtajba ja:xuji manhazzuf laqjas ljum fuf] - - -

(trad) : *+ +la gencive est endommagées mon frère, on ne prend pas les mesures aujourd'hui, écoute-moi* - - -

P : ((rire))

(trad) : ((rire))

Pr : [bwijta taġ] **bicarbonate** * * *

(trad) : *une boite de bicarbonate* * * *

P : [hih]

(trad) : *oui*

Pr : [dir naş kas m a+ ħamayref taġ l] **bicarbonate** [xallaġ wfallal ħatta jaxlaş lkas matarqad f b] **la prothèse** [djalak] **d'accord** ?

(trad) : *mets dans une demi-tasse d'eau une cuillère de bicarbonate bien mélangée puis rince-toi la bouche jusqu'à la fin de la tasse, ne dors pas avec ta prothèse dentaire ? D'accord ?*

P : **d'accord**

(trad) : *d'accord*

Pr : [dikassaġ + nhar tlata adrab dora nġufek lakan jefna laħma mliħa nhazzo laqjas **sinon** dikassaġ batlata dattzid +]

(trad) : le mardi prochain, tu viendras pour voir ta gencive, si elle n'est pas endommagée, je prends la mesure sinon, on se voit le mardi après prochain+

P : [haja nfallah]

(trad) : si Dieu le veut

Pr : **d'accord** ? ↓

P : **d'accord tonton** - - - ↑

(trad) : d'accord tonton - - - ↑

Pr : [ddar jaxi labes ?] ↑

(trad) : la famille va bien ? ↑

P : [dabqina hajjin wallahi yir] **bien tonton** ↑

(trad) : si Dieu le veut, je te jure qu'elle va bien tonton ↑

Pr : [labes]

(trad) : bien

P : [aja salam wařlikum] ↓

(trad) : que la paix soit sur vous, au revoir ↓

Pr : [beßlama]

(trad) : au revoir

P : [allah yřinkum]

(trad) : que Dieu vous aide

Pr : [řahři ::t beßlama]

(trad) : merci, au revoir

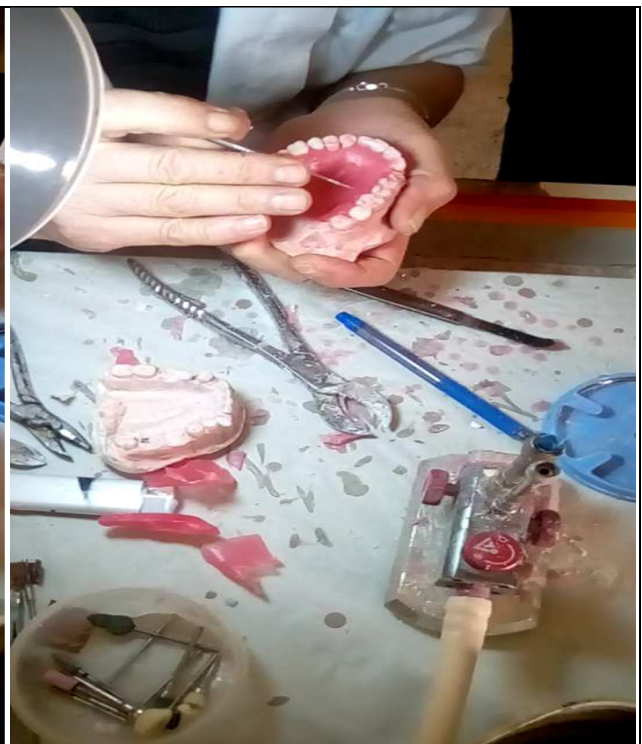
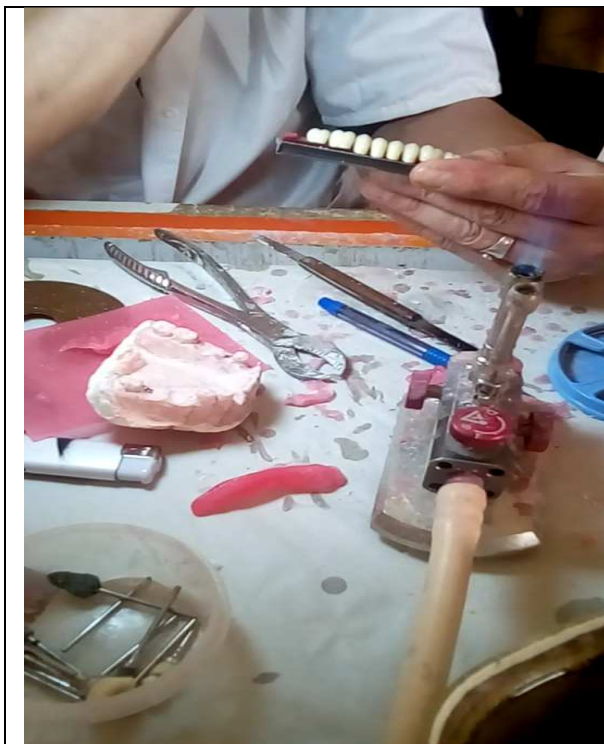
Annexe 2 : le non verbal dans l'interaction



Capture 1 /2



Capture 3/4



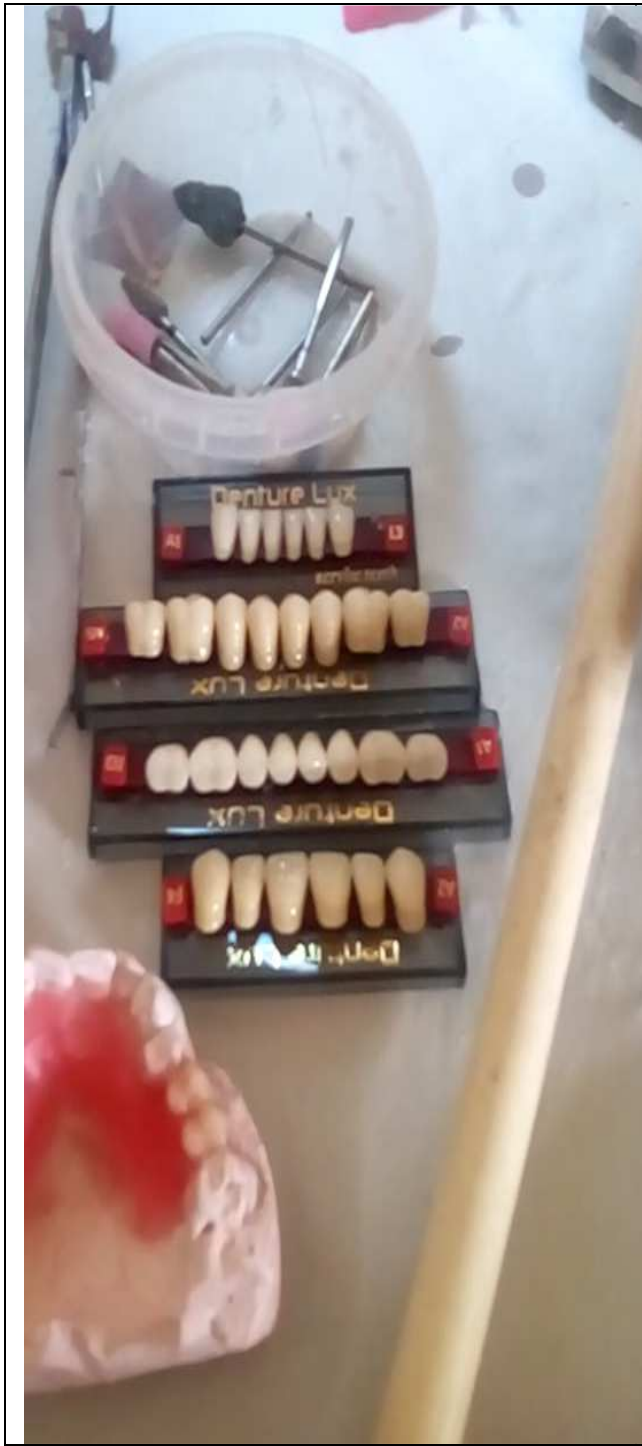


Capture 5 / 6



Capture 7 / 8





Capture 9



Capture 10

Résumé

L'interaction verbale est une communication orale entre un ou plusieurs interlocuteurs dont l'objectif est bien déterminé d'échanger pour avoir des informations.

La recherche que nous avons menée s'inscrit au sein du domaine de la Sociolinguistique. Dans ce cas, nous nous intéressons aux interactions qui se font dans un cabinet de prothèse dentaire, en nous focalisant sur la langue utilisée par les interactants.

Notre objectif est non seulement de mettre en lumière la structure générale des interactions c'est-à-dire leur organisation mais, également, de vérifier l'usage de la langue dans les transactions commerciales à partir d'un corpus enregistré à Jijel à l'aide d'un portable caché en jouant le rôle de stagiaire pour éviter toute réaction négative de la part des patients. Par la suite, nous avons analysé séparément les différents enregistrements.

A la fin de notre travail, nous avons affirmé que ces interactions en contexte sociolinguistique sont formées et structurées par un tour de parole et aussi en question / réponse.

Mots-clés : Usage des langues, les interactions verbales et non verbales, le cabinet de prothèse dentaire.