Le corpus « Sérignan 1 » : présentation et transcription

Laurent Fauré

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/praxematique/3044>

DOI : [10.4000/praxematique.3044](https://doi.org/10.4000/praxematique.3044)

ISSN : 2111-5044

Éditeur

Presses universitaires de la Méditerranée

Édition imprimée

Date de publication : 1 janvier 1997

Pagination : 15-35

ISSN : 0765-4944

Référence électronique

Laurent Fauré, « Le corpus « Sérignan 1 » : présentation et transcription », *Cahiers de praxématique* [En ligne], 28 | 1997, document 1, mis en ligne le 01 janvier 2015, consulté le 08 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/praxematique/3044> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/praxematique.3044>

Laurent FAURÉ
PRAXILING
Université Montpellier III

Le corpus « Sérignan 1 » : présentation et transcription

Les passages du corpus enregistrés au magnétophone et transcrits qui constituent le support commun de la présente publication sont initialement extraits des données d'une enquête effectuée de décembre 1993 à juin 1994 dans la région du Biterrois. Son objet résidait dans la collecte de phénomènes interjectifs au sein du discours oral en français méridional¹ et plus particulièrement lors d'interactions de service. Le milieu professionnel visé était celui de bureaux de poste en secteur rural. Nous avons ainsi pu opérer sur les deux sites de Thézan-les-Béziers et de Sérignan (villages respectivement situés au nord et au sud de la ville de Béziers, dans la partie orientale du département de l'Hérault)².

1. Observations relatives au corpus

1.1. Le terrain d'enquête

Les raisons d'un tel choix peuvent être trouvées pour une part dans la fréquence et l'assez grande diversité des échanges spontanés et quo-

L. Fauré, chemin rural n° 102, route des Maraussan 34500 Béziers.

1 Dans le cadre de la confection d'un mémoire de DEA et d'une thèse de doctorat en cours, effectués sous la direction de J. Bres et de J.-M. Barbéris et portant sur une approche des fonctionnements socio-interactionnels de l'interjection à l'oral.

2 Cette enquête n'aurait pu être menée à bien sans la coopération courtoise et avisée de l'ensemble des personnels y ayant participé. Qu'ils veuillent bien trouver ici l'expression de notre réelle gratitude.

tidiens que ce terrain d'enquête est susceptible d'offrir, une fois délimité le champ des interactions ritualisées. Ainsi, le milieu rural ou semi-rural qui caractérise les sites de notre étude présente la particularité d'une gestion fluide et journalière de réseaux sociaux relativement peu étendus et supposant une certaine connaissance réciproque des interactants, pour la plupart d'entre eux du moins. L'enracinement dans le terroir ou, pour les fonctionnaires d'un certain âge, le retour dans leur région d'origine, ajoute une certaine cohésion à de tels rapports (ce que l'usage de formes occitanes viendra, au plan sociolectal, attester).

D'autre part, des raisons pratiques évidentes en ce qui concerne la concentration des informations à recueillir (et les conditions mêmes de leur collecte) militaient en la faveur d'une enquête portant sur des unités administratives de dimensions réduites. Il nous a semblé que, de ce point de vue, les deux bureaux choisis, par leur importance professionnelle similaire, correspondaient parfaitement à nos visées.

Plus spécifiquement, la paupérisation économique de la plaine du Biterrois vient renforcer le caractère social et de proximité d'un service public traditionnel comme celui des Postes. On conçoit de même aisément que, tant au plan des représentations qu'à celui, plus prosaïque, des processus sociaux qui s'y nouent, cette entreprise se voie traversée de situations de nature souvent conflictuelle³.

Mais qu'ils soient consensuels ou dissensuels, les produits des interactions recueillies n'ont pas été trouvés dans les seuls échanges intra-professionnels. Les guichets de La Poste présentent en effet une grande diversité de conversations quotidiennes courantes et spontanées en alternance avec toutes les formes d'échanges fortement ritualisés qu'on ne saurait oublier. Cette palette de potentialités confère ainsi aux données retenues une réelle variété de faits langagiers eux-mêmes, mais aussi de topiques survenant au cours des procédures engagées.

³ Pour donner une idée sommaire d'un tel aspect, on notera simplement qu'au cours de notre enquête (c'est-à-dire sur une période de six mois) se sont succédé deux mouvements revendicatifs locaux de préposés et un conflit, plus ou moins corrélatifs à l'application en cours de la dernière réforme des structures (notamment de la grille indiciaire des salaires) et opposant certains bureaux du Biterrois à la direction de leur groupement.

1.2. Spécificités du corpus

Leur nature socio-professionnelle induit nécessairement la configuration des situations observées et enregistrées, informant par là une analyse discursive dans ses aspects sociolinguistiques et interactionnels. Aussi, une précaution de lecture impose-t-elle de définir un schéma minimal comportant un nombre défini d'actants engagés dans les procédures de service ou les accompagnant simplement. Ceux-ci représentent, en quelque sorte, le noyau des agents de l'administration postale⁴ que globalement on retrouve même dans les plus petits bureaux (à l'exception des annexes) selon la distribution suivante⁵ :

- A : agent affecté au service du guichet ;
 - D : agent de contrôle ;
 - X : usager de l'administration ;
 - E : receveur ;
 - G : agent affecté au tri du courrier.
- et quelquefois :
- I : conseiller financier

Seuls les trois premiers apparaissent dans les extraits choisis d'un corpus cependant caractérisé par l'accroissement du nombre global de locuteurs. Plusieurs actants se sont en effet additionnés à ceux du précédent modèle dont, notamment :

⁴ Il convient de rappeler ici une distinction administrative entre *service général* et *distribution* qui différencie les tâches effectuées (tant postales que financières) par le personnel opérant à l'intérieur du bureau et celles en lesquelles consiste le travail des préposés (dont, essentiellement, la distribution du courrier). Ces derniers peuvent d'ailleurs se trouver dans la partie du bureau destinée au tri et, par conséquent, intervenir en arrière-plan.

⁵ Dans un souci déontologique, les patronymes des personnes enregistrées ont été systématiquement remplacés par des lettres qui, d'un enregistrement à l'autre, reconduisent, dans la mesure du possible, des fonctions professionnelles équivalentes.

- B : agent féminin en stage de formation continue au guichet ;
 - F : agent féminin du guichet 2.
- Il faut ajouter aux agents de service les usagers ;
- X₁ à X₂₁ : clients du guichet 1 ;

et en l'occurrence :

- C : enquêteur. En tant que tel, son rôle se limite dans ces échanges à l'observation directe (méthode du carnet de bord) et à la gestion de la table de mixage (*cf.* 1.3).

Formellement, des relations hiérarchiques jouent dans les rapports intra-professionnels. Le receveur est ainsi le cadre responsable de la gestion des personnels et du bon fonctionnement général du bureau. De sa tutelle administrative dépendent par conséquent l'ensemble des employés, qui, dans le domaine des opérations de service, sont tenus de se conformer à ses directives. Le contrôleur, par son grade, appartient également au personnel d'encadrement et a notamment pour fonction de vérifier les opérations effectuées journalièrement aux guichets.

Force nous a été toutefois de constater que, sur les lieux de l'enquête, notamment en ce qui concerne les rapports contrôleur / autres membres du personnel, les représentations de ce type de configurations hiérarchiques sont, en apparence, du moins, assez peu marquées pour ne pas dire inexistantes⁶. Chacun préfère d'ailleurs solliciter la notion conviviale de « collègue » pour l'évoquer. Le « chef » de service à part entière demeure en fait le receveur qui, il est vrai, se trouve bien moins au contact du guichet et de ses procédures (à la fois par son rôle et par le fait qu'il occupe un bureau séparé dans l'aire de l'établissement public) que ses subalternes, mais a des fonctions de superviseur.

On peut également préciser que A, E et G sont ici des hommes tandis que D est une femme. D'autre part, l'âge des employés varie entre quarante et cinquante-cinq ans. Il peut sembler utile enfin de donner une vue schématique (au plan fonctionnel et non architectural) de l'or-

⁶ Au plan méthodologique, l'étude des interactions permettra évidemment de se faire une opinion plus précise de la nature des rapports effectivement engagés dans la gestion de la parole et du contenu des échanges.

ganisation générale du bureau de poste, qui comprenne la disposition des interactants respectifs (ceux n'occupant pas de place lors des échanges retenus sont pointés en grisé) ainsi que leurs déplacements — indiqués par des flèches — au cours de l'enregistrement.

Vue schématique du bureau de poste de Sérignan

1.3. Traitement des données

Les séries de répliques sélectionnées ont été extraites de 45 minutes d'interaction verbale constituant l'ensemble des transcriptions⁷ effectuées pour Sérignan 1. Il nous a paru intéressant de dégager du corpus global cette plage d'échanges professionnels en ce qu'elle s'est avérée suffisamment riche, tant par sa cohérence que par sa lisibilité, pour permettre une exploitation qui soit réellement représentative de l'ensemble du recueil établi⁸.

L'enregistrement des données a été réalisé à l'aide de trois microscavates et d'une table de mixage reliés au même magnétophone. Nous avons ainsi des options diverses en ce qui concerne la gestion directionnelle des microphones : dans tous les cas, la discrétion de ces derniers a permis sans difficulté d'en attribuer un premier à l'agent en service au guichet (employé A) et d'en diriger un deuxième vers la personne se présentant à ce dernier (client X...). Le troisième microphone a été affecté à un second employé du bureau (B : guichetière novice en formation)⁹.

Le recours à une table de mixage se justifie par l'une des possibilités qu'elle offre : sur le plan pratique, elle constitue un auxiliaire précieux à la lisibilité de données recueillies dans un environnement professionnel où l'emploi du matériel mécanisé bruyant se conjugue avec une activité regroupant parfois de nombreuses personnes simultanément dans un même lieu clos (on notera que la salle d'attente, le guichet et le bureau de contrôle sont situés dans une pièce unique qui n'excède pas 40 m² environ). L'opérateur-enquêteur est ainsi conduit à sélectionner

⁷ On pourra prendre connaissance *infra*, en tête du corpus Sérignan 1, des règles de transcription (qui sont notamment celles en vigueur dans les travaux praxématiques ; ceux-ci reprennent en les adaptant certains des principes introduits en sociolinguistique par les analystes de conversation américains).

⁸ Nous avons retenu et transcrit quatre heures environ d'enregistrement que nous avons sélectionnées parmi la masse un peu plus importante de données recueillies (mais plus ou moins audibles et exploitables).

⁹ Dans les autres séquences ce même micro a été alternativement affecté à l'enquêteur ou mis à portée des autres agents dits « d'arrière » selon le sociolecte administratif (c'est-à-dire le personnel qui est chargé des tâches de contrôle, de tri postal et d'encadrement).

les entrées du son en pratiquant la « poursuite » des locuteurs afin d'éviter, autant que faire se peut, les phénomènes de saturation.

Enfin, la collecte de nos données en situation d'interactions verbales réelles appelle une dernière série de précisions.

1.4. Problèmes de lecture

Le recueil d'extraits ici proposé a pu être tiré d'un corpus constitué en fait de deux types d'enregistrements, l'un sur le modèle de l'entretien semi-directif, l'autre, à micro fermé, afin de dégager des conversations entre guichetiers et usagers de La Poste mais également entre agents de la même administration. Par cette dernière option, nous avons recueilli des plages d'échanges où l'enquêteur joue un rôle plutôt effacé, afin de ne pas perturber le cours normal du service. Il appartient toutefois réellement à la situation de communication (beaucoup plus du point de vue des agents de l'administration que des clients), ainsi que peuvent en témoigner les fréquentes répliques — ou les divers signaux — qui lui sont adressées. Par choix méthodologique (afin de pouvoir ultérieurement développer une analyse contrastive), et selon les conditions que nous imposait le terrain, nous avons décidé d'attribuer alternativement à l'enquêteur une intervention plus ou moins active : il s'agissait de procéder, dès que les impératifs professionnels l'autorisaient, à l'enquête semi-directive sur place. Le corpus Sérignan 1 n'entre pas dans cette dernière catégorie et a été sélectionné pour d'autres motifs, notamment en raison de sa longueur relative et de critères statistiques. On y trouvera néanmoins bien des représentations émergeant sans avoir été sollicitées, que la seule présence de l'enquêteur aura induites¹⁰.

Des difficultés sont toutefois rapidement apparues dès lors qu'il s'est agi de soumettre l'ensemble de ces données à un analyseur de mélodie. Ce type d'appareillage, en permettant d'obtenir des résultats significatifs, s'est révélé réellement indispensable dans le domaine des faits prosodiques et intonatifs. Toutefois, son calibrage par seuils d'intensité et de fréquence ne peut, pour l'heure, distinguer les profondeurs

¹⁰ Ajoutons que les membres du personnel enregistrés étaient informés de ce que l'enquête portait sur les fonctionnements de la langue orale en général et non, spécifiquement, sur les interjections.

acoustiques ni isoler les bruits extérieurs de la production vocale figurant sur la même piste sonore. Les phénomènes de saturation dus à la triple entrée du son (microphones) ont donc parfois conduit à une forme d'écrasement (par synthèse) des courbes mélodiques des données recueillies. Grâce à l'équipe du laboratoire de phonétique de Paris III que nous tenons à remercier chaleureusement ici pour son aide et son précieux apport¹¹, nous avons toutefois tenté de les reconstruire, lorsque cela s'imposait, en croisant les résultats de plusieurs détecteurs et analyseurs (système Unice, logiciels Spectro, et SoundEdit Pro, avec vérification en cours sous Prozodik (chaîne analogique de détection de mélodie). L'établissement d'un protocole expérimental (bâti notamment sur l'utilisation de plusieurs appareils enregistreurs, un système de régulation chronométrique pour la mise en phase et éventuellement un certain nombre d'autres contraintes telles que la prise en compte de tests vocaux préalables pour établir la bande de fréquence de chaque locuteur et le gain) devrait, à l'avenir, permettre de résorber en partie ce déficit d'information. L'utilisation du support vidéo est aussi pleinement envisageable dans la même perspective (détermination du contexte). Cependant, il va de soi que l'enquête de terrain ne saurait être idéalement remplacée par les conditions de la chambre anéchoïque et si la discrétion doit demeurer la règle de fonctionnement du type d'enquête à laquelle nous avons procédé, alors la technique doit s'aligner sur le contexte et non l'inverse. L'émergence du bruit n'est incommode qu'au linguiste ne se préoccupant pas du contexte de l'oralité, non à celui qui se voue à l'analyse fine des faits spontanés de la langue du quotidien et aux conditions de leur émergence.

¹¹ Cette partie du travail a en effet pu être réalisée dans le cadre d'une convention de recherche liant le *Centre de Recherche sur le français contemporain* (Paris III) qui a pour objet l'étude de l'oralité en français et *Praxiling* (Montpellier III), coord. Mary-Annick Morel et Jeanne-Marie Barbéris.

2. Transcription du corpus

2.1. Règles de transcription

		<i>Micro</i>	
↑	intonation montante		
↓	intonation descendante	A guichetier (1)	1
(!) (!)	intonation exclamative, emphatique		
(1) (1)	encadrent une intonation rieuse	B agent en formation	3
(2) (2)	encadrent une voix plus forte		
(3) (3)	encadrent une voix basse	C enquêteur	
(5) (5)	encadrent une voix chuchotée		
:, ::, :::	allongement plus ou moins prononcé	D agent de contrôle	
/, //, ///, ////	pauses plus ou moins longues		
...	interruption de parole	E receveur	
<u>xxx</u>	chevauchement de paroles		
(xxx B)	canal de rétroaction	F guichetière (2)	
(xxx)	indications contextuelles		
+++	bruit gênant l'audition	X ₁ à X ₂₁ clients	
===	prononciation inaudible	du guichet "	2

2.2. Remarques complémentaires

— une pause « / » équivaut à 500 millisecondes environ ; les silences prolongés des locuteurs sont encadrés par des indicateurs de pause et mesurés entre parenthèses (exemple : */(32 secondes)/*).

— Les indications situationnelles sont précisées entre parenthèses et sous une typographie différente (en italique) : (*xxx*)

— Les noms de personne en italiques majuscules remplacent les véritables patronymes. Les prénoms, également modifiés, figurent en minuscules.

— Le recours à une transcription alphabétique vise à une meilleure lisibilité, selon une tradition sociolinguistique désormais bien ancrée. Toutefois, on a tenté de restituer certaines contractions de la langue orale (dénotant certains traits méridionaux, notamment) du type *ils* > *is*, *elle* > *è*, *celui* > *çui*, *allez* > *aez*, *alors* > *aors*, *parce que* > *pasque*, etc. chaque fois que cela s'est avéré utile à la précision des énoncés pro-

duits. Certaines formes d'origine occitane (*bé, tè, hè, vé*, etc.) ont également été conservées.

— Les intonations (ascendantes, descendantes, rieuses ou emphatiques) indiquées dans la transcription portent sur les segments syllabiques qui les précèdent ; elles ont été notées sur la base de données perceptives partiellement vérifiées sous analyseur.

2.3. Extraits du corpus « Sérignan 1 »

Extrait (1)

75.D (de l'arrière de la pièce, à l'adresse de A après avoir vérifié qu'il ne procédait pas à une opération) pour une ouverture de livret / *FAGET* là c'est toi hier ↑ / ça te dit quelque chose (oui A) pour une minure pour (oui A) une mineure / hier elle a coché (!) là (!)

76.A oui j'ai vu que: elle avait: elle avait coché... elle a coché:

77.D (se rapproche de A et B) elle a coché ici à la majorité à l'émancipation et seront indisponibles

78.A âge de 16 ans tu me:ts ↓ (A tente de prendre le dossier que tient D afin d'opérer les rectifications nécessaires)

79.D ah non non mais attends / non mais pasqu'è...non non non mais c'est pas çui là mais c'en est un autre c'est la caisse d'épargne qui me téléphone / (ah... a ouf A) alors elle me demande pasqu'elle me dit normalement si: i faudrait pas de fiche 1 ter alors qu'y a la fiche 1 ter è me dit la mère elle a signé alors que normalement elle aurait pas dû signer

80.A (2) mais ouais mais ensuite bon tu je sais pas (2)

81.D donc c'est à l'âge de 16 ans ↑

82.A ouai:s (!) à l'âge de 16 ans (!) / c'est celle de: comment è s'appelle de // (claquement de doigts) de Laval là ((!) ah (!) ah bé oui D) tu sais celle qui vient apporter le courr... oui: (!) 16 ans (!) (ah oui oui je vois D) /// (D s'éloigne et A se tourne vers B et C) ah oui là c'est pareil (aspiration)/// elle est arrivée a: avec l'ouverture d'un livret de caisse d'épargne c'était sept heures et demie c'était quatre heures et demie ff / aors bon c'est assez long l'ouverture d'un livret aors j'ai dû laisser laisser de côté bon (mh C) puis je l'ai fait ensuite baa: quand tout le monde e:st était parti // (3) ah là c'est des... (3) là c'est la bous-

culade de (2) quatre heures jusqu'à quatre heures et d'mie (2) y a que ce guichet aors eu:h aors ce sont les boîtes et tout qui qui déposent et tout la mairie eu:h perception pff // (=== B) notaires enfin pff // et ensuite des gens qui pourraient venir dans la journée (!) / mais non is viennent encore le soir dis (*lève les bras pour les laisser redescendre progressivement*) on dirait qu'is se régalent de faire la queue (*lève les bras et les laisse retomber en les faisant claquer sur ses jambes*) non non mais c'est c'est c'est malheureux hé ↑ / en plus on leur a marqué que c'était: que c'était des fois (*bruit sourd*) à pas venir à la poste mais y a rien à faire ///// ouais on leur a marqué¹² (!) /// y en a qui viennent deux fois par jour (*conversation inaudible au fond de la salle*) (hé (!) D (à A)) is viennent acheter un mat... un timbre le matin un timbre le soir

83.D autorisé représentant légal si jamais pasque tu sais que jusqu'à 16 ans i pourra pas venir / mai:s ça è peut bien le mettre ça (=== B) et dire le représentant légal i pourra bien y revenir retirer à sa place: (bien sûr A) hé ↑ (bé ouais ↑ +++...A)

84.X₄ (*X₄ est une petite fille*) un carnet de timbres s'i vous plaît

85.A (2) un (2) carnet de timbres (!) //(5 secondes)// alors 28 francs //(11 secondes)// alors vingt huit francs et vingt cinquante (!) //(3 secondes)//

86.X₄ au revoir

87.A aez au revoir

Extrait (2)

121.X₆ vous pouvez me dire combien je dois timbrer là ↑

122.A oui (*pèse la lettre*) //(8 secondes)// 21 francs

123.X₆ c'est tout ↑ /// j'ai vingt euh trente j'ai plus que de:s... (*étale sur la banque sa petite monnaie avec un sourire désolé*)

124.A ah (1) mais c'est bien ça (1) / vous allez nous enrichir encore (*léger rire de X₆*) on en a besoin //(5 secondes)//

125.X₆ voilà

126.A très bien (*un monsieur s'approche du guichet*)

127.X₇ bonjour

¹² A fait ici allusion à un panneau d'information placé à l'entrée du bureau et indiquant les heures d'affluence.

- 128.X₆ (*rassemble ses affaires*) merci (*quitte le guichet*) //(5 secondes)//
- 129.X₇ c'est pour un affranchissement à 100 grammes ↓
- 130.A bonjour // plus ou moins ↑ // plus de 100 grammes moins de 100 grammes
- 131.X₇ (*geste de la main signifiant « environ »*) 100
- 132.A (!) cent grammes (!) / six francs soixante dix vous voulez six francs soixante-dix ↑ (ouais X₇) /
- 133.X₇ (!) ça (!) e::t un accusé de réception (*tend l'enveloppe portant l'intitulé « refusé - retour à l'expéditeur »*)
- 134.A et un accusé de réception // === (*murmure*) soixante dix //(10 secondes)//
- 135.B === (*très faible murmure*)
- 136.A et non c'est pour une lettre en retour hé ↑ (ah B) /// aors 5 / 6 / 6 // 10 cinquante //(11 secondes)// (*à propos du fichet d'accusé de réception*) voilà vous collez tout ça sur le:... //(14 secondes)// (*s'occupe des autres clients pendant la mémorisation des données*)
- 137.X₈ (*nouvelle cliente*) deux timbres
- 138.A 5 francs soixante (*ramasse la monnaie*) //(12 secondes)// 5 francs soixante: (2) six et quatre qui font dix (2)
- 139.X₈ merci (*ramasse et range sa monnaie ; une autre cliente se prépare*) //(17 secondes)//
- 140.X₉ c'est pour voir (*tend son livret de caisse d'épargne*)
- 141.A ah mais attendez i faut que je / je termine avecque monsieur (*désigne X₇ du menton*)j'peux pas: // là ç...c'est ç qu'y a d'embêtant (ah bé ouais B) on peut pas faire une opération tant que... / on a un client i faut le terminer //(26 secondes)//
- 142.E (*s'approche*) excusez-moi monsieur=== clients à côté hé ↑ ((!) patron (!) G) === //(20 secondes)//
- 143.A (*à X₉*) je vais vous faire un relevé d'identité pour voir //(10 secondes)//
- 144.B (3) je l'ai noté quelque part / je vais le retrouver (3)
- 145.A (*le feuillet tendu par l'usager n'est pas explicite*) je sais pas qu'est-ce que c'est // c'est CNÉ¹³ ou CCP¹⁴ ↑
- 146.B relevé d'identité c'est quoi ↑ /// comme code ↑
- 147.A alors 37 francs 10 // (*plusieurs secondes s'écoulent*) voilà
- 148.X₉ merci ///

¹³ Caisse Nationale d'Épargne.

¹⁴ Compte Courant Postal.

- 149.A (continue à imputer ses données sans entendre B ; à lui-même) non
- 150.B (à l'adresse de F, l'opératrice du guichet voisin) qu'est-ce que c'est comme code *Andrée* / relevé d'identité ↑
- 151.F 364
- 152.B 64 ↑
- 152.F (hoche la tête en signe d'assentiment) //(6 secondes)//
- +++ quand on te demande +++
- 153.B ouais
- 154.A === (murmure inaudible) alors verser 80
- 155.B 93 / 93 mise à jour
- 156.F 293 c'est pour les (bruit de tampon) livrets+++
- 157.B ça c'est le CCP
- 158.F ça c'est le CCP ce qui est (!) 3 (!) c'est le CCP / ce qui est (!) 2 (!) c'est le CNE (approbation de B) //(1 minute et 30 secondes)// (silence) (A impute les données des pièces comptables fournies par E - G vient relever le courrier de la boîte du guichet)
- 159.A voilà
- 160.X₁₀ merci au revoir
- 161.A au r'voir madame //(10 secondes)// (à B) ça va ↑
- 162.B enfin (!) ///
- 163.A (!) o:h (!) j' rigole après quand tu:: (rire de B) / sinon tu as pas besoin de ça de de le retenir ces: ouvertures enfin ou trucs comme ça (faiblement articulé) tu tu tu vas en 98 tu vas dans le 2 et après tu le vois
- 164.B encore l'ouverture qu'elle a apportée là tout à l'heure / ça me ...
- 165.A pourquoi ↑
- 166.B pourtant on en a fait une un jour et je pense que
- 167.A bon tu vois (voix chantante) si si la CNE 2 / tu as le tableau tu vois // interrogation d'un compte de tu vois tu as tout tu as tout là tu as pas besoin de: le marquer ça // bon i suffit que tu te souviennes de: des (!) principaux (!)
- 168.B bé c'est pour pas perdre de temps / voilà (a:h A) les principaux bien sûr je vais pas noter tout le...
- 169.A sinon hé / c'est vite fait hé::
- 170.B l'ouverture d'un compte alors qu'est-ce que tu...
- 171.A (2) ah oui ç... (2) les sommes bloquées ; je t'ai je t'ai fait voir les fois en sommes ah oui lorsque: on est sous réserve d'encaisse-

ment (sous réserve d'encaissement oui B) hé ↑ / tu fais 205 et ensuite tu fais 209 bon eu:h...

172.B (!) ah (!) tu veux dire pour (2) la débloquer (2)

173.A pour la débloquer

174.B ah non / ça je savais pas

175.A puis enfin je te l'av...tu l'avais marqué l'autre fois

176.B oh j'en ai tellement marqué moi (3) pauvre (!) (3)(ah ah - rire- A) (en direction de C) je marque chaque fois pareil / alors donc je fais 205

177.A 205 alors là COCOM¹⁵ 1 // pasqu'i te faut avoir le:: l'autorisation /// COCOM 1 et voilà et tu: et tu passes le en 91 TP¹⁶ i te sort le: et (2) après ça (2) eu::h tu fai:s 209 // voilà // et là tu débloques ta somme /// surtout maintenant on met tous les chèques bancaires sous réserve d'encaissement et // on a des notes qui: impératives alors c'est même des gens qui ont un salaire +++ à la Poste ça ça fait moche on doit reconnaître...

178.B quand tu passes la quand tu passes la: // la 91 TP

179.A on n'est plus service public / hé ↑

180.B quand tu passes la 91 TP / qu'est ce que tu: à à quoi ça sert là: (*désigne de la main l'imprimante de service*) qu'est-ce qu'est-ce qui te sort là dessus...

181.A eh bé i te sort tout

182.B rien que tu as fait l'opération ↑

183.A oui oui (2) non non (2) i te sort tout et là sous réser...

184.B mais c'est pas une pièce comptable¹⁷ quoi tu tu...

185.A ah non non non après tu la classes dans les trucs (*désigne d'un geste vague du menton le réceptacle où sont rangées les pièces comptables*) (ah bon hè / voilà d'accord B) y en... et après y a sous réserve d'encaissement chèque de telle date e::t autorisation y a une autorisation // et ensuite dans le dans le 209 tu reprends le numéro d'autorisation pasqu'on te demande le numéro de d'autorisation pour débloquer (ouais / ouais B) et aors tu te sers de de de de:s...

¹⁵ Indique à l'écran le bouton correspondant au code du compte C.C.P. qui permet de transgresser l'interdiction de découvert.

¹⁶ Sigle de la fiche de service que l'opérateur doit insérer dans l'imprimante afin d'obtenir l'état actualisé d'un compte courant postal.

¹⁷ Document conservé par le guichetier et fournissant une trace de la transaction financière effectuée.

186.B et (!) l'ouverture (!) du compte là quand elle t'a porté tout à l'heure (*hoche la tête en direction de l'arrière du bureau où se trouve D*)¹⁸ que tu avais fait hier

187.A l'ouverture du compte / a:h c'e:st

188.B la simple ouverture

189.A alors là c'est pas par... là ouh là c'est compliqué

190.B ah ouais c'est compliqué alors m'en parle pas (*X₁₁ se présente au guichet et va tenter de capter le regard des employés pendant quelques secondes*)

191.A n...oh (!) si (!) bon là tu t'en vas en 210 // (*effectue sur le clavier les opérations décrites*) et là i te faut tout faire tu vois 210 / et 210 là: tu vas en nature alors de là tu tu vas et i te faut cocher toutes ces cases tu vois (*désigne la configuration affichée à l'écran*) / montant / combien elle verse / le code si c'est un enfant (*D à E en coulisse : « laisse non c'est moi »*) c'est le::

192.B faut suivre

193.A (!) c'est 1 (!) / tu vois ↑ / un enfant c'est un mineur c'est 1 / particularité¹⁹ 1 sinon si c'est un majeur 0 / ensuite le compte local²⁰ / si i veut pas de compte local²¹ / c'est rare hé ↑ (mh B) en principe i veut toujours un compte local voilà / et là c'est pareil tu es un monsieur voilà tu es un copie la date de naissance et tout ça (d'accord B) // c'est le premier truc que tu passes²² après on te demande de passer la... / la demande et après la fiche 1 ter // et après on te pass- on te demande de passer le livret // et le livret on t'inscrit tout quoi (mh B) /// en fait...

194.B et l'ouverture d'un CCP c'est le même: +++

195.A ah bè / les CCP (!) non (!) / CCP c'est trois soixante: // euh / attends / noti- notification 10 tout de suite 2 / 4 (*simule une saisie de ce type de données sur son terminal*)

196.X₁₁ je peux avoir un carnet de timbres (oui A) s'il vous plaît ↑

¹⁸ B parle de l'opération précédemment soumise par D à A.

¹⁹ Etiquette d'entrée d'un système d'options considérant la qualité du titulaire du compte.

²⁰ Nouvelle étiquette.

²¹ C'est-à-dire en résidence dans ce bureau de Poste.

²² Il s'agit en fait d'une procédure au cours de laquelle des consignes d'insertion de différentes fiches administratives dans le chargeur de l'imprimante apparaissent successivement à l'écran.

197.A eu:h 3 c'est notification immédiate d'un numéro²³ 365 // tu vois là on te demande (ouais B) un là c'est facile hé le nom... / (le nom le prénom B) le prénom / le nom le prénom / voilà le::s enfin demander la date... la date de naissance lieu tout ça / (ouais B) et allez tout de- tout de suite on t'attribue un numéro

198.B voilà / ouais mais t'envoies ça au: (*vague mouvement de tête en direction de l'écran*)²⁴ et i reçoivent le carnet de chèques quelques temps après

199.A (!) ah oui (!) ah oui alors ensuite i faut qu'i verse au moins mille francs ↑ / sinon t'as +++ (ah au moins mille francs B) ah oui sinon ils doivent (ah ouais B) le: (ah ouais B) sinon is doivent le:

200.B alors tu m'as dit tro- euh trois soixante cinq hé ↑

201.A ouais de tout'façon chaque fois (ah ouais B) tu eu:h tu: tu te lances (ah ouais B) quelque chose tu tu (ouais B) tu verras (je verrai B) (à X₁₁) (2) un carnet ↑ (2)

202.X₁₁ oui //(7 secondes)//

203.B (à C) (3) +++ une fois toute seule on peut pas tout savoir facilement (3) (*silence*) //(3 secondes)//

204.A alors 28

205.X₁₁ (*distrain par les explications de A, X₁₁ a oublié de préparer le montant de la transaction*) pardon ↑

206.A (2) 28 francs (2) (*encaisse*) /// 22 / 23 / 24 / 25 / 26 / 27 / 27 / 27 50 / et (2) 28 (2)

207.X₁₁ (3) merci (3) // je peux vous les laisser les lettres ↑ (*tend au guichetier son courrier*)

208.A oui si vous voulez (*vérifie le montant et le poids des envois et les glisse dans une corbeille prévue à cet effet à ses pieds derrière lui, tandis qu'une dame s'approche de la banque*) //(11 secondes)//

Extrait (3)

280.X₁₅ (2) je (2) suis venue me faire inscrire là ↑ / donc j'ai reçu ça de la poste (*montre un document d'attestation de résidence du compte local*) (ah ↓ A) / est-ce que je peux retirer ici maintenant ↑ // malgré que je vous avais dit je suis interdit: eu::h

²³ Fonction qui alloue un numéro de compte local au nouveau titulaire du C.C.P.

²⁴ A fait ici implicitement renvoi au Centre de Chèques Postaux situé à Montpellier.

- 281.B oui:: / oui...(!) hop (!) a:h mais vous avez pas besoin de faire le: (*évoque le bordereau de demande de retrait d'argent*) (3) non pas la peine de: (3)
- 282.X₁₅ et eu::h pour la carte d'identité je suis en train de la faire refaire je suis en train de vous le dire aussi
- 283.A a::h / ah / et vous l'avez pas alors ↑
- 284.X₁₅ bé je suis en train de la faire réactualiser
- 285.A ah bon
- 286.X₁₅ j'ai les papiers qui sont là et puis le timbre fiscal...
- 287.A (*prend connaissance de l'ensemble des documents que lui présente A*) c'est bien vous ça alors ↑ / c'est bien vous²⁵ ↑
- 288.X₁₅ oui oui c'est bien moi hé: ↑
- 289.A (1) a:h bon (1)
- 290.X₁₅ *GELIN Véronique*
- 291.A *GELIN Véronique* // vous l'avez perdue ou:
- 292.X₁₅ oui je l'ai perdue / enfin j... je l'ai perdue / je l'ai jetée
- 293.A (!) hè:(!) bè c'est gentil ça de jeter la cart...
- 294.X₁₅ en triant mes papiers bè j'ai jeté le bon sac et j'ai gardé le vieux
- 295.A (3) ah è (3) / alors combien vous voulez ↑
- 296.X₁₅ bè mon salaire / cinq mille neuf s'il est là
- 297.A cinq mille neuf ↑
- 298.X₁₅ ou cinq mille... oui cinq mille neuf /// (7 secondes *s'écoulent pendant que la transaction est mise en mémoire*) il est arrivé parce que j'ai eu mon bulletin de salaire hier
- 299.A (*tend le bordereau de retrait*) allez une signature /// vous amenez pas des chèques aujourd'hui ↑
- 300.X₁₅ comment ↑
- 301.A vous amenez pas des chèques ↑
- 302.X₁₅ non j'en ai mai:s : j'ai pas le temps
- 303.A ah bon (*demi sourire*) l'année prochaine hè ↑ (d'ac... l'année... ↑ (*sourire*) (1) m (1) ↓ X₁₅) vous les amenez l'année prochaine²⁶ / c'est... c'est mieux hé ↑ (5) alors 341 (5) // (25 secondes) // (3) a:h peut être ça va pas marcher cinq mille neuf (3) (*l'écran affiche un message d'impossibilité de mener à bien la transaction*) euh ↑ 5000 maximum ↓
- 304.X₁₅ ah bon ↑ comment ça se fait ↑

²⁵ Les certificats présentés ne comportent pas de photographie d'identité.

²⁶ L'enregistrement a été effectué un 30 décembre, dans l'après-midi.

- 305.A vous pouvez pas // hé non parce que:: quand c'... quand vous êtes quand on est interd...eu::h vous pouvez pas retirer plus de cinq mille
- 306.X₁₅ mh mh (3) qu'je paye mon loyer et tout (3) // bè mettez-moi cinq mille e:t
- 307.A voilà / vous revenez demain
- 308.X₁₅ vous ouvrez à quelle heure demain matin ↑
- 309.A (*aspiration*) eu::h comme d'habitude / neuf heures /// et on ferme: ↑ / oui / à midi
- 310.X₁₅ non mais moi j'travaille demain // (3) non mais c'est pas grave (3)
- 311.A non pasque: ça va pas passer
- 312.X₁₅ mettez cinq mille ça ira
- 313.A le maximum c'est cinq mille hè ↑ /// (*à B en lui montrant le message négatif de réponse à la demande de la somme en question*) (3) ah tu vois (3) (mh B) //(10 secondes s'écoulent et l'écran affiche à nouveau un message de blocage de l'opération)// (!) a:h (!) encore trois mille (!)
- 314.X₁₅ hée: ↑
- 315.A trois mille (ouais B)
- 316.X₁₅ malgré que je suis à cette poste là maintenant (!) ↑
- 317.A non non vous êtes pas à cette poste non non mai::s je pensais que c'était cinq mille mais c'est trois mille (m (*moue de déception*) B) / bon je vais vous donner trois mille ↑
- 318.X₁₅ mh mh
- 319.B (3) (*tente de lire les indications portées sur l'écran*) montant autorisé (3)
- 320.A (3) trois mille (3) et demain vous venez vous venez prenez...
- 321.X₁₅ mais j'peux pas demain ↓ j'peux pas vous envoyer ma sœur ↑
- 322.A si::↓
- 323.X₁₅ oui ↑ (oui: A) // je vous enverrai ma p'tite sœur je donnerai ces papiers-là et vous lui donnerez le restant mais ouais même pas
- 324.A bè tenez (!) vous avez qu'à signer là comme ça je vous le donnerai les les...(voilà X₁₅) / hè ↑ /// voilà / (3) trois mille (3) pour demain
- 325.X₁₅ pasque demain je commence à neuf heures et je finis à midi et demie // ça correspond pas du tout...

- 326.A et avec le relevé quand même hè ↑ / elle viendra avec le relevé / hè ↑
- 327.X₁₅ d'accord
- 328.A comme ça
- 329.X₁₅ donc qu'est-ce qu'i faut que je fasse qu'j'écrive à Montpellier pour faire eu:h
- 330.A pour ↑
- 331.X₁₅ transférer mon compte ici / à la
- 332.A ah non / mais du moment / tant que vous serez...
- 333.X₁₅ ah bon ↑
- 334.A a:h (*air désolé*) /// tant que vous serez interdit bancaire / vous pourrez/ le maximum c'est trois mille
- 335.X₁₅ parce que normalement j'y suis pus / donc / c'est à dire j'ai tout régularisé ma situation / maintenant i me restait...
- 336.A oui mais / (2) tant que vous allez y rester (2) / c'e:st c'est trois mille hé ↑ (ah bon X₁₅) / par jour
- 337.X₁₅ par jour ↑ (ah ou... A) alors ça va
- 338.A si v... si votre compte est (!) approvisionné (!)
- 339.X₁₅ (1) oui mais je sais (1) ((1) pasque pasque (*rire*) s'il est pas approvisionné... (1) A) / j'aimerais bien avoir trois mille francs tous les jours hé ↑ / purée ↑
- 340.A (1) on vous en donnera pas : (1) //(10 secondes)// (5) 500 (5) //(4 secondes)// alors / (*compte les billets en les déposant sur le comptoir*) 1000 / 2000 / 2500 / 2700 / 2900 / et 3000
- 341.X₁₅ donc elle viendra / chercher 2900 francs demain
- 342.A voilà hè ↑ / elle vient à mon eu:h / elle a qu'à venir à mon guichet et voilà / hè ↑
- 343.X₁₅ d'accord // allez je vous souhaite eu:h / moi j'veu:is pas alors bonnes fêtes de fin d'année
- 344.A a:h bé / vous aussi ↓
- 345.X₁₅ au revoir
- 346.A au revoir
- 347.B au revoir //(5 secondes)//

Extrait (4)

- 348.X₁₆ (*tend un paquet en partie déchiré*) c'est refusé ça / hé ↑
- 349.A c'est refusé ↑ / vous l'avez ouvert ↑
- 350.X₁₆ hè ↑

- 351.A vous l'avez ouvert / le paquet ↑
- 352.X₁₆ ouais / j'ai ouvert / j'ai regardé ce que c'était dedans (ah B) is me demandent des sous / moi j'en veux pas hê ↑ (*rit en prenant à témoin B et C*)
- 353.A ah / bon alors i faut / i faut payer le retour alors
- 354.X₁₆ oh non hé (!) je considère que je l'ai pas ouvert
- 355.A euh / comment ↑
- 356.X₁₆ j'ai ouvert l'enveloppe h (*rire*)
- 357.A ah ouais mais du moment que: / eh oui du moment que c'e:st
- 358.X₁₆ hê:: mais comment je peux savoir
- 359.A (!) ahh: (!) hê bé oui i faut repayer pour pour eu:h réexpédier ↓ // du moment que ouvrez le: / si vous n'y touchez pas / euh vous vous refusez comme ça c'est bon / sinon il faut payer le: la réexpédition / du colis / (2) ou alors vous le gardez (2)
- 360.X₁₆ eh bè alors mieux vaut le garder hê ↑ je vais le mettre à la poubelle / (!!) voilà (!) A) si is me le réclament ((3) vous avez rai... / voilà (3) B) je leur dirai que si i veulent payer le retour ↑ (voilà A) (1) pasque moi je demande rien / is m'envoient des trucs (hê: oui mais non mais c'e:st B) / i faut payer mai:s / is sont fous ou quoi ↑ (1)
- 361.A de toute façon c'est ordinaire / vous pouvez le gard... vous pouvez le garder / hé ↑ // qu'est-ce / si c'était recommandé / mais c'est ordinaire
- 362.X₁₆ ah ouais mais pasque là après is vont me le réclamer ...
- 363.A vous dites / dites que vous l'avez pas reçu ↓ /// (2) hê (!) (2) (X₁₆ *approuve et sort en riant*)
- 364.B hoho (*rire*)
- 365.A (*rire*) hhê / hê / hhê / ha ha (*rire*) ///// (*silence de 10 secondes*)
- 366.B (5) ça se suggère / (!) ça (!) (5) //
- 367.A ouais (3) (1) pasque ça c'est moi aussi (1) (3) (*rire*)
- 368.B elle est honnête / la pauvre ↓
- 369.A (1) eh oui (1) hhi hi hi (*rire*)
- 370.B (1) un peu trop / c'est ça qui est le plus... (!) (1)
- 371.A hof (!) y en a y en a c'est c'est incroyable ça

372.B mais enfin ce sont toujours les mêmes aussi qui reçoivent des choses des objets ↑+++ moi j'ai constaté ça aussi // donc y en a bien qui doivent répondre à toutes ces bêtises (oui: A) // moi j'en ai pas de ça dans la boîte aux lettres qu'est-ce que tu veux // de ces papiers / tout ça / j'en ai pas

373.A si tu as le malheur une fois de répondre / ça y est / c'est fini / hé ↑ après tu: / vous avez gagné vous avez gagné ceci vous avez gagné cela

374.B (3) donc y a bien quand même /// que le client s'y prête un petit peu aussi à cette: / de t'tes façons ce sont toujours les mêmes aussi (3)

375.C mh

376.A (à X₁₇ *qui lui a confié son courrier à affranchir*) onze francs cinquante //(bruit de machine) (10 secondes sans échange verbal)// onze cinquante / douze / et trois timbres

377.X₁₇ merci /// (3) au revoir (3)