

OUVERTURE

1 E : France victimes 54 bonjour

SALUER

marqueur d'introduction de récit (explication)

imparfait de politesse

CONTEXTUALISER / EXPRIMER SA COMPRÉHENSION

2 E: euh oui bonjour euh **je vous appelais parce qu'en fait** euhm j'avais un rendez-vous

3 demain à dix heures avec le bureau d'aide aux victimes euhm mais malheureusement

atténuateur (souvent quand on parle de sa santé)

marqueur d'introduction (de la cause)

imparfait de politesse

4 **en fait** je suis **un petit peu** malade et **je voulais savoir s'il y avait possibilité de reporter**

5 euh le rendez-vous à la semaine prochaine

demande indirecte (E interroge sur la possibilité pour atténuer sa demande)

6 **F : euh oui** est-ce que je peux prendre votre nom **s'il vous plait**

DEMANDER / REPENDRE

7 **E : euh oui** c'est (donne et épèle son nom de famille)

8 **F : oui j'ai retrouvé votre euh alors je vais regarder si euh**

JUSTIFIER L'ATTENTE

constructions inachevées : F comble le silence pendant la recherche

NEGOCIATION

9 **E : oui**

EXPRIMER SA COMPREHENSION

marqueur d'introduction (accompagne la recherche en cours)

marqueur d'introduction (de la réponse)

un peu : atténuateur

10 **F : alors pour la semaine pro- alors la semaine prochaine ça va être un peu compliqué**

11 euhm est-ce que si on met dans une **quinzaine** ça **irait** pour vous

PROPOSER/ REFUSER

marqueur d'introduction de la contre proposition

unité implicite (jours)

conditionnel de politesse

12 **E : bah ça fait un petit peu juste je pense parce que ben** en fin de semaine cette

13 semaine **vous avez vous avez pas euh d'autres places**

CONTREPROPOSER

un petit peu : atténuateur

abandon de l'expression de la cause

14 **F : euh alors** en fin de semaine **j'aurais une j'ai** il me reste un rendez-vous le jeudi dix-neuf

15 à seize heures est-ce que **ça irait pour vous monsieur**

CONTREPROPOSER

marqueurs d'introduction de la nouvelle recherche

abandon

structure interro-négative pour atténuer la contreproposition

conditionnel de politesse + monsieur (même forme qu'en l 11)

NEGOCIATION

16 E: **jeudi dix-neuf seize heures**

euh

EXPRIMER SA COMPRÉHENSION

EXPRIMER SA RÉFLEXION

répétition pour marquer la compréhension

marqueur d'hésitation

allongement de la syllabe : E signale qu'il réfléchit

17 F: **oui**

CONFIRMER

18 E: **ouais ouais** je pense que c'est mieux **ouais je pense oui oui ouais ouais** on va faire ça
19 **plutôt ouais**

ACCEPTER

marqueurs de confirmation : succession de marqueurs qui renforce l'accord

20 F: **ok d'accord très bien**

CONFIRMER

21 E: **ok euh**

REFLECHIR

CLOTURE

22 F: **eh bien écoutez** je vous le mets **donc** le dix-neuf à seize heures

RECAPITULER

Marqueurs de récapitulation

Marqueurs de confirmation

23 E: **bah ça marche** ben merci beaucoup

REMERCIER

24 F: **mais** de rien monsieur

marqueur qui accentue la politesse

25 E: **bonne journée au revoir**

SALUER