

(frappe à la porte)

OUVERTURE

1 E: bonjour SALUER

2 D: bonjour SALUER

INSTALLATION

vous avez rendez-vous DEMANDER

RÉPONDRE

3 E: oui j'avais pris rendez-vous à 17h30 monsieur XXX PRÉCISER

INVITER À AGIR

4 D: allez-y c'est parti (pause) on y va (pause) installez-vous

COMMENTER SON ACTION

INVITER À S'INSTALLER

Expressions figées

5 E: merci REMERCIER

6 D: je vais prendre la carte vitale s'il vous plaît DONNER UNE CONSIGNE

Futur proche pour une action immédiate

Marqueur de compréhension

7 E: oui EXPRIMER SA COMPRÉHENSION

8 D: hop COMMENTER SON ACTION

Accompagne le geste de cliquer sur l'ordinateur

9 E: et voilà EXÉCUTER UNE CONSIGNE

Accompagne l'action de rendre la carte

Futur proche pour une action immédiate

Accompagne le geste de cliquer sur l'ordinateur

10 D: comme ça je vais créer votre dossier hop et puis on va revoir ensemble le questionnaire ANNONCER

Marqueurs d'écoute

11 E: hum hum EXPRIMER SON ÉCOUTE

12 D: XXX né le 24 euh mars 92 VÉRIFIER L'IDENTITÉ

Marqueur de confirmation

Marqueur de réflexion

13 E: oui CONFIRMER

VÉRIFIER UNE INFORMATION

14 D: 44 rue de mon désert c'est plus à jour (pause) à Nancy le téléphone 06XXXXXXX le médecin traitant c'est COMMENTER

Question en suspens

Absence de « ne » de négation

15 E: XXX RÉPONDRE

16 D: c'est à Nancy DEMANDER

17 E: oui RÉPONDRE

INFORMATIONS PERSONNELLES

INFORMATIONS
PERSONNELLES

Accompagne le geste de finir une action

ANNONCER

18 D: **ok hop** ça c'est tout bon **oh** j'ai appuyé trop vite **voilà voilà**

Marqueur de compréhension Marqueur de constat Marqueurs de clôture + répétition

COMMENTER SON ACTION

DEMANDER

du coup il y a pas de problèmes de santé particuliers **vous prenez pas** de médicaments

Marqueur de transition Absence de « ne » de négation

19 E: non **RÉPONDRE**

Construction inachevée Marqueur de reformulation

20 D: pas de problèmes **de euh il s'est rien** passé au cours de l'année **euh** comme problèmes de santé

Absence de « ne » de négation Marqueur de réflexion

DEMANDER

21 E: non **RÉPONDRE**

22 D: **ok** pas d'allergies **DEMANDER**

Marqueur de compréhension Marqueur de reformulation Marqueur d'hésitation + construction inachevée (= implicitement, ce n'est pas important ici)

23 E: non **enfin** au pollen mais **euh** **RÉPONDRE**

EXPRIMER SA COMPRÉHENSION

24 D: **oui d'accord ça marche** et **du coup** vous venez pour un contrôle **DEMANDER**

Marqueurs de connivence (confirme que ce n'est pas important) Marqueur de clôture Marqueur de transition

25 E: **c'est ça** **RÉPONDRE**

Marqueur de confirmation

26 D: **ok il y a pas** de problème particulier rien ne vous fait mal **euh** **DEMANDER**

Marqueur de compréhension Absence de « ne » de négation Question en suspens

27 E: **non non non** **RÉPONDRE**

Répétition emphatique

Marqueur de compréhension Marqueurs de transition

28 D: **ok** **eh ben c'est parti** **INVITER À AGIR**

EXPRIMER SA COMPRÉHENSION Expression figée

Marqueur d'accord

29 E: **ça marche** merci **REMERCIER**

EXPRIMER SON ACCORD

DEMANDE D'INFORMATIONS (SANTE)