



CHAPITRE V

LES ACTES DE PAROLE

Du chapitre II au chapitre IV, on a étudié le lexique utilisé, la morpho-syntaxe, et la phonétique sans aucun rapport sémantique avec les énoncés. Un autre point considéré comme facteur très important dans la communication est le sens des actes de parole. C'est-à-dire l'intention de communication dans des situations de communication déterminées. L'analyse des actes de parole nous permet de connaître l'intention de communication de clients d'hôtels.

Qu'est-ce que signifient des «Actes de Parole»?

«Le langage ne sert pas seulement à raconter et à décrire, même si ses opérations sont de celles qu'un locuteur peut faire quand il prend la parole. Il sert aussi à faire des demandes, à donner des ordres, à démontrer, à porter un jugement, à féliciter quelqu'un, etc. Toutes ces opérations peuvent être appelées «actes de parole»¹

En ce qui concerne l'étude des actes de parole, de nombreux linguistes exposent leur théorie; par exemple, Searle, Austin, Strawson etc. Dans cette recherche, on étudie les actes de parole du langage parlé en faisant référence à la notion austinienne.

Il semble que J.L. Austin soit le premier linguiste qui ait étudié sérieusement les actes de parole. D'après son oeuvre «Quand dire, c'est faire»², on peut résumer les points essentiels de sa théorie ainsi:

¹Coste(D); et al, Un Niveau-Seuil (Strasbourg, Conseil de l'Europe: 1976), p.18

²Austin(J.L.), Quand dire, c'est faire (Paris, Seuil:1970)

En énonçant une phrase, on accomplit simultanément les 3 actes:

1 Acte locutoire (Acte locutionnaire)³

Quand on articule une certaine séquence sonore (l'acte phonétique), conformément à la syntaxe et représentant une notion, on accomplit l'acte locutoire: l'acte de dire quelque chose. Autrement dit, faire un acte locutionnaire c'est énoncer une phrase avec un certain sens déterminé.

2. Acte illocutoire (Acte illocutionnaire)⁴

On ne peut dire quelque chose sans accomplir un acte illocutoire. Le locuteur fait un acte locutoire par lequel il transmet aux interlocuteurs son intention. Aussi y a-t-il la force de l'énoncé, qui détermine l'acte illocutoire accompli en parlant (promesse, conseil, ordre, etc.). En résumé, l'acte illocutoire c'est l'acte qui exprime les intentions énonciatives des locuteurs.

3. Acte perlocutoire (Acte perlocutionnaire)⁵

C'est l'effet de l'acte locutoire et de l'acte illocutoire. Comme les interlocuteurs décodent ces 2 actes-là (actes locutoire et illocutoire), on remarque leur effet.

Appliquant la théorie austinienne à notre recherche, on essaie de dégager différents actes de parole constatés dans les dialogues des clients d'hôtels. Comme on a pour but d'étudier l'intention de communication des locuteurs, on ne fait donc l'analyse que sur les actes locutoire et illocutoire. Et on peut les classer ainsi:

³ François Récanati, "Qu'est-ce qu'un acte locutionnaire?", Communications, (Paris: 1980), p.190

⁴ Ibid.

⁵ Ibid.

1. Informer d'un fait ou donner des renseignements divers
2. Exprimer un sentiment
3. Demander des renseignements
4. Demander un service
5. Refuser
6. Accepter une proposition
7. Terminer un dialogue
8. Remercier
9. Exposer son problème
10. Donner son opinion
11. Confirmer un fait
12. Exprimer de la compréhension
13. Faire des compliments
14. Prendre contact
15. Conseiller
16. Exprimer son incompréhension
17. Commenter
18. Promettre
19. Obliger
20. Proposer, ou d'offrir
21. Souhaiter
22. Demander une opinion
23. Demander de répéter

Les exemples et la fréquence d'occurrence des 23 actes de parole dans les situations différentes seront présentes aux tableaux suivants.

1. ACTE : D'INFORMER D'UN FAIT OU DONNER RENSEIGNEMENT DIVERS

Exemples	Fréquence	%
<ul style="list-style-type: none"> - A Bangkok, on a fait voir un combat, mais truqué. C'est une démonstration. (Situation 114, page 206, au bar) - ... nous avons été emmenés voir une soirée thaïlandaise. (Situation 234, page 419, à la plage) - La campagne, le fleuve, tout est beau. C'est très vieux ça n'a pas évolué mais c'est très beau. (Situation 65, page 132, dans la boutique) - Je vais à l'hôtel Oriental et je reste 2 jours à Bangkok. (Situation 27, page 58, à la réception) - Vous savez, dans les campagnes, il y a de petites maisons, ... (Situation 216, page 381, à la réception) - ... , on n'a pas été ça C'est un supplément, vous savez? (Situation 234, page 419 à la plage) - Tu vois qu'elles sont fouillées (Situation 234, page 440, à la plage) - Vous avez vu comme ils lavent le linge... (Situation 133, page 230, à la réception) 	2795	37.03
		7549= 100

2. ACTE D'EXPRIMER UN SENTIMENT

Exemples	Fréquence	%
<ul style="list-style-type: none"> - M Vincent, il a rien fait! (Situation 156, page 262, au comptoir de tourisme) - Ca ne partira pas, non. _b - Pas normal, non. (Situation 204, page 343 à la réception) - On <u>perd</u> une journée et ... (Situation 1, page 4, au comptoir de tourisme) - ... qu'il nous <u>manque</u> une journée de vacances (Situation 156, page 263, au comptoir de tourisme) - Ca partira, Ca sera bien? (Situation 15, _b page 40, à la réception) - Qui nous a dit ça? (Situation 156, page _b 263, au comptoir de tourisme) - Mais dites-moi; c' est une plaisanterie ou quoi? (Situation 190, page 311, au comptoir de tourisme) - C'est pas normal, non (répétée 1 fois) (Situation 190, page 312 au comptoir de tourisme) 	1618	21.44
		7549= 100

3. ACTE DE DEMANDER DE RENSEIGNEMENT

Exemples	Fréquence	%
<ul style="list-style-type: none"> - il y a l' excursion à Pang-Nga demain? (Situation 7, page 17) - On visite d'autres choses en allant? (Situation 6, page 18) - Qu'est-ce qu'il y a comme chose à voir en conduisant la voiture? (Situation 3, page 11) - Et là on s'en va dans quel bateau? (Situation 9, page 30) - La ferme des perles ? - On peut y aller tourisme? (Situation 31, page 71) - Je voulais vous demander pour l'excursion à Pang-Nga. (Situation 61, page 119) - J'ai quelque chose à vous demander (Situation 8, page 23) 	1127	14.93

4. ACTE DE DEMANDER UN SERVICE

Exemples	Fréquence	%
<ul style="list-style-type: none"> - Je veux que vous téléphonez. (Situation 1, page 4, à la réception) - Essayez un peu de téléphoner. (Situation 1, page 7, à la réception) - Vous mettez tout dedans. (Situation 154, page 259, dans la boutique) - Puis-je avoir une bouteille d'eau? (Situation 86, page 155 au restaurant) - ...mais on avait envie de mettre tous ce matin. (Situation 234, page 414, à la réception) - J'aimerais acheter un bouquet de fleurs. (Situation 108, page 188, au comptoir de tourisme) - ... mais il faut m'aider car j'ai plein de monnaies. (Situation 32, page 72, dans la boutique) - Il me faut les bagages aussi (Situation 57, page 116 à la réception) - S' il vous plaît, le telex. (Situation 239 page 480, à la réception) - Les films pour développer. (Situation 29, page 69, à la réception) - Il y a quelqu'un qui me réveille? (Situation 208, page 365, au comptoir de tourisme) 	266	3.52
		7549= 100

Exemples	Fréquence	%
<ul style="list-style-type: none"> - Vous avez pas un "Motorola"? (Situation 83 page 150, au comptoir de tourisme) - Si vous les confirmez, c'est bien. (Situation 35, page 78, à la réception) - Il faudrait que vous puissiez avoir quelqu'un qui est de l'Asia nous prenne demain matin à 9 heures dans le hall du Shangrila. (Situation 40, page 86, au comptoir de tourisme) - Pour les valises, il faut les apporter ici? (Situation 246, page 505, à la réception) 		7549= 100

5. ACTE DE REFUSER

Exemples	Fréquence	%
<ul style="list-style-type: none"> - Non, c'est trop loin. (Situation 6, page 17) - On fait pas la plongée, non. (Situation 108, page 190, au comptoir de tourisme) - On va réfléchir. (Situation 9, page 29, au comptoir de tourisme) - Nous réfléchissons jusqu'à ce soir. (Situation 136, page 233, au comptoir de tourisme) - Ça j'ai déjà vu à Bangkok (Situation 127, page 220, au comptoir de tourisme) 	284	3.76

6. ACTE D'ACCEPTER UNE PROPOSITION

Exemples	Fréquence	%
<ul style="list-style-type: none"> - Employée: Je vais vous accompagner à votre chambre Client: <u>Oui</u> (Situation 91, page 161, à la réception) - Employée: Je vais vous écrire en thai. Client: <u>D' saccord.</u> (Situation 62, page 123 à la réception) 	265	3.51

7. ACTE : DE TERMINER UN DIALOGUE

Exemples	Fréquence	%
<p>- Voilà. Merci. Alors on viendra vous dire le numéro de chambre. (Situation 8, page 28, au comptoir de tourisme)</p> <p>- Bon! Merci. Au revoir.</p>	260	3.44

8. ACTE DE REMERCIER

Exemples	Fréquence	%
<ul style="list-style-type: none"> - Je vous remercie (Situation 186, page 300 à la réception) - Merci bien. (Situation 30, page 70, dans la boutique, - Vous êtes gentille. (Situation 200, page 330, à la réception) 	217	2.87

9. ACTE D'EXPOSER SON PROBLEME

Exemples	Fréquence	%
<ul style="list-style-type: none"> - C'est joli mais je ne peux pas faire beaucoup de bateaux parce que j'ai mal à l'estomac. (Situation 6, page 17, au comptoir de tourisme) - C'est parce que j'ai souvent mal de mer dans certains bateaux. (Situation 9, page 31, au comptoir de tourisme) - Regardez mon pantalon et ma chemise !. Il y a une tache. Ma chemise blanche devient grise ! (Situation 18, page 45, à la réception) - Il y a une erreur. (Situation 19, page 47) - J'ai oublié ma clé ce matin, mais je ne sais pas où. (Situation 37, page 83, à la réception) - On nous a promis d'arranger ce vol. Moi, je dois partir d'ici à 6 heures du matin. (Situation 156, page 260, au comptoir de tourisme) 	150	1.98
		7549= 100

10. ACTE DE DONNER SON OPINION

Exemples	Fréquence	%
<p>-J'ai pensé que ça faisait partie de l'hôtel. (Situation 84, page 152, au comptoir de tourisme)</p> <p>- Je crois qu'il est entre 11 et 12% du total des travailleurs. (Situation 124, page 217 à la réception)</p> <p>-Je trouve que c'est intéressant ce qui est marqué. (Situation 67, page 135 dans la boutique)</p> <p>-D'accord, le programme 2 c'est intéressant. (Situation 61, page 120, au comptoir de tourisme)</p>	111	1.47

11. ACTE DE CONFIRMER UN FAIT

Exemples	Fréquence	%
<ul style="list-style-type: none"> - Emplée: A 3 heures et demie. - Client: <u>A 3 heures et et demie.</u> (Situation 61, page 120, à la réception) - Demain, on y va, on est inscrit à l'hôtel. Demain, oui. On va à Pang-Nga. On a déjà le papier. (Situation 84, page 151, au comptoir de tourisme) - C'est à une heure, je la rappelle. (Situation 149, page 253, au comptoir de tourisme) 	72	0.95

12. ACTE D'EXPRIMER LA COMPREHENSION ET D'APPROUVER

Exemples	Fréquence	%
<ul style="list-style-type: none">- Voilà. Voilà. D'accord. (Situation 94, page 167, au comptoir de tourisme)- A la fin, oui. (Situation 127, page 224, au comptoir de tourisme)- Oui, je sais. (Situation 105, page 182, au comptoir de tourisme)- ET puis là j'ai compris, (Situation 201, page 338 à la réception)	58	0.77

13. ACTE DE FAIRE DES COMPLIMENTS

Exemples	Fréquence	%
<p>- Superbe! (Situation 224, page 393, au comptoir de tourisme)</p> <p>- Très bien. (Situation 198, page 325, au comptoir de tourisme)</p>	58	0.77

14. ACTE DE PRENDRE CONTACT

Exemples	Fréquence	%
<p>- Bonjour. (Situation 101, page 176, à la réception)</p> <p>- Vous êtes "Asia"?</p>	57	0.76

15. ACTE DE CONSEILLER

Exemples	Fréquence	%
<p>- Il faut que les personnels de l'hôtel parlent français. (Situation 27, page 61, à la <u>réception</u>)</p> <p>- Il faut donner un papier avec des explications. (Situation 234, page 457, à la plage)</p> <p>- Alors si vous avez beaucoup de Français, parlez. causez beaucoup. (Situation 27, page 62, à la réception)</p> <p>- Alors vous pratiquez avec moi. (Situation 227, page 401, dans la boutique)</p> <p>- Il devait y avoir quelqu'un qui l'a accueillie, qui l'a reçue, là. (Situation 1, page 2, à la réception)</p>	52	0.69

16. ACTE D' EXPRIMER SON INCOMPREHENSION

Exemples	Fréquence	%
<ul style="list-style-type: none">- Je ne sais pas quoi. (Situation 168, page 227, au comptoir de tourisme)- On sait pas (Situation 63, page 126, au comptoir de tourisme)- Je comprends pas. (Situation 252, page 515, à la caisse)	41	0.54

17. ACTE DE COMMENTER

Exemples	Fréquence	%
<ul style="list-style-type: none">- C'est cher, ici!- elle aurait du réserver les billets (Situation 1, page 7)- Elle aurait pu nous faire un message (Situation 1, page 7)	43	0.57

18. ACTES DE PROMETTRE

Exemples	Fréquence	%
<p>- Je vais montrer le permis de conduire. (Situation 36, page 81, au comptoir de tourisme)</p> <p>- Je vous donne notre adresse. (Situation 139, page 238, dans la boutique)</p>	36	0.48

19. ACTE D' OBLIGER

Exemples	Fréquence	%
<ul style="list-style-type: none"> - On devait prendre 17 heures 15. (Situation 1, page 5, à la réception) - Moi, je dois payer aujourd'hui. (Situation 246, page 504, à la réception) - Il faut qu'on change les billets. (Situation 1, page 5, à la réception) - Surtout, n'oublie pas de mettre cette adresse avec les bagages. (Situation 41, page 89, à la réception) 	34	0.45

20. ACTE DE PROPOSER, OU D'OFFRIR

Exemples	Fréquence	%
<ul style="list-style-type: none"> - On va prendre la jeep? (Situation 2, page 8, au comptoir de tourisme) - Je viens vous les payer ce soir comme vous voulez. (Situation 95, page 171, dans la boutique) - Passez boire l'aperitif ce soir comme vous voulez (Situation 268, page 572, à la réception) - Tu veux pas y aller? (Situation 268, page 573, à la réception) - Danser, vous aimez pas danser? (Situation 115, page 209, à la réception) - Si j'achète ça, vous me donnez ça. (Situation 54, page 113, dans la boutique) 	16	0.21

21. ACTE DE SOUHAITER

Exemples	Fréquence	%
- Bonne année. - Bonne journée	11	0.15

22. ACTE DE DEMANDER UNE OPINION

Exemples	Fréquence	%
<p>- C'est pas joli? (Situation 5, page 16, dans la boutique)</p> <p>- Et vous pensez que c'est important, ca? (Situation 1, page 4, à la réception)</p>	5	0.07

23. ACTES DE DEMANDER DE REPETER

Exemples	Fréquence	%
- Pardon? - comment ?	4	0.05

Selon ces tableaux-là, on obtient les résultats suivants:

- Dans les documents de recherche, les actes que les locuteurs réalisent le plus souvent sont les actes d'informer d'un fait ou de donner des renseignements divers.
- Puis viennent les actes d'exprimer un sentiment
- Dans l'hôtellerie, les actes de demander des renseignements sont essentiels pour les touristes.
- De plus, une autre sorte des actes importants dans d'hôtellerie sont les actes de demander un service.
- Ensuite, on remarque aussi les actes de refuser et d'accepter une proposition
- Par ailleurs, les locuteurs réalisent certainement dans la conversation les actes de terminer un dialogue et de remercier
- Il arrive aussi que les touristes ont des problèmes; ils accomplissent les actes d'exposer les problèmes.
- En discutant avec les employés, les locuteurs exécutent les actes de donner les opinions.
- De plus, on voit aussi les actes de confirmer un fait, d'exprimer la compréhension, ou d'approuver.
- En plus, les locuteurs accomplissent les actes de faire des compliments, de prendre contact, de conseiller, d'exprimer l'incompréhension, de commenter, de promettre, d'obliger, de proposer, offrir ou suggérer, de souhaiter, de demander une opinion, et de demander de répéter. Bien que leur fréquence d'occurrence soit rare dans les documents de recherche, on ne peut pas conclure qu'ils ne sont pas importants car cela dépend de l'intention des locuteurs.

A partir des exemples des actes de parole, on peut constater que les locuteurs transmettent explicitement ou implicitement le message. C'est-à-dire qu'ils réalisent les actes de parole directs ou indirectes⁶ qui sont intéressants à étudier.

⁶Ryszard Zuber, Statut sémantique des actes indirectes
Communications (Paris:1980) P 240-249

CONCLUSION

Bien que nos documents authentiques soient limités, nos études statistiques ont fait apparaître les caractéristiques du français parlé dans l'hôtellerie dans les domaines traités : le lexique, la morpho-syntaxe, la phonétique et les actes de parole.

Le lexique du français parlé, que nous avons enregistré en 1988, correspond dans la plupart du temps à celle du Français Fondamental de G. Gougenheim publié en 1958. Notre étude lexicale confirme donc la recherche du lexique de Gougenheim. Ainsi, malgré le temps, le lexique du français parlé n'a pas beaucoup changé. Aussi peut-on remarquer dans notre recherche lexicale que les notions de temps, de lieu et du transport occupent une place importante.

Par ailleurs, les clients d'hôtels préfèrent, en parlant, les structures simples; c'est-à-dire les phrases simples. Quant aux types, les types déclaratifs sous forme complètes, les types interrogatifs sous forme «déclarative avec intonation montante» dominent les autres types. Les temps simples surtout le présent de l'indicatif s'emploient en cas générale.

Nos informateurs ne négligent pas non plus la grammaire de base de la langue telle que la détermination du nombre des substantifs et des verbes. Ils se servent également de la répétition et de la redondance pour renforcer le message.

Les phénomènes de phonétique qui jouent un rôle essentiel dans notre recherche sont l'accent d'insistance et l'intonation. Celle-ci joue un rôle syntaxique dans les phrases interrogatives forme «les déclaratives avec intonation montante», et celui-là est un procédé pour renforcer le message ou pour exprimer un sentiment. Et on remarque aussi que la langue des documents de recherche n'est pas la langue soignée, mais familière caractérisée par la perte de phonèmes et par la négligence des liaisons facultatives.

L'analyse des actes de parole nous montre que dans le domaine d'hôtellerie, les différents actes de parole s'emploient en concordance aux intentions de communication dans des situations spécifiques.

Notre travail a sa limite: L'enregistrement s'est fait uniquement à Phuket, mais malgré ce corpus déterminé, les résultats de la recherche confirment les études du français parlé faites antérieurement, telle que celle de Gougenheim et celle de Sauvageot. L'application de ces résultats peut être aussi envisagée, surtout à la formation du personnel d'hôtels. Nous espérons vivement voir la réalisation des manuels du français parlé dans l'hôtellerie.