

L'ENJEU DE LA FONCTION PHATIQUE DANS LES INTERACTIONS VERBALES Cas des appels téléphoniques d'un centre d'appels

Abstract:

This study focuses on the importance of the phatic function in verbal interactions. This is the analysis of verbal exchanges through telephone calls in a call center, putting the sale of insurance and uses in its approach the so-called "forcing". The latter is to keep as long as possible prospects online and try to convince them to buy and all this through the phone. The results demonstrate the effective role of the phatic function in the smooth communication

Mots clés : fonction phatique, fonction contactive, interactions verbales, communications téléphoniques

Chabour Hanane

Faculté des Lettres et Langues
Université des frères Mentouri
Constantine

ملخص:

تركز هذه الدراسة على أهمية " La Fonction Phatique " في التفاعلات اللفظية. يتبلور هذا في تحليل التبادلات اللفظية من خلال المكالمات الهاتفية في مركز اتصال، ينشط لبيع عقود تأمينات ويستخدم في نهجها طريقة تعرف بـ "الإجبار". و هو ما ينص على الحفاظ على لأطول فترة ممكنة على الزبائن دون قطع المكالمة ومحاولة إقناعهم لشراء وهذا كله من خلال الهاتف. تظهر نتائج الدور الفعال لـ " La Fonction Phatique " في التواصل السلس.

Introduction :

Les dernières années ont été marquées par l'essor constaté dans le domaine du commerce, surtout, celui des ventes où la télécommunication consiste à assurer aux clients les meilleurs services. De nos jours la télévente se développe de plus en plus car c'est un moyen efficace pour tester le succès d'un produit et surtout pour le vendre à moindre coût et à une vitesse remarquable. Parmi les modes de la télécommunication les plus en vogue, ces derniers temps, on cite les centres d'appels centrés sur le mode de la téléphonie.

Ces entreprises exigent, des téléopérateurs, la parfaite maîtrise du téléphone et surtout, de savoir moduler le temps en fonction des interlocuteurs.

La langue dans les appels téléphoniques a attiré l'intérêt de nombreux linguistes et occupe une position très particulière dans les recherches en science du langage ; car ce type de conversations est l'exemple, par excellence, d'une communication interactive verbale, d'autant plus que la langue, dans ce genre de processus interactionnels, offre aux interlocuteurs les moyens dont ils ont besoin pour s'inter-influencer.

Les recherches en linguistique de l'interaction ne s'intéressent pas seulement à la langue, mais aussi à tous les éléments de communication qui entrent en jeu lors d'un échange verbal. Pour Jakobson [1] le langage doit être étudié dans toute la variété de ses fonctions. Toute interaction verbale suppose donc un processus communicatif reposant sur un schéma précis où les fonctions de communication interagissent en influençant les interactants.

La transmission d'un seul message peut remplir plusieurs fonctions que les linguistes ont classées pour expliquer les raisons pour lesquelles on communique. Le classement le plus simple et le plus connu est le schéma de communication proposé par R. Jakobson [1] qui, pour sa part, démontre dans ses Essais de linguistique générale (1963 et 1973), que la plupart des langages adoptent six facteurs: émetteur (1) qui envoie un message (2) à un récepteur (3) dans un contexte (4), selon un code (5) par le biais d'un canal (6). Par ailleurs, il distingue six fonctions : référentielle, poétique, expressive, conative, phatique et métalinguistique.

Dans notre présente étude, nous retiendrons la fonction phatique, expression empruntée de Malinowski comme fonction sociale par excellence. «B. Malinowski l'a signalée sous le nom de communion phatique, la qualifiant comme phénomène psycho-social à fonctionnement linguistique» [2]. Roman Jakobson [1] pour sa part l'a définie comme « un contact, un canal physique et une connexion psychologique entre le destinataire et le destinataire, contact qui leur permet d'établir et de maintenir la communication ».

Il nous a paru important d'engager un travail de réflexion sur ce thème pour les raisons suivantes:

- la fonction phatique est assez peu illustrée dans les manuels des sciences du langage et elle est souvent reléguée à un statut de fonction secondaire ;
- le grand essor qu'a connu le commerce, notamment celui qui consiste à vendre via le téléphone, laisse croire que les moyens linguistiques, utilisés dans ces secteurs, y sont pour quelque chose ;

**L'ENJEU DE LA FONCTION PHATIQUE DANS LES INTERACTIONS
VERBALES Cas des appels téléphoniques d'un centre d'appels**

- les télécommunications présentent un champ propice où émergent les différentes fonctions de communication, ce qui nous a poussé à choisir l'analyse des interactions verbales d'un centre d'appels pour circonscrire les expressions de la fonction phatique dans les interactions en question.

Nous avons choisi comme support de travail les appels téléphoniques d'un centre d'appels spécialisé dans les assurances où nous allons observer les interactions verbales entre téléopérateurs et prospects du centre. Ainsi, nous tacherons de relever les différentes expressions de la fonction phatique et par-delà déterminer son rôle réel dans l'interaction verbale. Notre objectif est de montrer l'importance de la fonction phatique au sein d'une situation de communication en répondant aux questions ayant trait à:

- le rôle effectif de la fonction phatique dans l'interaction verbale,
- la manière dont elle se manifeste,
- son impact sur le déroulement de l'interaction verbale.

Notre réflexion tente d'affirmer nos propos à travers l'analyse du corpus et prend appui sur les hypothèses suivantes:

- La fonction phatique est une fonction qui selon Jakobson permet d'établir, de garder ou de rompre le contact entre l'émetteur et le récepteur. C'est donc une fonction contactive ; sachant que le contact est le cœur même de la communication. la fonction phatique s'avère, dès lors, être le noyau de la communication verbale puisqu'elle permet d'amorcer le contact ou de le rompre.
- Nous supposons aussi que la fonction phatique ne se limite pas à des mots isolés qui assurent le contact mais aussi à des expressions qui s'habillent de ce rôle.
- La fonction phatique permet les reconnaissances mutuelles des deux inter-actants : elle assure l'ajustement de chacun au registre de la communication utilisée. Elle est essentielle à l'interaction verbale, en sa qualité de faciliter et de rendre fluide tout acte communicatif.

1- METHODOLOGIE ET CHAMP D'INVESTIGATION :

Afin de répondre aux questions de la problématique et pour confirmer les hypothèses, nous allons analyser une forme particulière des interactions verbales qui est les conversations téléphoniques entre téléopérateurs et prospects dans un centre d'appels spécialisé dans les ventes des assurances.

Mais avant d'aborder notre analyse, il nous a paru, méthodologiquement, nécessaire d'explicitier les démarches que nous avons

suivies pour mener à bien notre recherche. De ce fait, nous proposons dans un premier temps de présenter notre champ d'investigation. Dans cette partie nous présentons notre travail: le choix de l'enquête, les outils méthodologiques utilisés pour la collecte des données, les participants (téléopérateurs et prospects), le corpus, une clé de transcription et enfin notre grille d'analyse.

Dans l'étude du corpus nous essayons d'analyser la communication dans le centre d'appels pour cerner les expressions phatiques au sein de l'interaction verbale. Dans cette partie l'analyse doit répondre à l'objectif de notre étude. Nous procédons donc à l'analyse des expressions explicites et implicites qui ont une fonction phatique; le but étant de déterminer où cette fonction se situe dans les interactions verbales. Nous avons, au niveau de l'analyse explicite, les formes lexicales et apparentes et au niveau de l'analyse implicite, nous traitons les éléments phonologiques. Nous tentons, aussi, d'interpréter les résultats obtenus de l'analyse conversationnelle et de déterminer le rôle contactif et régulateur, occupé par la fonction phatique dans la communication verbale.

2.1. Le choix de l'Enquête:

Nous avons choisi le centre d'appels **WORK-TEL** de Constantine, situé au niveau de la zone industrielle. Ce centre est une société spécialisée dans les assurances, qui soustraite avec d'autres sociétés étrangères pour vendre le même produit. Il s'agit ici d'une protection qui donne accès à une couverture juridique et financière sur tout ce qui concerne le statut du client en tant qu'employeur et consommateur.

Le centre utilise la méthode dite "forcing" visant à pousser le prospect à acheter en allant le chercher chez lui via le téléphone. Le téléopérateur essaye dans la mesure du possible de maintenir le contact pour pouvoir convaincre le client.

2.2. Les Participants:

Dans les interactions verbales de notre corpus, les téléopérateurs sont de sexe féminin, élément essentiel dans le centre d'appels ; elles gèrent la relation entre le prospect et l'entreprise. Le français est la seule langue que les téléopératrices peuvent utiliser puisqu'elles se font passer pour des téléopératrices de nationalité française travaillant pour une société de cette même nationalité. En revanche, les prospects sont français de sexe masculin et féminin, d'âge, de spécialité et de statut social différents.

2.3. Le Recueil des Données:

Nous nous sommes présentés à l'un des superviseurs du centre et lui avons expliqué l'objectif de notre étude et les démarches que nous devons suivre, sans pour autant lui donner le sujet exact de notre étude.

La technique que nous avons utilisée est la méthode qui consiste à avoir les conversations qui ont été déjà enregistrées en les récupérant directement de l'archive du centre. L'objectif de cette technique est de recueillir les données réelles qui ont pour contexte une situation naturelle de communication, car nous pensons que le fait de se savoir enregistrer va fausser les données et peut pousser les téléopératrices à modifier leurs comportements langagiers. C'est pour cette raison que nous n'avons pas participé au moment de l'enregistrement des interactions verbales entre les téléopératrices et les prospects. Nous pensons que cette façon de recueillir nos données, nous permet d'avoir un corpus à la fois fiable et représentatif.

2.4. Le Corpus:

Notre analyse s'appuie sur un seul type de corpus qui est constitué d'enregistrements audio-oraux des appels téléphoniques du centre d'appels de Constantine **WORK-TEL**. Les enregistrements durent environ deux heures.

• **Les Conventions de Transcription:**

Les données sont transcrites en orthographe, et pour le besoin de notre étude nous avons fait une petite modification au niveau de la transcription, des intonations classiques, pour faire la différence entre un haussement de voix et une question, ce qui va nous aider à mieux repérer les expressions phatiques.

Le corpus a été transcrit en respectant, de la façon la plus fidèle possible, la clé de transcription que nous avons choisie et qui est faite en orthographe standard.

Notre choix pour ce système de transcription est basé sur les propos de Bruno Maurer [3] : « *le recours au système orthographique est également possible, plus simple à utiliser pour le transcripteur, plus simple à lire également* ». Ce corpus permet de saisir au mieux la notion de la fonction phatique, car la télévente dans ces entreprises semble être le terrain propice où cette fonction se manifeste.

2.5. La grille d'analyse :

Le tableau suivant va résumer l'analyse de notre recherche:

Le tableau représente la grille d'analyse de la communication phatique et son impact sur le bon déroulement de l'interaction verbale. Il résume les principaux axes de notre étude. Nous nous sommes inspirés des travaux de K. Oréchionni [4] et de G. Marandon. [5]

Elément d'analyse			
	Forme de la fonction phatique	Niveau d'analyse (procédure)	Moyen de manifestation (moyens linguistique)
<i>La fonction phatique au sein de l'interaction verbale</i>	Explicite	Niveau ouverture:	
		Ouvrants : appel à l'écoute.	
		Corps de	
		Conversation, maintien du contact essai de prolongement.	
		Au niveau clôture	
		Fermeture et rupture du contact.	
	Implicite	Niveau ouverture:	
		Ouvrants : appel à l'écoute.	
		Au niveau du corps	
		conversation:	
		Conversation, maintien du contact essai de prolongement.	
		Au niveau clôture	
	Fermeture et rupture du contact.		

2- DESCRIPTION ET DISCUSSION DES RESULTATS

Les appels téléphoniques que nous avons analysés, sont des conversations entre une téléopératrice qui est l'élément central sur lequel l'entreprise s'appuie et le prospect qui est un client potentiel, éventuel. Dans ce type de commerce le prospect est inconnu. L'entreprise choisit des numéros au hasard, la téléopératrice qui appelle, présente le produit et essaie de le vendre.

Les interventions de la téléopératrice consistent à présenter l'éventail complet des choix possibles au prospect. Elle explique au client le produit, le conseille et l'oriente pour une meilleure qualité d'attention. En revanche, les réactions du prospect consistent à demander des explications, à signaler une écoute active (« oui madame »), à montrer son attention s'il est intéressé (« ah ↗ c'est intéressant < ») ou à chercher à rompre le contact s'il y a un refus (« non je veux d'abord voir le contrat au revoir »). La fonction phatique s'avère, dès lors, importante dans ce genre d'intervention puisque le but préalable est de garder le contact le plus longtemps possible, le temps de pouvoir convaincre le prospect pour une adhésion, en tant que client officiel de l'entreprise, comme dans l'extrait suivant :

Prospect : c'est pas la peine.

Téléopératrice : c'est pas la peine quoi ↗

Prospect : c'est bon ça sert à rien.

Téléopératrice : qu'est-ce qui vous fait hésiter madame ↗

Prospect : pourquoi vous n'envoyez pas de courrier ↗

Téléopératrice : je vous comprends euh rassurez-vous vos coordonnées bancaires ne servent uniquement à valider votre inscription et vous savez très bien en tant que jeune fille sans signature on peut rien faire avec un simple numéro de RIB.

"La communication interactionnelle, peut être définie comme un processus par lequel deux ou plusieurs acteurs coorientés, suivant vers un but, se transmettent l'information d'une manière mutuellement contingente grâce à des configurations de signes multi Canales"[6]. Cette conception considère que le parler phatique suppose un échange verbal direct entre, au moins, deux interlocuteurs. Il occupe une place prépondérante au sein de l'interaction verbale. Il est appelé à jouer un rôle permettant la mise en place du contact tel que nous l'avons décrit (en analysant l'ouverture de l'interaction verbale : «allo », «bonjour », «c'est bien madame X ↗ »), le maintien du contact comme nous l'avons démontré au sein de la conversation : (« d'accord monsieur ↗ », «ok ↗ », «voilà hein ↗ on va commencer ↗») et, enfin, il permet, dans la fermeture, d'interrompre le contact: (« au revoir »).

L'ensemble des expressions contenues dans les séquences d'ouverture du corpus sont essentiellement phatiques parce qu'elles revêtent le rôle de la

fonction phatique (celui d'établir le contact) : « *bonjour* », « je suis bien dans le domicile de monsieur et madame X ↗ ».

Des expressions comme « allo », les rituels de salutation comme « bonjours, salut » et le recours aux appellatifs ont pour but commun d'établir le contact et d'amorcer la conversation, ce qui permet à la communication de se mettre en marche. Nous avons constaté que le recours aux rituels de salutation permet une prise de contact en douceur pour ne pas aboutir à une ouverture négative qui coupera le contact et fera échouer la communication. Un bon accueil est la première clé qui permet à la téléopératrice de pouvoir gagner la confiance du prospect. Comme toute prise de contact, les premiers instants déterminent la suite de la relation ; la téléopératrice va en effet transmettre une image positive ou négative de l'établissement. Elle doit se présenter et présenter l'entreprise d'une manière claire et posée pour mettre le client potentiel à l'aise et pour pouvoir l'avoir comme un client fidèle à l'entreprise.

Prospect : Allo

Téléopératrice : Oui allo bonjour >

Prospect : Oui bonjour >

Téléopératrice : Allo c'est > monsieur X ↗

Prospect : Oui

Téléopératrice : Enchantée monsieur je suis Marie Duval de la société Protect assurance <vous allez bien ↗

Prospect : Oui >

Ceci nous pousse à déduire que l'ouverture de l'interaction verbale est typiquement phatique : c'est l'amorce de l'échange verbal.

Les expressions phatiques dans le corps de l'interaction verbale endossent un autre rôle, celui qui vise le prolongement du contact et le maintien de celui-ci. Nous avons dégagé des expressions phatiques telles que les interjections qui servent à prolonger le contact ou à le maintenir pour marquer une réaction de type phatique.

" *Seule l'intonation dont elle est le siège confère à l'énoncé, au discours ou à la situation un effet sémantique que l'interlocuteur interprète comme l'expression de tel ou tel état affectif du locuteur ou comme sa volonté d'établir ou de maintenir la communication: Ah ! Ah! (je m'en doutais). Hein? (tu disais ?).*" [7].

Parmi les interjections utilisées dans nos appels téléphoniques, nous avons le connecteur phatique (Hein) ; c'est une interjection appelée capteur dans le cadre d'une définition portant sur les phatiques. Elle sert essentiellement à solliciter une réponse, ce qui permet déjà de prolonger le contact, donc le maintenir et par-delà une continuité de la communication de l'interaction.

"*Hein s'emploie [...] pour renforcer un ordre ou une interrogation et a*

**L'ENJEU DE LA FONCTION PHATIQUE DANS LES INTERACTIONS
VERBALES Cas des appels téléphoniques d'un centre d'appels**

pour synonyme en ce sens : N'est-ce pas ?" [7]

Prospect : (rire) Je ne sais pas c'est elle qui veut pas je lui ai expliqué elle m'a dit non, non, non

Téléopératrice : Apparemment il va y avoir une lessive chez vous hein>

Prospect : (rire) Oui je ne veux pas

Téléopératrice : Et ça sera couvert dans des cas pareils (rire)

Prospect : (rire) Excusez-moi

De même nous avons traité la fonction phatique dans sa forme implicite où nous avons analysé les éléments suprasegmentaux (intonation, débit, pauses, etc...). Ces outils permettent une bonne conduite de la communication.

Dans cette partie de l'échange verbal, nous avons constaté que le but et le rôle de l'expression phatique dans le corps de conversation est aussi de créer des liens interpersonnels comme dans le passage suivant:

Téléopératrice : Enchantée madame je suis Linda Anaïs de la société Protect assurance /. /Alors puis je avoir monsieur X s'il vous plait⁷ », d'où se dégage la fonction sociale de la fonction phatique et cela essentiellement par le biais des différents appellatifs qui créent un certain sens de communauté. Par ailleurs, l'usage de l'expression phatique qui vise le maintien et le prolongement du contact reste à forte apparition du côté de la téléopératrice, sachant que, c'est au niveau de ses interventions que se manifeste une discussion sur la qualité du produit.

La clôture marque la fin de l'interaction. Cette partie est constituée de marqueurs de fin d'interaction appelés par G. Marandon [5] «fermants ». Ce sont des expressions qui servent à interrompre le contact et à couper la communication.

Les séances de clôture marquent l'aboutissement de la communication. Les termes utilisés dans la clôture de l'interaction verbale, entre la téléopératrice et le prospect, exigent qu'il y ait une certaine entente, entre les deux interlocuteurs pour terminer la conversation puisque sans entente nous parlerons de désaccord et d'incompréhension. De ce fait, les fermants, tel que le terme « au revoir » et les expressions de politesse, jouent un rôle d'indicateur de l'efficacité et de la réussite de la communication. Cependant, nous remarquons que le terme «au revoir» qui, trop utilisé dans notre corpus, et d'autres locutions de fermeture comme: « dans l'attente d'une réponse favorable.. » gèrent et marquent la fermeture et l'interruption de la communication. Nos propos sont justifiés dans l'extrait suivant:

Prospect: Non excusez-moi vous m'envoyez les paquets je verrai allez >bonne nuit au revoir

Téléopératrice: D'accord monsieur on va vous envoyer quand même la documentation pour vous prouver qu'on est sérieux> au revoir.

L'extrait nous montre le bon comportement qu'adopte la téléopératrice

en coupant le contact avec le prospect. Elle essaie de traiter son interlocuteur avec gentillesse et respect tout en étant toujours professionnelle, même si ce dernier se comporte d'une façon plus ou moins désagréable. Nous avons remarqué qu'il lui arrive même de sympathiser avec son interlocuteur pour lui faire preuve de politesse, ce qui augmente la valeur de l'entreprise aux yeux du prospect ; comme dans l'extrait suivant:

Téléopératrice : Apparemment il va y avoir une lessive chez vous hein>

Prospect : (rire) Oui je ne veux pas

Téléopératrice : Et ça sera couvert dans des cas pareils (rire)

Prospect : (rire) Excusez-moi

Téléopératrice: Je vous en prie monsieur je vous souhaite une excellente journée au revoir.

Prospect : Merci à vous de même

Nous constatons aussi que durant toutes les séquences où le prospect utilise le terme «excusez-moi» ou la locution «non non merci» à la fin de la conversation, il marque la fermeture de l'interaction verbale. Ce refus désigne la fin de la communication puisqu' elle oblige le destinataire à rompre le contact.

Les fermants sont des mots qui gèrent la clôture d'une interaction verbale et marquent la fin de la communication et la rupture du contact. Dans sa forme implicite, la fermeture ne donne pas un très grand champ d'analyse mise à part qu'elle est marquée par une intonation plate et neutre.

3- CONCLUSION

La présente étude s'est intéressée à l'usage de la langue, à la communication dans les entreprises des appels téléphoniques et aux moyens linguistiques utilisés pour maintenir le contact avec l'interlocuteur. Il s'agit de dégager les expressions phatiques ainsi que leurs fonctions et de montrer le rôle effectif que joue cette fonction dans le bon déroulement de la communication.

Dans cette analyse nous avons abouti à déterminer que le but de la fonction phatique est d'établir le contact et d'amorcer la conversation ce qui permet à la communication de se mettre en marche. Elle occupe une place prépondérante au sein de l'interaction verbale où elle est appelée à jouer un rôle qui permet la mise en place du contact, vise le maintien et le prolongement de la conversation, sachant que c'est à ce niveau qu'il y a discussion sur la qualité du produit, et enfin elle indique la clôture de l'interaction verbale. Dans cette partie les expressions phatiques montrent qu'il y a une entente entre les deux interactants pour rompre le contact.

Références bibliographiques :

- [1]. Jakobson, R. (1963), *Essais de linguistique générale, De Minuit.*
- [2]. Benveniste, E. (1974), *Problème de linguistique générale I*, Paris Gallimard.
- [3]. Calvet, L. J. et Dument, P. (1999), *L'enquête sociolinguistique, Paris : L'Harmattan.*
- [4]. Kerbrat, O. (1996), *La conversation, Seuil.*
- [5]. Marandon, G. (1989), *La communication phatique, PUM.*
- [6]. Sherer, K.R. (1984), Les fonctions des signes non verbaux dans la conversation, In Cosnier et Brossard.
- [7]. Dubois, J. & al. (2007), *Grand dictionnaire linguistique et sciences du langage*, Larousse.