

Des réponses "je ne sais pas" lors d'une enquête social

Autor(en): **González Martínez, Esther**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Bulletin suisse de linguistique appliquée / VALS-ASLA**

Band (Jahr): - **(2008)**

Heft 88: **Studies on emotions in social interactions = Les émotions dans les interactions sociales = Emotionen in der sozialen Interaktion = Le emozione nelle interazioni sociale**

PDF erstellt am: **15.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-978535>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Des réponses "je ne sais pas" lors d'une enquête sociale

Esther GONZÁLEZ MARTÍNEZ

Université de Fribourg, Faculté des sciences économiques et sociales,
Département des sciences de la société,
90, boulevard de Pérolles, CH-1700 Fribourg
esther.gonzalezmartinez@unifr.ch

Within the framework of French accelerated criminal procedure, a social investigator meets with the suspect to carry out an inquiry of his financial, employment and family status. Based upon a corpus of recordings of 11 such meetings, this article presents the organization of the central phase of the encounter, heavily structured by interrogative sequences in which the suspect answers questions from the investigator, followed by post-expansions that confirm the responses. The article focuses on one particular sequence of an encounter in which the suspect repeatedly replies "I don't know". These responses locally produce the suspect's inability to speak about certain points in his past that he is asked about – an inability seemingly unrelated to a lack of knowledge. The author argues that the suspect's responses are displayed as related to emotions he has associated with the topic at hand. The article covers the two interlocutors' production of these responses' intelligibility, as well as its link to the *in situ* shaping of a social investigation in a judicial setting.

Key words

Ethnomethodology, conversation analysis, social service inquiry, criminal procedure, "I don't know" response

1. Introduction

L'ethnométhodologie d'Harold Garfinkel (2007 [1967]) accorde à l'interaction un statut transcendantal. Loin d'être considérée comme un phénomène parmi d'autres ou comme un niveau d'organisation propre, l'interaction apparaît comme la garante de toute forme sociale. Elle est notamment à l'œuvre dans toute la diversité de cours d'action où des individus sont et agissent ensemble, se rapportant les uns aux autres. Dans cette perspective, l'interaction renvoie à un faire procédural constitutif où des éléments hétérogènes se déterminent réciproquement et s'agencent selon une orientation qui fait émerger des figures d'ordre reconnaissables: des situations, des actions, des intentions ou des identités types. Les participants aux cours d'action sont inévitablement pris dans ce travail par lequel ils coordonnent leurs actions et constituent une réalité commune sur laquelle ils s'appuient pour continuer à interagir. D'ordre pratique, ce travail constitutif est réalisé en situation par les membres qui se règlent les uns sur les autres, suivant une logique endogène en rapport avec

les contingences du moment; il est mené sans interruption, à toutes fins pratiques, comme la chose la plus ordinaire du monde¹.

Dans ce cadre, les sujets sont une des composantes des situations ordinaires de la vie quotidienne qui émergent de l'interaction (Quéré, 1998; Watson, 1998). En effet, ils ne sont pas considérés comme des entités premières, mais ils se constituent en participant à un cours d'action. Se rapportant les uns aux autres, ils s'identifient et se reconnaissent comme des agents qui réalisent des actions et sont dotés d'identité, de rationalité, d'intentionnalité, de conscience de soi ou de responsabilité. Ces traits font l'objet de continuelles revendications et attributions qui se jouent à tout moment de l'échange. Ces dernières années se sont développés les travaux qui reprennent des éléments de la perspective ethnométhodologique pour examiner des attributs qui définissent le sujet tels que la cognition et les émotions (Coulter, 1986; Goodwin & Goodwin, 2001 [2000]; Heath, 1988; te Molder & Potter, 2005; van Dijk, 2006; Whalen & Zimmerman, 1998). La définition de ces objets et leur problématisation sont très hétérogènes. Certains auteurs partent de définitions savantes ou profanes de ces attributs – par exemple la cognition comme capacité d'acquérir et de gérer des connaissances – et examinent comment ils émergent dans un cours d'action². Une enquête ethnométhodologique plus radicale évite de faire de définitions déjà existantes ses guides, part de l'organisation d'un cours d'action et examine les figures d'ordre qu'il fait émerger³. Dans ce cadre, la conceptualisation des termes émotion ou cognition, la définition des réalités auxquelles ils feraient référence indépendamment d'un contexte précis d'action, n'est pas un réquisit ni un objectif pour le chercheur. En observant des pratiques, le chercheur découvre qu'elles sont intelligibles, pour les participants à l'interaction et pour lui-même, en faisant référence à la cognition ou aux émotions, des entités qu'il traite pragmatiquement en montrant ce qu'elles accomplissent en situation; telle est la position adoptée dans la recherche à la base de cet article.

Notre recherche porte sur un corpus d'entretiens enregistrés dont le but officiel est à chaque fois de réaliser une enquête sur la situation sociale d'une personne déférée au tribunal pour des faits de nature pénale⁴. Les deux

¹ Garfinkel (2001 [1996]) donne de nombreuses indications sur les caractéristiques de ce travail procédural.

² Te Molder & Potter (2005) et van Dijk (2006) recueillent et présentent la diversité des positions dans la problématisation de la cognition.

³ Cette enquête cherche à respecter certains principes-clés de la démarche ethnométhodologique, notamment l'examen non-motivé des données (Sacks, 1984). Ainsi, elle n'est pas guidée par une question autre que l'organisation de l'action.

⁴ Cette recherche s'inscrit dans notre étude des interactions participant à l'étape préalable au jugement des procédures pénales accélérées: González Martínez (2006, 2007). Notre matériel empirique est composé de l'ensemble d'enregistrements audiovisuels recueillis au Tribunal de

participants à l'échange contribuent de façon très différente à la production de l'entretien: l'enquêtrice pose des questions au déféré sur différents aspects de son identité, sa trajectoire biographique et sa situation sociale, et celui-ci répond à ces questions en apportant les informations demandées. Dans cet article, nous présenterons tout d'abord l'organisation séquentielle de la phase d'enquête de ces entretiens. Nous nous concentrerons ensuite sur une séquence de l'entretien entre l'enquêtrice E.8 et le déféré D.48 lors de laquelle le déféré produit des réponses "je ne sais pas" à des questions sur des éléments de son vécu; des réponses qui vont à l'encontre de la dynamique de l'enquête⁵. Ces réponses demandent un travail de production et de gestion qui les rend intelligibles, et qui mobilise des attributions sur les informations dont le déféré dispose et les raisons qui font qu'elles ne sont pas disponibles. C'est dans ce cadre que des références à des phénomènes liés à la cognition et aux émotions deviennent pertinentes.

Notre texte se concentre donc sur un phénomène d'ordre, la production de réponses "je ne sais pas", et adopte une démarche où il s'agit de traiter ces réponses comme des pratiques à observer dans leur déroulement séquentiel. Il décrit comment elles surgissent à partir des interventions des interlocuteurs et considère la participation des contingences de l'échange à leur production. L'analyse examine les actions que ces réponses accomplissent à travers leurs conséquences séquentielles au sein de l'échange et découvre leur participation à l'intelligibilité de la rencontre. Elle traite comme une production de l'échange tout phénomène – dont des émotions et des phénomènes cognitifs – en lien avec les réponses "je ne sais pas"⁶.

Dans cette optique, nous mobilisons l'approche de l'analyse de conversation issue de la perspective ethnométhodologique (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974; Gülich & Mondada, 2001) qui étudie les actions accomplies par les interlocuteurs à travers l'organisation séquentielle et temporelle de la parole-

Paris par le documentariste français Raymond Depardon lors de la réalisation de son film *Délits Flagrants* (1994). Le corpus de la recherche présentée dans ces pages est formé des enregistrements de onze entretiens enquêtrice-déféré (neuf enquêtrices différentes avec neuf déférés et deux déférées). La durée des entretiens varie entre dix et quarante-cinq minutes, elle est en moyenne de vingt minutes. Nous avons visionné les enregistrements audiovisuels originaux collectant un grand nombre d'observations ethnographiques. Toutefois, notre analyse porte principalement sur les bandes audio de ces enregistrements, transcrites selon les conventions de l'analyse de conversation (Drew & Heritage, 2006).

⁵ Le double objet de notre texte pose le défi d'indiquer clairement à chaque fois la signification des termes "enquêtrice" et "déféré". Parfois, il s'agit de termes génériques désignant les protagonistes de nos entretiens. A d'autres moments, comme lors des parties d'analyse des extraits, ils désignent les interlocuteurs E.8 et D.48.

⁶ Ces éléments sont propres à la démarche ethnométhodologique indépendamment de l'objet qu'elle aborde; nous les retrouvons ainsi dans des recherches actuelles sur la cognition et les émotions (Goodwin & Goodwin, 2001 [2000]; Heath, 1988; Heritage, 2005; Schaefer & Maynard, 2005; Whalen & Zimmerman, 1998).

en-interaction. Elle s'appuie sur des enregistrements et des transcriptions qui captent la richesse de détails de l'échange langagier et permettent l'examen répété des données (Sacks, 1984). Cette approche nous permet de comprendre comment l'échange est produit pratiquement et systématiquement par les interlocuteurs, se rapportant les uns aux autres. Son mouvement central est l'examen des liens prospectifs et rétrospectifs entre les différents tours de parole: les contraintes que chaque tour projette sur la suite de l'échange et les orientations qu'il attribue aux tours précédents. Nous observons ainsi les interlocuteurs se rendre mutuellement intelligible l'échange, l'accomplir en commun de façon séquentielle, endogène et méthodique, et le doter progressivement d'ordre et de sens.

2. L'entretien enquêtrice sociale-déféré lors d'une procédure pénale

2.1 Organisation et structure de l'entretien

Notre corpus est constitué de onze entretiens enquêtrice sociale-déféré réalisés au Tribunal de Paris lors de procédures pénales accélérées. Ces procédures sont conduites directement par le procureur, sans l'intervention d'un juge d'instruction qui mènerait une enquête approfondie à charge et à décharge. De ce fait, elles permettent de juger une personne accusée de faits correctionnels – infractions à la législation sur les étrangers, vols, violences, menaces, dégradations, trafic et consommation de stupéfiants – dans les heures qui suivent son arrestation. Dans ce cadre, la police conduit une enquête sous le contrôle du procureur qui décide – sans l'intervention d'un juge d'instruction – de l'orientation à donner à l'affaire. Si le procureur décide de poursuivre le suspect à travers une procédure accélérée, il ordonne son déferrement immédiat au Tribunal. Sur place, une enquêtrice rencontre alors le déféré afin de réaliser une enquête sociale rapide sur sa situation matérielle, familiale et sociale, ainsi que sur les mesures propres à favoriser son insertion⁷. Après l'entretien, l'enquêtrice vérifie au téléphone certaines informations sur le déféré. Sur ces bases, elle prépare le document officiel de l'enquête qui sera inclus dans le dossier de l'affaire et sera consulté par les

⁷ Cette enquête est prévue par l'article 41, alinéa 6 du code français de procédure pénale; voir Doll (1961) et Vouin (1961) pour une littérature juridique sur des formes similaires d'enquête sociale. Après l'entretien enquêtrice-déféré, le procureur auditionne le déféré pour lui communiquer les faits reprochés et l'informer de la suite de la procédure. S'il s'agit d'une procédure accélérée par comparution immédiate, le déféré rencontre ensuite un avocat pour préparer sa défense avant de comparaître devant le tribunal. En cas de procédure accélérée de convocation par procès-verbal, le suspect est libéré après l'audition et comparaît devant les juges à une date ultérieure. Sur le déroulement des procédures accélérées au moment des enregistrements de notre corpus: Pradel (1993 [1976]), Stefani, Levasseur & Bouloc (1993 [1964]).

différentes parties (procureur, avocat défenseur, juges) durant la suite du procès.

Les entretiens de notre corpus ont lieu dans des cabines aux cloisons amovibles installées dans le hall central du parquet du Tribunal de Paris. Il s'agit d'un espace restreint, faiblement isolé du bruit provenant de l'extérieur. L'enquêtrice et le déféré s'entretiennent seuls, assis face-à-face à une table adossée au mur. L'enquêtrice a devant elle le document officiel de l'enquête: un imprimé A4 constitué de deux feuillets et structuré en rubriques, sur lequel elle fait des annotations au cours de l'entretien. Sur la table se trouve également un portfolio dont l'enquêtrice se sert pour donner au déféré des informations utiles, telles des adresses de services sociaux.

Dans la phase d'ouverture de l'entretien, l'enquêtrice présente au déféré le but de la rencontre. Ensuite, l'enquêtrice initie la phase d'enquête. Régulièrement, elle aborde en premier des éléments relatifs à l'identité du déféré: nom, prénom, date et lieu de naissance, nationalité, état civil. Les interlocuteurs traitent ensuite différents aspects – c'est principalement l'enquêtrice qui les introduit – de la situation du déféré: logement, situation familiale, formation, emploi, ressources, santé; ainsi, ils réalisent souvent un travail de reconstitution de la trajectoire du déféré. Dans la phase de clôture, l'enquêtrice introduit diverses activités qui annoncent et préparent la suite de l'entretien – elle offre au déféré des conseils pour améliorer sa situation ou lui présente la suite de la procédure – puis elle le conclut. Lors de l'entretien, il arrive que l'enquêtrice ou le déféré fassent référence aux infractions reprochées, mais l'enquêtrice renvoie généralement le traitement de ces questions aux magistrats et aux avocats.

La phase d'enquête constitue le cœur des entretiens de notre corpus. Son déroulement est fortement structuré par les interventions – principalement des questions – de l'enquêtrice, qui s'ajustent aux rubriques de l'imprimé officiel, et auxquelles répond le déféré. Tout en permettant au déféré de suivre sa propre logique de présentation, l'enquêtrice manifeste une orientation forte vers la production de données factuelles: dates, noms et adresses. Elle fait régulièrement, sur l'imprimé de l'enquête, des annotations qu'elle n'oralise presque jamais.

2.2 *La série interrogative d'enquête*

Lors de la phase d'enquête des entretiens de notre corpus, les échanges sur la situation sociale du déféré adoptent régulièrement la forme d'une séquence interrogative composée d'une série de paires adjacentes question-réponse⁸.

⁸ Sur les séquences question-réponse et les séries interrogatives: Levinson (1979), Sacks (1992), Schegloff (1984 [1976]), Schegloff & Sacks (1973), Zimmerman (1992).

L'enquêtrice adresse des questions au déféré et attend de recevoir ses réponses. Les interventions du déféré constituent régulièrement des réponses aux questions posées, qui fournissent des informations sur les points manquants signalés par les questions. La question et la réponse, réunies, font émerger des affirmations sur l'identité ou sur la situation sociale du déféré que celui-ci, ayant uniquement émis les réponses, accepte comme siennes. Le déféré répond puis reste silencieux, cédant ainsi la parole à l'enquêtrice.

Après la réponse du déféré, il arrive régulièrement que l'enquêtrice introduise une post-expansion de la séquence question-réponse⁹. L'expansion est minimale lorsqu'elle comprend uniquement un troisième tour et est orientée vers la clôture de la séquence. L'enquêtrice produit des expressions qui se limitent à manifester la réception de la réponse, exhibent une compréhension particulière de celle-ci, signalent son accord avec la réponse ou l'évaluent. Dans ce troisième tour, il arrive souvent que l'enquêtrice répète la réponse, éventuellement de façon partielle ou en la reformulant; elle manifeste ainsi ce qu'elle retient de l'intervention du déféré. L'expansion est développée lorsque le déféré réagit au tour de l'enquêtrice – que celui-ci sollicite ou non une suite; par exemple, lorsque l'enquêtrice répète, dans le troisième tour de la séquence, avec une intonation interrogative, la réponse du déféré et que celui-ci, dans le quatrième tour de la séquence, la confirme ou la précise. Ces échanges sont accompagnés de silences parfois consacrés à l'inscription des informations sur l'imprimé officiel de l'enquête¹⁰. Dans tous les cas, l'expansion de la paire question-réponse permet aux interlocuteurs de produire une compréhension commune de différents aspects de la situation sociale du déféré, et de les ratifier oralement avant qu'ils soient éventuellement fixés par écrit. La série interrogative se poursuit lorsque l'enquêtrice ferme l'expansion avec la production d'une nouvelle question sur la situation du déféré.

Divers phénomènes conversationnels modifient l'organisation de la séquence interrogative d'enquête, dont la production par le déféré d'un récit dans l'espace consacré à la réponse. Dans ce cas, l'enquêtrice pose une question et le déféré produit un récit qui accompagne sa réponse, constitue une

⁹ Sur les post-expansions et les différents types de tours qui les constituent: Schegloff (2007). Voir aussi: Houtkoop (1987), Houtkoop-Steenstra (2000), Jefferson (1984), Mazeland (1990), Sorjonen (1996), Stivers (2005) ou Svennevig (2004).

¹⁰ Sacks, Schegloff & Jefferson (1974) distinguent trois types de silence – *pauses*, *gaps* et *lapses*; dans cet article, nous utilisons toujours le terme générique. Nos observations ethnographiques des enregistrements audiovisuels de notre corpus nous permettent d'affirmer que les silences correspondent parfois à des moments où l'enquêtrice prend des notes sur l'imprimé officiel. Toutefois, nous ne pouvons pas intégrer l'activité d'écriture dans notre analyse des séquences de l'entretien E.8-D.48 parce que le geste graphique n'est pas audible dans les enregistrements sonores que nous avons utilisés.

réponse ou la remplace. Le déféré produit son récit dans un long tour de parole, alors que l'enquêtrice reste silencieuse ou produit des expressions minimales telles que des continueurs¹¹. L'échange rapide question-réponse sollicite et apporte des informations sur des points précis de la situation du déféré. Le récit, par contre, apporte un nombre très important de renseignements, touchant à divers aspects de la situation du déféré, que la question n'a pas forcément sollicités. Régulièrement, la suite du récit n'est pas constituée d'énoncés de ratification ou d'une nouvelle question qui poursuivrait la séquence interrogative en cours. L'enquêtrice initie une nouvelle séquence interrogative où elle revient sur les éléments apportés par le récit à travers une série de questions.

2.3 *La phase d'enquête de l'entretien E.8-D.48*

Cet article se focalise sur quelques séquences de la phase d'enquête d'un entretien de notre corpus qui réunit l'enquêtrice E.8 et le déféré D.48. Nous nous sommes intéressée à cet entretien parce qu'au cours de l'enquête le déféré répond à plusieurs reprises "je ne sais pas". Nous avons étudié comment les interlocuteurs produisent et gèrent ces réponses qui vont à l'encontre de l'organisation interrogative de la phase d'enquête que nous venons de décrire. Dans cette section de notre article, nous présenterons brièvement une séquence (extrait n° 1 ci-dessous) antérieure à celle où le déféré répond "je ne sais pas" (point 2.2, extrait n° 2).

L'enquêtrice E.8 initie la phase d'enquête avec des questions sur l'identité et le logement du déféré D.48. Ensuite, des échanges sur la situation professionnelle du déféré conduisent l'enquêtrice à réaliser une première annotation oralisée: "en recherche d'emploi"¹². Après, l'échange se concentre sur les éducateurs qui aident le jeune homme à chercher du travail et sur la possibilité de les contacter pour confirmer les informations de l'enquête. L'enquêtrice revient ensuite sur la question du travail et introduit une séquence qui prend la forme d'une série interrogative; l'extrait n° 1 ci-dessous en reproduit la dernière partie. En répondant aux questions de l'enquêtrice, le déféré vient d'indiquer que la dernière fois qu'il a travaillé c'était dans un atelier.

¹¹ Sur la production conversationnelle des *stories*, les références classiques sont: Sacks (1974, 1978) et Jefferson (1978).

¹² A ce moment, l'enquêtrice E.8 formule l'activité d'écriture et oralise l'élément qu'elle inscrit sur le document d'enquête: "bon alors donc je marque en recherche d'emploi". Il s'agit de la seule occurrence de cette pratique dans notre corpus d'entretiens d'enquête.

Extrait 1. DF: E.8-D.48

1. E.8: et qu'est-ce que vous faisiez là-bas
2. D.48: manutention
3. (0.9)
4. E.8: la manutention
5. (4.9)
6. E.8: alors da- ça a duré combien de temps
7. (0.9)
8. D.48: ben j'ai travaillé:: (0.4) presque: huit mois
9. (0.4)
10. E.8: huit mois en quatre-vingt-treize
11. D.48: mh
12. (4.1)
13. E.8: est-ce qu'il y a eu un autre travail salarié (.)
14. antérieurement
15. D.48: non sinon j'ai: j- (.) parce que moi je fais
16. partie de la ddass, (.) >(je suis)< je (fais)
17. partie de la pupille de la nation,
18. (.)
19. E.8: mhmh
20. D.48: et euh:: (.) e- <depuis l'âge de trois an:s j'ai:
21. j'étais dans une famille d'accueil,
22. E.8: mhmh=
23. D.48: =jusqu'à l'âge de quatorze ans (0.6) à quatorze
24. ans je suis parti parce que °bon: euh y a eu des
25. problèmes avec euh (0.7) bon >c'est di-< c'est
26. difficile à expliquer
27. E.8: [oui:]
28. D.48: [>parce] que< (0.4) .hhhh ma mère nourricière
29. elle était mariée avec un: (0.8) <avec un
30. bonhomme,
31. (.)
32. E.8: [mh]
33. D.48: [après] elle a divorcé:: >(elle est elle)< elle a
34. changé,
35. (0.3)
36. E.8: mhmh
37. (.)
38. D.48: et: euh l'autre il me tabassait sur la gueule,
39. (.) et puis moi je- je suis parti
40. (0.4)
41. E.8: (°.htch°) bon alors on va essayer de de reprendre
42. plus en avan:t (...)

Au début de l'extrait n° 1 ci-dessus, l'enquêtrice ajoute une nouvelle question à la série interrogative. Son tour commence avec "et" – ce qui indique la continuité thématique et de l'activité – et porte sur l'activité du déféré sur son lieu de travail: "et qu'est-ce que vous faisiez là-bas" (1). Le déféré répond: "manutention" et, après un silence, l'enquêtrice produit une expansion minimale en répétant cette réponse (4). Après un long silence, l'enquêtrice introduit une nouvelle paire question-réponse: elle demande au déféré la durée de l'engagement professionnel: "alors [da] ça a duré combien de temps" (6). Le déféré exhibe une activité de remémoration qui apporte l'information demandée: en précédant et accompagnant sa réponse de silences, en produisant des allongements vocaliques, le déféré affirme qu'il a travaillé

presque huit mois (8)¹³. Cette séquence interrogative est suivie d'une expansion développée: l'enquêtrice répète l'indication d'une durée de "huit mois" et situe cette période dans l'année "quatre-vingt-treize" (10). Le déféré répond à l'intervention de l'enquêtrice avec une expression faiblement confirmative: "mh" (11).

Après un long silence, l'enquêtrice poursuit la série interrogative avec une nouvelle question; elle demande s'il y a eu un autre travail salarié antérieurement (13-14). Le déféré répond "non" et amorce ce qui pourrait être un complément de description de sa trajectoire professionnelle: "sinon j'ai" (15). En guise d'explication ("parce que moi" (15)), éventuellement de la faiblesse du nombre de ses expériences professionnelles, le déféré développe un long tour où il présente sa trajectoire biographique. Il raconte qu'il fait partie de la DDASS¹⁴, que depuis l'âge de trois ans il a vécu avec une famille d'accueil et qu'à quatorze ans il est parti parce qu'il y a eu "des problèmes" (qu'il présente comme difficiles à expliquer): sa mère nourricière a divorcé et son nouveau compagnon – dit-il – "me tabassait sur la gueule" (38). Dans ce long tour, le déféré développe un récit qui met en suspens la production de nouvelles questions et réoriente thématiquement l'échange. L'enquêtrice soutient la production de cette longue intervention en restant silencieuse et en produisant des continueurs (19, 22, 27, 32, 36). Lorsque le récit atteint un point de chute ("et puis moi je je suis parti" (39)), l'enquêtrice intervient pour annoncer qu'ils vont reprendre la reconstitution de la trajectoire du déféré (41-42).

Dans la suite de l'échange, l'enquêtrice reprend certains éléments que le déféré vient d'évoquer et les développe dans une nouvelle série interrogative. L'échange interrogatif permet de préciser, et donc d'établir, certaines affirmations du récit du déféré. Notamment, l'enquêtrice sollicite, obtient et accepte des informations factuelles sur la famille du déféré, son séjour dans une pouponnière de la DDASS et l'identité de sa famille d'accueil. Ayant ainsi intégré ces éléments dans l'enquête, l'enquêtrice revient sur l'épisode avec la famille d'accueil dans une séquence (extrait n° 2, ci-dessous) au cours de laquelle le déféré produira des réponses "je ne sais pas".

¹³ La transcription de l'extrait n° 1 ci-dessus rend de façon très élémentaire les caractéristiques rythmiques et prosodiques du tour de D.48 à la ligne 8. A l'écoute, il est évident que le déféré indique qu'il cherche à formuler l'information demandée par l'enquêtrice et que son tour se conclut uniquement lorsque ceci est réalisé. L'enquêtrice contribue à cette compréhension du tour en soutenant l'activité de remémoration du déféré par son silence et en répétant les derniers éléments du tour du déféré ("huit mois" (10)), sans lesquels le déféré n'aurait pas répondu à sa question.

¹⁴ La Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales (DDASS) s'occupait autrefois en France de l'aide sociale à l'enfance.

3. Répondre "je ne sais pas" lors de l'entretien d'enquête

3.1 Les réponses "je ne sais pas"

Lors de la production d'une paire adjacente question-réponse, le locuteur A produit le premier élément de la paire, la question, qui projette la production par B d'un deuxième élément, la réponse. La réponse est ainsi attendue et conditionnellement pertinente. Si le locuteur B ne la produit pas, cette absence est remarquable. Elle devient un objet thématizable qui autorise de nouvelles questions et interventions à son propos¹⁵.

En s'interrogeant sur les traits caractéristiques des différents types d'énoncés, Sacks (1992, I: 373-374) observe que l'énoncé "je ne sais pas" a toujours de fortes chances d'être identifié comme une réponse et peut être offert comme réponse à presque n'importe quelle question. Suite à une question du locuteur A, sollicitant du locuteur B des informations sur sa situation, l'énoncé "je ne sais pas" compte comme une réponse. Le locuteur B a respecté les préférences de progressivité et de contiguïté (Schegloff, 1979; Sacks, 1987) et la paire adjacente est complète. Toutefois, l'énoncé "je ne sais pas" laisse la question sans réponse dans le sens où elle n'apporte pas les informations demandées. Dans ce sens, il s'agit d'une "*non-answer*" response (Heritage, 1984; Stivers & Robinson, 2006). Elle renseigne uniquement sur l'incapacité de la personne, en principe par un manque de connaissance, à les apporter.

La littérature sur la réponse (produite à la suite ou non d'une question) "je ne sais pas" avance, comme première caractéristique de cet énoncé, qu'il constitue une "déclaration d'une connaissance insuffisante" ("*claims of insufficient knowledge*", cf. Beach & Metzger, 1997; Scheibman, 2000; Tsui, 1991). L'énoncé signale chez le locuteur: a) un manque de connaissance ou b) de l'incertitude, qui empêcheraient une réponse. Dans l'interaction, la réponse "je ne sais pas" produit par ailleurs tout un ensemble d'actions. Les chercheurs insistent sur le fait qu'elle permet d'éviter, d'atténuer ou de retarder d'autres types de réponses. Elle adoucit une expression ultérieure de désaccord, retarde une évaluation négative ou évite de produire une réponse qui supposerait un engagement (par exemple une réponse à une demande d'aide). Dans certaines situations, la réponse "je ne sais pas" permet de construire une position neutre face à des invitations à se prononcer où à s'engager à propos d'un objet. Elle permet également d'éviter de se prononcer sur un sujet et rend pertinent le changement de locuteur et de thématique¹⁶.

¹⁵ Pour une synthèse de l'organisation des paires adjacentes – dont des séquences question-réponse: Schegloff (2007).

¹⁶ Schegloff (1996) examine des séquences où l'expression "*I don't know*" en début de tour fonctionne comme un "démenti épistémique préliminaire" qui annonce toutefois que le locuteur poursuivra en s'exprimant sur l'objet thématique en question.

Beach & Metzger (1997) ajoutent à cette analyse que l'énoncé "je ne sais pas" peut prendre en situation un caractère équivoque. Au cours de l'échange, les interlocuteurs problématissent parfois le sens, la justesse ou la véracité de la réponse "je ne sais pas" et cherchent à remédier aux problèmes que cela leur pose. Hutchby (2002) analyse justement un entretien thérapeutique où le patient, un enfant de six ans, répond à une grande partie des interventions du thérapeute avec "je ne sais pas". Le thérapeute traite initialement les réponses de l'enfant comme un jeu d'évitement, pour ensuite les considérer comme l'indice de l'incapacité de l'enfant à parler des thèmes qui le dépassent.

Des études sur des interactions judiciaires observent que des suspects laissent parfois entendre leur innocence en répondant "je ne sais pas" ou "je ne me rappelle pas" à des questions qui pourraient les incriminer (Drew, 1992; Komter, 2006; Lynch & Bogen, 1996; Metzger & Beach, 1996; Watson, 1990). L'absence de connaissances indiquerait la non-implication du suspect dans les faits reprochés et, en conséquence, l'absence de responsabilité. En répondant "je ne sais pas", le suspect préserve sa version des faits en évitant de confirmer des informations qui pourraient la contredire. Par ailleurs, il produit une réponse neutre, ni une infirmation ni une confirmation, qui évite d'alimenter le désaccord entre les parties. Les réponses "je ne sais pas" sont aussi susceptibles de freiner la progression d'une série interrogative et de faire avorter la démonstration poursuivie par l'interrogateur, qui ne manquera pas de les faire apparaître comme répondant aux intérêts de la défense.

3.2 Les réponses "je ne sais pas" lors de l'entretien E.8-D.48

Dans l'extrait n° 1 ci-dessus, le déféré introduit un long récit où il raconte qu'il a quitté sa famille d'accueil: il y a eu des problèmes et il y a été victime de violences. Ensuite, l'enquêtrice introduit une séquence interrogative où les interlocuteurs précisent plusieurs éléments de la trajectoire biographique du déféré. Après, l'enquêtrice introduit une nouvelle séquence – notre extrait n° 2 – que nous avons découpée, à des effets d'analyse, en trois parties (2a, 2b et 2c). Dans cette section de notre article, nous nous limiterons à décrire, pas à pas, le déroulement de cette séquence. Au début de l'extrait n° 2a ci-dessous, l'enquêtrice revient – "alors si je reprends" (1) – sur la trajectoire du déféré.

Extrait 2a. DF: E.8-D.48 (lignes 1-35)

1. E.8: bon alors si je reprends (.) <vous vous avez été
2. confié à la ddass (>donc<) dans une pouponnière
3. de la (ddass) jusqu'à l'âge de trois ans=
4. D.48: =[mh]
5. E.8: =[à peu] près (0.4) .h ensuite confié à une
6. famille nourricière la famille (N...)
7. [c'est] ça?=
8. D.48: [mh]
9. E.8: =.h chez qui vous êtes resté <jusqu'à l'âge de

10. dix onze ans>=
 11. D.48: =oui
 12. E.8: qu'est-ce qui s'est passé pourquoi ça s'est passé
 13. mal avec cette famille (.) vous y étiez avec vos
 14. deux frères [vous m'avez dit]
 15. D.48: [oui () mes deux] frères .h=
 16. E.8: =d'accord=
 17. D.48: =parce que:=
 18. E.8: =qu'est-ce qui [s'est] mal passé=
 19. D.48: [c::]
 20. E.8: =[là-bas]
 21. D.48: =[c::] (ce qui s'est) mal passé c'est parce
 22. que: (0.5) elle a changé de mari (0.4) () elle
 23. était avec un mari
 24. E.8: oui:
 25. D.48: après elle a: elle a divorcé, elle (e elle était)
 26. avec un autre mari,
 27. E.8: mhmh=
 28. D.48: =et l'autre mari il me tabassait- il me tabassait
 29. sur la gueule
 30. (0.6)
 31. E.8: mhmh
 32. D.48: sais pas pourquoi (.) et: euh: bon moi je suis
 33. parti, (0.8) et quand moi je suis parti mes deux
 34. frères ils sont partis et je les ai plus revus
 35. (0.6)

Au début de l'extrait n° 2a ci-dessus, l'enquêtrice synthétise une partie de la trajectoire biographique que le déféré avait présentée dans le monologue reproduit dans l'extrait n° 1 et que la séquence ultérieure avait permis de préciser: le déféré a été confié à la DDASS puis à une famille nourricière où il est resté jusqu'à l'âge de dix, onze ans (1-10). La synthèse inclut maintenant des indications précises en termes de noms et de repères temporels. Cette synthèse sollicite – "c'est ça?" (7) – et recueille – "mh" (8), "oui" (11) – l'acceptation du déféré. Elle constitue la préface d'une séquence où il s'agit maintenant pour les interlocuteurs d'examiner l'épisode de la famille d'accueil. L'enquêtrice énonce "qu'est-ce qui s'est passé" (12), puis reformule sa question en demandant les raisons pour lesquelles ça s'est mal passé avec la famille nourricière (12-13). Sans attendre la réponse, elle rappelle que le déféré y était – d'après ses propos – avec ses deux frères, et reçoit ensuite la confirmation du déféré (13-16). Alors que le déféré s'appête à répondre ("parce que", 17), l'enquêtrice lui demande encore une fois ce qui s'est mal passé (18-20). Le début de l'intervention du déféré annonce une réponse explicative à la question posée "ce qui s'est mal passé c'est parce que" (21-22). Reprenant la présentation donnée plus tôt dans l'entretien, le déféré raconte que sa mère nourricière ("elle") a divorcé, s'est remariée et "l'autre mari il me tabassait il me tabassait sur la gueule" (22-29). L'affirmation est suivie d'un silence, puis l'enquêtrice émet un "mhmh" (31) et le déféré ajoute "sais pas pourquoi" (32). Ici, le déféré introduit dans son récit une expression abrégée de "je ne sais pas+complément" qui fait référence à un élément qu'il

vient de mentionner¹⁷. Avec cette expression, le déferé indique, en passant, qu'il ne connaît pas les raisons des violences dont il a été victime. Indiquer ces raisons aurait apporté de nouveaux éléments au récit du déferé – par rapport à celui produit dans l'extrait n° 1 – et aurait permis de développer la réponse à la question de l'enquêtrice sur "ce qui s'est mal passé". Le déferé poursuit son récit en ajoutant qu'il est alors parti de cette famille ainsi que ses deux frères qu'il n'a plus revus (32-34).

La séquence question-réponse que les interlocuteurs viennent de produire n'est ni suivie d'une expansion qui ratifierait la réponse, ni d'un long silence consacré ostensiblement à l'écriture sur le document d'enquête, ni même d'une nouvelle question qui poursuivrait l'échange interrogatif. Après un bref silence (35), nous observons dans l'extrait n° 2b ci-dessous, que l'entretien se poursuit avec l'ouverture par l'enquêtrice d'une séquence qui problématise la réponse du déferé.

Extrait 2b. DF: E.8-D.48 (lignes 36-60)

36. E.8: °tch° <mais au moment où y a eu ces violences °à
 37. l'intérieur de cette famille=
 38. D.48: =[mh]
 39. E.8: =[vous] étiez à l'éc^o:le vous
 40. (0.4)
 41. D.48: oui=
 42. E.8: =hein? (.) vous étiez à l'école (.) .h vous
 43. n'avez pas pu en parler à l'école de ce qui se
 44. passait?
 45. (0.8)
 46. D.48: non: j'sais pas j'ai: eu des problèmes je sais
 47. pas:
 48. (0.4)
 49. E.8: °c'était quoi les problèmes
 50. (0.6)
 51. D.48: non: <je sais pas je peux pas en parler je sais
 52. pas c'est des problèmes: (3.8) >j'sais pas.<
 53. (0.8) je sais pas comment: .h
 54. (1.9)
 55. E.8: est-ce qu'(il y avait) eu des violences aussi
 56. contre vos deux autres frères
 57. D.48: non juste moi.
 58. E.8: juste vous (0.4) pourquoi vous?
 59. D.48: >j'sais pas< .h
 60. (1.7)

Au début de l'extrait n° 2a ci-dessus, l'enquêtrice réagit à la réponse du déferé avec une intervention qui a un contour argumentatif (36-44). Elle établit un contraste entre deux éléments (X mais Y), le deuxième problématissant le premier. L'intervention de l'enquêtrice commençant avec la particule "mais" (36), le premier élément reste implicite et renvoie aux déclarations du déferé. En opposition à ces déclarations, l'enquêtrice avance un deuxième élément.

¹⁷ Ces caractéristiques distinguent cette expression de plusieurs réponses "je ne sais pas" potentiellement autonomes que le déferé produit plus tard dans la séquence.

Elle commence en qualifiant les faits présentés par le déféré de "violences à l'intérieur de cette famille" (36-37). Elle s'assure ensuite qu'à cette époque le déféré allait à l'école (39). Le déféré confirme ce fait – "oui" (41) – et l'enquêtrice le ratifie encore avec une expression interrogative – "hein?" (42) – suivie d'une répétition: "vous étiez à l'école" (42). Ayant jeté la base de son argumentation, elle demande au déféré s'il n'aurait pas pu "en parler à l'école de ce qui se passait?" (42-44). L'intervention de l'enquêtrice s'ancre dans la réponse du déféré – il y a eu des violences à l'intérieur de sa famille – mais la problématise à travers une forme argumentative qui se conclut avec une question. La forme négative de la question laisse entendre ce qui aurait pu être une possibilité logique: parler des violences à l'école (ce qui aurait éventuellement pu y remédier).

Le déféré tarde un moment à répondre. Avec un ton appuyé, il rejette la possibilité de parler des violences à l'école: "non" (46). Il énonce cette expression avec un léger allongement vocalique comme à la recherche d'une suite. Puis, il enchaîne avec: "j'sais pas j'ai eu des problèmes je sais pas" (46-47). Si nous reprenons pas à pas la réponse du déféré, nous observons qu'il a d'abord signifié qu'il n'a pas pu parler à l'école. Puis il ajoute "j'sais pas", une forme abrégée et sans complément qui semble indiquer une difficulté à expliquer son silence¹⁸. Le "j'ai eu des problèmes" qui suit confirme cette orientation et apporte une explication au silence de l'écolier. Avec un nouveau "je sais pas", le déféré expose des difficultés à développer cette explication. En résumé, dans cette séquence, l'enquêtrice présente comme une possibilité logique pour le déféré d'avoir parlé à l'école des violences subies. Le déféré rejette cette possibilité, ce qui commande une explication. Il la fournit de façon elliptique – "j'ai eu des problèmes" – et la fait précéder et suivre d'expressions "je ne sais pas" qui font émerger, en tant qu'objet observable, une difficulté à en dire d'avantage; puis, il se tait.

L'enquêtrice poursuit l'échange avec un tour qui montre encore la pertinence d'expliquer le rejet de la possibilité de "parler à l'école". Elle reprend de la réponse du déféré le seul élément explicatif de ce rejet et formule la question: "c'était quoi les problèmes" (49). Comme au moment de la réponse de la ligne 46, le déféré tarde un petit moment à répondre. Il commence encore une fois avec un "non" appuyé (51). Néanmoins, cette fois-ci, cette expression ne peut

¹⁸ Scheibman (2000) étudie l'utilisation des différentes variantes – par exemple, avec ou sans réduction vocalique – de l'expression "*I don't know*". Elle observe notamment que la réduction vocalique de "*don't*" apparaît lorsque l'expression prend des fonctions liées à la préservation de la face (p.ex. mitiger le désaccord) ou à la transmission du tour de parole (indiquer que le locuteur n'a plus rien à ajouter). Nous ne sommes pas en mesure d'indiquer la pertinence de ces observations pour l'étude des équivalents en français de l'expression "je ne sais pas" ni pour l'analyse des différentes variantes de l'expression utilisées par le déféré D.48 dans les extraits analysés ci-dessus.

pas nier un fait avancé ou suggéré par l'enquêtrice; elle semble rejeter la question même: la possibilité de parler des problèmes et de leur nature. Dans une suite rapide, le déferé produit tout d'abord l'expression "je sais pas" (51). Le placement de cette expression, après un "non" qui rejette une question, lui donne une signification particulière. Le déferé serait en train de mettre en avant une difficulté à parler des problèmes. L'expression qui suit: "je peux pas en parler" (51) confirme cette orientation. Ensuite, le déferé répète "je sais pas" (51-52) et initie un énoncé qui répondrait à la demande de description des problèmes formulée par l'enquêtrice: "c'est des problèmes" (52). La fin de cet énoncé est allongé comme si le déferé cherchait à compléter son énoncé en décrivant la nature de ces problèmes. Les secondes qui suivent n'apportent pas cet élément, le déferé ne parle pas et l'enquêtrice garde le silence. Ceci produit et exhibe de façon dramatique à la fois la pertinence d'une explication sur "les problèmes" et l'incapacité du déferé à la fournir. Le déferé finit par s'exprimer, mais n'articule qu'un "j'sais pas", formule abrégée et rapide (52). Après un nouveau silence, il initie ce qui pourrait être une explication de ses difficultés: "je sais pas comment" (53). Toutefois, cet énoncé reste aussi incomplet: le déferé semble chercher une suite (allongement vocalique), inspire, puis se tait¹⁹.

Au bout de presque deux secondes, l'enquêtrice prend la parole (55). Son intervention marque un changement dans l'orientation de l'enquête qui abandonne la problématisation des "violences" ou la définition des "problèmes" du déferé. En effet, l'enquêtrice donne pour acquise l'existence de "violences" contre le déferé; il s'agit désormais de cerner les autres personnes concernées à l'intérieur de la famille²⁰. L'enquêtrice demande si les violences étaient dirigées également contre les frères du déferé (55-56). Celui-ci nie puis ajoute: "juste moi" (57). L'enquêtrice répète ce dernier

¹⁹ La transcription de l'extrait n° 2b ci-dessus rend de façon très élémentaire les caractéristiques rythmiques et prosodiques du tour de D.48 aux lignes 51-53. À l'écoute, il est évident que le déferé garde tout au long le tour de parole et qu'il cherche à s'exprimer sur ses problèmes sans réussir à trouver la façon de le faire. Par ailleurs, nous notons que plusieurs réponses "je ne sais pas" de l'extrait n° 2b présentent quelques traits qui, d'après Stivers & Robinson (2006), caractérisent comme non-préférées les *"non-answer" responses*: la réponse est retardée, elle comprend des allongements vocaliques, s'accompagne d'explications, et les interlocuteurs font un travail supplémentaire pour obtenir et procurer une réponse apportant les informations demandées.

²⁰ Pomerantz (1984) analyse différentes pratiques pour "poursuivre" une réponse après, par exemple, une première réponse du type "je ne sais pas". Par exemple, si le locuteur A pose une question au locuteur B concernant un événement X et que B réponde "je ne sais pas", A peut adopter un autre angle d'attaque pour obtenir l'information demandée. A soumet progressivement à B les informations dont il dispose sur l'événement en question, faisant ainsi apparaître la version de B. À la ligne 55 de l'extrait n° 2b ci-dessus, nous observons simplement que l'enquêtrice E.8, ayant reçu auparavant plusieurs réponses "je ne sais pas", passe à aborder la question des violences à partir d'un autre angle: l'identification des personnes concernées.

élément de la réponse, comme souhaitant d'abord constater l'information qu'elle questionne ensuite demandant une explication ("pourquoi vous?" (58)). A cette question, le déféré répond avec un dernier "j'sais pas", formule abrégée et rapide (59). Puis, le déféré inspire et se tait; les deux interlocuteurs gardent le silence pendant un peu moins de deux secondes (60). Dans ce dernier échange, nous observons que l'enquêtrice produit une demande d'explications ("pourquoi vous") pouvant éventuellement renouer avec la problématisation des "violences" et la définition des "problèmes" du déféré. La réponse de son interlocuteur fait encore une fois avorter cette possibilité, mobilisant les mêmes ressources que dans les échanges précédents: le déféré répond "j'sais pas" et reste silencieux.

L'extrait n° 2c, ci-dessous, reproduit la suite immédiate de l'échange. Au début de la séquence, l'enquêtrice renoue avec la nouvelle orientation de l'enquête: il ne s'agit plus de questionner les "violences", ni de définir la nature des "problèmes", mais de continuer à identifier les personnes qui, à l'intérieur de la famille, ont eu affaire (ou non) aux violences. L'enquêtrice marque la reprise de l'activité en commençant son tour avec la particule "et" (61).

Extrait 2c. DF: E.8-D.48 (lignes 61-88)

61. E.8: et avec cette femme (P...N...) (vous) vous
 62. entendiez bi[en]
 63. D.48: [(hh)]
 64. E.8: oui? ça se passait bien [avec] elle
 65. D.48: [oui.]
 66. (0.2)
 67. E.8: .h et avec son premier compagnon aussi son
 68. premier [mari]=
 69. D.48: [>ouais ouais<]=
 70. E.8: =aussi
 71. D.48: oui bien.
 72. (0.5)
 73. D.48: [snif]
 74. E.8: [d'acc]ord donc <c'est avec son deuxième
 75. compa[gnon>]=
 76. D.48: [mh]=
 77. E.8: =<que °ça s'est mal passé pour vous°>=
 78. D.48: =>ouais< (0.4) et: c'est pour ça: maintenant elle
 79. a divorcé avec lui
 80. (1.0)
 81. E.8: °tch° <elle a divorcé avec [lui]>
 82. D.48: [oui]
 83. (1.1)
 84. E.8: .h alors donc à dix ans vous êtes parti, (.) vous
 85. avez quitté cette maison=
 86. D.48: =>°ouais°<=
 87. E.8: =et alors vous avez été conduit à l'hôpital
 88. psychiatri[que

Au début de l'extrait n° 2c ci-dessus, l'enquêtrice avance que le déféré avait de bons rapports avec sa mère nourricière (61-62). Elle cherche ensuite à confirmer ("oui?", 64) ce qui a été, éventuellement (63), une réponse du déféré. Produisant une suite d'éléments liés, l'enquêtrice reformule la

description des rapports: "ça se passait bien avec elle" (64), que le déféré s'empresse de confirmer ("oui", 65).

La séquence qui suit s'organise de façon similaire. L'enquêtrice lie avec la particule "et" son intervention aux échanges précédents: il s'agit toujours d'identifier – par exclusion – la participation aux violences de certains membres de la famille. L'enquêtrice avance que le déféré avait également de bons rapports avec le premier mari de la mère nourricière (67-68). Ici encore, le déféré s'empresse de confirmer ("ouais ouais", 69). D'un ton ferme (intonation conclusive), le déféré réaffirme ensuite la réponse ("oui bien", 71).

L'enquêtrice reçoit la réponse du déféré avec une expression d'accord et tire la conclusion de son travail d'enquête: "donc c'est avec son deuxième compagnon que ça s'est mal passé pour vous" (74-77). Le déféré confirme rapidement et ajoute un élément qui donne de la force à ses affirmations: c'est justement à cause des difficultés entre le déféré et le deuxième compagnon de la femme que celle-ci a divorcé d'avec lui (78-79). L'enquêtrice répète la fin de l'énoncé du déféré ("elle a divorcé avec lui", 81) et celui-ci le ratifie ("oui", 82).

Au début de l'extrait n° 2a, l'enquêtrice a orienté l'enquête vers la définition de ce qui s'est mal passé pour le déféré avec sa famille nourricière. L'échange a dégagé des faits sur lesquels les deux interlocuteurs s'accordent: le deuxième compagnon de la mère nourricière a commis des violences à l'encontre du déféré. A la fin de l'extrait n° 2c, l'enquêtrice ferme l'épisode sur la famille d'accueil en énonçant sa conclusion: le déféré a quitté la maison (84-85), et son interlocuteur confirme ("ouais", 86). L'enquêtrice passe alors à l'examen d'un nouvel épisode de la trajectoire biographique du déféré: il a ensuite été conduit à l'hôpital psychiatrique (87-88).

4. Constitution des sujets, intelligibilité des réponses et définition de la rencontre

Les interlocuteurs de notre corpus donnent forme à leurs échanges, réalisent des actions et se constituent réciproquement comme sujets. Progressivement, l'échange devient un entretien par lequel une enquêtrice réalise une enquête sur la situation sociale d'un déféré. Cette intelligibilité de l'échange – en tant qu'entretien d'enquête – dépend de son organisation; elle est redevable du fait qu'il se déroule autrement, par exemple, qu'un interrogatoire de police, une séance de thérapie ou une consultation avocat-client.

La phase d'enquête des entretiens de notre corpus est formée de séquences question-réponse abordant divers aspects de la situation sociale du déféré, suivies de ratifications des réponses. L'enquêtrice pose une question sur le logement, le travail ou la santé du déféré, son interlocuteur accepte la question et produit une réponse qui apporte l'information demandée. Ensuite,

l'enquêtrice accepte la réponse qui est parfois ratifiée également par le déféré. Il y a ainsi alignement au niveau du mode d'échange, de l'activité à réaliser et du portrait de la situation du déféré. A ces moments, l'enquête fonctionne par une production constante et graduelle d'informations acceptées par les deux interlocuteurs.

Dans l'entretien E.8-D.48, le déféré bouscule cette organisation de l'échange lorsqu'il introduit de sa propre initiative – dans l'extrait n° 1 – un long récit sur son enfance et ses problèmes avec sa famille nourricière, qui apporte une multitude d'informations non sollicitées par l'enquêtrice. Celle-ci réagit à ce récit en reprenant progressivement les informations apportées par le déféré.

Dans son récit, le déféré dit qu'il a quitté sa famille nourricière à cause de problèmes qu'il présente comme difficiles à expliquer: le deuxième compagnon de sa mère nourricière lui "tabassait sur la gueule". Le déféré expose ainsi, de sa propre initiative, un élément de sa trajectoire tout en énonçant, en passant, la difficulté à en parler. Lorsque l'enquêtrice revient sur l'épisode avec la famille d'accueil, au début de l'extrait n° 2a, elle lui demande ce qui s'est mal passé et le conduit donc à décrire une nouvelle fois des événements advenus au sein de la famille. Par cette question, l'enquêtrice soumet à examen l'affirmation du déféré sur les violences dont il a été victime. Le déféré répète que le deuxième mari le "tabassait sur la gueule" et glisse qu'il ne sait pas pourquoi. A ce point, le déféré a réaffirmé un élément de sa trajectoire et a signalé, à deux reprises, qu'il sera difficile d'obtenir plus d'informations à son propos²¹. Pourtant, l'enquêtrice n'accepte pas l'élément tel quel, elle le traite comme un élément problématique. En demandant au déféré s'il n'a pas pu, à l'époque, parler à l'école des violences, elle évoque une situation possible alternative à celle que le déféré vient de décrire. C'est à ce moment qu'intervient la séquence de réponses "je ne sais pas" que nous avons analysée.

Au lieu de considérer le caractère rationnel des activités quotidiennes comme le fruit de leur ajustement à des critères extérieurs au cours d'action, Garfinkel (2007 [1967]) nous invite à le traiter comme une production située et dépendante d'une pratique commune. Pour lui, les cours d'action sont rationnels dans la mesure où ils sont intelligibles, où ils répondent à un ordre reconnaissable. L'intelligibilité de l'entretien d'enquête est une production constante qui se modifie au long de l'échange. Au début de l'extrait n° 1, les interlocuteurs sont en train de mettre en place un entretien dans lequel il s'agit, pour l'enquêtrice, d'obtenir et d'accepter rapidement des informations

²¹ Potter (2004) et Potter & Edwards (2003) analysent justement des échanges où un locuteur introduit dans la conversation un objet thématique, tout en se positionnant à son propos avec des expressions "je ne sais pas"; le dit objet étant thématiqué plus tard par les deux interlocuteurs.

sur différents aspects de la situation du déféré, pour celui-ci, de les lui procurer. Le récit du déféré introduit un autre ordre dans l'entretien: il s'agit pour le déféré d'exposer, de sa propre initiative, des événements qui marquent et expliquent sa situation. Dans l'extrait n° 2, l'enquêtrice modifie encore l'ordre de l'échange lorsqu'elle le transforme en un moment où l'épisode des violences au sein de la famille d'accueil est soumis à examen et questionné. Le déféré réagit avec des réponses "je ne sais pas". A ce moment, l'ordre de l'échange et la formulation du vécu du déféré deviennent problématiques dans le sens où l'enquêtrice questionne un aspect du vécu du déféré sur lequel celui-ci ne peut plus rien ajouter.

C'est ici qu'une référence à des phénomènes liés à la cognition et à des émotions – pris dans un sens bien précis d'ordre pragmatique – devient particulièrement pertinente. La littérature sur "je ne sais pas" montre que cette expression peut prendre en situation un caractère équivoque. Alors que le déféré D.48 a été victime des violences de son parâtre, il ne parvient à apporter aucune explication à ces faits ni de nouvelle description d'événements les entourant. Connaître et se rappeler sont, pour le sens commun, des opérations liées à la cognition qui permettent de gérer des informations. Les réponses "je ne sais pas" du déféré ne peuvent pas renvoyer à une absence de connaissances sur la nature de ses problèmes ni à une difficulté à se les rappeler²². Coulter (1986) observe que des émotions sont parfois mobilisées pour expliquer l'absence d'une conduite attendue. Cette connexion relie des émotions avec, d'une part, des événements à leur origine, et, d'autre part, des comportements dont ils seraient la conséquence. Dans le cas du déféré, nous avons un enfant maltraité par le deuxième compagnon de sa mère nourricière. A l'époque, l'enfant ne parle pas à l'école des violences; jeune homme, face à une enquêtrice sociale, il n'arrive toujours pas à décrire les problèmes qu'il a eus ni à expliquer les violences. L'analyse séquentielle ci-dessus montre que le déféré met en avant cette difficulté et la rend intelligible; ne pas parvenir à décrire ces problèmes ou à expliquer les violences ne fait que souligner leur caractère à la fois indubitable et indicible. Les expressions "je ne sais pas" deviennent intelligibles par rapport à un arrière-fond émotionnel. Il s'agirait de "'je ne sais pas' émotionnels" face à un questionnement sur un vécu dramatique²³.

Dans l'extrait n° 2, l'enquêtrice intervient d'abord pour que le déféré décrive ses problèmes, puis pour qu'il explique les violences dont il a été victime. En

²² Contrairement à la majorité de la littérature sur "je ne sais pas" que nous avons mentionnée, notre article traite d'une situation où cette expression ne peut pas être fonctionnellement remplacée par "je ne me rappelle pas".

²³ Il y a des "'je ne sais pas' émotionnels" comme il existe des "*emotional hellos*" (Sacks, 1992, II: 203); voici ce qui pourrait être notre contribution à la littérature sur cette expression.

accumulant les réponses "je ne sais pas" de la façon que nous avons décrite, le déféré souligne subtilement la dimension émotionnelle de ces objets; les informations doivent faire partie du portrait de sa trajectoire, mais l'enquête ne pourra pas les développer. A travers ces réponses, l'enquêtrice reconnaît progressivement le caractère sensible des points évoqués, sans pour autant introduire dans l'échange une référence dans ce sens. Elle le fait en évitant de pousser encore l'enquête et d'attribuer aux réponses "je ne sais pas" une origine cognitive – absence de connaissances ou impossibilité de se rappeler²⁴ – ou stratégique, par exemple, préserver les intérêts de la défense pénale. Nous avons ici un travail fort de définition de la rencontre, où il s'agit de produire rapidement des informations en maintenant la dynamique question-réponse-ratification. La problématisation des informations ou l'insistance à les développer sont opposées à cet ordre. Dans l'extrait n° 2, l'enquêtrice revient progressivement à cette définition de la rencontre au point que la fin de la séquence constitue principalement une ratification des déclarations préalables du déféré. Toute la séquence participe à la constitution des interlocuteurs en tant que sujets: une enquêtrice et un déféré avec une trajectoire biographique reconnue désormais par l'enquête.

Notre article formule et met à l'œuvre une démarche empirique pour étudier l'organisation de cours d'action où se présentent des phénomènes liés à la cognition et aux émotions. Au lieu de conclusions générales sur ces phénomènes et leur étude sociologique, il propose un premier résultat sur un phénomène spécifique à creuser par des recherches ultérieures. Il existe des situations où un individu est amené à répondre à des questions en apportant des informations qu'il se doit de connaître. Une défaillance à ce niveau est parfois rendue intelligible en faisant référence à une dimension du sujet: son ressenti. Dans ces situations, les émotions sont ce qui permettrait de rendre intelligible une "non-réponse" à une question devenue du coup inappropriée. Elles produisent des événements à la fois irréfutables et imperméables au questionnement.

BIBLIOGRAPHIE

- Antaki, C. (2006): Producing a "cognition". In: *Discourse studies*, 8 (1), 9-15.
- Beach, W. A. & Metzger, T. R. (1997): Claiming insufficient knowledge. In: *Human communication research*, 23 (4), 562-588.
- Coulter, J. (1986): Affect and social context. Emotion definition as a social task. In: R. Harré (ed.), *The social construction of emotions*. Oxford (Blackwell), 120-134.

²⁴ Une situation très différente de celle d'un travailleur social qui accorde une origine cognitive aux réponses "je ne sais pas" de son client handicapé mental, l'aide à trouver les bonnes réponses et fait tout un travail pour lui attribuer des connaissances (Antaki, 2006).

- Doll, P.-J. (1961): Le dossier de personnalité. In: *Semaine juridique*, I, 1631.
- Drew, P. (1992): Contested evidence in courtroom cross-examination. The case of a trial for rape. In: P. Drew & J. Heritage (eds.), *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge (Cambridge University Press), 470-520.
- Drew, P. & Heritage, J. (2006): Glossary of transcript symbols. In: P. Drew & J. Heritage (eds.), *Conversation analysis (I-IV)*. London (Sage), xv-xx.
- Garfinkel, H. (2001 [1996]): Le programme de l'ethnométhodologie. In: M. de Fornel, A. Ogien & L. Quéré (éds.), *L'ethnométhodologie. Une sociologie radicale*. Paris (La Découverte), 33-56.
- Garfinkel, H. (2007 [1967]): *Recherches en ethnométhodologie*. Paris (Presses Universitaires de France).
- González Martínez, E. (2006): The interweaving of talk and text in a French criminal pretrial hearing. In: *Research on language and social interaction*, 39 (3), 229-261.
- González Martínez, E. (2007): *Flagrantes auditions. Echanges langagiers lors d'interactions judiciaires*. Berne (Peter Lang).
- Goodwin, M. H. & Goodwin, C. (2001 [2000]): Emotion within situated activity. In: A. Duranti (ed.), *Linguistic anthropology. A reader*. Oxford (Blackwell), 239-257.
- Gülich, E. & Mondada, L. (2001): Analyse conversationnelle. In: G. von Holtus, M. Metzeltin & C. Schmitt (éds.), *Lexikon der Romanistischen Linguistik (I.2)*. Tübingen (Niemeyer), 196-250.
- Heath, C. (1988): Embarrassment and interactional organization. In: P. Drew & A. Wootton (eds.), *Erving Goffman. Exploring the interaction order*. Cambridge (Polity Press), 136-160.
- Heritage, J. (1984): *Garfinkel and ethnomethodology*. Cambridge (Polity Press).
- Heritage, J. (2005): Cognition in discourse. In: H. te Molder & J. Potter (eds.), *Conversation and cognition*. Cambridge (Cambridge University Press), 184-202.
- Houtkoop, H. (1987): *Establishing agreement. An analysis of proposal-acceptance sequences*. Dordrecht (Foris).
- Houtkoop-Steenstra, H. (2000): *Interaction and the standardized survey interview. The living questionnaire*. Cambridge (Cambridge University Press).
- Hutchby, I. (2002): Resisting the incitement to talk in child counselling: aspects of the utterance 'I don't know'. In: *Discourse studies*, 4 (2), 147-168.
- Jefferson, G. (1978): Sequential aspects of storytelling in conversation. In: J. Schenkein (ed.), *Studies in the organization of conversational interaction*. New York (Academic Press), 219-248.
- Jefferson, G. (1984): Notes on a systematic deployment of the acknowledgement tokens 'Yeah' and 'Mm hm'. In: *Papers in linguistics*, 17, 197-216.
- Komter, M. L. (2006): From talk to text. The interactional construction of a police record. In: *Research on language and social interaction*, 39 (3), 201-228.
- Levinson, S. C. (1979): Activity types and language. In: *Linguistics*, 17, 365-399.
- Lynch, M. & Bogen, D. (1996): *The spectacle of history. Speech, text and memory at the Iran-Contra hearings*. London (Duke University Press).
- Mazeland, H. (1990): 'Yes', 'no' and 'mhm' variations in acknowledgement choices. In: B. Conein, M. de Fornel & L. Quéré (éds.), *Les formes de la conversation*. Paris (CNET), 251-282.
- Metzger, T. R. & Beach, W. A. (1996): Preserving alternative versions. Interactional techniques for organizing courtroom cross-examinations. In: *Communication research*, 23 (6), 749-765.
- Pomerantz, A. (1984): Pursuing a response. In: J. M. Atkinson & J. Heritage (eds.), *Structures of social action. Studies in conversation analysis*. Cambridge (Cambridge University Press), 152-163.

- Potter, J. (2004): Discourse analysis as a way of analysing naturally occurring talk. In: D. Silverman (ed.), *Qualitative research. Theory, method and practice*. London (Sage), 200-221.
- Potter, J. & Edwards, D. (2003): Rethinking cognition. On Coulter on discourse and mind. In: *Human studies*, 26 (2), 165-181.
- Pradel, J. (1993 [1976]): *Procédure pénale*. Paris (Cujas).
- Quéré, L. (1998): Entre apologie et destitution. Une conception émergentiste du sujet pratique. In: R. Vion (éd.), *Les sujets et leurs discours. Énonciation et interaction*. Aix-en-Provence (Presses de l'Université de Provence), 117-133.
- Sacks, H. (1974): An analysis of the course of a joke's telling in conversation. In: R. Bauman & J. Sherzer (eds.), *Explorations in the ethnography of speaking*, Cambridge (Cambridge University Press), 337-353.
- Sacks, H. (1978): Some technical considerations of a dirty joke. In: J. Schenkein (ed.), *Studies in the organization of conversational interaction*. New York (Academic Press), 249-269.
- Sacks, H. (1984): Notes on methodology. In: J. M. Atkinson & J. Heritage (eds.), *Structures of social action. Studies in conversation analysis*. Cambridge (Cambridge University Press), 21-27.
- Sacks, H. (1987): On the preferences for agreement and contiguity in sequences in conversation. In: G. Button & J. R. E. Lee (eds.), *Talk and social organisation*. Clevedon (Multilingual Matters), 54-69.
- Sacks, H. (1992): *Lectures on conversation (I-II)*. Oxford (Blackwell).
- Sacks, H., Schegloff, E. A. & Jefferson, G. (1974): A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. In: *Language*, 50 (4), 696-735.
- Schaeffer, N. C. & Maynard, D. W. (2005): From paradigm to prototype and back again. Interactive aspects of "cognitive processing" in standardized survey interviews. In: H. te Molder & J. Potter (eds.), *Conversation and cognition*. Cambridge (Cambridge University Press), 114-133.
- Schegloff, E. A. (1979): The relevance of repair to syntax-for-conversation. In: T. Givón (ed.), *Discourse and syntax*. New York (Academic Press), 261-286.
- Schegloff, E. A. (1984 [1976]): On some questions and ambiguities in conversation. In: J. M. Atkinson & J. Heritage (eds.), *Structures of social action. Studies in conversation analysis*. Cambridge (Cambridge University Press), 28-52.
- Schegloff, E. A. (1996): Turn organization. One intersection of grammar and interaction. In: E. Ochs, E. A. Schegloff & S. A. Thompson (eds.), *Interaction and grammar*. Cambridge (Cambridge University press), 52-133.
- Schegloff, E. A. (2007): *Sequence organization in interaction. A primer in conversation analysis (I)*. Cambridge (Cambridge University Press).
- Schegloff, E. A. & Sacks, H. (1973): Opening up closings. In: *Semiotica*, 8 (4), 289-327.
- Scheibman, J. (2000): *I dunno*. A usage-based account of the phonological reduction of *don't* in American English conversation. In: *Journal of pragmatics*, 32 (1), 105-124.
- Sorjonen, M.-L. (1996): Repeats and responses in Finnish conversations. In: E. Ochs, E. A. Schegloff & S. A. Thompson (eds.), *Interaction and grammar*. Cambridge (Cambridge University Press), 277-327.
- Stefani, G., Levasseur, G. & Bouloc, B. (1993 [1964]): *Procédure pénale*. Paris (Daloz).
- Stivers, T. (2005): Modified repeats. One method for asserting primary rights from second position. In: *Research on language and social interaction*, 38 (2), 131-158.
- Stivers, T. & Robinson, J. D. (2006): A preference for progressivity in interaction. In: *Language in society*, 35 (3), 367-392.
- Svennevig, J. (2004): Other-repetition as display of hearing, understanding and emotional stance. In: *Discourse studies*, 6 (4), 489-516.

- Tsui, A. B. M. (1991): The pragmatic functions of *I don't know*. In: *Text*, 11 (4), 607-622.
- van Dijk, T. A. (ed.) (2006): *Discourse, interaction and cognition*. *Discourse studies*, 8 (1) (numéro spécial).
- Vouin, R. (1961): L'enquête de personnalité, l'instruction préparatoire et les droits de la défense. In: *Semaine juridique*, I, 1633bis.
- Watson, D. R. (1990): Some features of the elicitation of confessions in murder interrogations. In: G. Psathas (ed.), *Interaction competence*. Lanham (University Press of America), 263-296.
- Watson, D. R. (1998): Ethnomethodology, consciousness and self. In: *Journal of consciousness studies*, 5 (2), 202-223.
- Whalen, J. & Zimmerman, D. H. (1998): Observations on the display and management of emotion in naturally occurring activities. The case of "hysteria" in calls to 9-1-1. In: *Social psychology quarterly*, 61 (2), 141-159.
- Zimmerman, D. H. (1992): The interactional organization of calls for emergency assistance. In: P. Drew & J. Heritage (eds.), *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge (Cambridge University Press), 418-469.

Annexes

Conventions de transcription²⁵

| | |
|---|---|
| DF | corpus Délits Flagrants |
| E. (suivi d'un numéro d'identification) | enquêteuse |
| D. (suivi d'un numéro d'identification) | déféré |
| = | enchaînement |
| [| début du chevauchement |
|] | fin du chevauchement |
| (3.4) | silence (absence de parole) en secondes et dixièmes de seconde |
| (.) | silence (absence de parole) d'une durée inférieure à deux dixièmes de seconde |
| . | intonation conclusive |
| ? | intonation montante |
| , | intonation progressive |
| : | allongement vocalique |
| - | auto-interruption |
| <u>bien</u> | appui |
| °c'est | commence très doucement |
| °ouais° | énoncé très doucement |
| <mais il | commence rapidement |
| >alors< | énoncé rapidement |
| <parce que> | énoncé lentement |
| .h | inspiration |
| h | expiration |
| (maison) | transcrit de façon incomplète ou peu sûre |
| () | non transcrit parce qu'incompréhensible |
| (N...) | non transcrit pour des raisons de confidentialité. I= nom d'institution; |
| | arr= arrondissement; N= nom; P= prénom |
| (...) | tour transcrit seulement en partie |

²⁵ Conventions adaptées du système développé par Jefferson (Drew & Heritage, 2006).

