

Université Lumière – Lyon 2
Faculté des Lettres, Sciences du Langage et Arts
Groupe de Recherches sur les Interactions Communicatives (UMR 5612)

Etude comparative du fonctionnement des interactions dans les petits commerces en France et au Vietnam

par Duc Thai TRINH

Thèse de doctorat en Sciences du langage
sous la direction de Catherine KERBRAT-ORECCHIONI
soutenue le 3 décembre 2002

Composition du jury : Catherine KERBRAT-ORECCHIONI, Professeur à l'Université Lyon 2, Membre de l'Institut Universitaire de France Michel FOURNIE, Professeur à l'INALCO Geneviève ZARATE, Professeur à l'INALCO LÊ Thi Xuyên, Docteur en Linguistique, Chargée de cours à l'Université Paris VII Véronique TRAVERSO, Chargée de recherche au CNRS : GRIC, Université Lumière Lyon 2

Table des matières

Thèse au format PDF .	1
Avant-propos . .	1
Remerciements . .	3
Introduction .	4
Chapitre 1. Le cadre théorique et méthodologique .	4
Chapitre 2. Le corpus .	4
Première partie. La structuration des interactions . .	4
Introduction .	4
Chapitre 3. Problèmes théoriques . .	5
Chapitre 4. Les séquences encadrantes . .	5
Chapitre 5. La séquence centrale .	5
Deuxième partie. La relation interpersonnelle . .	5
Introduction .	5
Chapitre 6. La théorie de la politesse et les stratégies de communication .	8
Chapitre 7. Les manifestations linguistiques des stratégies de communication dans le corpus .	8
Chapitre 8. La relation horizontale et verticale .	8
Conclusion générale .	9
Bibliographie .	9
Index .	9
Conventions de transcription . .	11
Corpus français . .	13
Corpus vietnamiens .	13
Table des matières .	13

Thèse au format PDF

Avant-propos

Je suis né en 1962 dans une famille francophone. Mon grand-père était mandarin et il avait appris le français dans une école coloniale. Il l'utilisait dans son travail et après la Révolution en 1945, il est devenu professeur de français au Département de Français de l'Ecole Normale Supérieure des Langues Etrangères de Hanoi (aujourd'hui, c'est le Département de Langue et de Civilisation Françaises de l'Ecole Supérieure des Langues Etrangères à l'Université Nationale de Hanoi). Je n'oublierai jamais les matins où j'étais réveillé par mon grand-père et avant d'avoir la permission de prendre mon petit déjeuner, je devais lire à haute voix la conjugaison d'une dizaine de verbes que j'avais apprise par cœur la veille. Donc je peux dire que j'ai connu le français à l'âge de cinq ans. Ma mère a appris aussi cette langue de mon grand-père et elle était professeur de psychologie dans cette même école. Mon père était médecin, il parle aussi bien français. Maintenant ils sont en retraite et ils commencent à l'apprendre à mes enfants.

De 1969 à 1976, j'ai passé les années à l'école primaire et au collège sans apprendre une langue étrangère, car c'étaient les années de guerre. Mais j'apprenais toujours le français chez moi. Et heureusement, en 1977, j'ai réussi à passer le concours d'entrée à l'Ecole Annexe, spécialisée en langues étrangères, de l'Ecole Normale Supérieure des

Langues Etrangères où j'ai suivi mes études secondaires tout en apprenant le français comme matière principale. J'ai continué mes années d'étudiant dans cette école supérieure et en 1984, je suis devenu professeur de français dans le département où mon grand-père avait enseigné.

Après treize années comme enseignant de français, en 1997, j'ai eu l'occasion de partir en France grâce à une bourse d'études du gouvernement français. Avant d'aller en France, je me suis dit que je n'aurais aucun problème de communication avec les Français. Mais à ma grande surprise, j'ai eu beaucoup de difficultés à communiquer avec eux : quand ils parlaient, je comprenais mal ce qu'ils disaient et quand je parlais ou écrivais, ils comprenaient mal mes idées. Souvent, leur façon de parler me choquait : par exemple, je ne comprenais pas pourquoi ils se remerciaient sans cesse même entre les intimes. Quand je m'intéressais à leur famille, à leur âge, etc. comme on le fait souvent au Vietnam, j'avais l'impression qu'ils étaient étonnés et même choqués par mes questions «rituelles». Je me suis dit : qu'est ce qui se passe avec un professeur de français, un enfant d'une famille francophone ? qu'est-ce qui me manque ? C'était la première fois que je mettais mon français en question. C'était aussi une de mes volontés de découverte en France.

Durant les années d'études en maîtrise et en DEA en sciences du langage à l'Université Lumière Lyon 2, j'ai découvert peu à peu qu'il y avait, en dehors de la langue avec ses règles de grammaire et son vocabulaire, des «styles communicatifs» propres aux cultures, que les variations culturelles pouvaient entraîner un certain nombre de malentendus en situation de communication interculturelle et qu'on pourrait éviter certains malentendus si on connaissait ces différences. Cette découverte m'a ouvert des perspectives de recherche très difficiles mais aussi très passionnantes : les interactions verbales dans une perspective interculturelle.

Comme la plupart des Vietnamiens, j'ai des difficultés à vivre avec mon salaire. Ma famille possède une petite pièce au rez-de-chaussée qui donne sur une rue animée. Nous avons décidé de la transformer en un petit magasin pour augmenter le revenu de la famille. En dehors des heures de cours, je travaille donc comme patron de ce petit magasin. C'était tout naturel que j'observe les techniques de vente des français, tout en espérant apprendre quelque chose de nouveau. J'ai constaté qu'il y avait beaucoup de différences dans l'organisation des transactions et donc des différences dans les interactions commerciales : en France, on se salue dans les magasins ; il n'y a pas de marchandage car les prix sont affichés ; les interactions se passent d'une façon plus simple et plus consensuelle, etc. Mon expérience de «commerçant» m'a permis de mieux interpréter les données non seulement du point de vue d'un linguiste mais aussi d'un vendeur.

Je travaille actuellement dans le Groupe de Recherches sur les Interactions Communicatives (GRIC) de L'Université Lumière Lyon 2. Ce groupe se compose de chercheurs et d'étudiants de différentes cultures. Cela me permet de bénéficier des entretiens et des échanges importants entre les membres du groupe pour avoir une bonne interprétation des données en français. Les interactions commerciales sont actuellement un des objets de recherche de ce groupe.

J'ai décidé de me lancer dans une étude comparative du fonctionnement des interactions dans les petits commerces en France et au Vietnam, car je pensais que je réunissais toutes les conditions nécessaires à une telle étude. Ce travail de recherche a été commencé en maîtrise et poursuivi en DEA. Cette thèse est le résultat du travail effectué durant mes années de séjour en France et entrecoupées de retours au Vietnam.

En rédigeant ce mémoire, je suis toujours conscient de la faiblesse de mon français et de mon style de présentation, peut-être plus vietnamien que français. Cela peut sans doute créer des difficultés, voire des malentendus, pour les lecteurs français, que je prie sincèrement de m'en excuser.

Remerciements

Je tiens à remercier vivement Madame le Professeur Catherine KERBRAT-DRECHTONI d'avoir accepté de diriger ma thèse et suivi de très près mon travail en m'adressant encouragements, suggestions et critiques utiles.

J'aimerais ensuite témoigner ma profonde reconnaissance à Madame Véronique TRAVERSO pour les précieux conseils et renseignements qu'elle m'a donnés avec bienveillance tout au long de mes années d'études en France.

...

Je remercie infiniment l'Ambassade de France au Vietnam qui a réalisé toutes les démarches nécessaires pour que je puisse obtenir une bourse d'étude en France.

Je remercie également Monsieur TRẦN Thế Hùng qui est mon premier professeur en sciences du langage et qui continue à suivre mon travail.

Mes remerciements vont à mon grand-père, mes parents, ma femme et mes enfants qui m'ont toujours encouragé et soutenu.

Mes remerciements vont également aux étudiants français et étrangers du Groupe de Recherche sur les Interactions Communicatives : BÙI Thị Bích Thủy, Valérie DELORME, Neïjte HAMED, Geraldine LEPESANT et Sandrine MEREU qui ont réalisé les documents authentiques lesquels m'ont beaucoup aidé à établir mon propre corpus.

Que tous ceux qui m'ont apporté un concours matériel ou spirituel trouvent ici l'expression de ma gratitude : amis et collègues vietnamiens et français.

Introduction

Chapitre 1. Le cadre théorique et méthodologique

[trinh_dt_chapitre1.pdf](#)

Chapitre 2. Le corpus

[trinh_dt_chapitre2.pdf](#)

Première partie. La structuration des interactions

Introduction

D'après Kerbrat-Orecchioni, 1996, à un premier niveau, dans toute interaction, il faut au moins deux interlocuteurs qui parlent à tours de rôle. Une interaction verbale est une succession de «tours de parole». Cette succession est soumise non seulement aux règles d'alternance mais aussi :

«à certains principes de cohérence interne : une conversation est une organisation qui obéit à des règles d'enchaînement syntaxique, sémantique, pragmatique et c'est cette grammaire des conversations qu'il s'agit, à un deuxième niveau, de dégager. On dira que les différentes contributions des participants sont en relation de dépendance conditionnelle, c'est-à-dire que toute intervention crée sur la suite un certain nombre de contraintes, et un système d'attentes[...]» (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 34)

L'organisation séquentielle des interactions peut être envisagée au niveau global et local. Au niveau global, on reconstitue le scénario (ou script) de l'ensemble de l'interaction. Ce scénario est directement lié au type d'interaction. Au niveau local, on étudie la façon dont s'effectue, pas à pas, l'enchaînement des différents constituants de l'interaction. Par exemple, cet enchaînement peut se faire au niveau explicite ou implicite.

Dans cette partie, nous allons présenter notre analyse des règles qui régissent la structuration des interactions et leurs variations entre les interactions commerciales en France et celles au Vietnam.

Le chapitre 3 sera consacré aux problèmes théoriques. Nous allons présenter un modèle hiérarchique des unités d'une interaction à cinq rangs proposé par Kerbrat-Orecchioni, qui constitue pour l'analyse des interactions un outil précieux et qui

présente l'intérêt de rendre compte à la fois de leur organisation locale et globale. Nous présenterons successivement ces unités : l'interaction, la séquence, l'échange, l'intervention, et l'acte de langage. Nous allons aussi présenter le schéma global des interactions.

Dans **le chapitre 4**, nous analyserons les séquences encadrantes (ouverture et clôture), séquences fortement «rituelles». Nous voulons savoir, dans une interaction commerciale, la présence de ses séquences est obligatoire ou facultative. Puis, nous analyserons leurs composantes et leur mise en séquences.

La séquence centrale de transaction sera analysée au **chapitre 5**. Nous présenterons le script minimal de la transaction, tel que l'a dégagé par Traverso ¹. Dans ce script, la requête sera considérée comme l'acte central de la transaction. Nous distinguerons d'abord les requêtes et les questions, puis la requête principale et les questions subordonnées. Nous présenterons les variantes du script minimal ayant la requête principale comme noyau. Nous analyserons ensuite la séquence de marchandage dans le corpus vietnamien, un facteur principal qui complexifie la structuration des interactions commerciales. Nous présenterons la notion générale de la négociation et le marchandage, son script général et ses composantes. Nous aborderons enfin les modules conversationnels dans une interaction commerciale en envisageant des problèmes suivants : définition, caractère routinier, placement, durée relative, conditions d'apparition, etc.

Une **conclusion partielle** fermera cette partie.

Chapitre 3. Problèmes théoriques

[trinh_dt_chapitre3.pdf](#)

Chapitre 4. Les séquences encadrantes

[trinh_dt_chapitre4.pdf](#)

Chapitre 5. La séquence centrale

[trinh_dt_chapitre5.pdf](#)

Deuxième partie. La relation interpersonnelle

Introduction

¹ Voir Traverso, 2001 b.

Dans la partie consacrée à la structuration des interactions, nous avons constaté que toute interaction verbale pouvait être envisagée comme une suite d'événements, dont l'ensemble constitue un «texte», produit collectivement dans un contexte déterminé. Dans cette perspective, nous avons dégagé les règles qui sous-tendent la fabrication de ce texte et sa cohérence interne. Mais une interaction est aussi :

«une action qui affecte (altère ou maintient) les relations de soi et d'autrui dans la communication de face à face.» (Labov & Fanshel, 1997, cités par Trognon, 1986 : 32)

C'est-à-dire qu'il s'agira de décrire les relations qui s'établissent non plus entre les différents constituants du texte conversationnel mais celles qui se construisent, par le biais de l'échange verbal, entre les interactants eux-mêmes. D'après Kerbrat-Orecchioni,

«La plupart des énoncés fonctionnent à la fois au niveau du contenu (ils décrivent certains "états de chose"), et de la relation (ils contribuent à instituer entre les interactants un lien socio-affectif particulier.» (Kerbrat-Orecchioni 1992 : 9)

Goffman oppose aux «*contraintes du système*» les «*contraintes rituelles*»². Ces deux types de contraintes conditionnent au même titre la conduite de la parole, qu'il s'agisse de la structure interne des interventions ou de leur enchaînement dialogal. Il est bien évident que l'importance relative des deux niveaux du contenu et de la relation varie selon le type d'interaction, et de séquence envisagée au sein de cette interaction, et qu'une théorie satisfaisante des interactions verbales doit tenir compte de ces deux niveaux. Nous nous intéressons ici au deuxième niveau.

D'après Kerbrat-Orecchioni (1992 : 36), toute interaction se déroule dans un certain cadre (fixé dès l'ouverture) et met en présence dans une situation donnée des personnes données, qui ont certaines propriétés particulières, et qui entretiennent un type particulier de relation. Dans ce cadre, un certain nombre d'événements vont se passer, et un certain nombre de signes vont être échangés. Ils sont évidemment en grande partie déterminés par les données contextuelles. En ce qui concerne l'expression de la relation interpersonnelle, elle dépend de facteurs tels que :

- les propriétés intrinsèques et relatives de chacun des participants : dans une interaction commerciale, un client peut être plus ou moins difficile ou au contraire aimable,
- la nature de la relation existant au préalable entre eux : le vendeur et le client peuvent avoir une relation plus ou moins proche ou au contraire anonyme,
- le type particulier de contrat qui les lie durant l'échange communicatif : ils ont en principe une relation égalitaire et de distance,
- ainsi que la nature du site (un lieu fermé ou ouvert, privé ou public : le magasin ou le marché), le nombre des participants, le caractère plus ou moins formel de la situation d'interaction, etc.

² Voir Goffman (1974 : 8) : d'après lui, ce deuxième niveau de contraintes «permet d'atteindre à l'aspect social de l'interaction». Et Moeschler reformule cette opposition (1985 : 112) en terme de «contraintes structurelles» vs «interactionnelles».

Mais s'ils sont déterminés par les données contextuelles, les événements conversationnels ne cessent en même temps de *remodeler* ces données : fixé à l'ouverture de l'interaction, le contexte est aussi construit au fur à mesure que celle-ci progresse ; définie d'entrée, la situation est sans cesse redéfinie par la façon dont sont manipulés les signes échangés. Dans la partie précédente, nous avons ainsi constaté que le déroulement de l'interaction commerciale variait sensiblement selon le résultat de la négociation (réussite ou échec). La relation interpersonnelle est donc à la fois conditionnée par le contexte et constituée par le jeu de certains types d'unités que Kerbrat-Orecchioni appelle des «*relationèmes*».

Comme l'approche est ici linguistique et non sociologique (ou psychologique), ce sont les pratiques langagières qui nous intéressent et non les réalités sociales (ou psychologiques) en tant que telles. Ce sont donc les marqueurs de la relation et non la relation elle-même – c'est-à-dire ces «*relationèmes*» qui sont à la fois comme des reflets, et comme des constructeurs de la relation.

Le système d'expression de la relation interpersonnelle s'organise à partir de trois *dimensions générales*³ (chacune d'entre elle recouvrant de nombreuses variantes) :

1. La relation horizontale : axe de distance
2. La relation verticale : axe de domination ou du système des «places»
3. La relation conflictuelle vs consensuelle.

Dans le **chapitre 6**, nous commencerons à analyser la troisième dimension de la relation interpersonnelle à travers ses manifestations linguistiques. Nous utiliserons, comme outils, la théorie de la politesse et les stratégies de communication.

Grice propose le Principe de Coopération et ses maximes. Le but principal de ce principe est «une efficacité maximale de l'échange d'information». Mais il est impossible de décrire efficacement le fonctionnement des interactions sans tenir compte de certains principes de la politesse. La politesse devient aujourd'hui un véritable champ théorique. Plusieurs modèles de la politesse sont proposés par différents auteurs, en particuliers Leech, Brown et Levinson et Kerbrat-Orecchioni. Pourtant le fonctionnement des interactions ne se ramène pas au seul problème de la politesse. Dans les interactions conflictuelles, l'exercice des règles de la politesse est souvent suspendu. Nous travaillons ici sur des interactions commerciales où les conflits risquent souvent de surgir. Comment pouvons-nous décrire le fonctionnement de ces interactions conflictuelles ?

Nous allons donc essayer de proposer un modèle des stratégies de communication. Dans ce modèle, les stratégies sont souvent contradictoires afin de résoudre les conflits entre l'*Ego* et L'*Alter* par une solution équilibrée.

Nous présenterons ensuite la notion d'«*apolitesse*» proposée par Kerbrat-Orecchioni. L'idée est que

«une théorie de la politesse ne peut fonctionner qu'à la condition d'admettre, en plus des deux catégories graduelles de la politesse et de l'impolitesse, une catégorie neutre.» (Kerbrat-Orecchioni, 2000 : 32)

³ Voir Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 10-37.

A partir de cette notion, nous proposerons la notion de «zone d'action» : tout au long d'une interaction dans une situation donnée, les interactants peuvent osciller entre les deux extrêmes de la politesse et de l'impolitesse et cette activité crée une zone qui peut être plus ou moins large et plus ou moins décalée vers la politesse ou au contraire vers l'impolitesse selon différents facteurs. Quand les interactants agissent dans cette zone, leurs comportements langagiers ne sont pas «marqués». Mais quand ils dépassent les limites de cette zone, ils risquent d'être jugés impolis ou au contraire «hyperpolis». Et s'il existe des différences concernant cette «zone d'action» entre les deux communautés culturelles, il y a des risques de créer des malentendus interculturels.

Dans le **chapitre 7**, nous allons décrire, avec des outils présentés dans le chapitre 6, les manifestations linguistiques des stratégies de communication dans notre corpus. Notre analyse portera sur les composantes principales de l'interaction commerciale, que nous avons dégagées dans la deuxième partie : la requête principale et ses questions subordonnées, la proposition du vendeur et ses enchaînements, le marchandage et enfin les séquences encadrantes.

Le **chapitre 8** sera consacré aux deux autres dimensions de la relation interpersonnelle : la relation horizontale et verticale. Nous présenterons ce à quoi réfèrent ces dimensions, puis nous analyserons notre corpus. Ces dimensions seront envisagées à travers les termes d'adresse, la séquence d'ouverture, la séquence centrale de transaction et la séquence de clôture⁴. Tout au long de notre analyse, nous utiliserons les résultats d'analyse des chapitres précédents car sans ceux-ci, nous ne pourrions pas analyser ces deux dimensions. Cela explique pourquoi nous voulons les analyser en dernier.

Et la **conclusion partielle** fermera cette partie.

Chapitre 6. La théorie de la politesse et les stratégies de communication

[trinh_dt_chapitre6.pdf](#)

Chapitre 7. Les manifestations linguistiques des stratégies de communication dans le corpus

[trinh_dt_chapitre7.pdf](#)

Chapitre 8. La relation horizontale et verticale

[trinh_dt_chapitre8.pdf](#)

⁴ Dans cette partie, nous voulons analyser les composantes de l'interaction dans l'ordre chronologique, car nous voulons décrire le développement de la relation interpersonnelle à ces deux dimensions du début jusqu'à la fin de l'interaction. Les séquences d'ouverture et de clôture seront donc analysées séparément.

Conclusion générale

[trinh_dt_conclusion.pdf](#)

Bibliographie

[trinh_dt_bibliographie.pdf](#)

Index

A

Acte de langage : 13-14, 46-51, 73, 134-136, 145-147, 216, 267, 268
Acte de langage indirect : 49-50, 148, 155, 159, 177, 180, 185, 192, 194, 206
Adoucissement : 153, 154-157, 159-161, 166-167, 165-167, 168, 171, 174, 177, 180-185, 194-196, 200, 205, 206-207, 208, 216, 219, 220, 223, 225, 226, 228, 231, 233, 236, 258-241, 243, 247-248, 260, 285
Adresse (terme d') : 71, 149, 155, 160, 166, 171, 174, 181, 228-247, 267, 268, 269-282
Aptitude : 130, 145-147, 151, 263

B

Bouddhisme : 326-327

C

Champ disciplinaire : 13-15
Commerce : 2-3, 23-26, 284, 296-303
Concession : 112, 239-240, 248-250
Conflit vs Consensus : 37, 110, 130, 136-144, 217-218, 252-253, 260, 262, 263, 264, 268, 314-315, 319
Confucianisme : 325-326
Contestation : 106-107, 236-239
Coupas : 23-25
Critique : 108, 149, 193, 207, 208, 209, 210, 211, 213, 218, 255-236, 245, 256, 257
Culture vietnamienne : 25-26, 34, 55-60, 75, 84, 114-115, 118, 144, 218, 238, 246, 251, 253, 261, 271-273, 277-278, 279, 299-301, 321, 323, 324, 325-328

D

Dévoisement : 147-151, 158-159, 163-164, 167-168, 169, 177, 192-194, 200, 201, 205, 204, 205, 207-208, 212-213, 214, 215, 216, 219-220,

234, 228, 233-238, 240-247, 260, 288,

Double contrainte : 37, 137, 140

E

Echange : 43-45
Eloges du produit : 64, 93, 183-185, 188-189, 194, 196, 197, 198, 200, 202, 203, 205, 208, 209, 210, 211, 212, 218, 226, 231, 241, 258
Enchaînement : 51, 94, 157, 190-216, 285, 287
Ethos : 320-330

F

Face/FTA/FFA : 17, 113, 134-136, 139-147, 151, 152-154, 165, 169, 176-178, 183, 190-191, 196, 205, 208, 212, 214, 216-217, 219, 221, 222-223, 226, 230, 233, 235, 241, 242, 248, 254-259, 260, 262, 263-264, 265, 266, 323

I

Intention : 41-43, 51, 83, 264-265, 14-15
Intervention : 45-46, 90
Intensiflor : 147, 183-185, 191, 197-198, 204, 214, 235-236, 236-237, 245

M

Militendus (interculturel) : 18, 60, 85, 100, 114-115, 127, 170, 179, 201, 262, 264, 316
Marchandage : 84, 100-105, 217-260, 288-294, 319
Maxime conversationnelle : 130, 132-134,
Mauve : 149, 150, 164, 228-229, 234, 256-238, 260, 289
Méthodologie : 15-22, 318, 329-330
Modèle conversationnel : 116-124, 301, 311, 290-313, 319

N

Négociation : 105-108, 279, 288

O

Où : 93, 179, 185, 223, 256

P

Persuasion : 196-206, 208-216

216, 240, 263, 265, 323-324

Perspectives de recherche : 330-332

Politesse : 37, 132-147, 151, 155, 174, 177,
263, 264-265, 319, 323-324

Projets : 73, 76, 80, 314

Proposition : 103-106, 107, 177-190, 198,
200, 201, 202, 203, 204, 210, 216,
218, 220, 222, 223-225, 230-234,
235, 243, 251, 287

Principe : 48-49, 130, 132, 133, 151

Pré-claire : 74, 79

QQuestions : 92, 94, 100, 104, 106, 164-177,
181, 200, 209, 215, 223-224, 227,
233, 236, 285-286**R**Réfus : 110-111, 125, 192-196, 198, 199,
200, 201, 202, 203, 204, 205, 266-
208, 209, 216, 219, 220, 221, 222,
228, 244, 245, 250, 252, 254, 287-
288

Remerciements : 73, 75, 79-80, 314,

Respice : 40, 50, 83-100, 125, 152-164,
176-177, 194, 200, 202, 203, 221,
228, 231-235, 237, 246, 284-285Relation interpersonnelle : 37-38, 83, 86,
129-136, 321-322Relation horizontale et verticale : 37-38,
131, 136-137, 324-316, 314, 316,
320, 321-322

Reproche : 164, 239

Risque : 13, 40, 53-72, 73-74, 84, 201-202,
318, 324-325**S**

Solution : 54-60, 67-72, 73-75, 81-82

Script : 36, 40, 51, 62, 67, 84, 86-87,
95-100, 105, 115

Séquence : 42, 45, 53-55, 85, 125, 261-264

Séquences de clôture : 51, 72-83, 125,
262-263, 314Séquences d'ouverture : 51, 83-92, 125,
261-262, 282-284Stratégie : 37, 108-112, 114, 140, 137-144,
196, 200, 205-206, 216-218, 233-
251, 255, 263, 289Structuration des interactions : 56-57, 30-
127, 318-319**T**

Traduction : 18-21

Thème : 42, 156, 314, 267, 290-293

V

Vocals : 73, 75-76, 80, 314

ZZone d'action : 37, 130, 143-145, 151,
154, 170, 179, 260, 263, 319

Conventions de transcription

Dans notre travail de transcription, nous utilisons des conventions de transcription inspirées des ouvrages suivants : *Diéresis la contraction* (par J. Costant et C. Kerbrat-Orecchioni : 1987) et *La Conversation familiale* (par V. Traverso : 1995). Nous privilégions la *lisibilité*. En rassemblant les corpus que nous avons réalisés nous-mêmes avec ceux de nos collègues, nous devons réaliser quelques modifications. Nous réalisons une transcription qui rend les interactions plus simples à lire. Les normalisations (plus conformes à la manière de l'écrit, mais dépendants du « rendu de l'oral ») sont les suivantes :

- Nous remplaçons les « r au, ap'ins, qu'ont été utilisés certains collègues par « r au, ap'ins », car ce choix ne modifie pas les résultats de notre analyse et rend le corpus plus facile à lire surtout pour les lecteurs vietnamiens. Il faut rappeler que le vietnamien est une langue monosyllabique où il n'y a pas de phénomènes de chute des sons et qu'en vietnamien, il y a le même système de ponctuations et de lettres qu'en français. Les normalisations nous permettent donc d'avoir les mêmes conventions pour tous les corpus français et vietnamiens.

- Nous optons pour une transcription en orthographe adaptée. Nous utilisons aussi les ponctuations écrites comme les points, les virgules, les points d'interrogation pour délimiter les énoncés :

• Les points indiquent la fin d'un énoncé à l'intérieur de chaque tour de parole car c'est important de les délimiter pour notre analyse. Nous utilisons aussi les majuscules après les points pour marquer le début de ces énoncés (sans valeur vocale).

• Les virgules sont ajoutées pour faciliter la lecture.

Exemple :
Non, je n'en ai plus.
Dans deux jours, il sera prêt.

• Les points d'interrogation indiquent la valeur illocutoire de question de l'énoncé.

... Les points de suspension indiquant une pause moyenne.

[Les crochets indiquent les chevauchements.

Exemple :
V : Ce cadre coûte combien ?
CL : [30.000.

(()) Entre les doubles parenthèses, sont notées les indications de gestes vocaux, les caractéristiques de diction et des autres non verbaux.

Exemples :
h, m(e)
((La cliente s'essuie))

((...)) Entre les doubles parenthèses, les points de suspension indiquent les mots inaudibles.

: Les deux points indiquent un allongement simple.

:: Les doubles deux points indiquent un allongement prolongé.

BIEN Les petites majuscules marquent une insistance ou une emphase.

(si) Les mots entre les parenthèses sont ajoutés dans notre traduction pour faciliter la compréhension.

Les corpus enregistrés au Vietnam sont présentés bien sûr en vietnamien avec ses accents spécifiques et puis ils sont traduits en français. Dans notre analyse, les énoncés en vietnamien sont mis en italique

Exemple :
À là là là là là ?

Les mots en italique dans les traductions sont aussi des mots anglais que nous gardons tels quels

Exemple :
What's there ?

Dans notre corpus, nous utilisons les abréviations pour nommer les interactants comme suit :

V : Vendeur
Vse : vendeuse
CL : Client
Clu : Cliente
G : Gérante
INT : Intrus
Inter : Interprète

Nous numérotions aussi les interactants, quand il y a deux ou trois clients ou vendeurs :

CL1 : Client numéro 1
V2 : Vendeur numéro 2

Corpus français

[trinh_dt_corpus-francais.pdf](#)

Corpus vietnamiens

[trinh_dt_corpus-vietnamien.pdf](#)

Table des matières

[trinh_dt_tdm.pdf](#)