

Université Lumière Lyon2
Département des Sciences du Langage
laboratoire icar (interactions – corpus – apprentissages □ Représentations) umr 5191
Thèse de doctorat en Sciences du Langage
Présentée et soutenue publiquement par
Loubna DIMACHKI
Le 15 octobre 2004

***L'analyse des interactions de commerce
en France et au Liban : une perspective
comparative interculturelle***

Directeurs de thèse : Catherine Kerbrat-Orecchioni et Joseph DICHY

Devant un jury composé de : Catherine Kerbrat-Orecchioni Université Lumière Lyon 2 Joseph Dichy
Université Lumière Lyon 2 Bassam Barake Université Libanaise Véronique Traverso
CNRS □ Université Lumière Lyon 2 Madiha Doss Université du Caire

Table des matières

Remerciements . .	1
Introduction . .	3
1. Objet et objectifs : les interactions dans les commerces, pourquoi ? .	3
2. Perspective d'analyse . .	4
2.1. Le Liban, un aperçu historique .	6
2.2. Le plan de la recherche .	10
Thèse au format PDF .	11
PARTIE 1. Cadre général de la recherche .	11
2 ^{ème} Partie. Analyse des corpus .	11
Conclusion .	13
1. Remarques sur la méthodologie d'une approche comparative interculturelle .	14
Vacillement entre théorie et réalité .	14
Éparpillement dans l'analyse . .	15
2. Remarques sur l'organisation globale et la structuration des interactions de commerce . .	15
Spécificité des corpus .	16
3. Les perspectives de recherches .	17
L'organisation globale de l'interaction .	18
La dimension relationnelle dans les interactions de commerce .	18
Bibliographie (ouvrages cités) . .	19
Index des notions . .	29
A .	29
C .	29
P .	29
R .	30
S .	30

T .

30

Annexe : Corpus . .

31

Remerciements

Je ne remercierai jamais assez certaines personnes...

Une thèse de doctorat est certes, comme le souligne Isabelle, « le fruit d'un long travail personnel » mais sa réalisation était dépendante de certaines personnes dans ma vie. Sans leur présence, leurs encouragements, leurs conseils, leur amour et leur patience ce travail n'aurait peut-être pas été possible...

Je tiens à remercier en premier lieu mes directeurs de recherche Catherine Kerbrat-Orecchioni et Joseph Dichy pour m'avoir guidée et transmis leur savoir ainsi que pour avoir été patients.

Véronique Traverso, pour son amitié, sa générosité, sa présence tout au long du chemin, ses conseils, sa disponibilité, son soutien et beaucoup de choses encore... Merci Véronique.

Aux amis du bâtiment I, à Nejjete, Marie-Cecile, Manu, Isabelle et Stéphanie pour leur amitié et leur singularité. Pour la solidarité de ce petit groupe, les encouragements mutuels, les relectures et les échanges d'idées dans une ambiance exceptionnelle.

À mes amis lyonnais pour tout ce qu'ils m'ont appris et fait découvrir et surtout pour avoir partagé avec moi les bons et mauvais moments durant toutes ces années...

À Frédéric Bourcier pour son hospitalité et son amitié. À Layla Osseiran pour sa disponibilité et son aide précieuse.

Aux Boubou et aux Labbé pour m'avoir supportée toutes ces années ! à Nazik et Lina pour leur soutien et leur affection.

À mes parents, à Samar et Nanou pour ce qu'ils sont et tout ce qu'ils m'ont donné.

À Mike pour son amour, pour avoir été là, pour sa patience. Pour tout ce qu'on a partagé et qu'on partagera... Pour une nouvelle aventure interculturelle

Je vous exprime ma profonde gratitude.

Introduction

1. Objet et objectifs : les interactions dans les commerces, pourquoi ?

Pourquoi avoir choisi d'étudier et d'analyser les interactions dans les commerces ? La réponse à cette question est double. D'une part, le choix d'un travail sur les interactions de commerce n'est pas le fruit du hasard, l'étude s'inscrit dans le cadre d'une recherche collective menée au sein du groupe ICAR ¹ (Interactions, Corpus, Apprentissages, Représentations – UMR 5191) de l'université Lyon 2 par un certain nombre d'enseignants, de chercheurs et d'étudiants. Se basant sur des corpus transcrits de divers échanges enregistrés dans différents sites commerciaux (boulangerie, boucherie, bureau de tabac, pharmacie, épicerie, magasin de chaussures etc.), cette recherche consiste à dégager les « comportements communicatifs » et les règles qui sous-tendent le fonctionnement de ces interactions de commerce en France ainsi que dans d'autres pays et sociétés (Tunisie, Syrie, Liban, Vietnam) pour une ouverture sur l'approche comparative interculturelle, comme c'est le cas dans cette étude. Cette dernière se fonde sur un corpus audio enregistré dans un milieu urbain, au Liban (à Beyrouth) et en France

¹ Anciennement GRIC (Groupe de Recherche sur les Interactions Communicatives – UMR 5612).

(à Lyon), dans différents commerces : épicerie de quartier et pharmacie à Beyrouth et Petit Casino et pharmacie à Lyon.

D'autre part, les interactions de commerce constituent un type particulier d'interactions ayant des caractéristiques bien définies qui rendent l'analyse comparative particulièrement pertinente. Les interactions de commerce représentent en effet une scène de la vie quotidienne assez ritualisée.

Ce sont des interactions finalisées dont l'objet se définit par la transaction qui se réalise au travers de la présence de deux participants, le client et le commerçant. Le premier, le client, a pour but de se procurer un bien de consommation monnayé et le second, le commerçant, doit autant que possible répondre à la demande et fournir le bien requis.

L'objectif de cette étude est de comparer l'organisation et le fonctionnement des interactions de commerce, dans deux pays respectifs, le Liban et la France, afin de pouvoir relever les similitudes et les différences. L'intérêt de cette étude est d'essayer de mettre en évidence la structure générale de ces interactions, c'est-à-dire leur organisation en séquences, de définir le script propre à ce type d'interaction dans les deux pays ainsi que de proposer une description comparative de certains actes de langages propres à ce type d'interaction (utilisation et formulation de l'acte de requête, fonctionnement de la politesse, manifestations et emploi de termes d'adresse).

2. Perspective d'analyse

Dans le domaine de l'analyse des interactions verbales, les recherches et les études qui ne cessent de se développer ont mis en évidence deux points assez importants. D'une part ils montrent un croisement et un lien étroit qui se créent entre certaines disciplines des sciences humaines, telles que la linguistique, la sociologie, la psychologie.... Ce croisement des disciplines est indispensable pour comprendre les échanges dans toute leur complexité. Comme le souligne Kerbrat-Orecchioni :

« Je serai personnellement tentée de dire que cette discipline nouvelle se situe en quelque sorte à cheval sur deux domaines : l'analyse du discours d'une part, et d'autre part, l'étho-psycho-sociologie des communications – posture que l'on peut trouver inconfortable, mais que l'on peut aussi préférer à l'enfermement dans un champ disciplinaire soigneusement balisé. » (1990 : 48)

D'autre part l'étendue de ce domaine laisse le choix et le plaisir de la découverte aux chercheurs mais elle présente aussi une complexité ² d'analyse à différents niveaux qui est loin d'être négligeable.

Malgré le caractère pluridisciplinaire de l'étude des interactions verbales, l'orientation de notre recherche est de nature linguistique plus qu'« étho-psycho-sociologique ».

Tout entretien en face à face entre au minimum deux personnes peut être considéré

² Ce point sera élucidé et détaillé au cours de cette recherche.

comme une interaction verbale. Pour Gumperz il s'agit d'une « activité de coopération », qui demande la présence et la participation d'au moins deux interactants :

« [...] l'interaction verbale est une activité de coopération nécessitant une coordination active de mouvements de la part d'au moins deux participants ; quelles que soient l'action, l'interprétation ou l'information produites, celles-ci ne dépendent pas de manière univoque de signes verbaux et non verbaux, mais se constituent autour de cet échange interactif organisé en séquences. » (1989 : 126).

Actuellement, un certain nombre d'études et de recherches qui se font dans le domaine de l'analyse des interactions sont orientées vers une perspective interculturelle ³. Traverso (1999 : 92) propose de parler d'études de « *situations intraculturelles* » et de « *situations interculturelles* ⁴ ». Comme nous l'avons mentionné ci-dessus les interactions verbales sont déterminées par des règles, que chaque individu applique tacitement, et de façon appropriée, lors d'un échange. Ces règles sont sociales et propres à chaque société et à sa culture spécifique, ce qui explique le comportement différent des individus de cultures différentes. Cette différence et cette variation se manifestent dans tout le comportement humain, qu'il soit verbal ou non verbal, implicite ou explicite.

Les chercheurs qui abordent les questions interculturelles adoptent une des deux approches utilisées pour l'analyse du fonctionnement et du comportement interactionnel dans deux ou plusieurs cultures. Elles consistent :

1. Soit l'étude d'une situation d'échange interculturel proprement dit, telles les interactions exolingues dans laquelle les participants ne partagent pas la même langue maternelle.
2. Soit la comparaison de deux types d'interaction de même nature mais relevant de cultures différentes.

C'est dans la perspective d'une approche comparative et interculturelle appuyée sur la linguistique interactionniste et l'analyse conversationnelle que se constitue notre objet d'analyse d'interactions dans des petits commerces à partir de quatre corpus audio enregistrés en France et au Liban ⁵. La comparaison se fonde sur une analyse pragmatique des interactions. Ces interactions, qui se déroulent dans des situations similaires, ont lieu dans des cultures différentes, et le but de la recherche est non seulement de mettre en lumière les différences et les similitudes des comportements langagiers de part et d'autre, mais également de révéler certains des fonctionnements

³ Ce point fera l'objet d'un chapitre de la thèse.

⁴ Nous soulignons la différence qui existe entre une étude de situations *interculturelles* vs *intraculturelles* comme le précise Traverso, une étude de situations intraculturelles, « [...] consiste à décrire les comportements interactionnels à l'intérieur de deux cultures différentes afin de les comparer » et une étude de situations interculturelles, « [...] repose sur l'idée que les différences existant dans les comportements interactionnels d'individus appartenant à des cultures différentes sont observables lors de leurs rencontres où elles risquent, dans bien des cas de donner lieu à des « *malentendus interculturels*. » (1999 : 92-93)

⁵ Il s'agit d'un dialecte arabe, le dialecte libanais.

interactionnels si fortement intériorisés qu'ils en deviennent invisibles⁶.

Il s'agit de pouvoir décrire les fonctionnements interactionnels des participants (essentiellement les clients et les commerçants mais aussi toute autre personne qui se trouve pour une raison ou une autre présente dans ce lieu) lors de leurs échanges et de dégager, entre autres, les aspects rituels qui caractérisent ce type d'interaction.

Nous tenons à préciser que sur le plan linguistique, l'utilisation de l'expression "parler libanais" désigne le comportement et les caractéristiques langagières de ce pays. Les pays arabes sont unis par une langue traditionnelle qui est la langue arabe, langue du Coran, qui, par ailleurs, a évolué et a formé différents parlers et dialectes propres à chaque pays. Ce point met l'accent sur un autre problème qui est la pluriglossie⁷ de la langue arabe. Outre la différence dans les parlers arabes, la culture de chaque pays arabe lui est bien particulière. Certaines ressemblances culturelles entre les pays peuvent apparaître en raison de leur histoire et de leur proximité géographique. Dans cette étude les interactions analysées sont propres au Liban, au dialecte arabe libanais.

2.1. Le Liban, un aperçu historique

Il est important de signaler que le Liban est un pays intercommunautaire et multiconfessionnel, ceci n'a rien de particulier sauf que sa constitution et son système politique ainsi que les quinze ans de guerre⁸ qui l'ont ravagé ont contribué à lui donner une configuration culturelle, sociale et linguistique assez singulière.

Lorsque nous avons commencé notre travail de recherche et l'analyse des corpus et des enregistrements des interactions au Liban, nous avons été amenée à nous arrêter sur certains points qui, par la construction même du corpus, posaient problèmes et dont la nature nous enlisait.

- La présence par exemple, du *code-switching* dans le corpus du Liban et son absence dans le corpus de France pouvait provoquer un certain déséquilibre sur le plan général de la thèse, dans la présentation et l'analyse des données.
- Le poids et l'importance de l'impact religieux qui apparaît et se définit dans différents types d'éléments linguistiques, par exemple les actes rituels dans les interactions au Liban face à des interactions d'une nature beaucoup plus laïque en France.

Nous avons essayé au début de contourner ces problèmes et de ne pas trop nous y attarder. Mais au fur et à mesure que nous avançons dans nos analyses, nous nous rendons compte de l'importance de ce que nous considérons comme des "questions sans trop d'importance" et qui se révélaient être cruciales dans la mesure où tout le

⁶ Voir à ce propos Raymonde Carroll (1987).

⁷ Voir sur ce point Dichy (1994).

⁸ Le Liban a connu une guerre civile (et "extra-civile" : l'invasion israélienne par exemple) qui a traversé le pays depuis 1975 jusqu'en 1992.

comportement linguistique et l'organisation interactionnelle en sont imprégnés. Ceci explique que nous ayons choisi de consacrer un chapitre à certains phénomènes comme les termes d'adresse ou le *code-switching* dans la mesure où ils jouent un rôle important dans le fonctionnement des interactions de commerce au Liban.

À l'inverse de la France, qui par sa constitution même, pose la séparation entre l'église et l'État⁹, le Liban est un État basé et constitué politiquement sur la répartition religieuse :

« [...] Le Liban obtint sa totale indépendance en 1943. Un « pacte national » fut établi et destiné à maintenir un équilibre entre les communautés : les chrétiens étant les plus nombreux, le président de la République fut maronite; le président du Conseil, un sunnite; le président du Parlement, un chiite. » (Dictionnaire Hachette 1998).

C'est par cette même configuration religieuse que le Liban existe aujourd'hui. Cette répartition (religieuse) est présente non seulement dans la constitution politique du pays mais aussi sur la carte d'identité¹⁰ même des citoyens libanais. L'appartenance confessionnelle au Liban symbolise une appartenance sociale, culturelle, linguistique¹¹, religieuse et politique, c'est l'identité de tout Libanais. Pour Azar, « le Libanais n'est presque reconnu qu'à travers son identité confessionnelle. » (1999 : 8). Cette identité est revendiquée haut et fort par tout le comportement linguistique interactionnel. Par l'affichage ou le camouflage ou la dissimulation de la religion un message est continuellement transmis :

« Le phénomène identitaire au Liban se manifeste à partir d'une multitude d'images réciproques de dix-sept groupes confessionnels dont le contexte historique et social a facilité l'émergence. » Azar (1999 : 207).

Cette revendication identitaire — religieuse ou non-religieuse — apparaît dans tout type d'interaction au Liban. En effet une négociation permanente, implicite ou explicite, se déroule soit pour se présenter et afficher l'image, la confession à laquelle on appartient soit au contraire pour rejeter la confession à laquelle on ne veut pas adhérer, soit enfin pour reconnaître ou deviner l'appartenance de l'autre. Ce confessionnalisme est si présent qu'il est devenu une réalité sociale qu'on ne peut ni minimiser ni tenter d'occulter, puisqu'il se manifeste en tout lieu et à tout moment.

Cette appartenance confessionnelle peut se manifester d'une manière quasi continue et sous divers angles, parmi lesquels :

- L'appartenance religieuse ou confessionnelle¹², qui peut se définir dans le choix des

⁹ Quand le pouvoir est passé aux radicaux, ces derniers ont voté en 1905 la loi de la séparation entre l'église et l'État.

¹⁰ Depuis seulement approximativement trois ans, à la suite de la guerre, l'abolition de la mention de la religion et de la confession sur la carte d'identité a été adoptée. Mais cette procédure exclut le reste des papiers administratifs tel la fiche d'état civil et la carte d'électeur !

¹¹ Le fait de maintenir ou de changer la prononciation de certaines lettres tel « □□□ » traduit une appartenance confessionnelle ; les Druzes au Liban par exemple, utilisent généralement dans le dialecte libanais le « □□□ » occlusive uvulaire non voisée.

salutations lors de l'ouverture d'une interaction ou plus simplement par l'emploi d'un terme d'adresse ou un appellatif ;

- L'appartenance sociale, politique ou même religieuse, qui se manifeste entre autres par la manifestation du *code-switching* dans le dialecte libanais.

Malheureusement la manifestation de la religion et de l'appartenance confessionnelle dans la structuration des interactions au Liban ne constitue pas à elle seule le problème. Vient s'ajouter à cela un problème d'une nature différente qui touche à la politique et aux revendications politiques directement liées à l'identité et à la confession, comme cela a été signalé ci-dessus.

Ceci ouvre une parenthèse sur un point également aussi vieux que la création du Liban, qui est celui de l'"origine". Cette question renvoie à un très ancien problème politico-religieux :

« Ancienne Phénicie, le Liban réunit diverses communautés ethniques et religieuses: grecque, latine, byzantine, maronite, druze, arabe. La période des croisades (XIe-XIIIe siècle) fut fortement troublée: les États latins occupèrent la côte et la montagne avant d'être chassés par les mamelouks d'Égypte qui rétablirent l'islam. À partir du XVIe siècle, la domination ottomane ouvrit une nouvelle période [...]. Au XIXe siècle, le Liban devint le terrain des rivalités entre les grandes puissances européennes. La France, qui assura la protection des maronites, intervint en 1861 et fit reconnaître par les Ottomans l'autonomie de la province, dite du Mont-Liban. » (Dictionnaire Hachette, 1998)

La question de "l'origine" devint alors le grand problème libanais, en créant deux tendances opposées qu'on peut classer banalement sous deux grands chapeaux, l'islam et le christianisme. Certains Libanais rattachent leur appartenance à une origine phénicienne et rejettent toute appartenance arabe (là aussi une confusion importante prend place entre l'arabisme et l'islam). Pour certains, comme les chrétiens et les autres minorités religieuses l'acceptation de tout ce qui est arabe peut sous-entendre une reconnaissance musulmane¹³ qui vient s'ajouter à la peur de voir s'effacer leur propre confession et religion comme l'explique Azar :

« Ce malentendu islamo-chrétien perdure depuis l'existence du Liban comme État indépendant. Le pluralisme culturel associé au confessionnel est compris comme une aspiration à la distinction culturelle entre les Chrétiens qui s'inspirent de la culture occidentale et les Musulmans qui se focalisent sur la culture arabe. L'appartenance à la culture et à la civilisation arabe, qui devrait être une

¹² Nous faisons une différence entre "appartenance confessionnelle" et "appartenance religieuse". Nous considérons que l'appartenance religieuse représente les grandes religions qui existent au Liban, comme le christianisme, le judaïsme, l'islam etc. "L'appartenance confessionnelle" correspond dans notre étude aux différents groupes qui existent et qui appartiennent à la même religion, comme les chiites, les sunnites qui font partie de la religion musulmane ou encore, les maronites, les grecs orthodoxes etc. qui font partie de la religion chrétienne.

¹³ « 58 % de musulmans (chiites : plus de 30 %, sunnites: 20 %, druzes: 2 %) ; 42 % de chrétiens (plus de 20 % de maronites). » (Dictionnaire Hachette, 1998). Bien que les musulmans soient majoritaires des différentes religions, le fait que la constitution religieuse du gouvernement libanais soit mixte et définie, *a priori* ceci ne fait pas du Liban un pays musulman.

conviction chez tous les Libanais, n'empêcherait pas l'ouverture à d'autres cultures pour l'échange, la communication et le développement. Or si les Chrétiens devaient être convaincus de leur appartenance arabe, il faudrait peut-être examiner le facteur psychologique qui les pousserait à être plus ouvert sur l'Occident. Se sentant minoritaire dans la région proche-orientale à majorité musulmane, le Chrétien chercherait la sécurité que lui apporte un Occident chrétien. C'est plutôt la proximité religieuse entre l'Occident et l'Orient chrétien qu'il faudrait percevoir dans se rapprochement et non point une quelconque appartenance à la culture occidentale. Ce litige islamo-chrétien est un exemple de ce que le contexte serait capable de provoquer comme différenciation intracommunautaire et qui a de plus en plus renforcé le sentiment confessionnel depuis la dernière guerre. » (1999 : 35-36)

Ce refus de tout ce qui est musulman, donc arabe dans certains milieux s'est manifesté par le refus de l'arabe, la langue officielle du pays, et par le choix délibéré et intentionnel du français et la revendication du dialecte libanais comme langue à part entière. Ce phénomène paraît en partie expliquer la fréquence du *code-switching*¹⁴ par exemple dans le dialecte libanais. Un message politico-religieux¹⁵ est transmis. Mais ceci bien évidemment ne représente que la partie apparente de l'iceberg, ce qui pour nous linguistes ne fait qu'alourdir la tâche et rend l'explication assez complexe.

Le travail sur le *code-switching* et le fait de consacrer un chapitre à cette question peut donner, au sein de la comparaison, l'impression d'un certain déséquilibre général comme nous l'avons mentionné ci-dessus. Le risque est de présenter les interactions de commerce au Liban comme ayant des spécificités très complexes alors que d'un autre côté, les interactions de commerce en France vont apparaître comme étant assez homogènes. Néanmoins, le fait que le *code-switching* puisse donner une idée des représentations identitaires aux Liban et qu'il apparaisse comme la manifestation d'un nouveau style communicatif urbain nous a convaincue d'approfondir la description.

Une multiplicité de facteurs fort divers peut entrer en jeu afin d'expliquer l'obsession et le tiraillement de cette appartenance confessionnelle et religieuse. Nous pouvons étudier cette question d'un point de vue historique, politique, sociologique, psychologique etc. Mais l'objet de cette étude reste avant tout linguistique et les questions posées restent ciblées sur l'observation, la description et la comparaison du fonctionnement des comportements communicatifs et langagiers.

Si certains points ont été soulignés ici, c'est dans le seul souci d'éclairer la présentation, l'analyse et l'interprétation des données. En essayant de rendre au mieux la réalité sociale et le contexte dans lesquels sont constitués ces corpus, nous cherchons à justifier (comme nous l'avons mentionné) l'importance de certains points étudiés qui pourraient apparaître comme non justifiés.

¹⁴ Voir chapitre 8 "le *code-switching*".

¹⁵ De nos jours les manifestations et les causes du *code-switching* ont changé puisque d'autres éléments de natures différentes se sont rajoutés. Ils sont relevés et discutés en détail dans le chapitre 8.

2.2. Le plan de la recherche

Ce travail est divisé en deux grandes parties. La première partie est consacrée au cadre théorique et méthodologique. Elle est divisée en quatre chapitres :

Le **premier chapitre** porte sur la mise en place du cadre théorique et la présentation de la méthodologie utilisée, la perspective interculturelle et la méthode comparative, les caractéristiques essentielles de l'objet d'étude et l'objectif de l'analyse.

Le **deuxième chapitre** présente le corpus, les conventions de transcriptions et de traduction.

Le **troisième chapitre** concerne la communication interculturelle et met en évidence quelques pratiques culturelles différenciant le Liban et la France, relatives entre autres au déroulement de l'interaction.

Le **chapitre quatre** est consacré à la présentation des types d'interactions représentés dans le corpus (épicerie et pharmacie) et à leurs spécificités en France et au Liban.

La deuxième partie est consacrée à l'analyse. Elle est divisée en 4 chapitres qui portent sur l'étude de certains actes de langage ainsi que sur les rituels propres aux interactions dans les commerces dans une perspective contrastive.

Le **chapitre cinq** porte sur les séquences encadrantes dans les interactions de commerce, ouverture et clôture.

Le **chapitre six** étudie l'acte de requête, sa réalisation et sa formulation.

Le **chapitre sept** porte sur la question des termes d'adresse, leur manifestation et leur utilisation dans les interactions de commerce.

En dernier lieu, le **chapitre huit**, porte sur les différentes utilisations du "*code-switching*" dans les interactions de commerce au Liban.

Ce travail est basé sur l'analyse des corpus. En effet les données des enregistrements audio transcrites représentent l'essence de cette perspective d'étude et d'analyse.

Thèse au format PDF

PARTIE 1. Cadre général de la recherche

[dimachki_I_premiere_partie.pdf](#)

2^{ème} Partie. Analyse des corpus

[dimachki_I_deuxieme_partie.pdf](#)

Conclusion

Les analyses qui ont été proposées visaient à mettre au clair le fonctionnement, l'organisation, les rituels qui sont culturellement codifiés, qui apparaissent dans et à travers chaque langue et régissent le comportement verbal dans une société donnée. L'intérêt de ce travail est de pouvoir décrire et dévoiler les similitudes et/ou les différences qui existent dans l'organisation et la structuration des interactions verbales (dans les commerces) et qui sont propres à chaque société, à chaque culture et à chaque langue.

Une des premières remarques conclusives que nous pouvons tirer de notre analyse est qu'il s'agit d'un "aperçu" d'un travail et d'une recherche qui peut être menée sur le déroulement d'un type particulier d'interactions, les interactions de commerce en France et au Liban. "Aperçu" puisque la famille des interactions verbales offre une panoplie assez large de différents types d'interactions et dans la catégorie même des interactions de commerce, là encore, les différences sont nombreuses et assez diverses. "Aperçu" puisque le travail réalisé présente un "échantillon" devant la richesse du terrain qui reste à analyser et à exploiter.

Nous nous sommes attachée dans cette recherche aux caractéristiques saillantes propres à chaque corpus et qui parfois ont été à l'encontre de la méthode descriptive comparative, puisqu'elles représentent une spécificité d'un corpus donné. Cette démarche correspond d'une part à la méthode inductive du travail sur les interactions et d'autre part à la nécessité de décrire chaque corpus. Cette nécessité était particulièrement forte concernant le corpus libanais puisque comme cela a été mentionné, le travail sur les interactions en langue arabe représente un terrain quasi-vierge. C'est aussi pour cette

raison que toute forme de conclusion généralisante est difficile ; risquerait d'être "hâtive". C'est donc plutôt vers des remarques et des observations tirées de nos analyses que cette partie est orientée. Ces remarques synthétisent les différents points et les représentations mises en lumière par l'analyse des interactions de commerce et reprennent les questions et les choix d'ordre méthodologiques.

Les diverses remarques que nous avons tirées de notre travail se placent sur différents axes :

- 1^{er} axe s'étend sur les questions de méthodologie : la méthode comparative dans une perspective interculturelle.
- 2^{ème} axe s'arrête sur l'organisation et la structuration globale des interactions, le script et les spécificités des corpus.
- 3^{ème} axe expose les perspectives à suivre des interactions verbales dans une perspective comparative.

1. Remarques sur la méthodologie d'une approche comparative interculturelle

Vacillement entre théorie et réalité

Le travail sur les interactions dans une approche comparative interculturelle repose sur une méthodologie précise et bien détaillée. Une méthode inductive relative entre autres, à la description et à la comparaison des interactions étudiées dans les diverses langues comme cela a été mentionné tout au long de cette étude. Une méthodologie qui cherche à rendre visibles les différences et les similitudes des comportements interactionnels attestés dans les situations à analyser. Mais toute la difficulté de l'analyse comparative interculturelle des interactions verbales réside dans ce fait même. Cette difficulté se trouve dans nécessité du choix de situations suffisamment analogues pour pouvoir les étudier, les décrire et souligner les généralités qui en surgissent. La similarité des situations à étudier est d'une grande importance, en premier lieu pour la fiabilité des analyses. Encore une fois nous nous retrouvons en train de répéter : nous ne pouvons comparer que ce qui est comparable !

Choisir deux situations plus ou moins similaires afin de mener une étude comparative dans une même culture, un même pays présuppose une base culturelle commune et un fonctionnement social similaire chez les individus. Les participants partagent en général un savoir culturel commun, qui peut varier d'une région à une autre, d'un milieu à un autre mais, garde malgré tout, les bases communes d'un savoir et d'une culture partagés entre les individus.

Pour une approche comparative interculturelle, le problème qui se pose se trouve au

niveau même des critères de la méthodologie de l'approche comparative interculturelle et de leurs applications. La difficulté relève de prime abord de la présumée analogie des situations à étudier. autant les données ainsi que les fonctionnements à observer peuvent paraître similaires entre les deux langues, autant on peut se rendre compte au cours de l'analyse de leur différence et de leur éloignement. Cette "pseudo-proximité situationnelle" que le chercheur pense avoir trouvée enfin, afin de pouvoir ressortir et décrire les différences et les similitudes attestées dans les fonctionnements interactionnels, s'avère difficile, et parfois même, impossible, à atteindre. Les situations sont semblables certes, en particulier dans les interactions de type transactionnelles mais le déroulement, la structuration et l'organisation interactionnelle peuvent être totalement différentes, comme l'interaction peut présenter des spécificités culturelles propres à une langue donnée. La comparaison des interactions risque parfois, dans ces cas là, d'être impossible à réaliser.

La question qui se pose est de savoir si le chercheur doit répondre aux caractéristiques singulières présentées par les corpus, qui représentent et définissent la nature de l'interaction et dans ce cas là s'éloigner d'une certaine manière de la méthodologie appliquée ou au contraire rester fidèle à la méthodologie et ne prendre en considération que les points communs entre les différentes interactions et décrire les similitudes et les différences dans les comportements interactionnels ? Le problème qui se pose se trouve au niveau de la méthodologie comparative quant aux spécificités de certaines interactions.

Éparpillement dans l'analyse

L'attitude de recherche est confrontée à un double risque dans le domaine qui est le nôtre. D'un côté, les choix à effectuer par le chercheur peuvent le figer dans la méthodologie de l'analyse comparative, le condamner à limiter les analyses et à passer outre les caractéristiques propres aux interactions. À l'inverse, se concentrer sur les spécificités du corpus présentent le risque de "l'éparpillement" dans la trajectoire suivie. Comme cela a été mentionné nous avons opté dans cette recherche à analyser des spécificités de certains corpus bien qu'elle n'existe pas en comparaison dans d'autres corpus. Tel notre choix d'analyser le code-switching phénomène linguistique propre aux interactions en pharmacie au Liban.

Bien que les questions et les descriptions relative à la méthodologie du travail sur les interactions soient précises, le chercheur se trouve parfois dans l'obligation de biaiser — sans toutefois la trahir — la méthodologie adoptée, de l'adapter pour respecter les caractéristiques propres aux corpus étudiés.

2. Remarques sur l'organisation globale et la structuration des interactions de commerce

Bien que la différence qui existe dans les interactions de commerce en France et au Liban

soit assez importante, de nombreux points communs existent et rendent la description comparative possible, vu la nature même du type interactionnel qui est celui de la transaction.

Les analyses nous ont permis de dégager certains points généraux se rapportant à l'organisation globale de l'interaction de commerce. L'observation du script, le découpage de l'interaction en trois moments : l'ouverture, le corps et la clôture nous a permis de dégager le scénario propre à chaque corpus. Nous avons pu souligner le caractère optionnel des séquences encadrantes dans les interactions au Liban à la différence du caractère quasi-optionnelle de ces mêmes séquences dans les interactions de commerce en France.

Le noyau dur des interactions de commerce est basé sur la transaction qui fonde le corps même de l'interaction. Cette transaction commerciale est manifestée par l'acte de requête et la séquence de règlement. Nous avons observé que la réalisation de l'acte de requête est effectivement liée au site commercial. Certains commerces analysés dans cette étude ne requièrent pas forcément une requête, puisque la structure du site permet au client de satisfaire sa "requête" sans avoir besoin de la formuler : c'est le cas de tous les libres-services. La requête devient dans ces cas là une demande de précision. Dans les sites comme la pharmacie, l'acte de requête est aussi particulier puisque, dans la majeure partie des cas, le client n'est que le porte-parole d'une ordonnance médicale. D'ailleurs une des caractéristiques spécifiques de l'acte de requête formulé en pharmacie est "la requête silencieuse".

La formulation de l'acte de requête est définie d'une certaine manière par le site commercial dans lequel on se trouve.

Spécificité des corpus

Nous pouvons remarquer que les séquences encadrantes des interactions de commerce en France (épicerie et pharmacie) sont indépendantes du site lui-même. La réalisation de ces séquences ne tient pas compte de l'objet vendu. Nous rappelons la systématisme dans la réalisation des séquences d'ouverture et de clôture dans les différents commerces français que nous avons étudiés. Cette régularité dans la manifestation des séquences encadrantes est double ; d'une part leur présence dans les interactions de commerce et d'une autre part dans leur réalisation. Les ouvertures se concrétisent par des échanges de salutations (ou salutations complémentaires échangées avec les habitués), accompagnés en général de termes d'adresse du type « madame », « monsieur ». Les clôtures sont elles aussi bien définies et elles se forment par un échange de salutations mais aussi de remerciement et de vœux. Que se soit en pharmacie ou en Petit Casino, la réalisation des séquences encadrantes est interchangeable.

Au Liban, nous avons observé que la réalisation des séquences encadrantes, l'ouverture et la clôture peut être en lien direct avec le site dans lequel se déroule l'interaction et avec produit vendu. Nous pouvons penser que la valeur du produit prime chez le client et affecte même l'organisation de l'interaction. Nous avons observé que les séquences encadrantes au Liban sont formulées d'une manière beaucoup plus

systématique en pharmacie qu'en épicerie. Nous pouvons supposer que cette importance accordée à la réalisation des séquences encadrantes dépend de l'importance du produit vendu. La pharmacie représente un lieu bien particulier dont la santé du client dépend en quelque sorte. C'est aussi un lieu où la connaissance du client par rapport au produit vendu est quasi-nulle. Nous pouvons faire l'hypothèse que la présence des séquences encadrantes marque l'importance qu'accorde le client au savoir scientifique du commerçant.

La présence des séquences encadrantes dans les commerces libanais est faible. La séquence d'ouverture ne fonctionne pas comme une sommation et une condition pour une ouverture de l'interaction entre le client et le commerçant. Par contre, c'est par la réalisation de la requête et sa prise en compte par le commerçant que le client marque sa présence.

La dimension relationnelle dans les interactions de commerce est marquée entre autres par les termes d'adresse. L'axe de proximité et de distance est définie dans les commerces en France par l'emploi des pronoms d'adresse et, est accentué par le choix des noms d'adresse qui les accompagnent. Les pronoms d'adresse marquent une première définition de la relation (+ ou - proche) et les noms d'adresse peuvent exprimer le degré de distance et de proximité qui existe entre les participants. La aussi, la formulation ainsi que la localisation des termes d'adresse est indépendante des sites commerciaux dans lesquels les participants se trouvent. Que ce soit en épicerie ou en pharmacie le paradigme des termes d'adresse employés est quasi le même et leur réalisation est pour la plupart du temps lors des séquences encadrantes de l'interaction : l'ouverture et la clôture. D'une manière générale, nous avons observé, dans les commerces français, un emploi massif du vouvoiement et des appellatifs neutres « madame », « monsieur ».

Au Liban, la dimension relationnelle qui existe entre les interactants est affichée par les noms d'adresse. Des noms d'adresse plus variés et moins neutres que ceux employés dans les commerces en France sont formulés afin de définir l'axe de la proximité et de la distance. L'emploi de termes dits "familiaux" sont les plus fréquents dans les interactions de commerce. Ils se positionnent sur l'axe de proximité, ces termes-là dépendent entre autres, de l'âge et du sexe des participants. La distance est manifestée par l'emploi des termes religieux ou professionnels.

3. Les perspectives de recherches

La richesse du corpus ainsi que de l'analyse comparative interculturelle répond d'une part aux attentes du chercheur, mais d'autre part, elle souligne une grande frustration dans le travail. Un inassouvissement qui résulte de l'incapacité de pouvoir mettre en évidence et étudier les divers points d'analyse qui se présentent et de ne pas pouvoir explorer toutes les pistes de recherches qu'offre ce type d'étude. Dans le cas de notre étude, nous avons choisi, comme cela été souligné, de répondre en premier lieu aux caractéristiques interactionnelles qui se sont dégagées de chaque corpus en essayant de garder le lien

qui existe entre les différents corpus afin de pouvoir mener une analyse comparative. De nombreuses pistes de recherches restent ouvertes et forment la continuité de notre étude autant du point de vue de l'organisation globale et de la structuration de l'interaction que celui de la dimension relationnelle entre client et commerçant.

L'organisation globale de l'interaction

Nous nous sommes penchée dans cette étude sur le script général des interactions de commerce ainsi que sur les séquences encadrantes en particulier. Il serait intéressant de pouvoir continuer le travail sur les interactions de commerce et de voir de plus près la réalisation de certains actes de langage spécifique au corps de l'interaction, comme l'acte de requête, ainsi que la séquence de règlement. Dans le cas de notre étude cet acte a été analysé de manière à représenter les spécificités des commerces choisis. Cet acte de langage n'a été exploité et analysé que dans le cadre de sa réalisation dans les interactions de commerce choisis (épicerie et pharmacie) et tout en respectant les critères de la méthode comparative interculturelle. Au niveau des interactions en épicerie, l'acte de requête est rarement manifesté puisque les commerces en questions se présentent sous forme de self-service. Le client peut se procurer le produit désiré sans pour autant être obligé de passer par le commerçant et donc de formuler une requête. À l'inverse de l'épicerie, la pharmacie se présente comme le commerce où le client ne peut (sauf pour des produits bien particuliers) se procurer les médicaments souhaités sans être obligé de passer par le commerçant. Deux types de commerces bien différents dans leur structure et leur organisation déterminent la réalisation des actes de requête. Notre objectif de départ n'étant pas de comparer la réalisation des actes de requête dans deux types de commerces différents mais plutôt celle de deux langues différentes, la réalité rencontrée dans le corpus nous a empêchée d'aller plus loin. La pharmacie offre des caractéristiques particulières pour la réalisation de l'acte de requête qu'il serait intéressant de relever pour pouvoir effectuer une description comparative.

La dimension relationnelle dans les interactions de commerce

Outre l'analyse des termes d'adresse, la dimension relationnelle dans les interactions de commerce n'a pas été vraiment exploitée. Les modules conversationnels jouent un rôle principal dans la définition de la nature de la relation entre le client et le commerçant. Nous avons remarqué que cette caractéristique des interactions de commerce est présente dans les différents corpus. Il serait *intéressant* d'étudier la nature de ces modules et de voir si elles sont affectées par le site commercial (pharmacie vs épicerie) dans lequel elles se réalisent ou c'est la nature d'une relation "amicale" entre client et commerçant qui prime ?

Bibliographie (ouvrages cités)

- ALVAREZ-CACCAMO C., 1998 : « From 'switching-code' to 'code-switching' : Towards a reconceptualization of communicative codes » in P. AUER (éd.), 29-48.
- ANDERSON L., 1988 : « Access routines in service encounters », in G. Aston (éd.), 98-134.
- ANDERSON L., ASTON G. & TUCKER G., 1988 : « The joint production of requests in service encounters » in G. Aston (éd.), 153-166
- ANDRÉ-LAROCHEBOUVY D., 1984 : *La conversation quotidienne*, Paris, Hatier-Crédif.
- ARGANT S., COSNIER J., PICARD D., 1995 : *La relation de service en station t.2*, RATP-ARCI
- ASTON G. (éd.), 1988 : *Negotiation Service*, Bologne, Clueb.
- ASTON G., 1988 : « Introduction », in G. Aston (éd.), 1-23
- ASTON G., 1988 : « What's a public service encounter anyway », in G. Aston (éd.), 25-42
- AUCLIN A., 1980 : « Mais heu, pis bon, ben alors voilà, quoi ! Marqueurs de structurations de la conversation et complétude », *Cahiers de linguistique française* 2, 141-159
- AUER P., 1984 : *Bilingual Conversation*, Amsterdam, Benjamins.
- AUER P., 1991 : « Bilingualism in/as a social action: a sequential approach to code-switching » in, *Papers for the Symposium on Code-Switching in Bilinguals*

- Studies: Theory, Significance and perspectives*, Barcelona 21-23 March 1991, ESF (Vol 2) : 319-352.
- AUER P. (éd.), 1998 : *Code-Switching in Conversation. Language, interaction and identity*, London new York, Routeldge.
- AUER P., 1998 : « Bilingual conversation revisited » *in*, AUER (éd.) 1-24
- AUSTIN J.L., 1970 : *Quand dire, c'est faire*, Paris, Seuil.
- AZAR F., 1999 : *Construction identitaire et appartenance confessionnelle au Liban*, L'Harmattan
- BANGE P.(éd.), 1987 : *La dame de Caluire*, Berne : Peter Lang
- Bange p., 1983 : « Point de vue sur l'analyse conversationnelle », *DRALV* 29, 1-28
- BANGE P., 1992 : *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, Paris, Hatier/Didier
- BARTHÉLÉMY M., BONU B., MONDADA L., RELIEU M., 1999 : « Enquêtes en ethnométhodologie et en analyse conversationnelle. Du texte à la vidéo », *Langage et société* 89 : 5-8.
- BATESON G., 1977 : *Vers une écologie de l'esprit*, Paris : Édition du Seuil
- BÉAL C., 1994 : *Bonnes intentions, mauvaises impressions : normes culturelles et lois de la politesse dans les interactions verbales entre Français et Australiens*, Thèse de Doctorat, Université. Lumière - Lyon 2.
- BÉAL C., 2000 : « Les Interactions verbales interculturelles : quel corpus ? quelle méthodologie ? » *in* Traverso (éd.), 13-33
- BÉAL C., 2002 : « Air rage sparked by 'say please': Sources et formes du malentendu interculturel à partir d'exemples authentiques en anglais entre locuteurs natifs et non-natifs » *in*, Kerbrat-Orecchioni et Traverso (éds.), publication du symposium « Variation culturelles dans les comportements communicatifs », VII^{ème} Colloque International de l'ARIC, Genève. <http://www.unifr.ch.ipg/ARIC> .
- BENTAHILA A & DAVIES E., 1983 : « The syntax of arabic code-switching », *Lingua* 59, 301-330
- BENTAHILA A., 1983 : « Motivations for code-switching among arabic-french bilinguals in Morocco », *Language and communication* (Vol. 3), 233-244
- BENVENISTE, E., 1974 : *Problème de linguistique générale* 2, Tel, Galimard, Paris.
- BLUM-KULKA S., 1987 : « Indirectness and politeness in requests : same or different? », *in Journal of Pragmatics* 2, (Vol11), 131-146
- BLUM-KULKA S., HOUSE J., KASPER G. (éds.), 1989 : *Cross-Cultural Pragmatics : Request and Apologies*, Norwood, New York : Ablex.
- BLUM-KULKA S., 1989 : « Playing it Safe: The Role of Conventionality in Indirectness », *in* Blum-Kulka S., House J., Kasper G. (éds.), 37-70
- BLUM-KULKA S., HOUSE J., KASPER G., 1989 : "Investigating Cross-Cultural Pragmatics: An Introductory Overview" *in*, Blum-Kulka S., House J., Kasper G. (éds.), 1-34
- BLUM-KULKA S., HOUSE J., 1989 : "Cross-Cultural and Situational Variation in Requesting Behavior", *in* Blum-Kulka S., House J., Kasper G. (éds.), 123-154
- BODEN D., ZIMMERMAN D. H., 1991 : *Talk and Social Structure*, *in* Boden D.,

- Zimmerman D. H. (éd.), Polity Press.
- BONU B., 1999 : « Perturbation et négociation dans l'entretien de recrutement », *Langage et société* 89 : 69-93
- BORZEIX A., 1995 : « La relation de service à l'épreuve de l'étranger ou qu'est-ce qu'être bienveillant ? », in Véronique D., Vion R., (éds), 417-427.
- BORZEIX A., 1995 : « Qualité et bienveillance : l'épreuve de l'étranger » in CNRS édition, *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur*, coll. Recherche et Entreprise, p.87-123
- BOUMANS L., 1996 : « Embedding Verbs and Collocations in Moroccan Arabic/Dutch Code-switching », in *Perspectives on Arabic Linguistics IX*, vol. 141, 45-67
- BOURDIEU P., 1982 : *Ce que parler veut dire. L'économie de l'échange linguistique* Paris, Faillard.
- BRODINE R., 1991 : « Requesting and responding in Italian and English service encounters », in Stati, S., Weigand, E., Hundsnurscher, F., *Dialoganalyse III*, Tübingen : Niemeyer : 293-305.
- BROWN P. & LEVINSON S., 1987 : *Politeness. Some universals in language use*, Cambridge, CUP.
- BROWN R., GUILMAN A., 1960 : « The pronouns of Power and Solidarity », in Sebeok (éd.), *Style in Language*, MIT Press, 253-276.
- BRUXELLES S. & TRAVERSO V., 2001 : « Ben : apport de la description d'un "petit mot" du discours à l'étude des polylogues », *Marges linguistiques* 2, <http://www.marges-linguistiques.com>
- CALVET L-J, VARELA L., 1999 : « De l'analogie au digital. À propos de sociologie du langage et/ou sociolinguistique et/ou linguistique », *Langage et société* 89 : 123-137
- CARROLL R., 1987 : *Évidences invisibles, Américains et Français au quotidien*, Paris : Éditions du Seuil.
- CLICOUÉL A., 1995 : « Cognition sociale et niveaux d'expertise » in CNRS éditions, *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur*, coll. Recherche et Entreprise, 19-39
- CILBERTI A., 1988 : « Strategies in service encounters in Italian bookshop », in G. Aston (éd.), 43-71
- Ciolac a., 2001 : *Étude de la relation interpersonnelle vendeur-client dans les petits commerces en France et en Roumanie*, Mémoire de Maîtrise en science du langage, Université Lumière Lyon 2.
- CLYNE M., 1994 : *Inter-cultural communication at work. Cultural values in discourse*. Cambridge, University Press
- COSNIER J. & PICARD D., 1992 : La relation de service en station. Analyse pragmatique des interactions agents-voyageurs à la RATP, *Réseaux* 2000 67, Paris.
- COSNIER J., KERBRAT-ORECCHIONI C. (éds), 1987 : *Décrire la conversation*, Lyon, PUL.
- COULMAS F., 1979 : « On the sociolinguistic relevance of routine formulae », *Journal of Pragmatics* 3-3/4, 239-266

- COULMAS F., (éd.) 1981 : *Conversational Routine : exploration in standardized communication situation and prepatterned speech*, La Haye/Paris/NewYork : Mouton.
- COULMAS F., 1981a : « Introduction : Conversational Routine », in Coulmas F. (éd.), 1-17.
- 1981b : « 'Poison to your soul' : Thanks and apologies contrastively viewed », in Coulmas F. (éd.), 62-92.
- COUPLAND N., 1983 : « Patterns of encounter management : Further arguments for discourse variables », in *Language in Society*, vol. 12 n°4, Cambridge University Press, 459-476.
- DAVIS E., 1987 : « A Contrastive Approach to the Analysis of Politeness Formulas », *Applied Linguistics*, Vol. 8, n°1, 75-89.
- DICHY J., 1994 : « La pluriglossie de l'arabe », *Bulletin d'Études Orientales*, XLVI, Damas, Institut Français d'Études Arabes, 19-42.
- DICHY J., (à paraître), « L'arabe langue pluriglossique : le jeu des pressions lexicales et socio-pragmatiques ».
- DIMACHKI L., HMED N., 2002a : « "Bonjour Madame !" "Bonjour mon frère !" Le système des termes d'adresse en France au Liban et en Tunisie. » in, C. Kerbrat-Orecchioni & V. Traverso (éds.), publication du symposium « Variation culturelles dans les comportements communicatifs », VII^{ème} Colloque International de l'ARIC, Genève. <http://www.unifr.ch.ipg/ARIC> .
- DIMACHKI L., HMED N., 2002b : « La comparaison interculturelle exemple du remerciement dans les interactions de commerce en France, au Liban et en Tunisie » in Béal C., Traverso V. (éds), Actes du Colloque « Interculturel et intraculturalité », *Marges linguistiques*. <http://www.margeslinguistiques.fr> .
- DOURY M., 2001 : « Une discussion dans un commerce d'habitués », in Cicourel F., Doury M., Interactions professionnelles : usages et transmission, *Les carnets du Cediscor*, n°7, Presses de la Sorbonne Nouvelle, 135-155.
- DUMAS I., 1999 : *Les interactions verbales en situation de commerce : étude comparative réalisée dans une librairie-papeterie-presse et un tabac-presse*, Mémoire de DEA de sciences du langage, Université Lumière Lyon 2.
- 2003 : *Au-delà de la transaction, le lien social. Approche comparative d'interactions en situation de commerce et de service*, Thèse de doctorat en sciences du langage, Université Lumière Lyon 2.
- Dumas i. & hmed n., 2003, « Collecte, stockage et interprétation des données authentiques : aperçu des problématiques », *Les cahiers du CRPPC* 12, 299-309
- ELGHOUEMI M., 1955 : « Quelques moyens d'exprimer la politesse en arabe », *Compte rendus du CLECS* (Groupe Linguistique d'Étude Chamito-Sémitiques de l'Université de Paris ???), t. VIII : 34-37.
- FAERCH C., KASPER G., 1989 : « Internal and External Modification in Interlanguage Request Realization » in, Blum-kulka S., House j., Kasper G. (éds.), 221-247.
- FERGUSON CH. A., 1967 : « Root-echo responses in Syrian Arabic politeness formulas », in Don Graham Stuart (éd.) : *Linguistic Studies in Memory of Richard Slade Harrell*, Washington (D.C.) : Georgetown Univ. Press, 37-45.

- 1972 : « Myths About Arabic » in Fishman J. (éd.), *Reading in the sociology of language*, Paris, La Haye : Mouton, 375-381.
- 1981 : « The Structure and Use of Politeness Formulas », in Coulmas F. (éd.), 21-35.
- 1990 : « "Come Forth with a Surah Like It" : Arabic as a Measure of Arab Society », in Comrie B. and Eid M. (éds.), *Perspectives on Arabic Linguistics III*, John Benjamins Publishing company, Amsterdam/Philadelphia.
- 1997a : « God-Wishes in Syrian Arabic » in Belnap R.R., Haerin N. (éds.), *Structuralist Studies in Arabic Linguistic. Charles Ferguson's Papers, 1954-1994*, Leiden/NewYork/Koln : BRILL, 212-228.
- 1997b : « The Blessing of The Lord Be Upon You » in Belnap R.R., Haerin. (éds.), *Structuralist Studies in Arabic Linguistic. Charles Ferguson's Papers, 1954-1994*, Leiden/NewYork/Koln : BRILL, 206-211
- FISHMAN J.A., 1971 : « Sociolinguistique. Langues et cultures » in M. De Greve & F. Van Passel (dir.), Paris Nathan.
- FRASER B., 1981 : « On apologizing » in Coulmas F (éd.), 259-273.
- FRANCESCHINI R., 1998, « Code-switching and the notion of code in linguistics : Proposals for a dual focus model » in AUER (éd.), 51-72.
- GARFINKEL H., 1990 : *Studies in ethnomethodologie*, Cambridge (GB) : Polity Press.
- GIARD L., MAYOL P., 1980 : *L'invention du quotidien t. 2*, Paris : 10/18.
- Goffman E., 1969 : *The presentation of self in everyday life*, England, Penguin Books.
- 1973 : *La Mise en scène de la vie quotidienne*, t. 2, Paris, Minuit.
- 1974 : *Les rites d'interactions*, Paris, Minuit.
- 1987 : *Façon de parler*, Paris : Les Éditions de Minuit.
- 1988 : *Les moments et leurs hommes*, Paris, Seuil/Minuit.
- 1989 : « Calmer le jobard », in *Le parler frais d'Erving Goffman*, Paris : Les Éditions de Minuit.
- GROSJEAN M., 1991 : « La question dans les prestations de service », in Kerbrat-Orecchioni C. (éd.), 247-262
- GUMPERZ J., 1982 : *Language and Social Identity*, Cambridge University Press.
- 1987 : *Discourse Strategies*, Cambridge University Press.
- 1989 : « Cadrer et comprendre. Une politique de la conversation », in Joseph I. & al (éds).
- 1989a : *Engager la conversation*, Paris : Les Éditions de Minuit.
- GUMPERZ J., 1989b : *Sociolinguistique interactionnelle. Une approche interprétative*, Paris : L'Harmattan /La Réunion : Université de la Réunion.
- Gumperz j. & hymes d. h., (éds.), 1964 : *The ethnography of communication*, publication spéciale de l'*American Anthropologist* 66 (6).
- 1972 : *Directions in sociolinguistics. The ethnography of communication*, New York : Holt, Rinehart et Winston.
- HALLYDAY M.A.K. & HASAN R., 1980 : « Text and context : aspects of language in a

- social-semiotic perspective », *Sophia linguistica* (Working papers in linguistics) 6, 4-91.
- HASLETT, B., 1989 : "Communication and Language Acquisition Within a Cultural Context" in, Ting-Toomey, S., Kozenny, F., (éds.), 19-34
- HATCHUEL A., 1995 : « Relation de service et appareil gestionnaire », in CNRS EDITION, *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur*, coll. Recherche et Entreprise, 19-39.
- HMED N., 2000 : « Interaction dans les commerces en France et en Tunisie », in Traverso V. (éd.), *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, Lyon : PUL 135-149.
- HMED N., 1998 : *Les interactions commerciales : étude comparative interculturelle* Mémoire de DEA en sciences du langage, Université Lumière Lyon 2.
- 2003 : *Analyse comparative des interactions. Le cas de trois commerces : Français, Tunisien et Franco-maghrebin*, Thèse de doctorat en sciences du langage, Université Lumière Lyon 2.
- HOPPER R., KOLEILAT DOANY N., 1989 : « Telephone Openings and Conversational Universals. A Study in Three Languages », in Ting-Toomey, S., Kozenny, F., (éds.), 157-179.
- JAMOUSSE S. E., 1985 : « vers une théorie du 'code-switching' en Tunisie », in 3^{ème} colloque international de linguistique université de Tunis.
- JOSEPH I & al. (éds.), 1999 : *Le parler frais d'Erving Goffman*, (Colloque de Cerisy), Paris : Minuit.
- JOSEPH I., 1995 : « Réparation et coopération » in CNRS EDITION, *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur*, coll. Recherche et Entreprise, 11-16.
- JOSEPH I., JEANNOT G., 1995 : *métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur*, CNRS EDITION, coll. Recherche et Entreprise, p. 237-253
- KALLMAYER W. & KEIM I., 2002 : « Linguistic variation and the construction of social identity in a German-Turkish setting. A case study of an immigrant youth group in Mannheim, Germany », Androutsopoulos et Georgakopoulou (éds.), *Discourse Constructions of Youth Identities*, Amsterdam, 29-46.
- KATSIKI S., 2001 : *Les actes de langage dans une perspectives interculturelles. L'exemple du vœu en français et en grec*, Thèse de doctorat en sciences du langage, Université Lumière Lyon 2.
- KATSIKI S., 2002a : « Politesse linguistique et communication interculturelle : le vœu en français et en grec » in, in *Actes du VIII congrès de l'Association pour la Recherche InterCulturelle (ARIC)*, <http://www.unige.ch/fapse/SSE/groups/aric/Actes.htm#T>
- Katsiki s., zammouri s., 2002b : « La formulation du vœu en français, en grec et en arabe (Tunisie) in C. Béal & V. Traverso (éds.), *Analyses des interactions et interculturelité*, dans la revue électronique *Marges Linguistiques*. <http://www.margeslinguistiques.fr>
- KERBRAT-ORECCHIONI C., 1984 : « Les négociation conversationnelles », *Verbum* VII/2-3, p.223-243.

- 1987 : « La description des échanges en analyse conversationnelle : l'exemple du compliment », *DRLAV* 36-37, p.1-53.
- 1990 : *Les interactions verbales*, T.1, Paris : Armand Colin.
- 1992 : *Les interactions verbales*, T.2, Paris : Armand Colin.
- 1994 : *Les interactions verbales*, T.3, Paris : Armand Colin.
- 1996 : *La conversation*, Seuil, coll. Mémo.
- 1997 : « Le traitement des actes de langage en analyse des conversations : l'exemple du remerciement » in, E. Weigand (éd.), *Dialogue Analysis : Units, relations and strategies beyond the sentence*, Max Niemeyer Verlag, Tübingen.
- 1998 : « La notion d'interaction en linguistique : origines, apports, bilan » *Langue Française* 117, 51-67.
- 2000a : « Les actes de langage dans une perspective interculturelle : problèmes théoriques et descriptifs », in Traverso V. (éd.), *Perspective interculturelles sur l'interaction*, Lyon : PUL, 75-92.
- 2000b : « Est-il bon, est-il méchant : quelle représentation de l'homme en société dans les théorie contemporaines de la théorie linguistique ? » in, M. Wauthion & A. C. Simon, *Politesse et idéologie. Rencontre de la pragmatique et de rhétorique conversationnelles*, Louvain, Peeters, 21-36.
- 2001a : « J'voudrais un p'tit bifteack' : la politesse à la française en site commercial », in F. Cicurel & M. Doury, *Interactions professionnelles : usages et transmission, Les carnets du Cediscor 7*, Presse de la Sorbonne Nouvelle, 105-118.
- 2001b : *Les actes de langages dans le discours. Théorie et fonctionnement*, ParisNathan Université, coll. Fac.
- 2002 : « Présentation », in *Actes du VIII congrès de l'Association pour la Recherche InterCulturelle (ARIC)*,
<http://www.unige.ch/fapse/SSE/groups/aric/Textes/Symposium%20Kerbrat.pdf>
- KERBRAT-ORECCHIONI C. (éd.), 1991 : *La question*, Lyon : PUL.
- KERBRAT-ORECCHIONI C., PLANTIN C. (éds), 1995 : *Le trilogue*, Lyon : PUL.
- KERBRAT-ORECCHIONI C., TRAVERSO V. (éds), 2002 : publication du Symposium « Variations culturelles dans les comportements communicatifs », in *Actes du VIII congrès de l'Association pour la Recherche InterCulturelle (ARIC)*,
<http://www.unige.ch/fapse/SSE/groups/aric/Actes.htm#T>
- LABOV W., 1972 : « The Study of Language in its Social Context », in Pride J. B., Holmes J. (éds), *Sociolinguistics*, London : Penguin Books, 180-203.
- LABOV W., 1978 : *Le parler ordinaire. La langue des ghettos noirs des États-Unis*, Paris : Minuit.
- LADMIRAL J. R. & LIAPIANSKY E. M., 1989 : *La communication interculturelle*, Paris : A. Colin.
- LAVER J., 1981 : « Linguistic Routines and Politeness in Greeting and Parting », in Coulmas F. (éd.), *Conversational Routine*, La Haye/Paris/New York/Mouton, 289-304.
- LINDEFELD J., 1990 : *Speech and Sociability at French Urban Marketplaces*, Amsterdam, Philadelphie : John Benjamins.

- LÜDI G., 1991 : « Les apprenants d'une L2 code-switchent-ils et, si oui, comment ? », in *Papers for the symposium on code-switching in bilingual studies : theory, significance and perspectives*, European Science Foundation Vol. 1 : 47-71
- LÜDI G. & Py B., 1986 : *Être bilingue*, Berne, Peter Lang.
- MAINGUENEAU D., 1996 : *Les termes clés de l'analyse du discours*, Paris : seuil
- MERRITT M., 1976 : « On questions following questions in service encounters », *Language in Society* 12 : 459-476
- Meyers-Scotton c., 1986 : « Diglossia and code-switching », in Fishman J. et al. (éds.), *The Fergusonian impact*, Vol. 2, New York : Mouton de Gruyter, 402-415.
- Meyers-Scotton C., 1997 : « Code-switching » in Coulmas (éd.), *The Handbook of Sociolinguistics*, Blackwell Publishers, Cambridge, 217-237.
- Möller c., 2000 : *Interactions commerciales en Allemagne et en France*, in Traverso V. (éds.), *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, Lyon, PUL : 35-53.
- MONDADA L., 1999 : « L'organisation séquentielle des ressources linguistiques dans l'élaboration collective des descriptions », *Langage et société* 89, 9-36.
- 2000 : « Les effets théoriques des pratiques de transcription », in *LINX* n°42 :131-148.
- MONTANDON A.(éd.), 1995 : *Dictionnaire raisonné de la politesse et du savoir-vivre du Moyen-Âge à nos jours*, Paris : Seuil.
- MÜLLER F. E, 1997 : « Interaction de service et conversation spontanée », in *Cahier de praxématique* 28, 37-55.
- NAIT M'BAREK M., Sankoff D., 1988 : « Le discours mixte arabe/français : emprunts ou alternances de langue ? », *Revue canadienne de linguistique* 23 : 143-154.
- PAIS C. T., 1999 : « Étude comparée de micro-systèmes de valeurs des cultures française et brésilienne : essai en sémiotique des cultures », *CREA* n°6 : 13-21
- PARKINSON D. B., 1985 : *Contrasting the Social Context of Communication. Terms of Address in Egyptian Arabic*, La Haye : Mouton.
- PEMBROKE E., 1999 : « Petits malentendus entre communautés : Japonais et Américains à Paris », in Abdallah-Pretceille & Porcher L. (éds), *Diagonales de la communication interculturelle*, Paris : Anthropos, 49-72.
- PERRET D., 1968 : « Termes d'adresse et injures », in *Cahier de lexicologie* 12 : 3-14.
- PIAMENTA M., 1979 : *Islam in Everyday Arabic Speech*, Leiden, Brill.
- PIAMENTA M., 1983 : *The Muslim conception of God and human welfare*, Leiden, E. J. Brill.
- Poplak s., Sankoff D., 1987 : « Code-switching » in, Ammon H., Dittmar N., Mattheier K., (éds.), *Sociolinguistics. An International Handbook of the Science of Language and Society*, Berlin, W. de Gruyter.
- Roulet e., 1991 : « Vers une approche modulaire de l'analyse du discours », *Cahier de linguistique française* 12, 53-81.
- 1999 : *La description et l'organisation du discours. Du dialogue au texte*, Paris : Didier.
- Roulet e. & al., 1985 : *L'articulation du discours en français contemporain*, Berne : Peter lang.

- SACKS H., 1973 : « Tout le monde doit mentir », *Communications* 20, 182-203
- 1995 : (edited by G. Jefferson), *Lectures on Conversation*, Oxford : Blackwell
- Sacks h., Schegloff e. & Jefferson g., 1974 : « A simplest systematics for the organization of turn talking for conversation », *Language* 50, 696-735
- de salins g. d., 1988 : *Une approche ethnographique de la communication : rencontre en milieu parisien*, Paris : LAL, Hatier Crédif
- 1999 : « Une contribution à l'ethnographie de la communication de type interculturel : Relation entre des Français et des Américains à Paris », in Abdallah-Pretceille M., *Diagonales de la communication interculturelle*, Paris : Anthropos
- SAYAH M., 19 ?? : « Feature of Code-switching in two different speech communities: Tunisian Arabic/French and Spanish/English code-switching » Communication au colloque d'Helsinki.
- Searl j. r., 1972 : *Les actes de langages. Essai de philosophie du langage*. Paris : Hermann
- Shegloff e. a. & sacks h., 1973 : « Opening up closings », *Semiotica* VIII/4, 289-327.
- Ting-Toomey, S., Kozenny, F., (éds.), 1989 : *Language, Communication and Culture : current directions*, Newbury park, Londres, New Delhi : Sage Publications.
- TANNEN D., ÖZTEK P. C., 1981 : « Health to our soul : Formulative expression in Turkish and Greek », in Coulmas F. (éd.), *Conversational Routine : exploration in standardized communication situation and prepatterned speech*, La Haye/Paris/NewYork : Mouton, 1981, p. 37-55.
- TANNEN D., 1984 : *Conversational style. Analysing Talk among Friends*, Norwood (New Jersey) : Ablex.
- Ten Have P., 1999 : *Doing conversation analysis. A practical guide*, London/Thousand Oaks/New Delhi : Sage Publications.
- Tan q. h., 1998., *Les termes d'adresse en français en comparaison avec le vietnam*, Mémoire de Maîtrise, Université Lumière Lyon 2.
- TRAVERSO V. (éd.), 2000a : *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, Lyon : PUL.
- 2000b : « Autour de la mise en œuvre d'une comparaison interculturelle. L'exemple des comportements confirmatifs dans des émissions radiophoniques françaises et syriennes », in, Traverso V. (éds.), *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, Lyon, PUL : 35-53.
- 2000c : La politesse et les usages dans les interactions : quelques aspects interculturels », *Langues Modernes*, Paris, Nathan : 8-19.
- TRAVERSO V., 1996 : *La conversation familière*, Lyon, PUL.
- 1999 : *L'analyse des conversations*, Paris : nathan, coll. 128
- TRAVERSO V., 1997 : « Des échanges à la poste : dialogues, trilogues, polylogue(s) ? La contextualisation de l'oral », *Cahiers de praxématique* 28, 57-77.
- 1998a : « 'Allô oui, vous êtes en ligne avec le chanteur'. Analyse pragmatique d'interactions radiophoniques françaises et syriennes », *Bulletin d'Études Orientales*, L, Damas : Institut Français d'Études Arabes, 255-288.
- TRAVERSO V., (à paraître), « Quelques formes de stéréotypie dans les échanges :

- comparaison de *phone-in* français et syriens », in Olivier C., Elhami K., *Stéréotypes, langages et culture(s)*, Toulouse : Presses Universitaires du Sud.
- (à paraître), « Transcription et traduction des interactions en langue étrangère » in, B. Bonu (ss la dir.), *Cahiers de praxématique*.
- TRAVERSO V., 2001a : « Interactions ordinaires dans les petits commerces : éléments pour une comparaison interculturelle », in *Langage et société*, n°95 mars, 5-33.
- TRAVERSO V., 2001b : « Quelques aspects de la négociation dans une boutique Damascène », in Cicurel F., Doury M., *Les carnets du Cediscor*, n°7, Presses de la Sorbonne Nouvelle, 135-155.
- TRINH T. D., 2002 : *Étude comparative du fonctionnement des interactions dans les petits commerces en France et au Vietnam*, Thèse de doctorat en sciences du langage, Université Lumière Lyon 2.
- VENTOLA E., 1987 : *The Structure of Social Interaction*, Londres : Printer.
- Véronique D. & Vion r. (éds), 1995a : *Modèles de l'interaction verbale*, Aix-en-Provence : Publication de l'université de Provence.
- 1995b : *Des savoir-faire communicationnels*, Aix-en-Provence : Publication de l'université de Provence.
- VION R., 1992 : *La communication verbale*, Paris : Hachette.
- WEIL S., 1983 : *Trésors de la politesse française*, Paris : Berlin.
- WEINRICH H., 1994 : *Politesse et sincérité*, Paris : Editions Esprits, Le Seuil.
- WEINRICH U., 1970 : *Languages in contact. Findings and problems*, La Haye, Paris, Mouton
- WIERZBICKA A., 1985 : « Different Cultures, Different Languages, Different Speech Acts », in *Journal of Pragmatics* 9 : 139-144.
- 1991 : *Cross-Cultural Pragmatics : The Semantics of Human Interaction*, Berlin ; New York : Mouton de Gruyter.
- 1992 : *Semantics, Culture, and Cognition*, New York : Oxford University Press.
- WOLFSON N., MARMOR T., JONES S., 1989 : « Problems in the Comparison of Speech Acts Across Cultures » in Blum-Klka, S., House J., Kasper G. (éds.), 174-196

Index des notions

A

approche comparative, 366, 367

C

code-switching, 19, 21, 22, 24, 49, 221, 335, 336, 337, 338, 339, 340, 341, 342, 343, 345, 347, 348, 349, 351, 352, 353, 355, 356, 357, 359, 361, 363, 364, 368, 373, 374, 377, 379, 380

P

politesse, 16, 32, 35, 36, 47, 106, 185, 215, 250, 251, 261, 269, 280, 283, 286, 291, 294, 296, 297, 298, 300, 302, 303, 304, 306, 308, 333, 373, 376, 378, 379, 380, 381

R

requête, 16, 24, 34, 35, 42, 43, 44, 89, 91, 93, 95, 96, 101, 105, 136, 150, 157, 159, 160, 161, 162, 165, 166, 167, 168, 169, 171, 173, 174, 175, 176, 191, 194, 195, 196, 198, 202, 203, 207, 212, 213, 245, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 277, 315, 326, 357, 368, 369, 370

S

salutations, 33, 88, 157, 167, 170, 188, 189, 192, 195, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 209, 210, 211, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 228, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 237, 238, 239, 240, 242, 243, 244, 245, 328

salutations complémentaires, 159, 162, 168, 175, 188, 190, 198, 199, 200, 201, 204, 205, 222, 244, 245, 248, 294

script, 16, 33, 34, 50, 109, 157, 158, 160, 161, 163, 167, 168, 173, 174, 181, 226, 247, 366, 368, 370

séquences d'ouverture, 87, 169, 170, 185, 186, 187, 190, 192, 198, 200, 204, 206, 208, 226, 243, 245

séquences de clôture, 185, 226, 235, 237

T

termes d'adresse, 21, 68, 157, 202, 203, 207, 210, 212, 221, 222, 223, 231, 232, 233, 241, 244, 282, 283, 291, 292, 297, 307, 308, 313, 315, 317, 318, 319, 320, 323, 325, 326, 330, 344

Annexe : Corpus

[dimachki_I_annexes.pdf](#)