

# Chapitre 4 :

## Les séquences encadrantes

### I. Les problèmes de définition

Nous traiterons ensemble les séquences d'ouverture et de fermeture car ce sont les séquences les plus « ritualisées » d'une interaction (Kerbrat-Orecchioni, 1990 : 37). Goffman, 1973, propose d'ailleurs un fondement à ce rapprochement :

« Pris ensemble, les salutations et les adieux sont des parenthèses rituelles qui enferment un débordement d'activité conjointe, des signes de ponctuation en quelque sorte. C'est pourquoi il convient de les considérer ensemble. » (1973 : 88)

Les séquences d'ouverture et de clôture des interactions se composent d'un certain nombre d'actes de langage et de composantes qui permettent aux participants de gérer globalement l'interaction. Ces séquences dépendent plus précisément de ce que Goffman qualifie de « rites de présentation » (1973 : 86). Les interactions ont en général des séquences réservées au rituel dont les formes langagières varient selon les participants et la situation. Du fait de leur aspect très routinier, notre approche de ces séquences prendra l'aspect de remarques générales à partir du « schéma » ordinairement admis<sup>1</sup>.

Mais l'organisation interne de ces séquences varie en fonction de nombreux facteurs : type d'interaction et de situation interactive ; but, durée, circonstances de la rencontre ; fréquence des rencontres entre les participants ; degré de connaissance mutuelle de ceux-ci ; nature de la relation interpersonnelle. Et elle varie aussi d'une culture à l'autre, mais dans toutes les sociétés, il y a l'existence de rituels particuliers pour l'ouverture et la clôture des interactions. Nous travaillons ici avec des interactions commerciales où la relation entre les interactants est plus anonyme que dans les conversations familiales. Dans cette situation, nous voulons savoir si ces séquences sont systématiques, quelles sont leurs composantes et quelles sont les variations dans ces séquences en France et au Vietnam.

### II. La séquence d'ouverture

#### II.1. Les problèmes théoriques

Avec une fonction essentiellement relationnelle, une structure fortement stéréotypée et un nombre d'échanges relativement restreints, il n'est pas étonnant que cette séquence constituée de comportements ritualisés soit la plus étudiée.

Les fonctions de la séquence d'ouverture sont multiples et diverses : il s'agit à la fois de rendre possible l'interaction et de l'amorcer. Les tâches que les participants ont à accomplir à ce moment d'interaction sont : assurer l'ouverture du canal, établir le contact physique et psychologique, faire connaissance avec l'autre ou manifester sa reconnaissance de l'autre, « donner le ton », opérer une première mais décisive « définition de la situation ». L'ensemble

---

<sup>1</sup> Ces conclusions sont tirées par ces auteurs à travers leurs analyses des conversations familiales.

des échanges d'ouverture possède une sorte d'unité thématique et pragmatique, le but des participants étant de «briser la glace» en opérant un certain rapprochement, lequel favorisera l'entrée en matière<sup>1</sup>.

Mais dans une interaction commerciale, est-ce que les interactants s'intéressent particulièrement à cette séquence et à ses fonctions ? Nous pensons qu'elle serait plus simple et plus brève que celle dans une conversation familière.

## **II.2. Les salutations en français**

Cette séquence se constitue principalement des salutations proprement dites et des salutations complémentaires<sup>2</sup>.

### **II.2.1. Les salutations proprement dites**

Les salutations proprement dites en français sont «bonjour», «bonsoir», «salut». Leur valeur illocutoire est que le salueur manifeste qu'il prend en compte la présence de l'autre dans son champ perceptif et qu'il est disposé à engager avec lui un échange communicatif même très court et si le destinataire est connu, il manifeste en outre qu'il le reconnaît (pour les inconnus, la salutation s'impose seulement dans certaines circonstances particulières : magasins, ascenseurs, taxis). La salutation initiative doit en principe être suivie d'une salutation réactive.

### **II.2.2. Les salutations complémentaires**

André-Larochebouvy, 1984 : 69, distingue quatre rôles des salutations complémentaires:

- 1) Remplacer les salutations lorsque les participants sont en rapports suivis et informels ;
- 2) Accompagner les salutations ;
- 3) Servir d'amorce à un développement du thème qu'elles contiennent (santé, temps) qui sera l'unique sujet de l'échange ;
- 4) Servir d'amorce à un développement du thème qui servira alors d'exorde avant d'aborder d'autres sujets moins anodins.

D'après Kerbrat-Orecchioni, 2001 : 110, les énoncés tels que « Comment ça va ? » et ses variantes, plus familière : « Ça va ? », « Ça boume ? », « Ça baigne ? » ou plus relevées : « Comment allez-vous ? » partagent des propriétés suivantes :

- Ils se présentent formellement comme des questions qui concernent la santé de l'interlocuteur ou plus largement et vaguement, son état général de bien-être ou de mal-être (physique ou psychologique).

- Ils se localisent dans la séquence d'ouverture de l'interaction, généralement juste après l'échange de salutation.

Ces énoncés peuvent se réaliser aussi au cours de l'interaction, mais il s'agit alors d'une question :

Exemple (au magasin de chaussures) :

V : Ça va, Madame ? Ça ne vous serre pas trop ?

---

<sup>1</sup> Ce sont toujours des généralisations à travers les analyses des conversations familières.

<sup>2</sup> André-Larochebouvy (1984 : 65-115), Kerbrat-Orecchioni (1994 : 45), Traverso (1996 : 67-88) présentent les mêmes composantes de cette séquence dans une conversation familière.

Ces énoncés ainsi définis fonctionnent à la fois comme : des questions qui appellent une réponse en forme d’assertion et comme des expansions à la salutation qui les précède, d’où l’appellation de salutations complémentaires qui leur est souvent attribuée.

Ces énoncés comportent donc deux composantes amalgamées dont le dosage varie en fonction de différents facteurs : la situation dans laquelle est prononcé l’énoncé et le caractère plus ou moins élaboré de la formulation («Comment vas-tu ?» maintient mieux la valeur de question que «Ça va ?» et «Comment ça va ?» occupe une position intermédiaire) et les informations préalables que les interlocuteurs possèdent sur leur partenaires.

Les assertions sont aussi utilisées par les Français pour ouvrir une interaction verbale mais ce sont plutôt des «ouvriers» dont nous parlerons plus tard : l’apparence physique de l’interlocuteur, sur son l’activité en cours.

### II.3. Les salutations en vietnamien

En ce qui concerne le vietnamien contemporain, dans sa thèse (1995), Phạm Thị Thành étudie les actes de parole à travers la réalisation des salutations d’ouverture, remerciement et excuses. Elle distingue les salutations explicites des salutations implicites (1995 : 75-90). D’après cet auteur, dans la séquence d’ouverture, les salutations explicites sont exprimées par le verbe «*chào* = saluer». Elles sont souvent utilisées dans les situations solennelles, surtout adressées aux inconnus et les salutations sont implicites quand le verbe «*chào*» est absent. Phạm Thị Thành présente une liste détaillée des structures pour chacun des deux types de salutations que nous allons présenter sommairement comme suit (Dans cette liste, DTGT qui est l’abréviation du groupe «*đối tượng giao tiếp*» signifie en français l’allocutaire et CTGT, «*chủ thể giao tiếp*» signifie le locuteur) :

Pour les salutations explicites :

- 1) structure 1 : Xin Chào = Prier/saluer

Exemple :  
*Xin chào* (saluer)

- 2) structure 2 : Chào DTGT = saluer/l’allocutaire

Exemple :  
*Chào Hoa* (saluer Hoa)

- 3) structure 3 : DTGT ạ = allocutaire/particule de politesse (forme elliptique de 2)

Exemple :  
*Ông ạ* ! (grand père + particule de politesse)

- 4) structure 4 : DTGT = allocutaire (forme elliptique de 3)

Exemple  
*Ông* ! (grand père)

- 5) structure 5 : CTGT xin gửi đến DTGT lời chào trân trọng = le locuteur/prier/envoyer/à l’allocutaire/le salut/ ou *Cho phép CTGT được gửi tới DTGT lời chào* = permettre/au locuteur/pouvoir/envoyer/à/l’allocutaire/le salut (ces énoncés seraient traduits en français

par : «Je vous présente mes salutations» ou «Permettez-moi de présenter mes salutations» et cette structure n'est utilisée que dans les situations formelles)

Exemple :

*Chúng tôi xin gửi tới ngài lời chào trân trọng* = Nous vous présentons nos meilleures salutations

Pour les salutations implicites :

1) structure 1 : *DTGT !* = Allocutaire ! (réalisée avec une intonation ou avec une interjection)

Exemple :

*Ông !* (grand père)

2) structure 2 : saluer sous forme de questions (cette structure est très utilisée en Vietnamien)

Exemple :

*Anh đi đâu đấy* (Où vas-tu ?)

3) structure 3 : consiste à confirmer (*DTGT + hành động* = Allocutaire + Acivité)

Exemple :

*Ông ăn cơm* (Tu prend le repas)

4) structure 4 : consiste à inviter l'allocutaire

Exemple :

*Anh vào chơi* (Entrez, s'il vous plaît)

5) structure 5 : consiste à féliciter l'allocutaire

Exemple :

*Chúc mừng nhé, để con trai há ?* (Mes félicitations, un garçon ?)

6) structure 6 : consiste à faire des compliments à l'allocutaire

Exemple :

*Áo mới nhé* (jolie chemise)

7) structure 7 : consiste à informer l'allocutaire

Exemple :

*Biết gì chưa ? Ông giám đốc sắp về hưu rồi* (Vous le savez ? Le directeur va prendre la retraite)

Nous pensons que cette présentation est assez difficile à comprendre pour les lecteurs français. Nous voulons présenter ici les mêmes structures d'une façon plus simple :

En vietnamien, le verbe «*chào* = saluer» est le noyau de l'acte de salutation proprement dite et il est souvent accompagné d'un terme d'adresse désignant l'interlocuteur. Nous avons donc la structure de base suivante :

*Chào* + terme d'adresse.

Cette structure est bien équivalente à la structure en français «Bonjour + terme d'adresse». Elle peut aussi être utilisée pour saluer tous les interlocuteurs : en position supérieure, égalitaire ou inférieure.

Exemple :

*Chào ông.* = Bonjour monsieur.

*Chào Tuấn.* = Bonjour Tuấn.

*Chào cháu.* = Bonjour mon neveu (petit).

Pour ritualiser cet acte de salutation, on ajoute dans cette structure un autre verbe «*Xin* = permettre à l'infinitif»<sup>1</sup>. Cela donne des variantes de cette structure comme suit :

*Xin Chào.* = permettre/saluer

*Xin Chào* + Terme d'adresse = permettre/saluer/terme d'adresse

Et on peut ajouter encore une expression de politesse «*Kính* = respect» dans des situations très formelles. Cela nous donne la structure suivante :

*Xin kính chào* + terme d'adresse.

Cette structure peut être traduite littéralement en français par «Permettez-moi de vous présenter toutes mes salutations respectueuses». Et les termes d'adresses utilisés dans cette structure sont souvent des termes de respect.

Dans ces structures précédentes, le locuteur peut (ou non) se nommer.

(*Cháu*) *chào chú* = (le neveu) salue l'oncle.

Et au contraire, pour rendre cet acte de salutation plus familier, on utilise la forme elliptique de la structure de base où il ne reste que le terme d'adresse :

Exemple :

*Ông!* (grand père)

Ou le verbe «*chào*»

Exemple :

*Chào.*

Et pour saluer un interlocuteur supérieur, on ajoute souvent une particule de politesse.

Terme d'adresse + particule de politesse.

Exemple :

*Ông ạ!* (grand père + particule de politesse)

---

<sup>1</sup> Plusieurs auteurs traduisent ce verbe par le verbe «prier» en français, mais nous pensons que dans ce cas particulier, ce verbe peut être une forme elliptique du verbe «*Xin phép* = demander la permission», et qu'il vaut mieux donc le traduire par le verbe «permettre à l'infinitif».

Et les salutations implicites qu'appelle l'auteur posent quelques problèmes :

1) On ne peut pas distinguer la structure où il y a seulement un terme d'adresse de celle qui se constitue d'une interjection et d'un terme d'adresse. De plus, il ne faut absolument pas les classer dans deux catégories différentes : l'une est explicite et l'autre est implicite. D'après nous, ces deux structures sont toujours utilisées pour exprimer des salutations proprement dites et elliptiques.

2) Il ne faut pas mettre en même catégorie les questions de salutation avec les «confirmations», les «invitations», les «félicitations», les «compliments» et les «informations» (les termes qu'utilise l'auteur) :

D'abord, en ce qui concerne les questions de salutation de type : «C'est toi ?», «Où allez-vous ?», «Avez-vous mangé ?», nous sommes d'accord avec Kerbrat-Orecchioni en disant que ces énoncés comportent deux composantes amalgamées (une question et une salutation) dont le dosage varie en fonction de différents facteurs.

Pour les autres structures, nous constatons que l'auteur a considéré comme les salutations toutes les interventions qui ouvrent l'interaction. D'après nous, il faut les mettre dans une catégorie plus vaste des ouvreurs. D'après Traverso (2001 : 17), l'ouvreur peut être non verbal (un regard) ou réalisé par une salutation, une question, une assertion et il enclenche l'interaction effective. Les salutations sont donc envisagées comme une sous-classe des ouvreurs.

Nous voulons aussi mentionner ici les travaux de Nguyễn Văn Dung :

Nguyễn Văn Dung, 2000 : 75-76, dans sa thèse soutenue en décembre 2000, propose trois schémas de la séquence d'ouverture car, d'après elle, la séquence d'ouverture se constitue d'une reconnaissance et d'une salutation :

$O = R + S$

$O = S + R$  (non verbal)

$O = R$

(dont  $O$  = Ouverture,  $S$  = Salutation et  $R$  = Reconnaissance)

1) Il s'agit de la réalisation la plus complète d'une salutation. Les *salutations* qu'elles soient proprement dites avec la présence du verbe «*chào*» ou sous forme de «*greeting questions*» seront suivies de la *reconnaissance explicite*, qui est elle-même réalisée par des noms d'adresse reconnaissant l'allocataire connu ou inconnu comme un interlocuteur potentiel.

2) Les salutations, qu'elles soient les salutations proprement dites, les «*greeting questions*», les assertions de salutation, sont précédées de reconnaissance mais réalisées de façon implicite par un acte paraverbal<sup>1</sup> : hochement de tête, un signe de main, un sourire... visant à signaler l'allocataire qu'on reconnaît.

3) Une reconnaissance explicite qui consiste à interpeller l'allocataire, à confirmer qu'on le reconnaît avec les exemples comme: *Anh sang chôi* = Vous venez nous rendre visite ; *Diễn*

---

<sup>1</sup> Mais ces actes ne sont pas des paraverbaux, ils sont des non verbaux et ils ne sont pas des actes implicites. Ils sont plutôt des actes non verbaux codés.

*dây à ?* = C'est Dien, n'est-ce pas ? et *Xin lỗi dây có phải nhà cô Thuý không ạ ?* = Pardon, je suis bien chez madame Thuy ?

Nous voulons faire ici quelques remarques sur ces propositions :

1) D'abord, la proposition concernant la structure de la séquence d'ouverture qui se compose d'une reconnaissance et d'une salutation n'est pas pertinente parce qu'une des tâches de la salutation que nous venons de mentionner est de manifester sa reconnaissance à l'autre. Cela veut dire que «les salutations impliquent d'abord la reconnaissance et sont matérialisées par un acte de saluer» (dit l'auteur elle-même, 2000 : 70). De plus la «reconnaissance explicite», d'après elle, peut être réalisée par les noms d'adresse. Mais nous pouvons dire que les autres termes d'adresse en vietnamien sont aussi très significatifs par rapport aux termes «tu» et «vous» en français. Ces termes expriment les relations horizontale et verticale : la génération, l'âge, le sexe, le liage. On ne peut pas les utiliser sans bien reconnaître son interlocuteur. Ils peuvent exprimer la reconnaissance avec un degré d'explicitation très élevé. Nous pouvons dire que toutes les salutations en vietnamien impliquent une reconnaissance déjà explicite.

2) Les salutations proprement dites sont marquées par le verbe «*chào*». Mais dans les cas des salutations elliptiques (avec un seul terme d'adresse), la valeur de salutation est moins claire que les cas où le verbe «*chào*» est présent.

3) Les salutations complémentaires sont divisées en deux sous-groupes :

- Les *greeting questions* ;
- Les assertions.

Nous pouvons dire que les *greeting questions* peuvent être des actes implicites conventionnels car en vietnamien, à côté du verbe «*chào*» il y a aussi un verbe composé «*chào hỏi*» : *chào* = saluer et *hỏi* = interroger. Cela veut dire que «*hỏi*» est aussi une formulation d'acte de salutation comme «*chào*». Pourtant dans ces salutations, la valeur de deux composantes (salutation et question) varie également selon différents facteurs.

Les assertions peuvent être classées dans la catégorie des salutations implicites non conventionnelles.

4) Un autre problème est que les Vietnamiens préfèrent les salutations complémentaires aux salutations proprement dites qui, d'après eux, sont trop formelles. C'est la conclusion de plusieurs auteurs dont Phạm Thị Thành et Nguyễn Văn Dung qui font des études sur les salutations en vietnamien. Cependant qu'en français,

«la formule la plus courante pour la salutation est "bonjour"» (Traverso ; 1996 : 69)

Il y a donc une différence de l'importance des types de salutation dans les interactions quotidiennes dans chaque société. Au Vietnam, les *greeting questions* et les assertions de salutations sont beaucoup plus fréquemment utilisées que les salutations avec le verbe «*chào*». Est-il alors raisonnable de les nommer «salutations complémentaires» ? Faut-il leur chercher un autre nom ? Pourtant dans ce cadre de cette étude comparative, nous acceptons de les nommer «complémentaires» comme celles en français, pour ne pas complexifier un travail de comparaison qui est déjà compliquée.

5) La séquence d'ouverture peut se limiter aux salutations. Elle peut également comporter plusieurs échanges rituels portant sur différents sujets mais dont la fonction reste la même : permettre la mise en place de l'interaction. Au Vietnam, par exemple, dans plusieurs situations, entre les échanges de salutation et le corps de l'interaction, il y a systématiquement et automatiquement un rituel d'invitation à prendre du thé ou dans le passé, à chiquer du bétel avec de la noix d'arec, donc il y a l'expression ancienne en vietnamien «*Miếng trầu làm đầu câu truyện* = Un morceau de bétel avec de la noix d'arec est l'ouverture de la conversation».

Ce rituel pourrait aussi créer des **malentendus interculturels**. Ainsi Kham Vorapheth (1997) donne aux hommes d'affaires occidentaux, qui travaillent au Vietnam, un conseil que nous trouvons très intéressant :

«A chaque rencontre avec votre interlocuteur, vous devez au moins consacrer cinq ou dix minutes à parler des choses futiles avant d'aborder le sujet "sérieux". Ne rentrez jamais dans le vif du sujet sans avoir bu une tasse de thé ou un verre d'eau qu'on vous aurait auparavant offert. La précipitation manifestée par les Occidentaux est considérée comme un manque de savoir-vivre.» (1997 : 120)

Mais nous verrons plus tard qu'au Vietnam, les interactants ne s'intéressent pas souvent à cette séquence rituelle dans les interactions chez les petits commerçants. Nous voulons donc passer à l'étape d'analyse du corpus.

## II.4. L'analyse du corpus

Nous allons maintenant analyser nos corpus français puis vietnamien sur les deux points suivants :

Dans les interactions commerciales en France et au Vietnam,

1. Est-ce que les salutations d'ouverture sont systématiques ?
2. Quelles sont les composantes de cette séquence d'ouverture ?

Avant tout, nous voulons dire que pendant la collecte des données, nous n'avons pas pu enregistrer le début de certaines interactions. Celles-ci seront exclues dans cette partie d'analyse : dans le corpus français, 10 séquences sur un total de 70 interactions ont été coupées, dans le corpus vietnamien, 13 séquences sur un total de 87 interactions ont été coupées. Il nous reste donc 131 interactions à analyser dont 60 interactions en français et 74 interactions en vietnamien. Et dans cette analyse, nous ne pouvons pas tenir compte des salutations non verbales : les gestes, et surtout les sourires.

### II.4.1. La présence ou l'absence de la séquence d'ouverture

En partant de l'importance de cette séquence pour l'interaction et de l'observation de Traverso étudiant les conversations familières :

«les salutations sont obligatoires, comme le rappelle Laver (1981), elles sont d'ailleurs enseignées aux enfants, qui doivent acquérir ce réflexe qui consiste à saluer». (1996 : 67),

nous voulons savoir si la séquence d'ouverture est systématique dans les interactions commerciales en France et au Vietnam, c'est-à-dire si les interactants mettent un certain temps à réaliser quelques échanges rituels visant à

«donner toutes ses chances à l'interaction qui doit en principe s'ensuivre et à l'engager sous les meilleurs auspices rituels : confirmatifs de salutations, expressions de bienvenue, manifestations de cordialité, d'intérêt (questions sur la santé) et du plaisir que l'on éprouve à se rencontrer.» (Kerbrat-Orecchioni, 1995 : 222)

ou s'ils veulent entrer directement dans la séquence de transaction en renonçant aux rituels d'ouverture dont les salutations proprement dites et/ou les salutations complémentaires, et/ou les autres échanges rituels.

Nous voulons présenter d'abord les résultats statistiques de notre analyse dans les deux tableaux ci-joints :

**La présence de la séquence d'ouverture  
dans le corpus français**

	présence	absence	Pourcentage de présence
Au magasin de chaussures	11	03	78,6 %
Dites-le avec des fleurs	11	04	73,5 %
Chez le boucher	10	01	91,0 %
Au marché en plein air	02	18	10,0 %
Total	34	26	56,6 %

**La présence de la séquence d'ouverture  
dans le corpus vietnamien**

	présence	absence	Pourcentage de présence
Au magasin de chaussures	00	12	00,0 %
Au magasin de cadres artistiques	02	12	14,2 %
Allons au marché de fleurs	00	30	00,0 %
Au marché quotidien	04	14	22,2 %
Total	06	68	08,1 %

A travers les résultats présentés dans ces deux tableaux, nous pouvons faire les quelques observations suivantes :

1) La séquence d'ouverture n'est pas systématique dans les interactions commerciales chez les petits commerçants : 56,6 % seulement des interactions qui ont cette séquence dans le corpus français et dans le corpus vietnamien, les interactants se saluent beaucoup moins que dans le corpus français : 8,1 % contre 56,6 %.

2) La présence de cette séquence varie sensiblement selon les types de commerces en France. Au marché en plein air, il y a seulement 10 % des interactions qui ont cette séquence (cela diminue fortement le taux général de présence dans notre corpus français). En revanche dans les trois autres sites, qui sont tous des magasins, le taux de présence est très élevé : de 73,5 % chez le fleuriste à 91,0 % chez le boucher. De plus le corpus «Dites-le avec des fleurs» est enregistré en deux sites différents : dans la boutique, 100 % des interactions sont ouvertes par cette séquence contre 30 % au marché. Il faut donc dire qu'en France, cette séquence est systématique dans les magasins mais pas au marché.

3) Nous pouvons expliquer cette différence comme suit :

D'abord cette variation concerne le site d'interaction : un lieu public ou privé. Traverso (1996) parle de

«l'importante différence entre les lieux publics et les lieux privés et des contraintes particulières que chacun d'entre eux impose aux locuteurs.» (1996 : 10)

Goffman met l'accent sur la difficulté qu'il peut y avoir, dans certaines circonstances, à concilier deux systèmes de contraintes : celui de rencontres (un individu doit adopter un certain comportement parce qu'il est engagé dans une rencontre avec un individu donné) et celui de cadres (les comportements doivent aussi s'adapter aux cadres dans lesquels les rencontres se déroulent) (1973). Et Kerbrat-Orecchioni (1995 : 77) distingue deux aspects différents du site qui influencent forcément les interactions : ses aspects purement physiques (ouvert ou fermé, public ou privé, vaste ou resserré) et sa fonction sociale et institutionnelle.

Les caractéristiques du lieu sont contraignantes pour l'organisation des interactions et son script. D'après nous, plus le lieu est privé, plus le rituel de présentation est obligatoire, car l'entrée dans un lieu privé est une offense territoriale, c'est un acte très menaçant. Il faut donc des comportements de part ou d'autre pour diminuer cette menace. Passons de la maison, un lieu typiquement privé, où les salutations sont obligatoires, à un magasin où l'organisation interne permet de rendre ce lieu privé et fermé plus public et plus ouvert : les portes sont souvent très grandes et ouvertes afin d'effacer la frontière entre un lieu public (le trottoir) et un lieu privé (le magasin). Les personnes qui entrent dans le magasin ne sont que des clients potentiels, ils peuvent entrer, faire le tour du magasin, regarder les marchandises et sortir sans dire un mot. Mais chaque fois que le vendeur voit à un certain signe du client qu'il veut entrer dans l'interaction, le vendeur s'approche de lui et à ce moment les salutations sont systématiques, mais moins obligatoires que dans une maison car l'interaction peut commencer par une question sur le produit et le vendeur y répondre et ils continuent leur séquence de transaction. Dans ce cas, ils peuvent souvent abandonner le rituel de salutations sans que ce comportement soit «marqué». Continuons par les marchés qui sont souvent organisés sur une place publique et ouverte où les stands sont installés en plein air. Tout cela permet aux individus de se balader, de regarder les marchandises, même de les toucher sans aucune obligation d'échanger avec le vendeur. C'est souvent le client qui commence par une question concernant l'objet d'achat. De plus, les interactions au marché se passent souvent très vite<sup>1</sup> à cause des clients potentiels toujours très nombreux. Le rituel devient très simple et peut même être supprimé.

4) Dans le corpus vietnamien, le site ne joue pas de rôle décisif dans cette variation, car comme nous l'avons signalé dans la présentation des corpus, les magasins sont très ouverts afin d'effacer la frontière entre le magasin et la rue et de rendre le magasin aussi public que le marché. Par contre, la présence de cette séquence varie sensiblement selon le degré de connaissance mutuelle entre le vendeur et le client. Au marché quotidien, le taux de présence est le plus haut (22,2 %) car les clients vont tous les jours à ce marché, les vendeurs les connaissent naturellement. Cependant, au marché des fleurs, les interactants se rencontrent une fois par an, en général, ils ne se connaissent pas et ils ne se saluent pas du tout (0,0 %). Et dans les magasins, les vendeurs de cadres artistiques réussissent à se faire un certain nombre de clients fidèles et ils saluent souvent ces clients (14,2 %). Mais dans le magasin de chaussures, ils ne saluent pas (0,0 %) car il n'y a pas de clients connus.

Nous pouvons donc affirmer que cette séquence rituelle dépend du type d'interaction, du site où se passe l'interaction, du degré de connaissance mutuelle du couple client/vendeur mais aussi du contexte socio-culturel.

Quand ils ne se saluent pas, comment est-ce que les interactants ouvrent leur interaction ? Ils entrent directement dans la séquence centrale de transaction et ouvrent cette séquence par un «ouvreur» de nature diverse.

---

<sup>1</sup> Ceci se voit très nettement dans la transcription de notre corpus.

## Dans le corpus français

Le **vendeur** peut faire :

a) une offre de service où il y aurait une salutation amalgamée

Exemple :

(F10)

Vse : Et madame ?

Cle : On me sert.

b) une sollicitation de la requête

Exemple :

(F12)

Vse : Qu'est-ce que je vous sers ?

c) un compliment sur son produit (une petite publicité)<sup>1</sup> concernant  
. son prix :

Exemple :

(M11)

V : Allez, on se bat pour 100 F.

. sa qualité

Exemple :

(M10)

Vse : Ils sont beaux ceux-là, Madame hein ?

Le **client** peut faire :

a) une demande d'informations sur le produit concernant  
. sa disponibilité

Exemple :

(F16)

CL : Il n'y a pas de mimosas ?

. son prix

Exemple :

(M6)

Cle : Il fait combien celui-là ?

. sa taille

Exemple :

(M16)

Cle : Quelle taille, s'il vous plaît ?

---

<sup>1</sup> Exclisivement au marché en plein air.

b) une demande d'un prix plus bas (le marchandage, mais uniquement au marché en plein air)

Exemple :

(M22)

Clé : Vous faites un prix pour deux ?

c) une excuse

Exemple :

(M16)

Clé : Excusez-moi.

d) une interpellation

Exemple :

(F9)

CL : S'il vous plaît.

e) une confirmation de son tour

Exemple :

(F8)

CL : C'est à moi, je crois.

### Dans le corpus vietnamien

Le vendeur peut faire :

a) une offre de service

Exemple :

(CA5)

V : *Nào mang vào đây... Bán đồ à ?*

V : Interj/apporter/ici... Carte/P. inter

V : Allez, apportez-la ici... C'est une carte ?

V : Allez, faites voir... C'est une carte ?

b) une sollicitation de la requête

Exemple :

(CA16)

V : *Anh thích kiểu nào ?*

V : Grand frère/aimer/modèle/P. inter ?

V : Le grand frère aime quel modèle ?

V : Qu'est-ce que vous aimez comme modèle ?

c) un éloge de la qualité de son produit (une petite publicité)

Exemple :

(MF15)

Vse : *Cành này đẹp quá bác ơi.*

Vse : Branche/ci/joli/trop/oncle/P.P

Vse : Cette branche est trop jolie, l'oncle.

Vse : Elle est très jolie, cette branche, monsieur.

*Si en France, les petites publicités se passent uniquement au marché en plein air, au Vietnam, elles se réalisent aussi bien aux marchés que dans les magasins.<sup>1</sup>*

d) une invitation d'achat

Exemple :

(MF34)

Vse : *Mua cành này đi anh.*

Vse : Acheter/branche/ci/PD/grand frère

Vse : Achetez cette branche, le grand frère.

Vse : Achetez cette branche, monsieur.

Le client peut faire :

a) une question, pour un apport d'informations sur le produit, concernant :  
. sa disponibilité

Exemple :

(CV2)

CL : *Có đôi giày tiếp nào không há em ?*

CL : Avoir/paire/chaussure/Tchèque/P.inter/petit frère ?

CL : Y a-t-il une paire de chaussures de Tchèque, le petit frère

CL : Est-ce que vous avez des chaussures tchèques, monsieur ?

*Les chaussures tchèques étaient à la mode cette année là*

. son prix (c'est un ouvrier très fréquent partout)

Exemple :

(MF2)

CL : *Cây này bao nhiêu đấy ?*

CL : Arbre/ci/combien/P.inter ?

CL : Cette arbre, combien ?

CL : Ça coûte combien, cet arbre ?

. sa qualité (mise en doute)

Exemple :

(MF10)

CL : *Quýt có cấm không ?*

CL : Mandarinier/avoir/ficher/P.inter ?

CL : Ce mandarinier a (des fruits fichés) ou non ?

CL : Est-ce qu'il y a des fruits fichés dans ce mandarinier ?

. son origine (qui détermine la qualité)

---

<sup>1</sup> Tous nos commentaires sur les exemples sont mis en italiques.

Exemple :

(MF5)

CL : *Đào lấy ở đâu về đây ?*

CL : Fleurs de pêcher/prendre/où/venir/PI ?

CL : (Vous) avez pris ces fleurs de pêcher où ?

CL : D'où viennent ces fleurs de pêcher ?

b) une critique sur la qualité du produit (très fréquent aussi)

Exemple :

(MF26)

CL : *It hoa ở dưới thế nhỉ.*

CL : Peu/fleurs/en/bas/P. inst.

CL : Il y a peu de fleurs en bas. Je vois.

CL : Il y a très peu de fleurs en bas.

c) une demande de service

Exemple :

(CA6)

CL : *Làm hộ cái này cái.*

CL : Faire/aider/Cl/ci/PD

CL : Aidez-moi à faire ceci.

CL : Faites-moi ça.

d) une requête

Exemple :

(CA9)

CL : *Mua đôi tất nào.*

CL : Acheter/paire/chaussette/PD

CL : J'achète une paire de chaussettes.

CL : Je voudrais des chaussettes.

e) un compliment sur le produit (c'est un cas rare)

Exemple :

(MF9)

CL : *Trông cây này đẹp phết.*

CL : Regarder/arbre/ci/joli/P.inst.

CL : Regardez cet arbre assez joli.

CL : Cet arbre est assez joli.

En ce qui concerne les «ouvreurs» de la transaction, les interactants ouvrent donc l'interaction souvent par une question ou une assertion concernant le produit et/ou le service. Mais il y a une différence entre les deux commerces :

En France, les ouvreurs concernant le service sont plus fréquents que ceux concernant le produit. Les questions sur le prix existent, mais uniquement au marché en plein air et non pas dans les magasins car le prix est toujours affiché. Au contraire, les Vietnamiens s'intéressent d'abord au produit, puis au service. Les questions sur le prix sont nombreuses et les critiques sont aussi fréquentes parce que le prix n'est pas souvent affiché. Tout cela est une préparation pour un marchandage qui s'ensuit.

D'après Traverso, 2001 : 17, en France, l'ouverture de l'interaction est liée de façon presque systématique à l'entrée du client dans le site : dès qu'il entre, il est généralement pris en

compte, même si la transaction n'est pas immédiatement initiée. Cette ouverture s'effectue en deux étapes qui peuvent s'amalgamer ou non selon le nombre de clients :

1) L'entrée du client dans le site et l'ouverture de la transaction. L'entrée du client fonctionne comme une convocation et le repérage visuel effectué par le vendeur comme un accusé de réception.

2) L'ouverture de la transaction est immédiatement effectuée si le client est seul dans le magasin ; s'il a dû attendre, un deuxième échange a lieu.

Etape 1 : Entrée du client (accompagnée ou non d'une salutation, regard, sourire) =  
 convocation  
 Repérage visuel du vendeur (accompagné ou non d'une salutation, regard, sourire) =  
 accusé de réception

Etape 2 : Vendeur : ouvreur  
 Client : salutation / requête

Mais nous constatons qu'au Vietnam et aussi dans certains magasins (de vêtements ou de chaussures) en France, l'entrée du client dans le site ne constitue pas toujours une première étape préliminaire à la transaction. Le client, même seul dans le magasin, peut y entrer et faire un tour dans le magasin. S'il ne trouve pas ce qu'il désire, il peut sortir sans une parole. Le vendeur préfère aussi regarder et attendre un signe verbal ou non verbal du client qui veut entrer dans l'interaction pour s'approcher du client. De plus, les clients vietnamiens se méfient souvent d'un accueil «trop» chaleureux du vendeur. Il vaut mieux donner au client toute la liberté d'agir dans le magasin comme dans un lieu public.

En tenant compte de la présence ou de l'absence de la séquence d'ouverture, l'ouverture de l'interaction chez les petits commerçants dans les deux sociétés peuvent être généralement schématisées comme suit :

En France	Au Vietnam
Séquence d'ouverture de salutations .....	Ouvreur de la transaction
Ouvreur de la transaction	

Ce schéma nous montre qu'en France, la frontière entre la séquence d'ouverture et la séquence centrale de transaction est assez claire. Cependant, au Vietnam, les interactants entrent souvent directement dans l'étape de transaction, un ouvreur de transaction occupe une position intermédiaire entre la séquence d'ouverture et la séquence centrale, car il réalise en même temps quelques tâches de la séquence d'ouverture de salutations, comme assurer l'ouverture du canal, manifester sa reconnaissance de l'autre, «donner le ton» : on se rencontre ici uniquement pour la transaction pure et simple<sup>1</sup> et amorce la transaction.

Et de plus, en vietnamien, il y a l'expression «*mời chào* = inviter et saluer». Cela veut dire que le vendeur salue le client en invitant ce dernier à acheter son produit. Donc on peut dire qu'il y a une salutation amalgamée dans l'ouvreur du vendeur.

Maintenant nous voulons savoir quels sont les types de salutations que les interactants préfèrent utiliser dans les interactions commerciales.

<sup>1</sup> C'est au moins ce que nous sentons dans les interactions commerciales au Vietnam.

## II.4.2. Les types de salutations et l'échange de salutations

Dans cette partie, nous voulons d'abord savoir quel est le type de salutation le plus utilisé dans une interaction commerciale : salutations proprement dites ou complémentaires. Puis nous voulons savoir s'il y a une intervention réactive, chaque fois qu'une intervention initiative de salutation a été réalisée, c'est-à-dire si l'échange de salutation est symétrique ou tronqué.

Nous présentons d'abord les résultats statistiques de notre analyse dans les deux tableaux qui suivent. Dans ces tableaux, nous distinguons d'abord les salutations proprement dites et les salutations complémentaires, puis la symétrie et la troncation des échanges de salutations :

**Les types de salutation et la symétrie de l'échange de salutation dans le corpus français**

	Salutation proprement dite		Salutation complémentaire	
	symétrique	tronqué	symétrique	tronqué
Au magasin de chaussures	09	02	00	00
Dites-le avec des fleurs	03	03	01	04
Chez le boucher	09	01	00	00
Au marché en plein air	02	00	00	00
Total	23	06	01	04
	29		05	

**Les types de salutation et la symétrie de l'échange de salutation dans le corpus vietnamien**

	Salutation proprement dite		Salutation complémentaire	
	symétrique	tronqué	symétrique	tronqué
Au magasin de chaussures	00	00	00	00
Au magasin de cadres artistiques	00	00	02	00
Allons au marché de fleurs	00	00	00	00
Au marché quotidien	00	00	02	02
Total	00	00	04	02
	00		06	

A travers les résultats présentés dans ces deux tableaux, nous constatons une très grande différence entre les séquences d'ouverture dans les corpus français et vietnamien. En dehors du phénomène de l'absence systématique de la séquence d'ouverture dans les interactions commerciales au Vietnam et la forte présence de celles-ci dans le corpus français, que nous venons de présenter, nous constatons que les Français préfèrent les salutations proprement dites aux salutations complémentaires (29 contre 5) et que parmi les salutations proprement dites, la plupart des salutations sont symétriques (23 contre 6). Cela veut dire que les Français (clients ou vendeurs) ont l'habitude de réaliser des actes de salutations dans les sites de commerces. Mais les salutations complémentaires sont beaucoup moins fréquentes et de plus l'échange de salutations complémentaires est souvent tronqué : il n'y a pas d'intervention réactive. Cela veut dire qu'elles sont facultatives dans les interactions commerciales en

France, car elles demandent un certain de degré de connaissance entre les interactants<sup>1</sup> pour être réalisées.

Cependant, dans le corpus vietnamien, l'absence totale des salutations proprement dites (0 contre 6) aggrave la différence entre la séquence d'ouverture des interactions commerciales en France et celle au Vietnam. Les salutations complémentaires, qui sont toujours difficiles à interpréter par un Français, occupent 100 % des cas. Et ces échanges de salutations complémentaires sont généralement symétriques : une fois qu'un des interactants salue l'autre, ce dernier répond à cette salutation. Nous pouvons confirmer que les Vietnamiens préfèrent les salutations complémentaires aux salutations proprement dites, même dans ce type particulier d'interaction.

Maintenant nous voulons analyser de plus près cette séquence d'ouverture en ce qui concerne sa structure interne. Nous voulons savoir quels types d'échanges sont les plus utilisés dans les sites de commerce.

### **II.4.3. La structure interne de la séquence d'ouverture**

#### **Dans le corpus français**

*Les échanges symétriques des salutations proprement dites* sont les plus nombreux (23). Mais la symétrie varie selon les cas :

#### **a) Les échanges symétriques prototypes**

Exemple :

(C8)

V : Bonjour.

CL : Bonjour.

#### **. avec des termes d'adresse**

Exemple :

(C5)

V : Bonjour Madame. (Monsieur)

CL : Bonjour Madame. (Monsieur)

#### **b) L'absence de terme d'adresse dans une intervention**

Exemple :

(C6)

V : Bonjour Madame. (monsieur)

CL : Bonjour.

#### **c) Il y a seulement un terme d'adresse dans une intervention**

Exemple :

(B9)

V : Madame. (Monsieur)

CL : Bonjour.

---

<sup>1</sup> Or ils ne se connaissent pas souvent.

d) Le couple : salut-bonjour<sup>1</sup>

Exemple :  
(B6)  
CL : Salut.  
Vse : Bonjour Monsieur.

e) Les échanges de salutations proprement dites suivis des salutations complémentaires

Exemple :  
(C12)  
Cle : Madame bonjour .  
G : Bonjour, ça va ?  
Cle : Oui, ça va.

f) Le couple salutation proprement dite et salutation complémentaire

Exemple :  
(F6)  
Vse : Bonjour Monsieur.  
CL : Vous allez bien ?  
Vse : Ça va et vous ?  
CL : Ça va.

*Les échanges tronqués de salutations proprement dites :*

Ces échanges sont souvent initiés par une salutation du vendeur et l'intervention réactive du client est souvent un ouvreure de la transaction : une question ou une requête

Exemples :  
(B2)  
Vse : Madame...bonjour ?  
Cle : Je voudrais savoir si vous avez des amourettes ?

Nous venons de citer les types d'échanges de salutations proprement dites et complémentaires. Nous constatons que même dans un échange très stéréotypé dans un type d'interaction très routinisée, avec un nombre restreint d'interventions, nous pouvons trouver un grand nombre de variantes. Cela est dû aux individus. Ils sont dans une même société, une même culture, une même situation de communication et ils connaissent très bien les normes communicatives mais ils réalisent cet échange différemment. Nous pensons que les mêmes normes ou règles une fois filtrées par les individus peuvent être appliquées différemment sans compter leur état psychologique au moment de l'interaction.

Nous voulons ici citer quelques exemples particuliers :

Exemple :  
(F4)  
CL1 : ((sifflant en arrivant vers Vse)) Etudiante maîtrise de sciences du langage.  
Vse : On se moque pas, on se moque pas.  
CL1 : Quelle langue déjà !

*Le client a utilisé une plaisanterie comme ouvreure de l'interaction : un commentaire sur la profession de Valérie Delorme (qui est en train d'enregistrer l'interaction en jouant le rôle*

---

<sup>1</sup> C'est très rare.

d'une vendeuse). Cet ouvreuse a créé une situation de communication très familière : on se connaît parfaitement, on est content de se rencontrer, on va s'amuser... Tout cela s'est manifesté dans la séquence de transaction : le tutoiement, les rires, les questions personnelles, les plaisanteries.

L'«iloiement»<sup>1</sup> est aussi utilisé dans le corpus «Dites-le avec des fleurs» :

Exemple 1 :

(F15)

Vse : Et la petite dame, qu'est-ce qu'elle veut ?

Exemple 2 :

(F13)

Vse : Qu'est-ce qu'elle veut la dame ?

Cle : La dame voudrait du mimosas.

Avec ces termes d'adresse, la vendeuse voulait exprimer sa sympathie particulière vers ses clients et créer une ambiance agréable pour la transaction. Ce sont des exemples parfaits pour affirmer que une des tâches de la séquence d'ouverture est d'«opérer une première mais décisive définition de la situation».

Nous ne savons pas si c'est par hasard ou non que ces exemples sont extraits d'un même corpus : «Dites-le avec des fleurs». C'est peut-être avec des fleurs, on a souvent de belles paroles<sup>2</sup>.

### Dans le corpus vietnamien

Toutes les salutations sont complémentaires et l'échange est souvent symétrique<sup>3</sup> : 4/2. Les séquences d'ouverture comportent souvent un petit module de conversation<sup>4</sup> :

Exemple (dans cet exemple, nous citons toute une séquence d'ouverture) :

(MQ16 :)

Vse : *A Thuy ! Lâu lắm rồi mới thấy đi chợ. Mua gì cho chị đi.*

Cle : *Vâng mọi khi toàn bà già đi chợ.*

Vse : *Sống thế còn gì.*

Cle : *Em cũng bạn... Đang không biết mua gì đây.*

Vse : Interj/ Thuy/longtemps/très/déjà/que/voir/aller/marché. Acheter/quoi/pour/grande sœur/PD

Cle : Oui/tous/moment/seulement/la vieille/aller/pour

Vse : heureuse/comme/ça

Cle : petite/aussi/occupée/...Prog./Nég./savoir/acheter/quoi/P.insist.

Vse : Ah Thuy ! Il y a longtemps que je ne te vois pas aller au marché. Achète quelque chose pour la grande sœur.

Cle : Oui, les autres fois, la vieille va pour.

Vse : Heureuse comme (toi).

<sup>1</sup> Kerbrat-Orecchioni (1992 : 46) définit l'iloïement comme utilisation d'une forme de troisième personne pour désigner l'allocutaire.

<sup>2</sup> Pourtant l'iloïement est un procédé relationnellement ambigu (cf. réaction un peu ironique dans l'exemple 2)

<sup>3</sup> Il nous faut quand même atténuer cette conclusion car le nombre des cas est très limité.

<sup>4</sup> Nous allons les présenter en détails dans la partie concernant la séquence centrale.

**Cle** : La petite sœur est aussi occupée... Je suis en train de ne pas savoir quoi acheter.

**Vse** : Ah, Thuy ! Ça fait longtemps que je ne t'ai pas vue venir au marché. Achète-moi quelque chose.

**Cle** : Oui, les autres fois, c'est ma mère qui fait les courses pour moi.

**Vse** : Quelle chance !

**Cle** : Je suis très occupée... Qu'est-ce que je peux acheter maintenant ?

*Entre eux, les jeunes Vietnamiens appellent souvent leur mère «la vieille» et leur père «le vieux» comme termes affectifs.*

Ce type d'ouverture se passe souvent au marché quotidien (et pas souvent dans les magasins ou boutiques) car les clients y vont tous les jours et les interactants se connaissent très bien, et les femmes y ont l'habitude de se parler de leur famille, de leurs problèmes quotidiens entre elles. Ce ne sera pas étonnant qu'une femme sache quel jour le petit-fils d'une certaine vendeuse va se marier ou comment est la femme du garçon d'une cliente etc. Tout cela crée des relations intimes et des clients fidèles.

## Récapitulation

- La séquence d'ouverture se constitue principalement d'échanges de salutations dans les interactions commerciales. Elle se passe souvent très rapidement.
- En France, les salutations sont très fréquentes. Les salutations proprement dites sont beaucoup plus nombreuses que les salutations complémentaires. Leur présence dépend du type de commerce : dans les magasins et boutiques, elles sont systématiques, mais au marché en plein air, elles sont facultatives. Dans les commerces d'habitués, les salutations complémentaires sont plus fréquentes.
- Au Vietnam, dans les magasins, boutiques ou aux marchés quotidiens, les salutations ne sont pas obligatoires. Les salutations proprement dites sont presque absentes car elles sont, pour les Vietnamiens, trop formelles. Cependant les salutations complémentaires qui sont souvent difficiles à interpréter pour les Français sont plus utilisées. La présence des salutations dépend de la relation préalable des interactants et non pas du site de commerce.
- Même dans un échange le plus stéréotypé dans un type d'interaction très routinisée, avec un nombre restreint d'interventions, nous pouvons trouver un grand nombre de variantes de la structure interne de cette séquence d'ouverture.
- L'absence systématique de la séquence d'ouverture nous fait savoir que nous avons ici une situation particulière de la société vietnamienne, car dans les autres situations, les conversations familières par exemple, nous constatons que ces échanges rituels dans cette séquence sont généralement compliqués et ils varient selon plusieurs facteurs : l'âge des interactants, leur relation mutuelle, etc.

Nous allons maintenant présenter notre analyse de la séquence de clôture.

### **III. La séquence de clôture**

#### **III.1. Les problèmes de définition**

D'après Traverso, 1996 : 76-88, qui étudie la séquence de clôture dans la conversation familière, cette séquence marque le passage de la communauté à l'isolement en réalisant une rupture. On a affaire à une séquence de clôture plutôt qu'à un simple échange de salutations finales. Les interactants ont tendance à prolonger cette séquence pour s'assurer que la relation ne sera pas mise à mal par cette rupture. Et les actes rituels qui se présentent dans la clôture peuvent se classer selon qu'ils sont orientés vers la conversation elle-même (c'est le cas des rappels d'accord, et des remerciements) ou vers l'après-conversation (c'est le cas de souhaits et des «projets»).

D'après Kerbrat-Orecchioni,

«En ce qui concerne la séquence de clôture : c'est également d'après Laver (1981 :148) une "section particulièrement délicate" car elle a pour tâches non seulement d'organiser la fin de l'interaction, mais aussi de déterminer comment les interlocuteurs vont se quitter l'un l'autre. C'est-à-dire que les participants doivent s'employer à négocier coopérativement le processus de clôture de l'interaction. [...] L'enjeu étant ici la poursuite, non plus la poursuite de l'interaction (puisque'elle est en train de s'achever) mais de "l'histoire conversationnelle"». (1990 : 222-223)

#### **III.2. Les composantes de la séquence de clôture**

D'après les travaux de Kerbrat-Orecchioni et de Traverso, concernant les conversations familières, il peut y avoir différents actes de langage dans cette séquence :

Salutations finales : «Au revoir», «Ciao», «Salut» et aussi «Adieu»,

Excuse et justification du départ,

Auto-exhortations («Bon allez», «Il faut que j'y aille»),

Bilan positif de la rencontre,

Remerciements,

Vœux,

Expressions de bénédiction,

Manifestations diverses d'égards ou de sollicitude,

Engagement mutuel, afin de terminer sur une note optimiste, à poursuivre l'histoire conversationnelle.

Nous voulons savoir quels sont les actes de langage qui sont fréquemment utilisés dans la séquence de clôture dans une interaction commerciale, comment est la mise en échanges, puis en séquence de ces actes et enfin, quelles sont les variations de cette séquence dans une même situation en France et au Vietnam. Mais avant tout, nous voulons présenter quelques problèmes de définition des actes qui pourraient apparaître dans cette séquence d'une interaction commerciale.

### III.2.1. Les «pre-closings»<sup>1</sup> ou «pré-clôtures»

Ces éléments ne se trouvent pas dans la séquence de clôture. Ils sont enchâssés dans le corps de la conversation. Mais nous voulons aussi les mentionner ici car ils jouent un rôle non négligeable dans la clôture de l'interaction. Selon Traverso :

«Elles sont régulièrement suivies du développement d'un certain nombre de thèmes. Ce déroulement systématique est dû en grande partie au fait qu'une clôture trop rondement menée laisse supposer que l'on a hâte de partir, que l'on s'ennuie : elles sont donc menaçantes.» (1996 : 81)

### III.2.2. Les salutations finales

En vietnamien, le terme «*tạm biệt* = provisoire éloignement» a la même signification que la salutation finale «au revoir» en français. Mais comme la structure avec le verbe «*chào*» dans la séquence d'ouverture, il n'est utilisé que dans les situations «importantes» ou formelles : les longues séparations, entre les hommes d'affaires... Dans la vie quotidienne, les structures avec comme noyau les verbes «*Về* = rentrer» ou «*đi* = aller» sont également utilisés comme salutations finales :

Exemple :

L1 : *Thôi tôi về đây.*

L2 : *Vâng bác về.*

L1 : Bon/moi/rentrer/ici.

L2 : Oui/oncle/rentrer

L1 : Bon, je rentre maintenant

L2 : Oui, vous rentrez

L1 : Bon, je m'en vais.

L2 : Oui, au revoir.

La structure avec le verbe «*chào*» peut aussi être utilisé dans la séquence de clôture :

Exemple :

L1 : *Chào bác, tôi về*

L2 : *Vâng, chào bác*

L1 : Saluer/oncle/moi/rentrer

L2 : Oui/saluer/oncle

L1 : Je vous salue, je rentre.

L2 : Oui, Je vous salue.

L1 : Au revoir, Monsieur (ou Madame)

L2 : Au revoir, Monsieur (ou Madame)

Pour rendre cette salutation plus familière, les jeunes Vietnamiens utilisent aussi une structure elliptique où il ne reste que le verbe «*chào*» :

---

<sup>1</sup> Notion proposé par Schegloff et Sacks (1973).

Exemple :

L1 : *Chào.*

L2 : *Chào.*

L1 : Au revoir.

L2 : Au revoir.

### III.2.3. Les remerciements

C'est une expression de la gratitude que l'on prouve pour un bienfait ou une faveur quelconque. Dans les sociétés occidentales, le remerciement est fréquent,

«les Français ayant même la réputation d'échanger des «merci» à tout bout de champ, dans les situations les plus diverses, et quelle que soit l'importance de l'objet prêtant à remerciement... En Inde, en Corée, au Japon, au Zaïre etc., le remerciement est véritablement proscrit entre amis ou membres de la même famille, pouvant même perçu comme insultant, au même titre que peut l'être chez nous la distance excessive d'un vouvoiement adressé à un proche.» (Kerbrat-Orecchioni 1994 : 57-58)

A l'inverse, les Vietnamiens ne se disent pas «merci» entre intimes ni dans les situations quotidiennes comme «passer du sel à quelqu'un». Cette habitude a pour origine la conception de la famille vietnamienne. Les membres de la famille sont des individus mais constituent surtout une unité. Cela veut dire que si on remercie un membre de la famille, on se remercie soi-même. Cette conception se répand au niveau social. Quand quelqu'un reçoit un remerciement, sa réaction est souvent : «*Cám ơn làm gì, bạn bè cá mà* = pourquoi remercier, on est tous amis». Et le terme «*Cám ơn* = merci», trop formel pour eux, n'est utilisé que dans les occasions de cérémonie, ou quand l'objet prêtant à remerciement est très important. Trần Ngọc Thêm, 1999, affirme que :

«*Người Việt Nam không có một từ cảm ơn, xin lỗi chung chung cho mọi trường hợp như phương tây. Với mỗi trường hợp có thể có một cách cảm ơn, xin lỗi khác nhau : con xin chú (khi nhận quà), chị chu đáo quá (cảm ơn khi được quan tâm), quý hoá quá (cảm ơn khi khách đến thăm)* = Les Vietnamiens n'ont pas un mot «merci» ou «pardon» général pour toutes les situations comme dans les pays occidentaux. A chaque situation, il y a une manière de remercier ou de s'excuser particulière : j'en prie à l'oncle (remercier en recevant un cadeau), la grande sœur est gentille (remercier en étant intéressé), c'est très précieux (remercier le visiteur).»<sup>1</sup> (1999 : 160)

Donc les actes de remerciement implicite sont plus fréquents dans la langue vietnamienne.

### III.2.4. Les vœux

Ils consistent pour l'émetteur à exprimer son désir que quelque chose de positif arrive au récepteur dans l'avenir (après la séparation). Dans les conversations familiales étudiées par Traverso,

«Ils sont attestées dans toutes les conversations du corpus» (1996 : 86)

Et selon Kerbrat-Orecchioni,

«si certaines formules comme "bonne continuation", sont passe-partout, la plupart d'entre elles sont liées à un moment de la journée ou à des circonstances bien précises.» (Kerbrat-Orecchioni 1990 : 196)

---

<sup>1</sup> Pour les citations en vietnamien, nous les mettons en italique et après la marque «=», ce sera notre traduction, très sommaire.

Il faut dire que les vœux ne sont pas non plus des actes quotidiens au Vietnam. Ils sont utilisés seulement dans les fêtes, les cérémonies ou au moins avant les grands départs, les épreuves importantes, etc.

### III.2.5. Les «projets»<sup>1</sup>

Ils consistent à exprimer que l'on prévoit une prochaine rencontre. La présence systématique des ces «projets» explique que les interactants éprouvent un besoin de parler de l'avenir, de projeter en quelque sorte dans l'après-conversation et d'exprimer la persistance de leur relation dans le futur. C'est évidemment le meilleur moyen de réaliser ce travail de maintenance anticipée.

Exemples :

«A bientôt»

«A la prochaine»

Nous allons maintenant analyser cette séquence dans notre corpus.

## III.3. L'analyse du corpus

Comme la séquence d'ouverture, dans notre corpus, certaines séquences de clôture sont aussi «coupées» : dans le corpus français, 19 séquences de clôture ont été coupées sur un total de 70 interactions et dans le corpus vietnamien, 13 séquences de clôture ont été coupées sur un total de 87 interactions. Il nous donc reste 125 séquences de clôture à analyser dont 51 dans le corpus français et 74 dans le corpus vietnamien.

### III.3.1. La présence ou l'absence de séquence de clôture

Nous allons d'abord présenter les résultats statistiques de notre analyse dans les tableaux suivants :

**La présence d'une séquence de clôture  
dans le corpus français**

	présence	absence	pourcentage de présence
Au magasin de chaussures	16	00	100 %
Dites-le avec des fleurs	8	00	100 %
Chez le boucher	12	00	100 %
Au marché en plein air	08	07	53,3 %
Total	44	07	86,3 %

---

<sup>1</sup> Terme proposé par Traverso, 1996.

**La présence d'une séquence de clôture  
dans le corpus vietnamien**

	présence	absence	pourcentage de présence
Au magasin de chaussures	04	08	33,3 %
Au magasin de cadres artistiques	06	09	40,0 %
Allons au marché de fleurs	02	29	6,5 %
Au marché quotidien	06	10	37,5 %
Total	18	56	24,3 %

A travers les résultats présentés dans ces deux tableaux, nous voyons apparaître les faits suivants :

- 1) Comme dans les séquences d'ouverture, les Vietnamiens n'utilisent pas souvent les rituels de clôture dans le cadre d'une interaction commerciale chez les petit commerçants (24,3 %) ; en revanche, ces rituels de clôture sont systématiquement utilisés par les Français (86,3 %).
- 2) Encore une fois, ces rituels sont moins utilisés aux marchés en France (53,3 %) alors que dans les magasins ces rituels sont obligatoires (100 % dans les trois magasins).
- 3) Dans le corpus vietnamien, la présence de cette séquence dépend fortement de la réussite de la transaction : nous constatons que les interactants se montrent très contents du résultat positif de leur négociation et ils réalisent souvent la séquence de clôture avant de se quitter. Au contraire, quand la transaction ne réussit pas, ils se quittent souvent sans un mot.

Comment est-ce que le vendeur et le client se quittent en cas d'absence de séquence de clôture ? Cela dépend des situations : si le client ne trouve pas ce qu'il veut, il s'en va sans un mot et le vendeur non plus ou s'ils ne trouvent pas un compromis dans leur négociation, le client s'en va comme dans le premier cas sans un mot ou bien ils se disputent. Dans notre corpus vietnamien, il y en a un cas :

Exemple :  
(CA14)

*Après une longue négociation sur le prix. Le vendeur et le client n'ont pas pu trouver un compromis. Le vendeur se met en colère et ils se disputent, puis le client s'en va :*

**V** : *Giá đầy cháu làm, chú không lấy thì thôi... Mất thì giờ.*  
**CL** : *Bán hàng kiểu gì mà cãi kiểu.*  
 ((le client s'en va))

**V** : *prix/là/neuve/faire/oncle/Nég./prendre/tant pis/...perdre/temps*  
**CL** : *Vendre/marchandise/façon/quoi/comme/Cl/façon*

**V** : *le neuve (le) fait à ce prix, l'oncle ne prend pas tant pis... ça perd du temps.*  
**CL** : *quelle façon de vendre comme cette façon.*

**V** : *Je le fais à ce prix. Vous ne prenez pas, tant pis... ça perd du temps.*  
**CL** : *Attention à votre façon de vendre, attention.*  
 ((le client s'en va))

S'ils trouvent un compromis, le client paie et s'en va sans un mot. Cela veut dire que l'interaction commerciale au Vietnam prend le paiement ou le départ du client comme un acte de clôture de l'interaction que nous appellerons «fermeture de transaction», et qui peut être de nature verbale ou non verbale. Nous pouvons le présenter comme suit :

En France	Au Vietnam
Transaction	
Fermeture de transaction	
.....	Fermeture de transaction
Séquence de clôture	

4) Nous savons que ces rituels de clôture sont très importants pour conserver une bonne relation entre les interactants dans «l'après-conversation» surtout pour les vendeurs qui, avec ces rituels, peuvent se faire des clients fidèles. Mais, pourquoi les participants vietnamiens et les participants français au marché en plein air ne les utilisent-ils pas souvent ? Quelle en est l'explication ? Nous allons la donner après l'analyse des composantes de cette séquence de clôture.

### III.3.2. Les composantes de la séquence de clôture

Nous voulons d'abord présenter les résultats statistiques de notre analyse. Dans les tableaux, se présentent des actes de langage comme la pré-clôture, le remerciement, le vœu, le projet, et les salutations finales.

**Les composantes de la séquence de clôture dans les interactions en France**

	pré-clôture	merci	vœux	projet	au revoir
Au magasin de chaussures	09	12	08	04	16
Dites-le avec des fleurs	02	08	06	01	08
Chez le boucher	05	05	05	02	12
Au marché en plein air	02	07	04	01	07
Total	18	32	23	08	43

**Les composantes de la séquence de clôture dans les interactions au Vietnam**

	pré-clôture	merci	vœux	projet	au revoir
Au magasin de chaussures	01	01	00	03	01
Au magasin de cadres artistiques	01	00	00	02	03
Allons au marché de fleurs	00	01	00	01	01
Au marché quotidien	00	00	00	04	03
Total	02	02	00	10	08

A travers les résultats présentés dans les deux tableaux, nous pouvons tirer les quelques conclusions suivantes :

### III.3.2.1. Les pré-clôtures

La pré-clôture n'est pas fréquente dans les deux corpus : 18 sur 44 (soit 40,9 %) dans le corpus français et 2 sur 18 (soit 11,1 %) dans le corpus vietnamien. Cela veut dire que dans les interactions commerciales, les interactants ne doivent pas faire une longue préparation pour la clôture car dans cette situation de communication, une séparation «hâtive» n'est pas une menace pour les «faces»<sup>1</sup> des interactants et cela peut être expliqué par le fait qu'il y a souvent d'autres clients potentiels et que les interactions sont plus transactionnelles que relationnelles.

Dans le corpus français, les pré-clôtures sont souvent sous la forme de «Voilà», «Bon», «Et ben», «Allez», «D'accord», «OK» et aussi «Ecoutez, je vais réfléchir» etc. Et dans le corpus vietnamien, c'est souvent «*Thôi*» = arrêter ; «*Được*» = D'accord».

Le taux moins élevé des pré-clôtures dans le corpus vietnamien signifie que les Vietnamiens s'intéressent moins à ce rituel, donc moins à leur relation interpersonnelle.

### III.3.2.2. Les remerciements

Dans le corpus français, ce type d'échanges est systématique : 32/44 (soit 72,7 %). Ces actes sont souvent répétés et renforcés. Leurs formulations sont très variées : d'un simple «Merci» et «Merci Madame» à «Je vous remercie», «Merci bien», «Merci beaucoup», «C'est vraiment gentil». Les formulations des interventions réactives sont aussi très variées : la répétition des interventions initiatives : la paire adjacente «Merci-Merci» ou les expressions comme : «Il y a pas de quoi», «C'est moi», «Avec plaisir», «Je vous en prie», «A votre service», etc.

Dans le corpus vietnamien, les remerciements sont très rares : 2/18 (soit 11,1 %). Mais dans l'un des deux cas, on a affaire à un faux remerciement :

Exemple :

(CA15)

V : *Thế này bán để anh quảng cáo giúp*

CL : *Thôi, cảm ơn, chẳng dám*

V : comme/ci/vendre/pour/grand frère/faire de la publicité/aider

CL : Arrêter/merci/Nég./oser.

V : (Je) vends comme ça pour que le grand frère (m') aide à faire de la publicité.

CL : Arrêtez, merci, je n'ose pas.

V : Je vous vends à bon prix pour que vous alliez faire de la publicité pour moi.

CL : Arrêtez vos belles paroles, comment est-ce que je peux vous dire «merci» ?

Nous pouvons donc dire que le remerciement est systématiquement absent dans le corpus vietnamien. Mais pourquoi ? D'après Kerbrat-Orecchioni,

«dans les sites commerciaux de bien de sociétés, à partir du moment où le vendeur a obtenu une compensation financière pour le service rendu, le client n'a pas à lui exprimer de gratitude particulière – telle est la conception en vigueur dans de nombreux pays, asiatiques en particulier.» (1994 : 58)

Mais dans le corpus vietnamien, même le vendeur ne remercie pas ses clients. Qu'est-ce qui se passe dans la tête des interactants, quand l'un d'entre eux remercie l'autre ?

Si le vendeur dit «merci», le client interprète souvent ce remerciement comme suit :

<sup>1</sup> La notion de «face» sera présentée dans la troisième partie concernant la relation interpersonnelle.

«J'ai mal négocié. Je suis tombé dans son piège. Et maintenant, Il est très content d'avoir plus d'argent que ce qu'il a prévu.»

Si le client dit «merci» au vendeur, cela donne souvent au vendeur une impression de regret car il l'interprète comme suit :

«Ce client est quelqu'un de *classe sociale haute*. Il est sans doute très riche. Je ne le savais pas. J'ai perdu une bonne occasion.»

### III.3.2.3. Les vœux

Dans le corpus français, les vœux sont assez fréquents : 23 sur 44 (soit 52,3 %). Leurs formulations sont très variées : «Bonne journée», «Passez une bonne journée», «Passez une bonne fin de semaine», «Bon week-end», «Bon après-midi», «Bonne continuation», «Bon dimanche».

Dans le corpus vietnamien, ce type d'acte de langage est totalement absent. 0 sur 18 (soit 0%).

### III.3.2.4. Les «projets»

A ce propos, nous avons un résultat particulier : les projets sont plus fréquents dans le corpus vietnamien que dans le corpus français.

Dans le corpus français, les projets ne sont pas fréquents : 8 sur 44 (soit 18,2 %). Ils sont souvent sous formes : «A bientôt», «A tout à l'heure», «A demain», «A cet après-midi» ou «Demain matin hein», «Je reviendrai en fin d'après-midi... vers cinq heures», etc.

Dans le corpus vietnamien, la séquence de clôture est constituée principalement par un projet. Ces échanges sont assez fréquents. 10 sur 18 (soit 55,5 %). Les projets concernent surtout les problèmes de transaction et leurs formulations sont très diverses :

a) Une invitation de revenir (c'est le type de projet le plus fréquent).

Exemple :

(MQ14)

Vse : *Lần sau nhớ mua hàng cho chị nhé*

Vse : fois/prochain/se rappeler/acheter/marchandise/pour/grande sœur/P.D

Vse : A la prochaine fois, rappelez-vous à acheter des marchandises pour la grande sœur

Vse : Revenez souvent chez nous, s'il vous plaît.

b) Une promesse de revenir du client.

Exemple :

(CV2)

CL : *Rồi, lúc nào cần tôi quay lại*

CL : déjà/moment/certain/besoin/moi/revenir

CL : d'accord, je reviendrai à un certain moment à mon besoin

CL : D'accord. Quand j'ai besoin de quelque chose, je reviendrai.

c) Un «rendez-vous».

Exemple :

(CA6)

CL : *Lúc nào chú qua lấy*

CL : moment/certain/oncle/passer/prendre

CL : L'oncle passera (le)prendre à un certain moment

CL : Je reviendrai le prendre.

### III.3.2.5. Les salutations finales

Ces salutations sont les actes de clôture les plus explicites. Dans le corpus français, les salutations finales sont obligatoires. Leur taux de présence est très élevé : 43 sur 44 (soit 97,7%). Ils sont toujours sous formes de «Au revoir» ou «Au revoir + termes d'adresse». Dans le corpus vietnamien, les salutations finales ne sont pas très fréquentes : 8 sur 18 (soit 44,4 %). Il n'y a aucun cas où apparaît la salutation finale «*Tạm biệt* = Au revoir». La structure avec le verbe «*Chào* = Saluer» est quelquefois utilisé :

Exemple :

(CA7)

CL : *Ồ...thời chào hai cháu nhớ.*

V2 : *Vâng vâng ... Chào bố ạ.*

CL : Interj...Bon/saluer/deux/neuves/P.D

V2 : Oui/oui...saluer/père/P.P

CL : Euh...bon, je salue deux neuves.

V2 : Oui, oui, salut papa.

CL : Euh...bon, au revoir, Messieurs.

V2 : Oui, oui, au revoir Monsieur.

Elles sont souvent exprimées par les verbes «*về* = rentrer» ou «*đi* = aller»

Exemple 1 :

(MQ16)

Cle : *Em về.*

Vse : *Ừ về nhé.*

Cle : petite sœur/rentrer

Vse : ouais/rentrer/P.D

Cle : la petite sœur rentre

Vse : Ouais, vous rentrez

Cle : Au revoir.

Vse : Au revoir.

Exemple 2 :

(MF10)

Vse : *Thôi ạ, ông đi ạ.*

Vse : Bon/P.P/grand-père/aller/P.P

Vse : Bon, le grand-père s'en va.

Vse : Bon, au revoir Monsieur.

Ces salutations finales peuvent être exprimées par une assertion :

Exemple :

(MQ4)

Cle : *Thôi, mẹ con bán hàng nhé.*

Vse : *Vâng bà về ạ.*

Cle : Bon/mère/enfant/vendre/marchandise/P.D

Vse : Oui, grand-mère/rentrer/P.P

Cle : Bon, la mère et l'enfant vendent les marchandises  
Vse : Oui, la grand-mère rentre

Cle : Bon, vendez bien vos marchandises.  
Vse : Oui, au revoir, Madame.

En dehors des échanges principaux que nous venons de présenter, nous constatons qu'il y a aussi *quelques excuses* dans cette séquence de clôture dans le corpus français :

Exemple 1 :  
(CF11)  
Vse : Excusez mon hésitation.  
Cle : Non, non ; mais c'est vrai que j'aurais dû venir plutôt donc euh.

Exemple 2 :  
(CF13)  
CL : J'espère que je ne vous aurais pas vous trop ennuyé ((il lui serre la main))  
G : Au revoir Monsieur.

Nous passons maintenant à l'analyse de la structure interne de cette séquence de clôture.

### III.3.3. La structure interne de la séquence de clôture

Dans cette séquence, nous constatons qu'il y a des échanges de type de paire adjacente comme «remerciement-remerciement», «salutation finale - salutation finale», «projet - projet», «vœu - vœu» mais dans la plupart des cas, ces actes de langage se mélangent pour se combiner en échanges de types : «remerciement - projet» (Merci - A demain), «projet - salutation finale» (Je reviendrai - Au revoir), «vœu - salutation finale» (Bonne journée - Au revoir) et la structure interne de cette séquence devient beaucoup plus compliquée quand tous ces actes de langage sont utilisés en même temps :

Exemple :  
(CF16)  
Cle : Euh ben voilà, je vous remercie, au revoir Mesdames ((rire))  
Vse : Au revoir Madame.  
Cle : ((rire)) je me fais habiller comme un bébé  
((rire collectif))  
Vse : Au revoir.  
Cle : ((en sortant)) A la semaine prochaine.  
Vse : Entendu, au revoir.

Dans cet exemple, comme dans beaucoup d'autres, d'après la théorie que nous venons de présenter précédemment, les échanges sont souvent tronqués : l'intervention de remerciement n'est pas suivie d'une intervention réactive de remerciement. Mais personnellement, nous pensons que les actes de langage présents dans cette séquence de clôture peuvent être nommés d'un terme plus général : actes de clôture (ou de séparation). Et dans la séquence d'ouverture il y a des actes d'ouverture (ou de rencontre). Si cette notion est acceptée, nous n'avons plus d'échanges tronqués qui sont souvent marqués, mais nous avons des **échanges** que nous voulons nommer **«mixtes»**, qui fonctionnent tout naturellement sans être marqués.

## Récapitulation

- En comparaison avec la séquence d'ouverture, la séquence de clôture est nettement plus complexe avec des actes de langage différents : les remerciements, les vœux, les projets, les salutations finales et aussi les pré-clôtures qui se situent dans le corps de l'interaction. Cela crée un grand nombre de variantes dans la formulation de ces actes de langage et de la structure interne de cette séquence.

- Dans le corpus français, la séquence de clôture est obligatoire et plus étendue dans les magasins, mais au marché en plein air, elle est moins systématique et plus brève.

- Dans le corpus vietnamien, cette séquence est souvent absente ou très brève. Le remerciement, les vœux, la salutation sont absents dans la plupart de ces séquences. Cette séquence est souvent constituée des projets.

Nous pouvons affirmer que ces différences sont aussi dues au type de commerces, au site et surtout au contexte socio-culturel où se passe l'interaction.

## Bilan des résultats de l'analyse des séquences encadrantes

Nous venons d'étudier les séquences d'ouverture et de clôture des interactions dans nos deux corpus.

La séquence d'ouverture a pour tâche d'amorcer l'échange, de «donner le ton» ou de définir la situation de communication.

La séquence de clôture joue un rôle important dans l'histoire conversationnelle des interactants et dans leur relation interpersonnelle.

L'organisation interne des séquences varie sensiblement en fonction de nombreux facteurs :

*Le type d'interaction* : dans les interactions chez les petits commerçants, ces séquences rituelles sont plus brèves que dans d'autres types d'interactions : la conversation familière par exemple.

*Le but* : dans les interactions commerciales, le but est beaucoup plus transactionnel que relationnel. Ces séquences sont donc moins importantes.

*Le site* : en France, nous constatons une grande différence entre les séquences rituelles dans les magasins (lieux plus privés et plus fermés) et les marchés (lieux plus publics et plus ouverts) : dans les magasins, ces séquences sont plus étendues et élaborées, alors que celles aux marchés sont plus simples et plus brèves.

Au Vietnam, il n'y a pas de grande différence entre les séquences encadrantes dans les magasins et aux marchés, car les magasins sont très ouverts afin de devenir un lieu aussi public que les marchés.

Nous constatons donc un phénomène très intéressant : plus les sites sont ouverts, plus les interactions sont «ouvertes», c'est-à-dire moins «enfermées» dans les normes rituelles. Nous pouvons définir les séquences d'ouverture et de clôture comme bornage d'une interaction.

*La relation interindividuelle* : pour les inconnus, ces séquences sont toujours brèves et formelles. Mais pour les interactants connus, les séquences sont plus longues et plus personnelles.

*La culture* : Les Français ont l'habitude d'échanger des actes rituels dans les situations les plus diverses. Ils ont tendance à utiliser des rituels de façon explicite : les salutations proprement dites (Bonjour) et les salutations finales (Au revoir) sont considérées comme passe-partout et les remerciements, les vœux sont aussi très utilisés. Les interactions commerciales ne sont pas des cas exceptionnels. Cependant, les Vietnamiens ont tendance à utiliser des rituels de façon implicite car d'après eux, les salutations (*Chào* = Bonjour ou *Tạm biệt* = Au revoir) et les autres rituels explicites («*Cám ơn* = Merci» ou «*Xin lỗi* = Excusez-moi») sont «trop» formels. Ils préfèrent les salutations implicites, plus difficiles à interpréter mais plus personnelles. Mais dans les interactions commerciales où les vendeurs sont encore très mal vus, ces rituels sont souvent absents, nous pouvons dire que nous avons ici une situation particulière dans la société vietnamienne.

*Le contexte socio-culturel* : au Vietnam, les interactions chez les petits commerçants (dans le magasin ou au marché) fonctionnent sur la base de la négociation<sup>1</sup>. Et la négociation influence tous les niveaux de l'interaction. Dans ces interactions, les interactants se considèrent comme des négociateurs, donc adversaires. En outre, il y a une vingtaine d'années, le commerce avait lieu principalement dans les magasins d'Etat où la sociabilité n'était pas importante quand les Vietnamiens se bouscuaient pour acheter quelque chose et quand les vendeurs se considéraient comme les distributeurs.

Cependant, dans les commerces français, ils se voient surtout comme des partenaires : les vendeurs ont en principe pour tâche d'aider les clients à choisir les produits.

On peut dire donc que le commerce au Vietnam est moins développé qu'en France et les rituels sont moins importants dans les commerces vietnamiens, autrement dit, dans les interactions commerciales au Vietnam, la sociabilité est moins importante qu'en France. Nous constatons que dans beaucoup d'autres situations, ces rituels occupent encore une place très importante et nous pensons qu'avec ce rythme de développement, les rituels deviendront importants dans les interactions commerciales<sup>2</sup>.

Tout cela a pour conséquence que ces séquences rituelles sont beaucoup plus systématiques dans le corpus français que dans le corpus vietnamien. La plupart des actes de langage dans ces séquences sont explicites dans le corpus français et implicites dans le corpus vietnamien. Il y a plus de types d'actes de langage au sein de ces séquences dans le corpus français que dans le corpus vietnamien. Ces actes de langage différents s'entremêlent dans les échanges que nous appelons «mixtes».

Au niveau global, nous pouvons présenter la structure des interactions commerciales dans les deux corpus comme suit :

En France	Au Vietnam
Séquence d'ouverture	
.....	Ouvreur de la transaction
L'ouvreur de la transaction	
Transaction	Transaction
Fermeture de la transaction	
.....	Fermeture de la transaction
Séquence de clôture	

<sup>1</sup> Nous allons la présenter dans la partie concernant le marchandage

<sup>2</sup> Ce qui se passe déjà dans les «supermarchés» au Vietnam.

Cette présentation nous permet de voir que les interactions commerciales en France se constituent en général de trois séquences assez faciles à délimiter : la séquence d'ouverture, la séquence centrale de transaction et la séquence de clôture. Cependant, les interactions au Vietnam se constituent ou bien de séquences rituelles très brèves et peu importantes ou bien d'une seule séquence centrale de transaction où l'ouverture et la fermeture de la transaction remplacent l'ouverture et la clôture de l'interaction<sup>1</sup>.

Ces différences peuvent créer des espaces où **les malentendus interculturels** peuvent facilement prendre place : pour le Français, l'image des interactants «froids», «impolis» qui ne disent pas «bonjour», «au revoir» et «merci» et pour les Vietnamiens, l'image des interactants «formels», «bizarres» qui disent «bonjour» et «au revoir» à tout le monde dans toutes les situations et qui remercient même après avoir bien payé, etc.

Nous allons analyser la séquence centrale. Nous voulons savoir : Quelle sont les composantes principales de cette séquence ? Comment est-ce que ces composantes s'enchaînent ?

---

<sup>1</sup> Dans son étude sur les commerces tunisiens, Hmed (2000) dégage la même structure en Tunisie.