

Cette **première partie** de l'étude comparative des interactions de Villefranche et Tunis comprend l'analyse des points regroupés sous l'intitulé de "la dimension relationnelle". Cet intitulé ne doit pas faire croire que toutes les facettes étudiées sont uniquement d'ordre relationnel et encore moins que seuls ces points sont des marqueurs de relation. En réalité les aspects abordés ici sont des aspects qui ne font pas strictement partie de l'échange de biens mais qui sont révélateurs de la relation construite entre clients et commerçants. Le chapitre 3 est ainsi consacré aux ouvertures et clôtures des interactions, moments relationnellement importants. On cherche avant tout dans ce chapitre à mettre en évidence l'organisation globale des interactions de commerce. La question qui sous-tend cette analyse est non seulement de pouvoir observer si les séquences liminaires font ou pas partie du scénario global des interactions de commerce mais également de savoir si les actes et échanges qui la composent comportent des spécificités liées (1) au site commercial et (2) à chacun des corpus.

Les termes d'adresse, présents dans les séquences encadrantes ou dans le corps de l'interaction, seront analysés dans le chapitre 4. Au travers de l'étude du système de l'adresse dans chacun des corpus on tentera en particulier de mettre en évidence les différents types de manifestation et d'affichage de la relation dans chacun des sites en question.

## CHAPITRE 2 : L'OUVERTURE ET LA CLÔTURE

Il est admis, depuis les travaux en analyse conversationnelle concernant les phénomènes de "séquentialisation" de Sacks, Schegloff et Jefferson, que l'organisation globale des interactions présente trois moments : l'ouverture, le corps et la clôture. Les séquences dites « encadrantes » d'ouverture et de clôture sont des moments importants de l'interaction et, comme le note Kerbrat-Orecchioni (1990), ce sont là les moments les plus "ritualisés"<sup>62</sup>. Lors de la prise de contact et de la séparation, les participants ont très souvent recours à des actes de langage spécifiques, venant faciliter ces passages difficiles.

Ces deux moments particuliers ont donné lieu à de multiples études. Traverso (1996) montre à propos de la conversation familière comment la structure ainsi que les actes qui composent ces moments témoignent de l'existence d'un véritable travail de gestion délicate de la rencontre et de la séparation de la part des participants. Les salutations d'ouverture et de clôture constituent dans la majorité des cas l'acte central des séquences liminaires et c'est pourquoi cette partie leur est très majoritairement consacrée. Du fait de la spécificité rituelle de ces moments, nous les considérons ensemble, comme le fait Goffman :

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. Plus généralement, les salutations marquent une transition vers une augmentation de l'accès mutuel, et les adieux, vers une diminution de celui-ci. Il est donc possible de les couvrir d'une seule définition : ce sont des parades rituelles qui marquent un changement du degré d'accès mutuel. Je propose que l'on nomme ces comportements des « rituels d'accès ». (1973a : 82)

Nous nous attacherons dans le même temps à décrire ainsi qu'à analyser les différents autres actes présents dans ces séquences en tentant d'une part de mettre en lumière la spécificité de celles-ci au sein du type particulier qu'est l'interaction de commerce (et ce notamment en faisant référence à ce qui a été dégagé dans le type de la conversation), d'autre part en adoptant une perspective comparative permettant de mettre au jour les

---

<sup>62</sup> Lipiansky (1992 : 76) explique ce caractère ritualisé par le fait que « (...) la ritualisation des présentations permet à chacun d'affirmer son individualité tout en restant dans un registre relativement impersonnel consistant à donner quelques éléments de son état civil (...) »

similitudes et les différences dans les comportements de chacun des groupes des participants aux deux corpus.

## 1. Salutations et cadre participatif

Les échanges de salutations en ouverture d'interaction sont très présents dans les deux corpus (mais dans une moindre mesure à Tunis, où ils ne sont présents que dans 60% des cas contre 89% à Villefranche). *A priori*, donc, l'absence de salutations serait plus tolérée à Tunis qu'à Villefranche. Il faut cependant nuancer quelque peu cette conclusion et éviter toute interprétation comparative trop hâtive. Nous sommes en effet face à des situations de transactions commerciales et ne possédons, pour chacune des situations décrites, qu'un seul corpus représentant le déroulement des comportements langagiers dans un seul site. Autrement dit, bien que chacun de ces corpus soit intrinsèquement représentatif d'une tendance générale et qu'il présente un riche matériau pour le linguiste, il est indéniable que certaines des caractéristiques observées puissent être dues à des différences matérielles et ne pas nécessairement illustrer des comportements langagiers socio-culturellement distincts.

Dans le cas de la présence ou non des salutations d'ouverture dans les interactions, on verra par exemple que les participants de Villefranche peuvent ne pas se saluer, notamment parce que la prise en compte des clients par le commerçant n'est pas toujours immédiate. Ces cas rendent les salutations d'ouverture invalides, inadéquates ou même inutiles, le contact visuel et la présence plus ou moins longue du client dans l'enceinte du commerce ayant suffi à ouvrir le canal de communication et constituant à eux seuls l'ouverture. Cette remarque est importante car elle pose en même temps qu'elle construit une des caractéristiques de l'interaction de commerce.

Lorsqu'un ou plusieurs clients sont déjà présents dans le commerce, les clients suivants, par leur présence physique, entrent en quelque sorte en interaction avec les autres participants, même si aucune parole de leur part n'est énoncée. D'après Goffman en effet, les clients en attente, témoins des interactions en cours, font partie intégrante du "*cadre participatif*" et sont à considérer à ce titre comme des participants à part entière :

Chaque fois qu'un mot est prononcé, tous ceux qui se trouvent à portée de l'événement possèdent, par rapport à lui, un certain statut de participant. (1987 : 9).

Du point de vue du format de réception, les participants témoins des interactions de commerce sont des "*participants ratifiés*" ("*ratified participants*") en ce qu'ils « font

officiellement partie du groupe conversationnel, ainsi qu'en témoignent surtout "l'arrangement physique" de ce groupe, et le comportement non verbal de ses membres (...). » (Kerbrat-Orecchioni 1990 : 86). La situation particulière des petits commerces crée un espace particulier : les individus entretiennent des relations non nécessairement proches mais partagent, physiquement et symboliquement un espace et également un service et un interlocuteur commun, ce qui leur confère une sorte de légitimité interactionnelle commune. Dans les situations commerciales, il paraît en effet évident que les clients en attente n'ont pas tout à fait le même statut participatif que le voyageur témoin d'une interaction voisine dans le train ou dans le métro qui lui doit « (feindre de) se désintéresser de ce qui se passe au sein du groupe conversationnel » (ibid.), en tant que "bystanders". Le fait de « partager » un interlocuteur commun, le commerçant, crée en quelque sorte entre les participants des liens, latents et ponctuels, qui font que, même s'ils ne sont pas à tout moment des participants légitimes, ils ne sont pas pour autant exclus des interactions qui ont lieu en leur présence mais ils constituent ce qu'André-Larochebouvy (1984) nomme des "interlocuteurs autorisés".

De ce fait, les clients en attente participent de manière latente et souvent silencieuse aux interactions se déroulant dans la boucherie et c'est pourquoi on peut considérer que, lorsque arrive leur tour, le commerçant et eux-mêmes sont en droit de se *passer* des salutations, en vertu de cette interaction qu'ils ont précédemment partagée. Dans l'extrait de l'interaction suivant, l'échange de salutations entre la cliente 12 et les commerçants est absent du fait qu'elle intervient dans l'interaction entre les commerçants et la cliente 11 :

- 1 CL11 : dis j'peux prendre un un rosbif puis l'garder jusqu'à lundi↑  
2 Bre : oui oui [oui  
3 CL11 : [hein↑  
4 Bre : bien sûr  
5 CL11 : pac'que j'ai pas envie d'venir lundi  
6 Bre : hmm  
7 Bre : ouais..combien [i t'en faut↑  
8 CL11 : [comme on est invités pour deux jours n'est-ce pas↑  
9 CL12 : pac'que vous êtes ouverts le lundi↑  
10 Bre : non le mardi  
11 CL12 : hein..non mardi c'est ça↑  
12 Br : ah pi tu dis qu'tu viens pas en ville le lundi↑  
13 CL11 : ben l'lundi ben on s'ra trois j'serai rentrée donc euh::  
14 CL12 : y'a des araignées↑  
15 Bre : c'est des manteaux d'veau c'est extra ça s'mange comme le bœuf...mais ça a l'même  
16 goût qu'le bœuf ça  
17 CL12 : non j'vais prendre des biftecks  
18 Bre : hm taillés dans la bavette↑  
19 CL11 : non dans la cordillères (rires)

- 20Bre : on n'a pas encore trouvé c'que c'était hein ↑  
 21 Br : la Cordillères des Andes  
 22 Bre ; on a cru qu'c'était un morceau  
 23 CL11 : i z'ont cru...et non [c'est pas ça hein  
 24 Bre : [non c'est pas ça..ben on va trouver hein↑  
 25 CL12 : ben qu'est-ce que vous avez comme biftecks↑  
 26 Bre : (inaudible) à la tranche

L'absence de salutations entre les commerçants et la cliente 12 s'explique par deux phénomènes. En premier lieu, l'entrée de la cliente dans l'enceinte de la boucherie, a pu ne pas être prise en compte par les clients, ou alors si elle a été traitée comme une sommation pour les commerçants, leur réponse n'a été que non-verbale. Ensuite, la première intervention marquant le début de l'interaction effective entre la cliente 12 et les commerçants consiste en une question de la cliente portant sur un contenu de l'interaction à laquelle elle assiste. Son intervention ainsi que la suite de l'interaction illustre que les clients en attente peuvent être considérés comme des participants potentiels, leurs interventions n'étant pas ressenties comme intrusives - d'autant que dans le cas qui nous intéresse le contenu de la question est directement lié à la situation commerciale. La situation aurait été différent si l'interaction en cours portait sur des contenus privés et intimes.

Dans la suite de l'interaction, on voit que le comportement peut très bien s'inverser, la cliente 11 intervenant cette fois dans l'interaction menée entre la bouchère et la cliente 12. Son intervention porte néanmoins sur une remarque de la bouchère et non de la cliente, ce qui atténue quelque peu le caractère intrusif de cette dernière. Cette atténuation est cependant contre-balancée par le caractère exclusif de sa remarque portant sur l'origine de « la bavette » qui semble être un thème préalablement partagé par la cliente 11 et les commerçants. On remarquera d'ailleurs que cette exclusion thématique engendre plusieurs échanges entre les commerçants et la cliente 11 durant le temps de son interaction (elle a déjà fait sa requête) et qu'elle ne prend absolument pas part à cette discussion dans un premier temps, mais enchaîne directement sur le script de la transaction en cours mis à l'écart par cet épisode.

L'interaction particulière qui se déroule ici illustre parfaitement le statut participatif des clientes mises en présence puisque chacune d'entre elles se permet une intrusion dans l'interaction de l'autre mais uniquement en produisant des interventions à l'attention des commerçants ou portant sur leurs interventions, les commerçants constituant de manière équivalente des participants pour toutes les deux. Par ailleurs, le fait d'avoir en quelque sorte « partagé » simultanément les mêmes interlocuteurs crée chez les clientes

une complicité suffisante pour leur permettre par la suite de se considérer mutuellement comme participante autorisée, comme le montre la suite de l'interaction :

CL12 (à CL11) : (*en murmurant*) : la choucroute elle est super bonne  
CL11 : pas trop épicée

Sur le ton de la confiance, cet échange entre les deux clientes illustre le fait que les interactions entre clients peuvent apparaître et sont tolérées dans les interactions de commerce. La possibilité de tels échanges est ici directement liée au contenu des paroles échangées, une confiance portant sur un tout autre thème ne semblant pas toutefois pouvoir émerger ici. La question soulevée par cet exemple rejoint directement les problématiques liées au cadre participatif et à l'apparition de modules conversationnels (abordés au chapitre 9).

Dans les corpus, on remarque à l'égard de la corrélation entre [présence d'autres clients] et [absence de salutations] des comportements divers. Dans la boucherie de Villefranche, si la présence d'un client aux interactions précédentes ne justifie pas toujours une absence de salutations, l'absence de salutation n'est observée que dans ces cas. Par ailleurs, tous les cas dans lesquels le client entre directement en interaction<sup>63</sup> (c'est-à-dire quand aucun autre client n'est présent lors de son entrée dans la boucherie) débutent par un échange de salutations.

Dans la boucherie de Tunis, les conduites sont plus variées. En effet, si l'on peut parfois interpréter l'absence de salutations par le statut participatif des clients (*participants ratifiés*), ce n'est pas le cas dans les interactions où le client est le seul à être présent et pour lesquelles on n'observe pas d'échange de salutations.

La présence ou l'absence d'échange de salutations dans les séquences d'ouverture des interactions de Villefranche et de Tunis doivent en partie être directement reliées au cadre participatif observé au moment de l'entrée en interaction de chacun des clients. Cependant, en ce qui concerne les interactions de la boucherie tunisienne, on remarque que le cadre participatif ne peut expliquer à lui seul l'absence ou la présence de ces échanges. Nous verrons à travers la description et l'analyse des séquences d'ouverture de ce corpus si d'autres facteurs, tel que l'aspect relationnel par exemple, peuvent venir ou non expliquer ces comportements.

---

<sup>63</sup> L'entrée directe en interaction coïncide généralement avec l'entrée dans le magasin. Il se peut cependant que les deux soient en décalage, par exemple quand le commerçant est affairé au découpage d'une viande ou encore dans la pièce annexe et c'est pourquoi il est plus pertinent de ne prendre en compte ici la seule entrée en interaction.

Même si l'on rejette la thèse selon laquelle les clients en attente participent dans une moindre mesure aux interactions qui se déroulent en leur présence et que c'est en vertu de cette interaction partagée, qu'eux-mêmes et les commerçants estiment pouvoir se passer des échanges des salutations, il reste qu'en considérant leur entrée comme une sommation à laquelle le commerçant répond non verbalement (soit par la simple prise en compte visuelle soit encore par des signes mimo-gestuels), ce premier échange minimal non verbal constitue une ouverture. Cette ouverture d'interaction latente est mise en suspens un temps donné, plus ou moins long selon le nombre de clients dans la file d'attente, mais on peut penser que dans certains cas elle est perçue comme suffisante aux yeux des participants qui ne se saluent donc pas lors de la *reprise* de leur interaction suspendue.

La remarque selon laquelle la co-présence physique d'individus partageant successivement un même type d'interaction avec le même interlocuteur (commerçant) engage un lien particulier entre ces participants soit également le fait dans d'autres structures commerciales. Je me permettrais ici de donner mon sentiment personnel à propos de ce qui peut se passer lors de l'attente en caisse de grandes surfaces. Dans ces situations, il arrive que l'on puisse ressentir un malaise principalement dû au fait que le script suivi par la caissière, lui prescrivant notamment de formuler une salutation d'ouverture lors du début de l'encaissement des achats d'un client, vienne en contradiction avec ce qui serait intuitivement attendu. Il arrive en effet que, lors de l'attente en caisse, les clients échangent un minimum interactionnel - parfois verbalement et parfois uniquement à travers des regards - généralement à propos de la situation qu'ils partagent (remarques et/ou regards à propos de la lenteur de la caissière, du caprice d'un enfant demandant une confiserie etc.). Ces quelques fragments interactionnels sont possibles grâce à la situation partagée par la seule co-présence physique des participants. Le malaise auquel nous faisons référence survient lorsque la caissière échange elle-même (souvent succinctement) avec les clients en attente. Ces échanges peuvent être plus ou moins longs, verbaux ou non, la caissière se contentant parfois de rire ou sourire face à une remarque des clients dans la file d'attente. Aussi brefs soient-ils, ces échanges ne semblent, en surface, absolument pas pris en compte par la caissière : elle formule systématiquement une salutation d'ouverture lorsque arrive le tour du client, c'est-à-dire quand elle encaisse ses achats. C'est cette salutation qui provoque un malaise : par sa fonction d'ouverture, elle réduit à néant les précédents

échanges qui ont éventuellement eu lieu. Le client peut se sentir désemparé et froissé de cette non-reconnaissance, ou simplement surpris de cette salutation qui prend un caractère tout à fait artificiel et ne fait que mettre en évidence un script imposé et systématique. Il en est d'ailleurs de même pour les salutations de clôture qui peuvent également générer un sentiment d'exclusion, voire d'impolitesse. Dans les pratiques commerciales, les salutations de clôture sont émises immédiatement après la séquence de paiement, coïncidant souvent avec le départ du client, mais pas toujours. Dans ces derniers cas, il est peut-être mal vécu de se voir ainsi salué, l'« au revoir » étant en décalage total avec le départ physique. On voit alors le client s'empresser de ranger ses achats afin de partir au plus vite, et hésiter à saluer une seconde fois au moment du départ. Cet exemple de l'attente en caisse vient corroborer les hypothèses posant l'importance de la co-présence physique dans les ouvertures et clôture de l'interaction. A ce propos, il serait intéressant de se pencher sur les références théoriques qui sous-tendent les formations à l'accueil-clients dans la grande distribution.

En ce qui concerne nos corpus, et au vu des considérations précédentes, il est possible de conclure à propos des fréquences de salutations d'ouverture que :

(1) Dans la boucherie caladoise, les échanges de salutations sont l'ouverture préférée des interactions, mais l'absence de salutations ne produit pas de malaise ni de fâcherie. Les interactions dans lesquelles les salutations n'apparaissent pas sont toujours des interactions dans lesquelles le client doit attendre son tour. Dans ces conditions, il est possible d'avancer les hypothèses suivantes concernant l'absence de salutations :

(a) les participants estiment avoir déjà été en interaction compte tenu du cadre participatif qui les incluait mutuellement lors des interactions précédentes ;

(b) ils estiment, grâce au contexte participatif particulier, que le seul échange non-verbal (sommation du client + réponse mimo-gestuelle du commerçant) constitue une ouverture satisfaisante.

Il est toutefois important de noter que les cas d'absence de salutations sont dans ce corpus très exceptionnels et que ce fait met en évidence que les interactants les considèrent comme nécessaires bien que le site particulier dans lequel ils se trouvent ne relève pas du domaine strictement privé. Ainsi, on peut poser que pour les participants aux interactions de la boucherie caladoise, le site commercial d'une part n'efface pas totalement la menace territoriale – celle de la face négative de Brown et Levinson – induite par l'intrusion et que d'autre part il n'exclut pas totalement la dimension



relationnelle au profit de la seule relation transactionnelle - tout du moins le temps de l'ouverture.

(2) Dans les interactions de la boucherie tunisienne, les échanges de salutations constituent également l'ouverture préférée des interactions mais la fréquence de ces échanges est beaucoup plus faible qu'en France. Plusieurs hypothèses qui ne s'excluent pas mutuellement peuvent expliquer ce phénomène :

(a) les interactions impliquant des clients en attente sont beaucoup plus fréquentes dans cette boucherie tunisoise qu'à Villefranche, l'absence de salutation pourrait de ce fait être due aux mêmes raisons que celles invoquées plus haut (1a et 1b) ;

(b) les participants considèrent que le type particulier de la transaction en site commercial ne requiert pas nécessairement un échange de salutation. Il est perçu comme optionnel, son absence ne provoque aucun malaise.

L'analyse détaillée des séquences liminaires des interactions des deux corpus vise à en déterminer les composantes ainsi qu'à décrire les diverses procédures langagières mises en œuvre par les participants afin d'observer d'une part si il y a une spécificité de ces séquences dans le cadre d'une rencontre commerciale, et d'autre part si les procédures décrites sont similaires dans les deux sites, caladois et tunisois.

## 2. L'ouverture dans le corpus de Villefranche

### 2.1. Les salutations d'ouverture

Les salutations sont décrites par Goffman (1973) comme faisant partie des "*rites de présentation*" et comme étant une des manifestations de la "*déférence*". Ces "*rituels d'accès*" permettent aux interlocuteurs d'établir le contact lorsqu'ils se situent en ouverture et de marquer la séparation (la "*diminution de l'accès mutuel*") en clôture. Pour Goffman, les échanges de salutations font partie du type des "*échanges confirmatifs*" et constituent avec les compliments et les excuses « les manifestations les plus visibles de l'activité cérémonielle » (1974 : 54). Ces échanges font partie des routines langagières et, de ce fait, ont été souvent décrits, tant au niveau de leur structure que de leur fonctionnement interactionnel. Schegloff et Sacks (1973), qui se sont surtout intéressés aux conversations téléphoniques, décrivent les échanges de salutations comme fonctionnant par "*paire adjacente*". Par ailleurs, ils considèrent que dans le cas des interactions téléphoniques la sonnerie fait office de sommation (*a summom*) initiant un échange minimal. Pour Merrit (1976 : 321), cette sommation est dans les interactions de commerce, constituée par l'entrée du client. Elle considère en effet que la seule présence du client dans l'enceinte d'un commerce fonctionne de manière similaire à la sonnerie du téléphone, en ce qu'elle attire directement l'attention du commerçant. Traverso (1996) fait la même remarque à propos des situations de visite pour lesquelles elle considère l'existence d'un premier échange non-verbal constitué de la sommation (le coup de sonnette) et de la réponse (ouverture de la porte). Dans le cas des interactions de commerce, l'accès étant libre, la réponse à la sommation diffère quelque peu.

Le cadre participatif particulier des interactions de commerce influe sur la réponse du commerçant à la sommation du client. En effet, contrairement à ce qui se passe pour les situations de visite ou les conversations téléphoniques, le récepteur de la sommation, ici le commerçant, n'est pas, d'une part, nécessairement en mesure d'y répondre (il est parfois déjà occupé à servir) et, d'autre part, n'est pas tenu d'y répondre explicitement, son statut et son rôle impliquant de manière prédéfinie et institutionnelle qu'il est là pour satisfaire le client. Nous verrons par la suite qu'en effet le commerçant peut ou non

répondre explicitement à cette sommation. Quand il le fait, sa réponse consiste soit en une salutation, soit en une invitation à la requête.

Concernant les salutations elles-mêmes, elles se présentent généralement sous la forme d'un échange symétrique, et donc de nature binaire. Cependant, on remarque que, très souvent, l'ouverture ne se borne pas à ce seul échange, c'est pourquoi nous parlerons plutôt de séquences de salutations ou d'ouverture plutôt que d'échanges.

Les séquences de salutations observées dans les interactions de Villefranche et de Tunis présentent d'une part des spécificités liées au site commercial et d'autre part des particularités inhérentes à chacun des corpus. Pour cette étude, nous présenterons successivement l'analyse des séquences des salutations d'ouverture puis de clôture dans chacun des corpus.

Comme nous l'avons vu, les séquences «encadrantes» sont principalement constituées de l'échange de salutations. Mais l'observation des interactions montre que cette séquence peut être enrichie d'autres types d'actes, comme celui des questions sur la santé.

La caractéristique des séquences d'ouverture du corpus de Villefranche est la présence quasi systématique d'un échange de salutations (89%). En ce sens, il faut considérer que l'échange de salutations constitue l'ouverture préférée de ce type d'interaction. La formulation des salutations est, pour la grande majorité des interactions, celle du « bonjour », et, contrairement à ce qu'observe Traverso pour les conversations familières, la formulation « salut » ne concurrence pas cette dernière, en effet un seul client use de cette formulation dans l'ensemble des interactions. Contrairement à nos attentes, ce client n'apparaît pas être un proche des commerçants, et il semble que son choix tienne plutôt à une volonté de provoquer. Quelles que soient les raisons de son choix, il est clair que cette salutation, souvent jugée familière, est atypique dans les interactions de commerce, le site ainsi que la nature des relations entre les participants impliquant plutôt une certaine neutralité. La réponse de la commerçante au « salut » affiche d'ailleurs assez explicitement combien cette formulation est considérée comme inadéquate pour la situation :

CL6 : salut ↑

Bre : bonjour monsieur ↑

CL6 : ah messieurs dames ↑ j'avais pas vu la dame ↑ alors je dis **messieurs dames**..(*chante*) je voudrais manger ↑ (10s) j'vais prendre un filet..donnez-moi un (inaudible) tiens

Bre : comme ça ↑

CL6 : oui..j'en ai **marre** du poisson..du machin..pi j'mange pas

La salutation réactive de la bouchère vient en quelque sorte rétablir l'ordre relationnel troublé par la formulation de salutation choisie par le client. La suite de l'interaction montre également qu'il faut considérer cette exception comme la manifestation d'une variation individuelle, le client adoptant des comportements atypiques par rapport au reste des interactants. Contrairement à ce qui peut arriver dans des situations plus informelles, les salutations ne sont jamais accompagnées d'actions non verbales comme la poignée de mains ou la bise<sup>64</sup>. L'échange reste donc purement verbal<sup>65</sup>. Notons également que les salutations sont très généralement accompagnées d'un terme d'adresse et que l'échange de salutations prend dans la plupart des interactions la forme suivante :

Bre : bonjour madame  
CL6 : bonjour madame

Dans certains cas, le terme d'adresse seul peut figurer dans l'intervention réactive, la salutation étant alors retournée de manière elliptique :

Bre : bonjour madame  
CL1 : messieurs dames

On peut d'ailleurs observer le cas inverse, dans lequel c'est l'intervention initiative qui est constituée du seul appellatif :

Bre : madame:  
CL14 : bonjour..moi j'voudrais du filet mignon non du: des grenadins d'veau..en filet

Kerbrat-Orecchioni traite l'intervention de la bouchère comme une "salutation-question" puisqu'elle vise non seulement à ouvrir l'interaction mais également à inviter la cliente à faire sa requête, comme le montre son intervention réactive, qui répond successivement à ces deux valeurs pragmatiques. Il est également possible d'interpréter cette intervention comme réactive à la sommation constituée par l'entrée de la cliente. De ce point de vue, l'intervention de la commerçante aurait une fonction triple : (1) réponse à la sommation (2) salutation (3) question, à la fois orientée vers l'arrière et vers l'avant, amalgame qui lui permet d'accélérer le cours des événements.

Comme le montrent les exemples ci-dessus, la salutation est souvent initiée par le/la commerçant(e). Dans ces cas, il faut considérer que cette intervention vient en réponse à

---

<sup>64</sup> Notons par ailleurs que: « Parmi les comportements relationnels des Français, la bise est considérée par les étrangers comme très caractéristique (et pour certains choquante) » (Kerbrat-Orecchioni 1994 tome 3 : 73).

la sommation (entrée) du client, et qu'il s'agit là en réalité d'un échange non pas binaire mais ternaire, l'intervention initiative étant constituée par l'entrée physique du client :

CL : entrée (non verbal)  
Bre : salutation (+terme d'adresse)  
CL : salutation (+terme d'adresse)

Quelquefois, l'échange de salutations peut être tronqué. Dans l'extrait suivant la commerçante enchaîne directement sur la réponse à la question de la cliente :

CL2 : madame (*à la cliente 1 qui part*)...bonjour j'voudrais savoir si vous avez des amourettes  
Bre : non

La troncation tient ici au fait que la cliente cumule la salutation et une question sur la disponibilité d'un produit en une seule intervention. Cet amalgame oblige en quelque sorte la bouchère à tronquer l'échange de salutations en répondant à la question, la réponse privilégiant la non-troncation pouvant apparaître comme beaucoup trop lourde, on imagine en effet difficilement l'échange suivant :

CL2 : madame (*à la cliente 1 qui part*)...bonjour j'voudrais savoir si vous avez des amourettes  
Bre : bonjour non

## 2.2. Les salutations complémentaires

Lorsqu'elles apparaissent, les salutations d'ouverture sont dans certains cas accompagnées d'autres actes et plus particulièrement de questions sur la santé de l'interlocuteur. Ces actes accompagnant les salutations font partie de ce qu'André-André-Larochebouvy (1984) nomme les "*salutations complémentaires*". Dans le corpus, ces dernières restent des exceptions et sont réservées aux interactions dans lesquelles clients et commerçants entretiennent une relation proche, soit du fait d'une histoire conversationnelle importante (c'est le cas des habitués<sup>66</sup>) soit du fait de l'existence parallèle d'une relation sur le mode amical (ces situations sont visibles à travers le développement de certains thèmes dans les interactions).

Les questions sur la santé sont des actes qui ont été décrits comme faisant partie intégrante des séquences d'ouverture dans les interactions familières. Traverso (1996) qualifie leur présence de systématique. Cette systématisme ne se retrouve absolument

---

<sup>65</sup> Bien qu'il puisse être fréquemment accompagné de signes mimo-gestuels tels que les sourires.

<sup>66</sup> Les clients habitués bénéficient très souvent d'un « traitement de faveur » de ce point de vue et les commerçants personnalisent très souvent les ouvertures d'interaction au travers de questions sur la santé de leur client voire de celle des membres de leur famille quand la relation est encore plus proche. Sur la particularité des interactions avec des clients habitués, voir Doury 2001.

pas dans les interactions de commerce mais, lorsqu'elles apparaissent, les questions sur la santé présentent tout à fait le même fonctionnement interactif que dans les interactions familiales :

Br : bonjour madame  
CL16 : bonjour  
Br : comment va↑  
CL16 : ça va merci

Une variante des ces salutations complémentaires est possible, comme en témoigne l'intervention du boucher dans l'extrait ci-dessous :

Br : bonjour  
CL17 : bonjour (*attend trois minutes, les commerçants étant tous deux occupés*)  
Br : qu'est-ce qu'i dit Christian↑  
CL17 : oh rien  
Br : ben si tu dis rien c'est pas grand chose hein↑

Dans cet exemple, la question du boucher semble avoir vocation de réitération de la salutation en tant qu'ouverture, la fonction phatique des salutations ayant été quelque peu effacée par l'attente du client. Il ne paraît en effet pas très probable de pouvoir considérer cette question comme une amorce de thème comme c'est par exemple le cas dans les conversations téléphoniques et familiales (du type : « *alors qu'est-ce que tu racontes de neuf ?* »), la question du boucher n'attendant pas véritablement de réponse.

Dans le corpus, les questions sur la santé n'entraînent jamais le développement de séquences particulières, ce qui n'est guère étonnant si l'on considère avec Kerbrat-Orecchioni que ces actes ont « un statut intermédiaire entre celui d'une question et celui d'une salutation » (2001 :178). Ces "*greetings questions*" s'opposent aux "*questions remarks*", qui peuvent elles aussi figurer comme des salutations complémentaires.

Kerbrat-Orecchioni (1994) répertorie trois types généraux d' "assertions de salutation" selon qu'elles portent (1) sur le temps qu'il fait (2) sur l'apparence physique de l'interlocuteur et (3) sur son activité du moment. On retrouve ces types dans les salutations complémentaires du corpus de Villefranche :

(1) portant sur le temps qu'il fait :

CL4 : bonjour madame  
Br : bonjour  
(*s'écoule un laps de temps pendant lequel le boucher finit de servir la cliente précédente, puis des salutations de clôture entre les 3 participants*)  
CL4 : j'voudrais deux bifs↑..pas trop gros m'a-t-on dit..  
Br : ah...m'a-t-on dit↑(10s) ah oui↑..i fait frais↑  
CL4 : i fait frais↑oui..oh on va pas toujours s'plaindre hein↑  
Br : oh non non non



CL4 : entre ceux qui veulent de l'eau et moi qui n'aime pas l'eau euh...d'toutes façons on paie des impôts complémentaires alors...qu'est-ce que les gens peuvent se plaindre maintenant↑ tout le temps..fffff...c't'affreux hein↑

Dans cette interaction, les salutations complémentaires vont servir d'amorce pour le développement d'un module conversationnel entre les participants.

(2) portant sur son activité du moment

CL3 : bonjour euh

Br : bonjour..et alors↑

CL3 (à la bouchère qui est dans la petite pièce à côté) : bonjour toi↑...qu'est-ce que tu fais là-bas dans tes saucisses↑

Br : j'suis en train d'faire des andouillettes

CL3 : t'es en train d'faire tes douillettes↑

La salutation complémentaire initiée par la cliente tient essentiellement au fait de la relation proche - on remarquera notamment l'utilisation du « tu » - qui existe entre elle et les commerçants. L'intervention de la cliente, consistant en une question, ne porte pas véritablement sur le contenu de la réponse attendue mais consiste plutôt en une sorte d'intervention à fonction essentiellement phatique, la bouchère ne se trouvant pas dans l'enceinte du magasin.

L'ouverture de l'interaction suivante présente le cas d'une intervention qui pourrait être considérée comme une salutation complémentaire portant, non pas sur l'activité de l'interlocuteur, mais sur celle du locuteur :

Br : bonjour madame

CL7 : bonjour messieurs dames...j'regarde les nouveautés d'la semaine (elle regarde le journal)

En réalité, l'intervention de la cliente consiste plutôt ici en une justification de son activité, puisqu'elle emprunte momentanément le journal des commerçants, laissé par ailleurs à la portée de tous. Cette justification aurait pu constituer l'amorce d'un thème de conversation entre les participants, ce qui n'est pas le cas ici, la cliente enchaînant directement sur le script de la transaction en énonçant sa requête.

Les séquences d'ouverture du corpus ne comprennent pas de salutations complémentaires portant sur l'aspect physique de l'interlocuteur. Toutefois, certaines assertions dont le statut peut être assimilé à celui des salutations complémentaires sont présentes. Si le type d'interactions formelles que sont les interactions commerciales ne favorise pas - à cause de la nature relationnelle des participants, de leurs statuts et rôles - de remarques portant sur l'aspect physique, les remarques portant sur le contexte immédiat sont, elles, possibles :

CL11 : bonjour mesdames

Bre : bonjour

Moi : bonjour

CL11 : ça sent bon chez Pauline hein↑ mon mari me dit elle cuisine **bien** Pauline ah i m'a dit vos tripes elles sont **extras**

Bre : oui c'est gentil

CL11 : oui tu lui diras **bien** à Pauline

Bre : oui: c'est un gentil client..oui pac'que y'en a pas beaucoup qui m'disent que c'est bon

La remarque de la cliente, qui peut s'apparenter à un "commentaire de site" (Traverso 1996), constitue en réalité un compliment. L'intervention est ici double. Dans un premier temps, la cliente énonce un compliment indirect sous forme d'une assertion et dans un second elle fait un compliment explicite mais en se positionnant comme simple messenger de ce dernier.

La présence des compliments à l'ouverture de l'interaction est exceptionnelle dans le corpus, le cas présenté étant le seul. La rareté de ce type d'interventions s'explique entre autres par le fait que la nature des relations entre les participants est de type complémentaire et formel et que le script de la transaction n'appelle pas à ce genre d'énoncés. Dans les conversations familières, Traverso note que les compliments constituent de véritables routines d'ouverture :

Utilisés pour renforcer la solidarité - et aussi toujours, plus ou moins, pour rassurer les interactants sur l'image qu'ils ont et qu'ils donnent d'eux-mêmes - ils sont, pourraient-on dire, une expression directe de l'acceptation d'autrui ; ils jouent donc un rôle important au moment où les participants se retrouvent. (1996 : 107)

D'autre part, Traverso met en valeur l'utilisation du compliment permettant de faire émerger un premier thème dans l'interaction. Ces rôles, ne sont pas à remplir dans l'interaction de commerce, l'aspect relationnel est relégué au second plan pour faire place à l'aspect transactionnel et le script de l'interaction y est beaucoup plus contraignant.

### 2.3. Conclusion

Les séquences d'ouverture des interactions de commerce du corpus de Villefranche sont caractérisées par les points suivants :

#### (1) *Systématicité des échanges de salutations*

La grande majorité des interactions débutent par cet échange. Il est de ce fait nécessaire de considérer cet échange comme quasi-obligatoire dans le script des interactions<sup>67</sup>. Il

---

<sup>67</sup> On notera que cette systématisme est également celle des interactions d'autres types de commerces. Pour



apparaît en effet que c'est là l'ouverture préférée des interactions de ce corpus, bien que l'absence de salutations ne semble pas créer de malaise particulier : dans les rares cas où cette absence est observée, aucun élément linguistique ne vient marquer une gêne, un malaise ou une fâcherie de la part des participants impliqués. Cependant, si aucun malaise n'est ressenti à travers l'analyse des interactions caractérisées par l'absence de salutations, cette absence peut souvent se justifier. En effet les absences de salutations sont souvent liées aux contraintes de temps et au nombre de clients déjà présents ou non dans la boucherie<sup>68</sup>.

Les échanges de salutations sont très majoritairement initiés par l'un des commerçants. Cette observation met en évidence deux particularités du rôle des salutations dans le site commercial. D'une part, en se posant comme initiateurs de la salutation, les commerçants confirment leur statut d'hôtes et de propriétaires des lieux, la salutation tient alors également lieu de bienvenue. Contrairement à ce qui se passe dans le cas des visites, aucun des participants n'a ici à véritablement s'excuser de sa présence et symétriquement à minimiser l'offense de cette intrusion, l'entrée du client ne consistant pas en une intrusion, au contraire. L'espace du commerce ne relève pas du domaine du privé au même titre que les habitations individuelles, et les clients ne sont non seulement pas des intrus mais sont vivement attendus. C'est d'ailleurs pourquoi aucun acte *d'anti-menace* (excuses, justifications, etc.) de la part du client n'est relevé.

D'autre part, la salutation du commerçant, en ouvrant l'interaction, vient répondre à l'entrée du client en tant que sommation (*summon*) et marque la prise en compte de celui-ci dans l'attribution des tours, soit directement si aucun client n'est déjà présent, soit successivement aux autres, l'ordre du service se faisant en fonction de l'ordre d'arrivée.

La systématisme des échanges de salutations dans les interactions vient remettre en question plusieurs affirmations d'André-Larochebouvy qui postule :

En principe, les salutations s'échangent entre participants qui se connaissent déjà (...). Elles sont facultatives pour les participants du type autorisé ; on peut dire ou ne pas dire « bonjour » en entrant chez un commerçant inconnu ou en abordant un agent de police."(1984 : 66).

Puis, plus loin, à propos du rôle des salutations :

---

un aperçu du fonctionnement général des interactions dans les commerces, voir Kerbrat-Orzecchioni (2001b).

<sup>68</sup> Les données récoltées étant essentiellement de nature verbale, il est très probable que certaines salutations d'ouverture aient été, dans les cas d'affluence, substituées par des gestes ou mimiques à valeur de salutation.

(Les salutations) manifestent d'abord que les participants se connaissent et se reconnaissent ; elles sont le signe qu'ils appartiennent au même réseau de relations, qu'ils sont à l'intérieur du même groupe ; elles affirment que la relation entre les participants existe toujours et qu'ils la considèrent comme un élément favorable de la vie sociale. La principale fonction des salutations et des salutations complémentaires est donc l'entretien des liens, des relations dans le réseau. (*ibid.* : 74)

L'observation du corpus de Villefranche montre la tendance inverse et vient contredire les affirmations d'André-Larochebouvy. En effet que le statut d'interlocuteurs autorisés ne vient pas empêcher la systématique des échanges de salutations dans la situation de commerce en France<sup>69</sup>. Toutes les interactions observées ne sont pas celles de participants proches et le rôle des salutations est donc à définir différemment dans ces situations. Si la manifestation de la reconnaissance est une caractéristique importante des salutations dans certains types d'interactions, ce n'est pas le trait le plus pertinent des salutations dans les commerces. Ces situations font qu'elles tiennent d'abord et avant tout lieu d'ouverture du canal de communication et en même temps qu'une explicitation tacite des attributions des tours de passage des clients.

#### (2) *Non-systématicité des salutations complémentaires*

Contrairement au déroulement des séquences d'ouverture des conversations familiales, les interactions de commerce ne comportent pas systématiquement d'échanges de salutations complémentaires. Lorsqu'ils apparaissent, ces échanges sont, d'une part généralement très brefs, et d'autre part fortement conditionnés par le niveau relationnel entre les interactants, qui n'est pas seulement de l'ordre du complémentaire mais également symétrique. Dans ces cas, c'est la coexistence de deux types de statuts qui joue un rôle déterminant dans l'apparition des salutations complémentaires.

Contrairement à l'affirmation de Linton (1977) selon laquelle un individu ne peut parler qu'à travers un seul statut à la fois, Vion pose que l'« on peut toutefois se demander s'il n'est pas courant de parler à plus d'un titre et donc de plusieurs positions simultanées » (1992 : 79).

C'est ici le cas des commerçants et des clients qui parlent d'une part en tant que tels mais qui n'effacent pas totalement leurs statuts d'amis ou de proches dans l'interaction d'autre part. La séquence d'ouverture est ici primordiale en ce qu'elle doit leur permettre de s'engager dans une interaction sur le mode transactionnel d'une part (elle se déroule dans un site prévu à cet effet), et sur le mode plus amical d'autre part, leur

---

<sup>69</sup> Cette remarque est par ailleurs généralisable, les séquences d'ouverture d'autres types de commerces plusieurs recherches affichant la même tendance à la systématisation des salutations de clôture. (Ces recherches au sein du GRIC, achevées ou en cours portent notamment sur les petits commerces suivants :

relation et histoire conversationnelle l'imposant. Les salutations complémentaires souvent exclusivement réservées aux "habitués", peuvent donc être considérées comme marquant « un statut "à part" » (Doury, 2001 : 123).

### 3. L'ouverture dans le corpus de Tunis

#### 3.1. Les salutations d'ouverture

A l'inverse de la tendance générale des salutations d'ouverture des interactions caladoises qui se font très majoritairement à travers la même formulation (« *bonjour* »), les interactions de la boucherie de Tunis révèlent des formulations beaucoup plus nombreuses. Nous présenterons les formulations selon leur fréquence d'apparition dans le corpus.

##### (a) La formulation *šba:h el xi:r*

C'est de loin la formulation la plus fréquente. Cette forte proportion dans le corpus s'explique avant tout par le moment de la journée où ont été récoltées les interactions, c'est-à-dire le matin. Se traduisant littéralement par « *matin de bien* », cette salutation est, comme son contenu sémantique l'indique, énoncée en fonction du moment de la journée. La formulation votive, répertoriée par Piamenta (1983 : 53) comme faisant partie des "*morning greetings*", engendre un échange symétrique de salutations qui n'est pas basé sur la forme d'une "*root-echo response*<sup>70</sup>", la réactive pouvant être le renvoi de la même formule :

A : šba:h el xi:r  
CL8 : šba:h el xi:r

A : matin de bien  
CL8 : matin de bien

ou encore consister en un énoncé équivalent pragmatiquement :

---

boulangeries, bureaux de tabac, fleuristes, station service etc.).

<sup>70</sup> La notion de "*root echo response*" a été introduite par Ferguson (1967). Selon cette règle, certaines formulations initiatives contraignent fortement la morphologie de la réactive qui doit nécessairement reprendre en "écho" la racine de la première.

CL45 : sba:h el xi:r  
A : ʕaslema ba:ba  
le:be:s aʕli:k↑  
ʕnaḥwelek↑wi:ni  
ha:ʕʕa lju:m ʔah ʕa va↑

CL45 : matin de bien  
A : avec la paix papa<sup>71</sup>  
tu vas bien [litt. pas de mal en toi] ?  
comment te portes-tu ? où est  
la femme [litt. pèlerine] aujourd'hui ah ʕa  
va ?

**(b) Les formulations autour de la racine *slm***

Trois formulations de salutation se déclinent autour de la même racine, se traduisant littéralement par « paix ».

(1) *ʕaslema*, est la plus fréquente dans le corpus. Signifiant littéralement « sur la paix », cette salutation a un fonctionnement similaire à celle abordée plus haut, on l'observe aussi bien en initiative qu'en réactive (comme dans l'exemple ci-dessus).

(2) *ʔessele:mu ʕalejkum*, « que la paix soit sur vous<sup>72</sup> », salutation initiative, elle appelle traditionnellement comme le note Ferguson (1981) en réactive une salutation en *root-echo response* la formulation *wa ʕalejkum ʔessele:m*. Il note également que cette formulation réactive peut parfois être complétée et prendre la forme de *wa ʕalejkum ʔessele:m wa raḥmat-ullah*, « et sur vous la paix et la miséricorde de Dieu ». Cet échange de salutations est sans doute l'un des comportements verbaux les plus partagés entre les musulmans puisque, comme le rappelle Ferguson, cette salutation est attestée dans des pays de religion musulmane mais dont la langue n'est pas l'arabe. Ces formulations ritualisées sont donc fortement chargées sémantiquement et symboliquement, affichant d'une part des convictions religieuses partagées et d'autre part le maintien des traditions langagières. Dans le corpus, l'échange de salutation en *root-echo response* n'est jamais attesté. Seule la formulation initiative est énoncée, parfois d'ailleurs manière inattendue. La formulation réactive varie, elle, en fonction des locuteurs. Pour tenter de mieux comprendre comment les locuteurs modifient cet échange dans l'interaction, nous allons successivement décrire et analyser chacun des trois extraits dans lesquels la formulation apparaît.

<sup>71</sup> Nous reviendrons sur l'utilisation et la traduction particulière de ce terme d'adresse dans le chapitre 3.

<sup>72</sup> La traduction par « vous » ne correspond pas ici à une traduction d'équivalence avec le français mais est une traduction littérale du morphème du pluriel *-kum* de l'arabe :

*ʔessele:mu ʕalej-kum* « la paix sur-suff.2<sup>ème</sup> pers.pl. »

A noter également que, contrairement à ce que laisserait supposer l'utilisation du pluriel, cette salutation n'est pas l'équivalent d'un bonjour collectif.

<sup>73</sup> *wa ʕalej-kum ʔessele:m* « et sur-suff.2<sup>ème</sup> pers.pl. la paix »

<sup>74</sup> *wa ʕalej-kum ʔessele:m wa raḥmatu-llah* « et sur-suff.2<sup>ème</sup> pers.pl. la paix et la miséricorde-d'Allah »

### Extrait 1 :

*Deux hommes d'une cinquantaine d'années entre (CL34 et CL36)*

A (à Bl) : trah qus qus miti:n gra:m  
qus miti:n gra:m kebda..nahhi  
he:ka siga:rojerħam weldi:k..brabi  
tqi:qa <sup>w</sup>u nerzaŋ  
(à CL34) ʔassele:ma  
CL34 : ʔessele:mu ʔalejkum  
Bl (à CL33) : χu:ja nqusha ʒwejda↑  
CL33 : ʔejj ejj

A : tiens coupe coupe deux cents grammes  
coupe deux cents grammes de foie..enlève  
cette cigarette je t'en prie<sup>75</sup> par Dieu  
une minute et je reviens  
(à CL34) bonjour [*litt.avec la paix*]  
CL34 : que la paix soit sur vous  
Bl (à CL33) : mon frère je la coupe fine ?  
CL33 : oui oui

### Extrait 2 :

*Une vieille femme entre (environ quatre-vingts ans) (CL39)*

CL39 : ʔessele:mu ʔalejkum  
A (*qui revient avec la viande*) (à CL39) :  
ʔesselem (à CL38) be:hi hakke:ka↑  
CL38 : qadde:ʃ fi:ha↑

CL39 : que la paix soit sur vous  
A (*qui revient avec la viande*) (à CL39) :  
la paix (à CL38) : c'est bon comme ça ?  
CL38 : combien elle fait ?

### Extrait 3

*Deux jeunes filles d'une vingtaine d'années (CL54 et CL54bis) .*

CL54 : ʔessele:mu ʔalejkum  
A : sele:m  
CL54 bis : sele:m  
A : maraħbe:  
CL54 bis : ʔandkum ʔallu:ʃ↑

CL54 : que la paix soit sur vous  
A : bonjour [*litt. paix*]  
CL54 bis : bonjour [*litt. paix*]  
A : bienvenue  
CL54 bis : vous avez de l'agneau ?

### Extrait 4

A (à CL55) : ʃnaħwe:lek ja: ʔosteð↑  
ʃnaħwe:lek ja ʔoste:ð↑  
CL55 : ʔessele:mu [ʔalejkum  
A : [ça va  
le:be:s ħa:ʒʒ↑wi:nek enti↑  
lik zemaʃti:n  
CL55 : zemaʃti:n mu:ʃ barʃa  
CL54 bis : femme:ʃ hebra↑

A (à CL55) : comment te portes-tu professeur ?  
comment te portes-tu professeur ?  
CL55 : que la paix soit sur vous  
A : ça va  
ça va pèlerin ? où t'étais toi ?  
ça fait deux semaines  
CL55 : deux semaines ce n'est pas beaucoup  
CL54 bis : il n'y a pas de viande sans os ?

Deux remarques générales peuvent être faites sur ces quatre extraits. La première porte sur les conditions de réalisation de la formulation qui semble être liée au nombre d'interactants présents dans la boucherie. Même si, comme nous l'avons relevé la formulation n'est pas véritablement équivalente à une salutation collective - le pluriel est ici étymologique et ne correspond pas à un adressage multiple, la formulation peut parfaitement être adressée à un seul interlocuteur - dans le corpus, elle est formulée uniquement dans les situations où plusieurs clients sont présents dans la boucherie.

<sup>75</sup> La traduction littérale de la formule votive *je-rħam weld-i:k* est « Qu'Il (Dieu) préserve tes parents » : « *préf.2<sup>ème</sup> pers.sing*-préserver parents-*suff.2<sup>ème</sup> pers.sing.* »

Le commerçant énonçant ici deux formulations votives consécutives, pour plus de fluidité et pour faciliter la compréhension nous l'avons ici traduite par « je t'en prie », nous reviendrons cependant sur cette

La seconde remarque porte sur la place et la forme de la formulation dans l'interaction, qui, comme on peut l'observer, se retrouve à la fois en initiative et en réactive, et ne se voit pas toujours retourner la formulation attendue en écho. Les extraits les plus conformes aux descriptions faites par Piamenta et Ferguson concernant cet échange de salutations sont ceux des exemples 2 et 3 dans lesquels la salutation figure en initiative et, même si la réactive ne prend pas la forme en écho dans sa totalité, la reprise de la même racine, constituant ainsi une formulation elliptique, est formulée. Les autres extraits sont plus complexes à analyser, on y observe de nombreuses variantes. Dans l'extrait 4, la salutation est également émise lors d'une intervention initiative, mais elle est tronquée par l'interlocuteur. Si l'on essaye de décrire cette troncature, on s'aperçoit qu'elle peut s'expliquer par le fait que le commerçant (qui n'émet pas de salutation mais des salutations complémentaires sous forme de questions sur la santé) contre-balance cet effet de troncature par la multiplication de ces questions. En réalité, il serait plus juste de considérer que c'est la salutation du client qui constitue une troncature puisqu'elle arrive en réponse à une question initiative du commerçant, qui ne trouvera d'ailleurs pas de réponse.

Autrement dit, ces extraits viennent illustrer le principe général selon lequel certaines salutations arabes contraignent fortement la réactive. Mais ces contraintes peuvent ne pas être totalement respectées par les participants (1) choisissant une *root-echo response* elliptique (et donc plus économique) ou (2) observant une troncature, du fait de la configuration séquentielle particulière de la séquence d'ouverture.

A première vue, l'extrait 1 est celui d'une interaction dans laquelle la salutation se trouve être, étrangement, en réactive. Si l'on regarde de plus près ce qui se passe entre les interactants dans cette séquence, on peut émettre l'hypothèse que cette salutation, qui se trouve en réactive de celle du commerçant est elle aussi une salutation initiative, qui tronque ainsi quelque peu la salutation du commerçant mais qui vient initier un nouvel échange d'ouverture envers les autres participants présents de la boucherie. En ce sens, on peut analyser cette intervention comme étant à la fois réactive et initiative : le client saluant tous les participants présents, il répond indirectement à la salutation du commerçant.

(3) *sele:m*, est la troisième formulation et reprend la racine en elle-même. C'est une formulation de nature elliptique, que l'on observe dans le corpus en intervention réactive mais qui peut également tout à fait figurer comme une salutation initiative.

**(c) La formulation *nha:rkum saʕi:d***

Cette formulation est attestée dans une seule interaction du corpus et signifie littéralement « *que votre journée soit heureuse* ». Son contenu sémantique fait de cette formulation une salutation situationnelle, qui est émise en début de journée. Son fonctionnement dans l'échange ne révèle aucune particularité. L'intervention réactive à cette salutation est celle d'une formulation équivalente pragmatiquement mais qui peut être très variée. Cette formulation votive est construite sur le mode optatif, et elle est construite autour d'un syntagme nominal, le substantif « *nha:r* » qui signifie « *jour* » ou « *journée* » est suivi soit d'un adjectif qualificatif comme c'est ici le cas (*saʕi:d* « *heureux* ») soit, comme on le verra pour les vœux d'ouverture, d'une détermination nominale. Ici la structure est la suivante :

*nha:rk-um saʕi:d*  
 « *jour* » – *suff.2<sup>ème</sup> pers pl.* « *joyeux* »  
 votre jour heureux

C'est le mode optatif qui permet de traduire ce syntagme par « *que votre journée soit heureuse* » :

CL30 : *nha:rkum saʕi:d*  
 Bl : *?ehle bʕam beʕi:r ʕnaħwɛ:lek↑*  
 CL30 : [*lebe:s↑*]  
 Bl : [*lebe:s*]

CL30 : *que votre journée soit heureuse*  
 Bl : *bienvenu oncle Béchir comment te portes-tu ?*  
 CL30 : *ça va ?*  
 Bl : *ça va*

**(d) Les formulations de bienvenue**

Dans l'extrait précédent, le commerçant use d'une formulation particulière, celle de la bienvenue. Dans le corpus, deux formulations de bienvenue apparaissent en guise de salutations. Il s'agit des formulations *?ehle* ou *?ehlen* et *marahbe:* déjà rencontrées dans les exemples. Compte tenu de leur contenu sémantique, ces formulations sont, dans le corpus, énoncées exclusivement par les commerçants lors de l'entrée des clients. Contrairement aux autres formules de salutations, celles de bienvenue ne semblent pas appeler un retour. Lorsqu'elles apparaissent, ces formulations sont toujours directement suivies de la requête. De ce fait, il est évident qu'elles n'ont pas véritablement le même

statut pragmatique que les formulations de salutation. C'est pourquoi nous les considérerons comme particulières, ayant un statut d'ouvreur mais non totalement équivalentes aux salutations. D'un point de vue comparatif, la présence de telles formulations dans ce seul corpus est intéressante puisqu'en révélant une minimisation de l'offense impliquée par l'entrée du client dans le territoire commerçant, elle affiche que cette notion territoriale est prise en compte plus explicitement à Tunis qu'à Villefranche où cette fonction est amalgamée avec les fonctions traditionnelles des salutations.

(e) *Les vœux d'ouverture*

Anis, le commerçant, produit parfois des vœux en ouverture d'interaction, et ce, toujours envers des interlocutrices. Ces formulations votives qui peuvent prendre la valeur de salutations matinales grâce à leur contenu sémantique sont en réalité très peu courantes à Tunis, le commerçant les formule sur un ton léger et plaisantin qui crée une atmosphère joyeuse et festive. La forme de ces vœux est figée et construite sur le mode optatif précédemment décrit. Comme on peut le voir, les déterminants du nom sont variables mais sont souvent issus des paradigmes des plantes odorantes ou encore des douceurs culinaires<sup>76</sup> :

CL6 : sba:h el xi:r..[lebe:s↑  
 A : [sba:h el xi:r..rabbi 'ihu:n  
 ʕal ʔame:lek..nha:rek fil  
 wu [jesmi:n (rires)  
 CL6 : [ʕajʃek..ʕajʃek..hajja  
 ʕajʃek..ʔenti ze:da...  
 qaddeʃ el ki:lu↑

CL6 : bonjour [litt.matin de bien] ça va ?  
 A : bonjour [litt.matin de bien] que Dieu veuille  
 sur tes actions que ta journée soit de seringa  
 et de jasmin  
 CL6 : merci merci [litt.qu'Il te fasse vivre] allez  
 merci [litt.qu'Il te fasse vivre] toi aussi  
 c'est combien le kilo ?

Le commerçant cumule dans son intervention les formulations votives et c'est certainement, outre le vœu matinal peu courant, ce qui provoque son rire et celui de la cliente. La dimension importante de l'humour dans le commerce peut se réaliser au travers de ces petites « fantaisies votives », que l'on retrouve également dans une autre interaction où il semble que le commerçant s'amuse de la répétition, comme en écho, de la même formulation de salutation énoncée par lui-même et par ses clientes :

CL46 : sba:h el xi:r lebe:s eni:s↑

CL46 : bonjour [litt.matin de bien] ça va Anis?

<sup>76</sup> Certains de ces vœux peuvent d'ailleurs parfois prêter à sourire tant ils sont inattendus. Dans certains feuilletons égyptiens (très populaires en Tunisie et très diffusés par les chaînes de télévision nationale) il n'est pas rare de rencontrer des formulations du type : « saba:h el karamella » ou encore « saba:h el ʃukula:ta » (« matin de caramel », « matin de chocolat », etc.).



A (à CL43) : ?elfi:n hebra  
 (à CL46) s̄ba:h el χi:r  
 CL43 (à CL46) : s̄ba:h el χi:r  
 A (en chantonnant) : s̄ba:h el χi:r  
 s̄ba:h el χi:r nha:rek  
 degla wu hli:b

A (à CL43) : deux mille de viande sans os  
 (à CL 46) bonjour [*litt.matin de bien*]  
 CL43 (à CL 46) : bonjour [*litt.matin de bien*]  
 A (en chantonnant) : bonjour [*litt.matin de bien*]  
 bonjour [*litt.matin de bien*] que ta journée soit de  
 dattes et de lait

#### Rire général

La formulation particulière ainsi que le ton chantonnant du commerçant semble avoir pour première fonction dans cette interaction de commerce celle d'euphoriser l'atmosphère de la rencontre. Il est délicat de statuer clairement sur la fonction pragmatique de ces formulations votives. Nous verrons plus loin, dans le chapitre consacré au remerciement, que la plupart des formulations votives, nombreuses dans le corpus de Tunis, soulèvent le problème des actes de langage pouvant amalgamer plusieurs fonctions pragmatiques. Dans le cas de ces formulations matinales, elles sont considérées par les interactants eux-mêmes à la fois comme des salutations, puisqu'elles apparaissent au même niveau séquentiel, et comme des vœux, la cliente 6 par exemple renvoyant symétriquement une formule votive qui peut par ailleurs prendre la fonction d'un remerciement. Il apparaît en tout cas clairement que l'adjonction d'une formulation votive (« *nha:rek* + un référent connoté positivement ») à la salutation matinale traditionnelle, réactive, en quelque sorte, sa structure de base votive (tout comme le « bon jour » pour le français).

### 3.2. Les salutations complémentaires

Les questions sur la santé de l'interlocuteur sont, comme pour les interactions de la boucherie de Villefranche, les salutations complémentaires les plus fréquentes. Elles sont très généralement formulées par les commerçants et apparaissent dans environ 33% des interactions. Elles dépendent ici également du type de relation qui existe entre les participants. Comme on aura déjà pu le constater au travers des extraits présentés, les questions sur la santé sont essentiellement formulées aux travers de deux énoncés : *le:be:s* (littéralement : pas de mal ?) et *fnahwe:lək*<sup>77</sup> (littéralement : comment sont tes états ?),

<sup>77</sup> *le: - be:s*

*négation - mal*

Dans le sud de la Tunisie on peut entendre une question sur la santé formée sur la même structure (*le: - saw?*, *saw?* signifiant également le mal)

*fn-ahwe:l-ek*

*préf.intérro-états-suff.2<sup>ème</sup> pers.sing*

mais l'on retrouve également un emprunt avec la formulation française standard « *ça va ?* ».

Dans le corpus, le développement autour des salutations complémentaires est assez rare et généralement les participants se limitent à un seul échange. Cette limitation est essentiellement due au facteur temps, primordial dans ce type d'interaction, d'autant que la plupart des interactions se déroulent en présence de plusieurs clients en attente. Le caractère routinier des questions sur la santé est mis en évidence dans plusieurs interactions dans lesquelles les clients n'y apportent aucune réponse et passent directement à la requête :

A : sba:h el χi:r  
 CL8 : sba:h el [χi:r  
 A : [snaḥwe:lek [mada:m]↑  
 CL8 : ʕandekfi ʕwajja smi:n thuthu:li↑

A : bonjour [*litt.matin de bien*]  
 CL8 : bonjour [*litt.matin de bien*]  
 A : comment te portes-tu *madame* ?  
 CL8 : tu n'aurais pas un peu de gras à me mettre ?

Ces troncations ne sont pas observées dans le corpus de Villefranche et l'on peut penser que dans ce dernier, le caractère routinier des questions sur la santé ne suffit pas à les désémantiser totalement. On note par ailleurs que le commerçant tunisois accorde une relative importance à ces salutations complémentaires. Dans l'exemple suivant, il relève sur le ton de la plaisanterie l'absence de questions de la part de sa cliente. Sa remarque a ici une fonction double, d'une part celle de faire rire sa cliente (fonction qui prend une importance toute particulière dans ce type de relation), et d'autre part celle d'afficher l'importance (sincère ou non) qu'il accorde à la dimension relationnelle qu'il entretient avec ses clients (ou tout du moins, avec certains) :

CL43 : sba:h el χi:r  
 lḥam mafru:m femma↑  
 A : ʔe:h el mafru:m le:  
 we:f le: sejj↑ maʕa:deʕ enne:s  
 taʕref enne:s↑  
 CL43 (*en riant*) : ça va↑  
 A : ma:ʕa:deʕ taʕref enne:s..  
 ça va..le:be:s↑ (à CL44) ʕnuwwa↑  
 CL44 : ʕallu:f  
 A (à CL44) : ʕallu:f me: femme:f  
 ke:n baqri  
*Le client 44 repart.*  
 A (à CL43) : ʕu:f enne:s maʕa:deʕ  
 taʕref enne:s..le: ʕasle:ma le:  
 ʕnaḥwe:lek↑  
 CL43 : (*rires*)(inaudible) ʔelfi:n baqri  
 ʔu: dina:r lḥam mafru:m

CL43 : bonjour [*litt.matin de bien*]  
 de la viande hachée il y en a ?  
 A : hein la viande hachée ni  
 comment va ni rien les gens ne  
 connaissent plus les gens  
 CL43 (*en riant*) : ça va ?  
 A : les gens ne se connaissent plus  
 ça va ça va (à CL44) quoi ?  
 CL44 : de l'agneau  
 A (à CL44) : de l'agneau il n'y en a pas  
 que du bœuf  
*Le client 44 repart.*  
 A (à CL43) vois les gens qui ne connaissent  
 plus les autres ni bonjour ni  
 comment vas-tu ?  
 CL43 : (*rires*)(inaudible) deux mille de bœuf  
 et un dinar de viande hachée

La séquence développée par le commerçant et sa cliente, de nature métadiscursive, produit un allongement de la séquence d'ouverture. La remarque du commerçant empêche pratiquement la cliente de pouvoir par la suite le questionner sur sa santé et c'est probablement pourquoi elle se contente de rire et enchaîne directement sur le script de la transaction en réitérant sa requête. Dans cette interaction le script de la transaction est en quelque sorte retardé par la remarque du commerçant, qui revient sur la séquence d'ouverture qui selon lui était insuffisante.

Hormis les troncations et les réponses aux questions sur la santé, dans les ouvertures du corpus de Tunis tout comme dans celui de Villefranche, le comportement commun consiste à retourner la question. Les différences qui existent entre les deux corpus ne relèvent donc pas du niveau des composantes ou du contenu des salutations complémentaires mais du niveau des formulations. Ce phénomène est très visible dans les remerciements qui accompagnent parfois la réponse à la question sur la santé. Alors que dans la boucherie caladoise on ne relève qu'une seule forme, le « merci » standard et récurrent, les remerciements tunisois sont beaucoup plus variés du point de vue des formulations :

#### Exemple 1 :

CL20 : šba:h el xi:r..šnaħwe:lek  
le:be:s  
CL21 : lebe:s řajfek

CL20 : bonjour [*litt.matin de bien*] comment te portes-tu ? ça va ? [*litt. pas de mal*]  
CL21 : ça va [*litt. pas de mal*] qu'il te fasse vivre

#### Exemple 2 :

H : řeni:s řa va↑  
A : řa va le:be:s..rabbi'ineřzeħ

H : Anis řa va ?  
A : řa va řa va [*litt.pas de mal*] Dieu fait surmonter<sup>78</sup>

Cette remarque sur les différences portant sur le remerciement nous intéressera également plus loin, lors de l'analyse de la séquence de paiement. C'est pourquoi dans la partie qui suit nous nous contenterons de relever les différents types de formulations pouvant prendre la valeur de remerciement à Tunis, la problématique liée à cet acte de langage sera abordée plus en détail dans le chapitre mentionné. Les interventions

<sup>78</sup> La traduction de la formule votive est ici littérale mais le verbe « *neřzeħa* » peut également signifier « réussir, gagner ». Cette traduction vient s'opposer ou compléter une variante de cette formule votive : « *rabbi'ineřzeħek* », « que Dieu te fasse surmonter ». On peut supposer que la formulation « *rabbi'ineřzeħ* » est une formulation elliptique de la première, mais nous avons préféré les traduire distinctement afin de ne pas effacer l'existence des deux formulations. Notons que toutes deux sont formées sur une ellipse, l'objet direct (à surmonter justement) étant en quelque sorte laissé au libre choix du destinataire.

réactives aux questions sur la santé se font ici sur le même modèle, composé de deux éléments : la réponse à la question et une formule votive. Il s'avère que ces formules fonctionnent ici comme des remerciements, ce fonctionnement indirect soulevant nécessairement des problèmes d'analyse.

Nous voudrions revenir dans cette partie, consacrée aux salutations complémentaires, aux formules votives observées dans certaines séquences d'ouverture et que nous avons abordées en termes de « vœux d'ouverture ». Si l'on considère comme André-Larochebouvy que ce qui caractérise et définit les salutations complémentaires est, outre leur contenu spécifique, essentiellement leur position séquentielle dans l'interaction, alors ces vœux d'ouverture peuvent être considérés comme tels. Cette remarque ne contredit absolument pas le statut de vœux d'ouverture des ces formulations, elles restent en effet avant tout des formulations votives, qui permettent au locuteur de montrer son souci de l'autre en lui offrant en quelque sorte un cadeau verbal à travers l'expression d'un état futur positif. D'un certain point de vue, les vœux d'ouverture ne se distinguent des salutations complémentaires que dans leur structure (un vœu et non une question), le contenu sémantique, leur position ainsi que la fonction interactionnelle et relationnelle qu'ils revêtent s'avèrent être très proches, les deux types d'interventions permettant de manière équivalente d'énoncer dès l'ouverture l'importance accordée au destinataire.

Les extraits d'interactions présentés pour illustrer le fonctionnement des vœux d'ouverture montrent clairement que ceux-ci peuvent parfaitement venir se substituer au retour de la question de la santé et le corpus présente également des cas dans lesquels seuls les vœux sont énoncés après les salutations :

A : ja: ha:33a sba:h el xi:r..  
nharek [deglɑ wu hli:b  
CL22 : [ʕajʃek

A : pèlerine bonjour [*litt.matin de bien*]  
que ta journée soit de dattes et de lait  
merci [*litt.qu'Il te fasse vivre*]

L'intervention du boucher peut parfaitement être décrite comme comportant une salutation et une salutation complémentaire consistant en un vœu, c'est pourquoi, d'une manière générale, il faut considérer ces énoncés comme étant des *vœux d'ouverture supportant les mêmes fonctions interactionnelles que les salutations complémentaires*. L'étude de l'arabe syrien menée par Ferguson conforte par ailleurs cette analyse. Les formulations votives religieuses suivant les questions sur la santé font partie des actes attendus par les Syriens comme par les Tunisiens :

In any case, the pattern health inquiry in Syrian Arabic consists of (a) an initiating formula which is one of a set that the lexical meaning of "how are you?", "how is your health?", to which there is (b) an obligatory response which is one of a set of God-wishes and other God-expressions that may optionally be accompanied by an expression of good health. (Ferguson, 1997 : 223)

Les interventions réactives aux questions sur la santé à Tunis correspondent tout à fait à ce que décrit Ferguson pour le syrien, à ceci près que, pour le corpus observé, on n'observe pas de systématisme et donc de caractère obligatoire de réponse à Tunis. Dans son analyse, Ferguson ne traite pas à proprement parler ces formulations votives comme des remerciements mais il avance, prudemment, tout comme nous, une interprétation personnelle de la valeur interactionnelle de ces derniers en notant que « the replier apparently thanks the questioner for asking question about his health » (*ibid.* : 222).

### 3.3. Absence de salutations et conclusion intermédiaire

Nous avons vu que si l'ouverture de l'interaction se concrétisait toujours verbalement au travers des salutations dans le corpus de Villefranche, dans la boucherie de Tunis il arrive que les salutations soient absentes. Dans ces cas, qui ne sont pas majoritaires mais tout de même significatifs puisqu'ils représentent environ 40% de la totalité des interactions, ce qui ouvre verbalement l'interaction est l'acte de requête du client. Comme cela a été précédemment relevé, on peut parfois relier l'absence de salutations d'ouverture et le nombre de clients présents dans la boucherie, mais des circonstances contraires n'induisent pas la présence systématique de salutations. C'est pourquoi l'ouverture des interactions de la boucherie de Tunis doit clairement être considérée comme pouvant parfois être matérialisée par un échange de salutation, cet échange n'étant toutefois pas obligatoire, son absence ne provoquant aucune fâcherie.

Si l'on persiste à considérer avec Kerbrat-Orecchioni que, d'un point de vue théorique, toute interaction est constituée d'une ouverture, d'un corps et d'une clôture, alors deux analyses sont possibles dans les cas d'absence d'échange de salutations. Prenons pour exemple illustratif, l'extrait suivant :

CL1 : ?eni:s ?andek hebra be:hja↑  
 A : ah↑  
 CL1 : habra be:hja ?andek↑  
 A : femma ?ejj  
 CL1 : trah ?aʔti:ni rʔal

CL1 : Anis tu as de la bonne viande sans os ?  
 A : ah ?  
 CL1 : de la bonne viande sans os tu en as ?  
 A : il y en a oui  
 CL1 : bon donne-moi une livre

Soit l'on pose que dans cette interaction l'ouverture est constituée par la requête de la cliente et, dans ce cas, l'ouverture se confond avec le corps transactionnel, soit il faut

considérer que l'ouverture (en tant que "séquence encadrante") est inexistante et que l'interaction n'est constituée que du corps transactionnel, noyau de l'interaction. La seconde analyse est la plus judicieuse, la considération de la requête comme un acte double interactionnellement semblant en effet une reconstruction beaucoup trop artificielle. L'analyse consistant à considérer la séquence d'ouverture dans son ensemble - plutôt que le seul échange de salutations - comme optionnelle (et donc non obligatoirement présente dans les interactions) aboutit à penser ces interactions comme un tout exempt de séquences encadrantes dans lesquelles seul le but interactionnel premier est explicité verbalement, et l'on verra par ailleurs que cette conception est renforcée par cette même optionalité dans les séquences de clôture.

## 4. Les séquences de clôture

### 4.1. La clôture dans le corpus de Villefranche

La fin de l'interaction entre les participants est, dans le corpus, systématiquement matérialisée par des salutations. Cette systématité des salutations lors de la clôture signifie que, si dans l'ouverture de l'interaction les salutations peuvent (très rarement ici) être remplacées par des signes non verbaux tels qu'un hochement de tête ou un sourire, la matérialisation de la clôture au travers des salutations est obligatoire.

Les formulations des salutations de clôture révèlent des caractéristiques très similaires à celles de l'ouverture en ce qu'elles n'offrent pas de très grande variation d'une interaction à l'autre. Il est très aisé de dégager ici la séquence prototypique (ou canonique), soit l'échange binaire suivant :

*Br : au revoir*  
*CL : au revoir*

Outre cet échange canonique de salutations de clôture (pour lesquelles on n'observe que très peu de variantes si ce n'est « bonsoir ») la clôture peut comporter d'autres éléments que Kerbrat-Orecchioni décrit comme ayant une "fonction euphorisante". Ces éléments, de nature variable, viennent allonger la séquence de la clôture : de même que les séquences d'ouverture sont plus longues entre des participants entretenant visiblement une relation proche, celles de clôture le sont aussi.

Très souvent, les salutations sont accompagnées d'un terme d'adresse (en général c'est la reprise de celui énoncé en ouverture) mais elles peuvent également être enrichies par des vœux, des promesses ou projets de se revoir ainsi que par des remerciements :

CL3 : bon allez↑ à demain↑..bonne journée  
Br : à demain↑  
Bre : au revoir  
CL3 (à CL4) : au revoir madame  
CL4 : au revoir

La séquence de clôture se fait généralement après la séquence de paiement, mais contrairement à la séquence d'ouverture qui ne dépend que de la présence physique du client, la clôture est tributaire de nombreux autres facteurs : il faut que le paiement ait été effectué, que l'éventuelle conversation en cours soit achevée et la présence d'autres clients peut parfois venir écourter cette séquence. Retenons que globalement c'est tout de même la séquence de paiement qui est l'élément déclencheur de la clôture : la transaction ayant eu lieu, les participants peuvent se quitter, ils n'ont plus aucune raison de continuer l'interaction. Par ailleurs, c'est très justement à cause de son étroite proximité avec le paiement que les remerciements peuvent apparaître dans la clôture :

Bre : pas trop épaisses..comme vous voulez↑(20s) quarante-six francs soixante-quinze (*la cliente lui tend un billet*) quarante-six francs quatre-vingt..quarante-sept..huit...et cinquante et cent deux cent...merci madame↑ (*lui rend sa monnaie*)  
CL5 : merci madame↑  
Bre : bonne journée↑  
CL5 : merci::  
Br : au revoir madame

L'analyse des remerciements sera faite plus loin lors de l'étude de la séquence de paiement et nous ne nous y arrêterons pas ici. La seule remarque que nous ferons à ce propos est le fait que cet acte est, pour le corpus de Villefranche, très présent et qu'il est généralement initié par l'un des commerçants, ce qui impliquerait peut-être que celui-ci est finalement celui qui apparaît comme étant le plus gros bénéficiaire de la transaction. Cette remarque vient quelque peu à l'encontre de l'observation faite par André-Larochebouvy, qui note que « contrairement aux salutations d'ouverture, les salutations de clôture ne sont l'apanage d'aucun type d'interlocuteur particulier. Dès l'instant où il y a eu conversation entre deux participants, les salutations de clôture sont requises » (1984 : 99). Les commerces apparaissent ici comme spécifiques de ce point de vue, très probablement à cause de leur caractère transactionnel et professionnalisé.

## 4.2. La clôture dans le corpus de Tunis

### 4.2.1. La clôture par les salutations

Les salutations de clôture sont très rares dans les interactions observées. Elles n'apparaissent en effet que dans 9% des cas. Plus généralement, les séquences de clôture sont quasi inexistantes et se réduisent très souvent à la séparation physique des participants après le paiement. On verra dans la partie ci-après que la clôture, lorsqu'elle est matérialisée verbalement, peut l'être au travers de formulations votives, mais que le statut interactionnel et la valeur pragmatique de ces énoncés restent complexes à identifier, ces énoncés votifs pouvant également prendre la valeur d'un remerciement.

Les formulations des salutations présentent les mêmes caractéristiques que celles observées pour l'ouverture. Elles sont toutes ici des formulations à structure votive mais qui ne peuvent être énoncées qu'avec la valeur de salutation de clôture. Au total trois formulations distinctes co-existent :

(a) *bisle:ma*, « avec la paix », est la salutation la plus représentée dans le corpus. Elle forme en quelque sorte l'équivalent de clôture de la salutation *ʕasle:ma*, formée sur le même radical *sele:m*, « paix ».

Tout comme *ʕasle:ma*, la salutation de clôture ne semble pas comporter de contraintes particulières d'utilisation (hormis le fait de se situer en fin d'interaction), on la retrouve aussi bien en initiative qu'en réactive et, la réactive n'étant pas contrainte morphologiquement, elle peut former un échange avec toute autre formulation équivalent pragmatiquement :

CL29 : *bisle:ma*  
A (à CL29) : *fileme:n* (à CL31)  
*ʕajf* [*mada:m*] (à CL29) *bisle:ma*  
(à CL31) *ʕba:h el xi:r* [*mada:m*]

CL29 : avec la paix  
A (à CL29) : dans le salut (à CL31) qu'il (te) fasse  
vivre *madame* (à CL29) avec la paix  
(à CL31) *matin de bien* [*madame*]



(b) *fi:lεme:n*<sup>79</sup>, « dans la clémence, le salut » n'apparaît qu'une seule fois dans le corpus, dans l'extrait de l'interaction présentée ci-dessus. Elle ne présente pas non plus de règles contraignant sa position dans l'échange ni la morphologie de la réactive.

(c) *tisbah* *ʕale* *χi:r*<sup>80</sup>, « que tu te réveilles dans le bien », est la salutation de clôture équivalente à celle formée autour des mêmes radicaux *sba:h*, « matin » et *χi:r*, « bien ». Elle est réservée aux clôtures d'interactions et est énoncée exclusivement en fin de journée.

Ces échanges de salutations ne sont jamais tronqués et ils sont principalement (80% des cas) initiés par les clients eux-mêmes. On voit très nettement au travers de ces formulations de salutations que les valeurs essentiellement véhiculées par le contenu sémantique des vœux sont semblables à celles des ouvertures, il s'agit principalement de la paix et de la santé (au travers du salut et de la clémence de Dieu).

#### 4.2.2. Absence de séquence de clôture

Ce n'est que dans une perspective comparative que l'on peut parler de séquences de clôture dans les interactions de la boucherie de Tunis puisque celles-ci ne sont matérialisées verbalement (par des salutations) que dans 9% des cas. Cette observation vient valider la considération selon laquelle certaines interactions de ce corpus doivent être analysées comme ne comportant pas de séquences encadrantes, puisque la séquence de paiement qui vient clore l'interaction ne peut en constituer une.

La grande majorité des interactions tunisiennes se terminent par la séparation physique des participants, après la séquence finale de la transaction celle du paiement, sans qu'aucun échange ne vienne verbaliser cette séparation :

Bl (à CL40, en lui tendant sa viande) : tleθa  
 mjet gra:m  
 ..ʔelfi:n<sup>w</sup>u miti:n<sup>w</sup>u χamsi:n  
 ...sebʕa mje: <sup>w</sup>u χamsi:n  
 lmje:t gra:m mafru:m

Bl (à CL40, en lui tendant sa viande) : trois  
 cent grammes  
 deux mille deux cent cinquante  
 sept cent cinquante  
 les cent grammes de viande hachée

*Le client paie et part.*

<sup>79</sup> *fi:-l-εme:n*

dans *art.det-salut*. Cette formulation est une ellipse de *fi:-ʔεme:n-ʔalla:h*, le salut ne pouvant être que du fait de Dieu.

<sup>80</sup> *ti-sbah* *ʕale* *χi:r*

*préf.2<sup>me</sup> pers.sing.-réveiller sur bien*

Il est possible de mettre en relation l'absence de séquence de clôture avec le nombre de clients présents dans la boucherie, les interactions s'enchaînant très rapidement les unes aux autres. Mais, comme nous l'avions constaté pour la séquence d'ouverture, il n'est pas possible d'affirmer qu'il s'agit là d'une règle générale, l'absence de salutations pouvant apparaître hors de ces situations particulières.

Si les salutations sont le plus souvent absentes, les formulations votives, qui, comme on le verra dans le chapitre consacré au remerciement, accompagnent le paiement, sont plutôt fréquentes. Ces vœux, que l'on peut analyser comme prenant souvent la valeur pragmatique de remerciement, doivent être également considérés comme ayant une fonction clôturante. La séquence encadrante de clôture se réduit alors à un seul énoncé, qui a une double fonction pragmatique, celle d'un vœu (religieux) qui prend valeur de remerciement du fait de la situation transactionnelle<sup>81</sup> et qui fonctionne comme un *clôtureur* :

CL12 : ?ejj trajjef [be:hi↑	CL12 : oui un bon morceau
A : [nqus minna↑	A : je coupe de là ?
CL12 : ?ejj qus trajjef be:hi	CL12 : oui coupe un bon morceau
<i>A lui tend la viande tout en recevant l'argent que lui tend CL12.</i>	
A : saħħa li:k walla saħħa li:k	A : à ta santé par dieu à ta santé
CL12 : Sajtî:k ?essahħa	CL12 : qu'il te donne la santé

La valeur de remerciement tout comme la fonction interactionnelle de *clôtureur*, ne constituent souvent en réalité que l'une des facettes de ces formulations votives comme on le verra plus tard. Pour cette partie, il est cependant important de relever que si la *clôture*, en tant que séquence encadrante, est très généralement absente des interactions, la séparation physique des participants de la boucherie tunisienne, coïncidant avec la fin du paiement, peut être marquée par une formule votive spécifique.

<sup>81</sup> Les formulations votives à valeur de remerciement sont analysées au chapitre 6.

## 5. Conclusion

### *A - Les séquences d'ouverture*

D'un point de vue général et comparatif les séquences d'ouverture sont beaucoup plus systématiques dans les interactions de Villefranche que dans celles de Tunis. On a vu que même si cette divergence dans la systématisme de cette séquence pouvait être due aux cadres participatifs particuliers de chacun des corpus, cette piste d'analyse n'était pas suffisamment explicative. D'autre part, on a vu que, lorsqu'elles apparaissent, les séquences d'ouverture de Tunis peuvent être matérialisées au travers d'une salutation ou d'une formulation votive ayant valeur de salutation d'ouverture mais que l'échange pouvait être tronqué, ce qui n'est jamais le cas à Villefranche. On observe également la même dissymétrie dans la systématisme des salutations complémentaires qui sont beaucoup plus fréquentes en France qu'en Tunisie. Il est possible de schématiser ainsi les ouvertures pour chacun des corpus d'interactions.

Pour chacune de ces représentations, nous décrivons les cas les plus représentés, les éléments optionnels sont indiqués entre parenthèses.

*L'attribution du tour (généralement réalisée par le non-verbal : regards, position corporelle etc.) se fait globalement dans les deux sites de manière démocratique<sup>82</sup>, en fonction de l'ordre d'arrivée des clients.*

### *(1) L'ouverture à Villefranche*

#### *(1) Echange de salutations*

*CL ou C : salutation d'ouverture (terme d'adresse)*

*C ou Cl : salutation d'ouverture (terme d'adresse)*

#### *((2)) Echange de salutations complémentaires))*

### *(2) L'ouverture à Tunis*

---

<sup>82</sup> Respect du principe de la file d'attente ; le premier arrivé est le premier servi. Cette règle se trouve parfois explicitée par le commerçant ou le client en cas de litige. Dans les corpus on ne trouve qu'un seul exemple de cette explicitation, du fait du commerçant tunisien :

A : baʕdu tawwa

*Le client 11 s'en va.*

CL12 : hajja ʔeni:s

A : ʃku:n ze: qbel↑

CL12 : ʔe:na qbel

A : ʔenti qbel↑

CL12 : ʔejj..ʔaʔti:ni belfi:n hebra

A : au suivant maintenant

*Le client 11 s'en va.*

CL12 : allez Anis

A : qui est venu avant ?

CL12 : moi je suis avant

A : toi tu es avant ?

CL12 : oui donne-moi pour deux dinars de viande sans os

**On peut relever deux cas :**

**Cas 1 : L'un des deux participants salue**

*C et/ou CL : salutation (vœu du commerçant) (terme d'adresse)*

*(C et/ou CL : salutation (vœu du commerçant) (terme d'adresse))*

*(C et ou CL : salutation complémentaire)*

*(C et ou CL : (retour de la salutation complémentaire) / (réponse à la salutation complémentaire) / (requête du client))*

**Cas 2 : Pas de salutation**

*CL : requête*

Ces représentations schématiques, qui sont des généralisations des structures interactionnelles de chacun des corpus, ont l'avantage de permettre rapidement au lecteur de relever les spécificités et les similitudes observées mais elles cachent aussi des différences plus fines mais néanmoins importantes. On notera notamment, pour rappel : un écart sensible au niveau de la richesse des paradigmes des formulations de salutations à Villefranche et à Tunis où l'on remarque une très grande variété (relative) d'un point de vue quantitatif, de nombreuses formulations votives religieuses à Tunis qui dénotent une particularité culturelle et, toujours au niveau des salutations à Tunis, la spécificité des salutations en "root-echo response". Toutes ces observations, qui différencient les comportements langagiers caladois et tunisois, viennent par ailleurs rapprocher le fonctionnement interactionnel observé à Tunis avec celui d'autres pays de langue arabe et permettent ainsi de justifier d'une sorte d'unicité générale de la culture arabe à cet égard.

*B - Les séquences de clôture*

*(1) Dans les interactions du corpus de Villefranche*

Elles sont systématiques dans les interactions de la boucherie caladoise, les routines y sont par ailleurs plus variées et plus présentes que dans le corpus de Tunis, ce qui tend à rendre cette séquence plus étendue à Villefranche. L'échange de salutations est la composante centrale et nécessairement présente de cette séquence. On n'observe guère de variations dans les formulations des salutations mais les échanges ne sont jamais tronqués. D'autres énoncés ou échanges à fonction euphorisante peuvent également venir enrichir cette séquence. On relève notamment de nombreux vœux (qui apparaissent uniquement dans cette séquence), des promesses de se revoir. Les remerciements sont

également des actes caractéristiques de cette séquence mais il faut plutôt les considérer comme faisant plutôt partie de la séquence de paiement qui coïncide très souvent avec la clôture. On peut schématiser ainsi cette séquence :

Echange de salutation :

C ou CL : salutation (vœu) (promesse de se revoir) (remerciement)

C ou CL : salutation (vœu) (promesse de se revoir) (remerciement)

## *(2) Dans les interactions du corpus de Tunis*

Les clôtures ne constituent véritablement une séquence encadrante distincte du corps de l'interaction. Les cas dans lesquels la clôture est marquée par des salutations sont très insignifiants (9%) et ne constituent donc pas le fonctionnement général. Nous avons par ailleurs pu relever que certains énoncés particuliers, des vœux, pouvaient se trouver en fin d'interaction et coïncider ainsi avec la séparation physique des participants. Nous ne pouvons cependant pas affirmer avec certitude que ces vœux ont pour fonction principale de clore de manière positive l'interaction puisqu'ils amalgament souvent leur fonction votive à la valeur de remerciement, dans la mesure où ils succèdent à la séquence de paiement. Quoiqu'il en soit, ces vœux n'étant pas systématiques et ne provoquant pas non plus le développement d'une séquence, il faut retenir que le schéma général des interactions de ce corpus ne comprend pas de clôture. De la même manière que l'ouverture de ces interactions peut n'être constituée que de la co-présence physique des participants, la clôture n'est matérialisée que par leur séparation, aucun matériau verbal ne semblant nécessaire à sa concrétisation dans l'interaction. Le script de la transaction de commerce à Tunis n'impose donc pas aux participants de ménager les séquences de la rencontre et de la séparation. En ce sens les interactions du corpus tunisois privilégient explicitement le corps transactionnel, but premier de la rencontre.

### *Remarque*

Quelle que soit la fréquence des actes routiniers présents dans les séquences encadrantes, leur formulation, leur nature ainsi que leur contenu sémantique renseignent sur le type de contrat social existant entre les membres de la communauté. Aussi, il est possible de voir au travers des différences dégagées pour les interactions à Villefranche et à Tunis des divergences sociales : les présentations tunisoises sont plus souvent religieuses, celles de Villefranche plus ancrées dans le moment présent (commentaires sur la météo etc.). Bien que cette dimension sociologique dépasse notre objet, on voit bien là, avec Bourdieu, comment « les rituels représentent la limite de

toutes les situations d'imposition où, à travers l'exercice d'une compétence technique qui peut être très imparfaite, s'exerce une compétence sociale, celle du locuteur légitime, autorisé à parler avec autorité. » (1982 : 20)