

La transaction constitue le corps de l'interaction de commerce. C'est à ce moment de l'interaction que l'échange a lieu et donc que la finalité première s'exécute. Le script de la transaction requiert, rappelons-le, deux phases principales : (1) la phase de la requête du client et de son exécution par le commerçant et (2) la phase de la contre-requête du commerçant et de son exécution par le client. Une première approche des corpus montre que la première phase est beaucoup plus longue que la seconde : elle peut demander l'élaboration de séquences complexes, parfois longues et nombreuses, à l'inverse de la phase de paiement qui se résume très souvent à une seule séquence. C'est pour cette raison que lors de notre analyse nous considérerons la première phase en deux temps :

(A) Au chapitre 5, nous nous attachons au temps de la requête principale du client (dont nous analyserons les différentes formulations, les modifications, l'expression du référent) ;

(B) Au chapitre 6, nous abordons l'analyse du temps des séquences susceptibles d'être développées autour de la requête et de son exécution ainsi que des requêtes subordonnées et particulières.

Dans le premier temps, l'analyse se focalise sur les deux points particuliers que constituent « les questions sur la possibilité de réalisation de la requête » ainsi que sur les actes de langage particuliers formulés lors de ce premier temps à Tunis.

La seconde phase, celle de la « contre-requête » donnant lieu à la séquence de paiement, est suivie de l'analyse du remerciement dans les deux corpus au chapitre 7. Bien que cet acte ne fasse pas intrinsèquement partie de cette phase, nous verrons qu'il est cependant plus judicieux de le faire apparaître successivement au paiement afin de mieux comprendre son fonctionnement.

## CHAPITRE 4 : LA REQUETE PRINCIPALE

### 1. L'acte de requête dans les interactions de commerce

#### 1.1. La requête principale : un acte pivot

La requête est l'acte énoncé par le client à destination du commerçant, qui explicite la nature du désir du premier, et par-là la tâche du second : elle permet alors l'accomplissement de la transaction. C'est cet acte que nous nommerons « requête principale » par opposition aux pré-requêtes, requêtes subordonnées et particulières que nous aborderons plus loin.

Parmi l'ensemble des actes de langage, Gardiner pose que le véritable trait pertinent et saillant de la requête est « le désir chez le locuteur d'une action ne dépendant pas uniquement de sa propre volonté » (1989 : 269). Ce trait rejoint la définition donnée par Kerbrat-Orecchioni (2001) qui définit la requête comme "demande d'un faire", par opposition à la question, "demande d'un dire". Du fait de ses caractéristiques structurelles relativement stables, la requête a été bien décrite, tant au niveau purement linguistique qu'au niveau de son fonctionnement interactionnel. Ainsi, cet acte se prête tout particulièrement à l'analyse comparative interculturelle. On peut seulement regretter que les études consacrées à cet acte de langage dans une visée comparative ne soient pas totalement complètes et satisfaisantes dans notre optique de recherche. En effet, la requête a été essentiellement analysée à travers deux optiques, l'une analysant l'acte de langage d'un point de vue intraculturel (Kerbrat-Orecchioni 2001) et la seconde analysant la requête d'un point de vue comparatif mais à partir de données non authentiques, se basant sur les intuitions des locuteurs mis dans des situations construites diverses (CCSARP Project<sup>96</sup> de Blum-Kulka House et Kasper 1989).

Aussi, il apparaît que l'une des rares études comparatives interculturelles se basant sur des données authentiques soit celle menée par Aston et ses collaborateurs dans *Negotiating Service* (1988), ouvrage collectif dans lequel la requête fait l'objet d'une

---

<sup>96</sup> Cross-Cultural Speech Act Realization Project.

analyse fine et rigoureuse. Mais là encore la perspective est différente, puisque les interactions analysées sont celles de natifs *versus* non-natifs. L'étude proposée dans ce chapitre vient donc renforcer et surtout compléter la multitude d'analyses portant sur la requête, en apportant un point de vue différent puisqu'elle s'attache à décrire et analyser ce même acte de langage, émis dans une situation similaire, celle du commerce, dans deux pays et langues différents.

Acte de langage central de la transaction, la requête principale<sup>97</sup>, émise par le client et à destination du commerçant est inscrite dans le script de l'interaction de commerce et est en quelque sorte l'acte « pivot » de l'interaction. C'est dans sa réalisation que son énonciateur devient client puisque « demandeur » il assigne le rôle de commerçant à son interlocuteur.

Par l'explicitation verbale de sa présence et de sa volonté, le client engage véritablement la transaction et le terme même d'inter-actions prend dans ce cas toute sa signification, la requête générant l'attente d'une véritable action et non pas une simple réponse verbale. Acte attendu et nécessaire, la requête est fondamentalement l'acte de langage qui caractérise l'interaction de commerce en tant que type particulier - c'est l'acte déclencheur de la transaction. Ancrant chacun des participants dans leurs rôles interactionnels, la requête définit en même temps qu'elle explicite le "type d'activité" (Levinson, 1992) dans lequel s'inscrit l'interaction puisque permettant à chacun d'atteindre son but.

Afin de mieux comprendre en quoi consiste cet acte dans le contexte particulier des petits commerces, il faut décrire précisément ce que *fait* le client en énonçant sa requête. Tout d'abord, en formulant sa requête, le client se définit en tant que tel, c'est-à-dire comme un participant s'engageant dans une interaction de transaction. Il valide en même temps le rôle (*a priori* prédéfini) du commerçant. La formulation de la requête est l'acte essentiel, nécessaire, premier, distinctif et constitutif de l'interaction de transaction. Il est en effet peu concevable d'envisager une interaction de transaction qui se passerait de cet acte. Dans la totalité des corpus aucune interaction n'en est dénuée et l'analyse du corpus de Béchri a montré que les interactions dans lesquelles la requête n'apparaissait pas, étaient en fait des interactions du type de la conversation, dans lesquelles les participants ne se définissaient pas comme ayant des rôles complémentaires mais symétriques.

---

<sup>97</sup> On verra plus loin qu'il est possible de distinguer ces requêtes *principales* des requêtes *subordonnées* et

On peut d'ailleurs tout à fait imaginer ce scénario dans l'une de nos boucheries, il peut arriver en effet qu'une personne pénètre dans l'enceinte d'un commerce pour demander son chemin par exemple et dans ce cas, la seule entrée dans le commerce ne suffit pas à faire d'un participant un client, encore faut-il qu'il énonce une requête, et celle d'un produit susceptible d'être présent dans le site. Le passant égaré s'adresse au commerçant non en tant que tel du point de vue de son rôle mais plutôt en faisant appel à son statut particulier qui lui vaut d'être un connaisseur des lieux dans lesquels il exerce. La requête permet donc au client de se constituer comme tel, en explicitant la raison de sa présence et en s'engageant dans une interaction de transaction.

## 1.2. Localisation de la requête dans l'interaction

Cet acte central de l'interaction constitue l'explicitation du but de la présence du client ainsi que la justification de l'existence même de l'interaction. C'est pourquoi il n'est pas étonnant que la requête apparaisse très généralement en tout début d'interaction. Cependant, nous avons vu que les interactions de Villefranche et de Tunis différaient du point de vue des séquences d'ouverture notamment par la présence ou l'absence d'un échange de salutations. Cette différence se répercute nécessairement sur la place de la requête dans l'interaction dans chacun des deux commerces. C'est pourquoi nous présenterons successivement la place de la requête dans les interactions des deux corpus.

### *La requête dans les interactions de Villefranche*

Les interactions de la boucherie de Villefranche débutent, pour 89% d'entre elles, par un échange de salutations. L'acte de requête arrive dans ces cas majoritaires juste après la séquence de salutations (comportant ou non des salutations complémentaires) :

Br : bonjour  
CL17 : bonjour (*attend trois minutes, les commerçants sont tous deux occupés*)  
Br : qu'est-ce qui dit Christian↑  
CL17 : oh rien  
Br : ben si tu dis rien c'est pas grand chose hein↑  
CL17 : j'vais prendre de la viande hachée

L'acte de requête est principalement à l'initiative du client mais peut être également amené par le commerçant qui formule en quelque sorte une invitation à la requête à

travers notamment ce que Kerbrat-Orecchioni (2001) décrit comme une *salutation-question* :

Bre : madame:

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

L'intervention de la bouchère associe une valeur de salutation et celle d'une question, la cliente répond d'ailleurs à ces deux valeurs en saluant puis en formulant sa requête.

#### *La requête dans les interactions de Tunis*

Les interventions des commerçants observées précédemment (visant à inviter le client à produire sa requête) se retrouvent également dans le corpus de Tunis. Cependant il y a une spécificité des requêtes dans ce corpus, qui tient à son niveau d'apparition dans le script général.

Les séquences d'ouverture sont beaucoup plus rares dans les interactions de la boucherie tunisienne et la requête constitue souvent la première intervention de l'interaction :

#### *Une femme d'une trentaine d'années.*

CL1 : ?eni:s ?andek hebra be:hja↑

A : ah↑

CL1 : hebra be:hja ?andek↑

(...)

CL1 : Anis tu as de la bonne viande sans os ?

A : ah ?

CL1 : de la bonne viande sans os tu en as ?

Le caractère facultatif des échanges de salutations dans ces interactions confère une place particulière à la requête puisque cet acte constitue dans ces cas l'ouverture de l'interaction.

## 2. L'acte de requête

Avant de procéder à l'étude proprement dite de la requête, un inventaire des différentes formulations observées dans les commerces caladois et tunisois peut déjà donner quelques pistes d'analyse. Cet inventaire regroupe les formulations par catégories qui seront commentées et affinées plus tard.

Les formulations inventoriées sont celles de ce que nous nommerons *l'acte central* de la requête et qui correspond au *Head Act* dans l'analyse de Blum-Kulka, House et Kasper (1989 : 1-36). Dans leur étude, trois composantes majeures de la requête se dégagent. La première est constituée des "*alerters*" qui sont définis comme les éléments de l'énoncé permettant de capter l'attention du destinataire. Prototypiquement les "*alerters*" sont réalisés par les termes d'adresse. Cette première catégorie constitutive se retrouve parfaitement dans les requêtes des interactions caladoises et tunisiennes et nous ne la modifierons pas. La seconde composante dégagée est celle des "*supportive moves*". D'après leur analyse, les requêtes sont souvent précédées de demandes sur la disponibilité ou le bon vouloir du destinataire et ces demandes peuvent être accompagnées par des justifications ("*grounders*") qui fonctionnent d'ailleurs parfois seules comme requête. Cette composante devra être modifiée par notre étude, les requêtes dans les sites commerciaux étant spécifiques de ce point de vue. Le "*Head act*" est la dernière composante et varie selon deux dimensions, tout d'abord celle des types de stratégies de requête (on verra que 9 types sont répertoriés) et ensuite celle des perspectives d'orientation qui varient selon que la requête est orientée vers le locuteur, le destinataire, les deux ou encore qu'elle est impersonnelle.

## 3. Les formulations

Les tableaux présentés ci-dessous rassemblent l'inventaire des différentes formulations de l'acte central de la requête dans les interactions de la boucherie de Villefranche et de Tunis. Chacune de ces formulations sera par la suite décrite en détail et analysée, mais il est important de donner immédiatement une première vue globale des caractéristiques et spécificités répertoriées.

*Types des formulations de la requête dans le corpus de Villefranche*

	Fréquence	Réalisations
<i>Formulations indirectes</i>		
Expression d'un vouloir : Assertion d'un désir au conditionnel	53%	« je voudrais X » « j'aurais voulu X »
Assertion de l'acquisition future	23%	« je vais prendre X »
<i>Formulations directes</i>		
Elliptique <sup>98</sup>	15%	« X »
Impératif	7%	« donnez-moi X »

*Types des formulations de la requête dans le corpus de Tunis*

	Fréquence	Réalisations
<i>Formulations directes<sup>99</sup></i>		
Impératif	76%	« <i>ʔaʔti:ni</i> : X » « <i>donne-moi X</i> » « <i>trah X</i> » « <i>fais voir X</i> » « <i>he:t X</i> » « <i>passé X</i> »
Elliptique	24%	« X »

En éludant dans un premier temps la perspective comparative - les deux catégories majeures (directes et indirectes) de la réalisation de l'acte de requête regroupent une liste fermée et relativement restreinte de formulations. Il est difficile d'attribuer cette relative stabilité des réalisations à la seule explication tenant aux possibilités offertes par les deux langues. En français par exemple, les types de formulations de la requête sont fort nombreux comme le montre Kerbrat-Orecchioni (2001) et dépassent largement l'inventaire dressé ici. Cette constatation ne remet pas en cause la représentativité du corpus mais s'explique par le fait que la plupart des études<sup>100</sup> menées jusqu'ici ont analysé la requête dans diverses situations. Il faut donc conclure que les interactions de commerce constituent, en France comme en Tunisie, une situation suffisamment particulière pour que les possibilités de réalisations de la requête soient restreintes à un paradigme stable et réduit.

Deux observations surgissent immédiatement. D'une part, les quatre types de formulations sont inégalement répartis parmi les deux catégories. D'autre part, la fréquence d'utilisation des différents types est très inégale. Les conclusions pouvant être tirées de ces observations doivent d'abord donner lieu à l'analyse plus fine de chacune des formulations.

<sup>98</sup> On verra que le terme d'« elliptique » n'est pas celui qui convient le mieux et pose problème. On le conservera cependant pour cet inventaire général.

<sup>99</sup> On notera que la catégorie « formulations directes » comprend une requête particulière qui en réalité consiste en une non-formulation et correspond à un comportement de « libre service ». Ce cas particulier étant unique dans le corpus (interaction 19) nous avons préféré ne pas le faire figurer dans le tableau récapitulatif mais plutôt l'intégrer dans les formulations directes.

<sup>100</sup> Notamment par le projet CCSARP.

*Remarque*

A la lecture des tableaux récapitulatifs des formulations, on peut être étonné de ne pas y voir figurer celle de la formulation indirecte consistant en une question sur la possibilité de réalisation de la requête. Ces formulations sont présentes dans les corpus mais nous verrons plus loin que ces questions particulières doivent être traitées séparément pour des raisons que nous éluciderons.

### **3.1. Les formulations directes**

#### **3.1.1. A l'impératif**

La formulation de la requête au mode impératif paraît intuitivement et *a priori* la plus appropriée pour énoncer un tel acte de langage. La langue française ainsi que la langue arabe offrent d'ailleurs toutes deux à leurs locuteurs ce mode particulier, mais la comparaison des formulations observées dans les deux sites montre une grande différence quantitative quant à la fréquence d'utilisation. Si l'impératif est la stratégie la plus utilisée des participants tunisois, elle n'est que rarissime dans les interactions du corpus de Villefranche. Dans ces dernières, seules deux occurrences apparaissent et ce, dans une même interaction :

CL3 : euh: donne-moi..donne-moi un steak s'il te plaît::: (tousse)

CL3 : hein↑...ouais..et pi donne-moi euh: deux tranches d'agneau...euh celle-là

L'utilisation unique et exceptionnelle du mode impératif pour ces deux requêtes peut s'expliquer par la relation proche des participants à cette interaction. L'analyse plus large de l'interaction révèle une relation amicale, suivie et régulière, entre la cliente et les commerçants. Le premier marqueur de cette proximité est l'utilisation du pronom « tu » énoncé de manière réciproque. Le développement d'un thème extra-transaction, celui d'une fête commune, marque également l'intensité de la relation entre les participants. L'impératif n'apparaissant que dans cette interaction, on peut être en droit de supposer que c'est la relation qui légitime son usage. Le rôle de chacun des participants n'est pas affecté par la relation intime qu'ils entretiennent puisque la cliente est là en tant que telle et que les commerçants jouent également leur rôle de vendeurs, mais il est clair que l'histoire conversationnelle et personnelle des participants à cette interaction laisse transparaître un niveau d'un autre type, celui du mode de la conversation qui émerge



de l'interaction de transaction et qui leur permet de développer des thèmes particuliers ainsi que de mener l'interaction de transaction selon un mode plus informel et personnel.

Il serait cependant exagéré et hâtif de prétendre justifier l'impératif par le seul niveau relationnel des participants. D'une part, le corpus ne présentant qu'un seul cas d'interaction illustrant ce mode, il n'est pas possible de faire une généralisation fiable, et, d'autre part, le corpus présente d'autres cas d'interactions dans lesquelles les participants entretiennent des relations proches qui ne donnent par pour autant lieu à l'utilisation de l'impératif. L'hypothèse interprétative plausible mais quelque peu stérile qu'il est possible d'avancer est celle d'une variante personnelle et exceptionnelle due à une personnalité particulière.

Dans tous les cas et quelle que soit l'hypothèse retenue, il reste que les formulations des requêtes à l'impératif constituent des cas rares dans ce corpus et dans les interactions de commerce en France, comme le confirment les analyses des interactions d'autres types de commerce<sup>101</sup>. De ce point de vue, le corpus de Villefranche est tout à fait représentatif des interactions de commerce en France ainsi que du fonctionnement général de la requête en France dans lesquelles un très faible taux de requêtes à l'impératif est observé. Cette constatation générale se retrouve également dans d'autres langues comme le montre l'étude des requêtes en anglais, français, hébreu et espagnol de Blum-Kulka et House (1989 : 123-154).

Les interactions du corpus de Tunis révèlent une proportion totalement inverse. L'impératif, exceptionnel dans les interactions de Villefranche, est ici la stratégie la plus courante. La formulation « standard » est en effet énoncée au mode impératif, et ce selon deux constructions, indifféremment utilisées<sup>102</sup> :

- *ʔaʕti:ni*: + objet de la requête

Il s'agit de la construction la plus fréquente puisqu'elle concerne 71% des requêtes. Littéralement, elle signifie « *donne-moi* ».

- *he:tli*: + objet de la requête

---

<sup>101</sup> Pour un aperçu plus général du fonctionnement de la politesse dans les sites commerciaux, voir Kerbrat-Orecchioni (2001b) : « La formulation directe ("Donnez-moi X") n'est que très rarement attestée, et elle est toujours accompagnée de "s'il vous plaît" ».

<sup>102</sup> *ʔaʕti:-ni*: donner-suff.1<sup>ère</sup>pers.sing.

*he:t-li*: passer-suff.1<sup>ère</sup>pers.sing.

Cette construction ne concerne que deux requêtes sur l'ensemble du corpus. Littéralement elle signifie également « donne-moi » mais la distinction entre les deux constructions tient au registre de langue. Si la première peut être qualifiée de standard ou encore de neutre, la deuxième construction tient plutôt du registre familier. Ce verbe est en effet plutôt réservé aux situations familiales et informelles et, en ce qui concerne le dialecte tunisien, renferme une connotation d'empressement.

### ***3.1.2. Elliptiques***

Les interactants tunisois et caladois formulent parfois leur requête de manière elliptique, c'est-à-dire à travers des formulations où seul le nom produit désiré est énoncé. La proportion de ce type de stratégie est à peu près équivalente dans les deux corpus, elle constitue 24% des requêtes de la boucherie tunisienne et 18% de celles de Villefranche. Dans les deux commerces, la structure de cette requête est identique et se traduit par l'explicitation verbale du but du client. Le terme d'« elliptique » tient notamment à la particularité de cette formulation qui est la seule à être nominale, ne contenant donc pas de verbe nommant explicitement l'acte de requête comme une demande (à travers notamment le verbe « donner » un vouloir ou encore l'assertion d'une action future). Cependant, comment restituer l'ellipse, à travers quel type de formulations ? La formulation elliptique apparaît ici comme faisant partie des formulations directes, choix qui n'est pas arbitraire et correspond également à l'interprétation de la majorité des classifications proposées pour la requête par les différentes études à ce sujet. « Un pain » ou « une tranche de jambon » sont des énoncés qui sont ressentis comme directs mais qui ne peuvent être interprétés comme tels à cause de leur structure et du fait de la reconstruction impossible de l'ellipse par une formulation comme « donnez-moi un pain ». Le terme d'elliptique est en effet problématique puisque rien ne laisse supposer que le destinataire, comme l'énonciateur d'ailleurs, paraphraserait plutôt par une formulation directe qu'indirecte. C'est pourquoi il est plus prudent et surtout plus judicieux de considérer que cette formulation consiste en l'explicitation du « produit » plutôt que d'être « elliptique » et qu'elle fait partie des formulations directes parce que ressentie comme telle par les interactants.

### 3.2. Les formulations indirectes

Les requêtes indirectes sont totalement absentes du corpus tunisois et les formulations traitées ici sont celles du corpus caladois.

Kerbrat-Orecchioni (2001) dresse un large inventaire des formulations possibles de la requête en français et, en comparant ce dernier à celui observé dans un site commercial tel que la boucherie, il est évident que les possibilités se restreignent. La situation particulière de transaction réduit le paradigme de stratégies offertes aux clients pour formuler leurs désirs. Parmi les nombreux moyens de demander quelque chose, les participants à la transaction préfèrent user des formulations indirectes (67% des requêtes) et, à l'intérieur de cette catégorie, choisissent de l'énoncer à travers l'expression d'un vouloir (50% des requêtes indirectes).

Toujours d'un point de vue général, les formulations indirectes observées sont toutes des formulations conventionnelles. Le degré de conventionalité est un critère important de classification et de différenciation des types de requêtes. Blum-Kulka, House et Kasper (1989) répertorient des requêtes de ce type dans plusieurs langues et Kerbrat-Orecchioni (2001) en fait état pour le français.

Les formulations indirectes observées dans le corpus de Villefranche sont de deux types :

- (1) Assertion d'un vouloir : « *je voudrais X* »
- (2) Assertion de l'acquisition future : « *je vais prendre X* »

Ces formulations correspondent à des formulations indirectes conventionnelles et elles « realize the act by systematic reference to some precondition needed for its realization, and share across languages the property of potential pragmatic ambiguity between requestive meaning and literal meaning » (Searle 1987 : 141).

La dominance quantitative de requêtes indirectes dans les interactions de la boucherie de Villefranche vient renforcer l'affirmation de Blum-Kulka & al. :

The experiments show that, in standard, routine ("scripted") situations, subjects tended to use very indirect request forms, since the risk of misunderstanding is slight, and a direct or impertinent request can be damaging or provocative. (Blum-Kulka, House & Kasper, 1989 : 4).

Il semble que les participants aux interactions de transaction considèrent en effet que la situation dans laquelle ils se trouvent est suffisamment quotidienne, répétitive, codée et routinière pour leur permettre de formuler leur requête de manière indirecte.

Cependant, les formulations énoncées sont conventionnelles et aucune requête non conventionnelle n'apparaît dans le corpus. Cette absence de requête indirecte non conventionnelle vient mettre un bémol à la remarque de Blum-Kulka & al. puisqu'elle signifie que pour les participants, la situation routinière ne suffit pas à l'emploi de formes originales et non conventionnelles. De plus, il apparaît que les requêtes indirectes observées ne diffèrent pas de celles observées dans d'autres situations, même moins formelles. Aussi, et malgré l'intérêt de la remarque de Blum-Kulka & al., il faut conclure que la formulation des requêtes dans les interactions de transaction ne diffère guère de celle des autres situations : soit les participants ne considèrent pas cette interaction comme suffisamment spécifique pour se permettre des originalités, soit ils utilisent les formes les plus codées parce qu'elles sont celles qui leur sont les plus familières et donc les plus immédiatement accessibles.

Parmi l'ensemble des formes indirectes, seules trois formulations sont actualisées par les clients, ce qui tendrait à signifier qu'elles sont les meilleures candidates dans la situation de transaction. Le contexte particulier de la situation de commerce opère une sorte de sélection des formulations appropriées. Les participants choisissent en effet parmi le vaste paradigme des formulations de la requête, celles qui sont les plus adéquates à la situation dans laquelle ils se trouvent. Les formulations orientées vers le destinataire et usant de verbes comme « pouvoir » ou « vouloir », qui sont très utilisées en français (le fameux « tu peux me passer le sel ? »), sont inadéquates dans ce contexte et il n'est donc pas étonnant de ne pas les voir apparaître dans le corpus. On voit mal en effet un client demander :

« *pouvez-vous me donner un bifteck ?* »

ou encore :

« *voulez-vous me donner un gigot s'il vous plaît ?* »

Ces deux formulations indirectes reposent sur des *conditions de réussite* de l'acte concernant le destinataire, à savoir son « bon vouloir » et son « pouvoir » à satisfaire la demande, conditions qui sont supposées d'elles-mêmes remplies par le cadre du commerce : le statut et le rôle du vendeur font que non seulement il *peut* mais qu'il se *doit* de satisfaire le désir le client, la question de son bon vouloir et de sa capacité étant de fait inappropriée.

### (1) *L'assertion d'un vouloir*

Formulation la plus fréquente dans la boucherie caladoise, elle est également répertoriée par Blum-Kulka (1987) comme stratégie particulière du *Want Statement*. Cette formulation codée qui fonctionne comme une requête indirecte est conventionnelle et constitue ce que Kerbrat-Orecchioni nomme un "trope lexicalisé".

La réalisation de ce trope se fait sous deux formes interchangeable :

- la forme « *je voudrais* » au conditionnel présent est la plus répandue ;
- plus rarement, apparaît aussi la forme analogue au conditionnel passé « *j'aurais voulu* ».

La valeur indirecte de requête de ces formulations conventionnelles vient directement se substituer au contenu propositionnel (celui d'une assertion), c'est d'ailleurs là la définition même du trope illocutoire. Dans ce contexte, la situation de transaction, engageant un script fort, lève toute possibilité d'enchaînement sur la valeur d'assertion comme le remarque Kerbrat-Orecchioni :

(...) toute assertion d'un désir, énoncée à l'intention d'un destinataire ayant la possibilité de satisfaire le désir en question, vaut indirectement pour une requête (2001 : 44)

et, à propos de la situation de commerce :

le destinataire a non seulement la possibilité, mais l'obligation de ce désir formulé par le client, si ce désir est légitime et conforme au « script » de l'interaction (situation donc où fonctionne à plein le principe bien connu « Vos désirs sont des ordres ») . (*ibid.* : 44).

### (2) *L'assertion de l'acquisition future*

Le verbe « *prendre* » conjugué au futur proche est la réalisation de ce type. Cette réalisation est la seule attestée dans le corpus et représente 23% des requêtes : « *je vais prendre X* »

**Récapitulons :** A cette étape de l'analyse il est possible de poser , du point de vue de la formulation de l'acte central de la requête, les conclusions suivantes :

*Dans le corpus de Villefranche :*

La fréquence des formulations est très inégale entre les différents types, les plus attestés sont les requêtes indirectes conventionnelles.

*Dans le corpus de Tunis :*

La fréquence est également très inégale, la formulation directe à l'impératif représente 76% des requêtes.

*D'un point de vue comparatif :*

Les interactions de Villefranche montrent une plus grande diversité, quatre formulations sont attestées contre seulement deux à Tunis :

*Récapitulatif des stratégies directes et indirectes de la requête à Villefranche et à Tunis*

TYPES OU STRATÉGIES	CORPUS VILLEFRANCHE	CORPUS TUNIS
<b>Formulations indirectes</b>		
Expression d'un vouloir : Assertion d'un désir au conditionnel	53%	Non attestée
Assertion de l'acquisition future	23%	Non attestée
<b>Formulations directes</b>		
« Produit »	18%	23%
Impératif	6%	77%

L'autre remarque émanant de l'analyse des formulations est celle qui concerne l'orientation des requêtes. Les différences observées dans les formulations caladoises et tunisoises ont des conséquences similaires sur l'orientation des requêtes. En effet, si les requêtes dans la boucherie tunisienne sont principalement orientées vers l'énonciateur (*speaker-oriented*), la majorité des requêtes énoncées à Villefranche sont, elles, orientées vers l'énonciataire (*hearer-oriented*). Les autres types de requêtes, c'est-à-dire les formulations elliptiques, sont impersonnels et donc neutres du point de vue de l'orientation. Cette différence dans l'orientation générale des requêtes dénote des significations et positionnements sociaux différents des locuteurs :

Choice of perspective affects social meaning; since requests are inherently imposing, avoidance to name the hearer as actor can reduce the form's level of coerciveness. (Blum-Kulka, House & Kasper, 1989 : 19).

L'orientation générale des requêtes dans les interactions de la boucherie de Villefranche et de Tunis conduit à accentuer les caractères *imposant vs adouci* dégagés par l'observation des formulations. Notons à ce propos que l'orientation des requêtes dans la boucherie de Tunis ne vient nullement atténuer le caractère direct des formulations comme le constatent Blum-Kulka & al. dans leur étude concernant l'hébreu.

## 4. Les modifications internes de la requête

Les *modifiers* font partie des composantes de la requête et sont décrits par Blum-Kulka, House et Kasper comme des éléments internes de l'acte central de la requête. Elles relèvent d'une part que leur présence n'est pas essentielle à l'interprétation de l'énoncé en tant que requête et d'autre part que ces *modifiers* peuvent être multifonctionnels :

First, they may act both as *indicating devices*, used to signal pragmatic force, as well as *socio-pragmatic devices*, meant to affect the social impact the utterance likely to have (...). Second, in their sociopragmatic role, they may act either as *downgraders*, meant to mitigate, (soften) the act or alternatively as *upgraders* that emphasize its degree of coerciveness. (1989 : 19).

Ces éléments internes à la requête se retrouvent dans les énoncés des interactions de commerce à Villefranche et à Tunis. Ils se regroupent en deux catégories : celle des atténuateurs (*downgraders*) et celle des intensifieurs.

### 4.1. Les atténuateurs

#### 4.1.1. L'indirection

L'indirection des formulations conventionnelles relevées dans le corpus de Villefranche relève de la politesse. La requête, acte supposé menaçant par nature, est rendue moins coercitive par la tournure indirecte. Dans la littérature consacrée à l'analyse des actes de langage et en particulier de ceux dits « menaçants » comme celui de la requête, les notions d'indirection et de politesse sont souvent liées. Leech affirme ainsi que le degré d'indirection est quasi-proportionnel au degré de politesse :

Another way to of obtaining a scale of politeness is (...) to increase the degree of politeness by using more and more indirect kind of illocution. Indirect illocutions tend to be more polite (a) because they increase the degree of optionality, and (b) because the more indirect an illocution is, the diminished and tentative its force tends to be. (Leech, 1983 : 108)

L'un des principes fondamentaux caractérisant la politesse est pour Leech celui de la *Tact Maxim* qui comprend deux volets : le volet positif, qui regroupe les stratégies visant à *maximiser le bénéfice pour le destinataire*, et le volet négatif, qui consiste, lui, à *minimiser le coût pour le destinataire*.

Dans son article "*Indirectness and politeness*", Blum-Kulka(1987) ne remet pas réellement en cause le parallèle entre indirection et politesse, elle le restreint simplement aux formulations indirectes conventionnelles. Si certaines exceptions sont relevées,

notamment par Leech (1983) et par Roulet (1980) qui montrent que certains FTAs peuvent au contraire être durcis par la formulation indirecte<sup>103</sup>, les analyses et l'avis général donnent raison à la théorie première de Brown et Levinson (1987) selon laquelle la politesse exige l'adoucissement d'un FTA quel qu'il soit.

La conclusion à laquelle aboutirait l'application d'une telle théorie sur nos corpus serait à peu près à la suivante :

*Les formulations des requêtes caladoises étant pour la plus grande majorité des requêtes indirectes, et celles des requêtes tunisoises des formulations directes, les caladois apparaissent comme étant plus polis que les tunisois à cet égard.*

Leech (1983) pose en effet que les formulations directes au mode impératif, majoritaires dans le corpus tunisois, sont des formulations impolies puisqu'elles ne respectent pas la *Tact Maxim*. Intuitivement, une telle conclusion semble pourtant hâtive : d'une part, elle ne prend pas réellement en compte la situation dans laquelle les actes de langage en question prennent place et, d'autre part, elle se base sur une conception particulière de la politesse.

L'analyse des actes de langage et tout particulièrement de la requête a donné lieu à de multiples études, notamment comparatives. La requête est en effet le domaine de prédilection des pragmaticiens pour plusieurs raisons. D'une part, il s'agit d'un acte de langage courant et aisément reconnaissable à travers diverses caractéristiques stables. D'autre part et surtout, la requête est traditionnellement décrite comme un acte menaçant et elle constitue donc l'exemple par excellence de la théorie selon laquelle les actes de langage sont régis par les principes de politesse et de coopération (Leech 1983, Brown & Levinson 1987).

Il apparaît cependant que la situation de commerce transforme en quelque sorte les caractéristiques définitives de la requête. Les études consacrées aux actes de langage mettent toutes en évidence l'importance des données situationnelles et contextuelles pour l'interprétation finale, mais aucune véritable étude n'a été faite à propos de la requête et de la politesse en situation commerciale. De ce fait, l'acte de la requête est toujours considéré d'un point de vue général et nécessairement catégorisé comme acte menaçant. Pour Searle (1972), les requêtes font partie des "*directives*", Leech (1983) les considère quant à lui dans la catégories des "*impositives*", Brown et Levinson y font

---

<sup>103</sup> Leech (1983 : 108-110) relève en effet que certaines tournures indirectes sont fort impolies, notamment pour les requêtes dans lesquelles l'action demandée au destinataire ne lui est pas bénéfique : « Can't you shut up ? ».



référence comme à des FTAs, catégories reprises par Blum-Kulka & al. (1989) dans leurs études de la requête au sein du CCSARP Project. Mais qu'en est-il de la requête dans l'interaction de commerce ? Quelles sont ses caractéristiques interactionnelles ?

En premier lieu, il faut rappeler que la requête fait partie intégrante du script de l'interaction, c'est nécessairement par sa formulation que la transaction va être possible. De ce fait, la requête est un acte attendu. Dans cette situation, ce serait l'absence de requête qui serait ressentie comme inadéquate : rappelons-le, les rôles de client et de commerçant se définissent justement comme « quelqu'un qui propose des biens » pour l'un, « quelqu'un qui désire des biens », pour l'autre, autrement dit, comme des interactants complémentaires dont l'activité commune et principale est l'échange de bien, échange verbalisé à travers l'acte de requête.

Il serait quelque peu artificiel de considérer cet acte, nécessaire et attendu, comme un FTA ou encore une imposition du locuteur sur le destinataire dans ce cadre. Le trait menaçant de la requête est neutralisé par la situation de transaction et l'on pourrait reprendre comme trait distinctif pertinent pour la requête « le désir chez le locuteur d'une action ne dépendant pas uniquement de sa propre volonté » (Gardiner, 1989 : 269) ou encore la seule définition générale de « demande d'un faire ». En neutralisant ainsi le trait menaçant de la requête, il est possible de mieux rendre compte de ce qu'est cet acte au sein de la transaction qui peut se définir dans cette situation de commerce comme étant :

*La demande attendue d'un faire de la part du client envers le commerçant en vue d'obtenir un produit.*

La notion d'attente mise en évidence dans cette définition raye le caractère initialement et généralement considéré comme menaçant de la requête en rendant compte du fait que dans le contexte particulier des commerces, cet acte ne menace ni le commerçant, qui ne peut se sentir qu'heureux de servir son interlocuteur et non lésé d'un bien (la requête du client consiste au contraire ici un FFA puisqu'elle est dans l'intérêt du destinataire), ni le client qui ne peut redouter le refus ou, si c'est le cas, le considérer comme une offense, le commerçant étant par définition « à son service ».

Il découle de cette perspective qu'il est impossible de considérer avec Leech que l'observation de la politesse dans le cas de la requête soit de respecter le principe

suivant : « Do not put *h* in a position where either *s* or *h* has to break the tact maxim<sup>104</sup> » (Leech, 1983 : 119).

D'après cette *Meta-Maxim*, Leech considère qu'être poli consiste pour le locuteur à ne pas mettre son destinataire dans une position dans laquelle il ne peut refuser la demande sans paraître impoli. Cette position ne peut évidemment être ni celle du client ni celle du commerçant : le client ne peut craindre d'être impoli en risquant de mettre le commerçant en position de refus (qui serait alors lui-même à son tour non respectueux de la *Tact Maxim* et de la politesse). Contrairement aux exemples que présente Leech, la volonté et les capacités du commerçant n'entrent pas en considération dans le cas du commerçant, elles sont de fait considérées comme positives.

De même, en considérant la définition de la politesse donnée par Kerbrat-Orecchioni, qui se base sur la théorie des faces de Brown et Levinson, comme étant « un moyen de concilier le désir mutuel de préservation des faces, avec le fait que la plupart des actes de langage produits au cours de l'interaction sont potentiellement menaçants pour telle et telle de ces mêmes faces » (2001 : 73), il apparaît là aussi que les faces des participants à l'interaction de commerce ne sont pas véritablement en jeu lors de la requête. La face positive du client ne craint ni le refus, ni l'offense de l'aveu d'un manque. D'une part parce que très souvent dans les commerces et comme c'est le cas dans la boucherie, les clients savent et/ou voient ce que le commerçant propose et ajuste leur requête en fonction. D'autre part s'ils expriment un manque, c'est un manque attendu et commun, légal et légitime, qu'ils formulent de surcroît face à une personne dont le statut et le rôle consistent justement à le satisfaire. De la même manière, le commerçant ne peut craindre un empiétement sur son territoire ou une dépossession dans sa face négative, du moment bien entendu que la requête est conforme au script de l'interaction et raisonnable. La préservation des faces n'a donc pas lieu d'être au cours de la réalisation de la requête.

Mais la question de l'interprétation des résultats comparatifs des types de formulations reste entière. En replaçant la requête dans son contexte et en remodelant de ce fait ses caractéristiques interactionnelles et interpersonnelles, il n'en reste pas moins que les locuteurs caladois produisent préférentiellement des formulations indirectes à l'inverse des tunisois qui formulent leurs requêtes directement à l'impératif. Trois interprétations distinctes mais non exclusives sont possibles :

---

<sup>104</sup> *h* et *s* sont ici respectivement le *hearer* et le *speaker*.

(1) Si l'on se place du point de vue des locuteurs tunisois, les formulations conventionnelles indirectes du corpus de Villefranche doivent être considérées comme *hyper-polies*, rien dans l'acte de requête en situation de commerce ne lui apparaissant intrinsèquement dérangeant.

(2) Du point de vue caladois, il faut noter que le choix de ces formulations peut ne pas être le fait d'une véritable volonté d'adoucissement de la requête par les participants mais le résultat d'un processus d'accessibilité plus aisée du type indirect : il est le plus fréquent en toutes situations et fait partie intégrante du répertoire des locuteurs, ces formulations leur sont donc les plus rapidement accessibles. Autrement dit, on peut poser que dans ces cas, la formulation de la requête ne connaît pas véritablement de variations ou d'adaptations situationnelles dans le cas des commerces.

(2 bis) Par ailleurs, et toujours du point de vue caladois, on peut considérer que la situation de commerce n'annule pas réellement le caractère habituellement dérangeant de la requête, la politesse reste ancrée dans les formulations. En effet, bien que les participants aient bien conscience que le service fasse partie du rôle du commerçant et que la requête soit attendue et vivement souhaitée, ils ne peuvent se résoudre à la lui formuler autrement que de la manière généralement considérée comme polie dans d'autres situations, ce qui revient sans doute à une considération telle que : « *il est là pour me servir, mais ce n'est pas pour cela que je dois le considérer comme "mon chien"<sup>105</sup> ».*

Parallèlement, le même type d'interprétation peut être attribué aux formulations directes à l'impératif du corpus tunisois :

(1) Si les formulations indirectes sont *hyper-polies* du point de vue du locuteur tunisois, les formulations directes doivent être considérées comme *a-polies* voire *impolies* du point de vue du locuteur caladois.

(2) La notion d'accessibilité plus aisée est ici également une interprétation possible. Cependant, même si intuitivement il nous paraît que ces formulations sont les plus courantes, aucune étude n'a été réalisée sur les formulations de la requête en dehors de la situation de commerce, cette interprétation reste donc une hypothèse qui demande à être vérifiée par une analyse de corpus.

(3) L'hypothèse la plus probable est que pour les tunisois, la situation de commerce annule totalement le caractère dérangeant de la requête, si tant est que ce caractère dérangeant soit intrinsèquement inscrit dans cet acte hors situation.

---

<sup>105</sup> Car c'est bien ainsi que les formulations directes sont considérées dans la majorité des situations

Pour chacun des corpus, les trois interprétations ne sont pas totalement exclusives et l'interprétation la plus vraisemblable et la plus objective serait en quelque sorte une conciliation des trois. Dans tous les cas, quelle que soit l'interprétation considérée, il est forcé de reconnaître que sur une échelle graduelle de politesse, les pratiques observées dans le corpus de Villefranche sont plus polies que celles observées à Tunis.

Lakoff (1973) explique le caractère poli des formulations indirectes par le fait qu'elles correspondent bien à la balance interactionnelle entre le besoin de "*pragmatic clarity*" et celui de la "*non apparent coerciveness*". La clarté pragmatique des actes de langage fait partie intégrante de la politesse et, de ce point de vue, les formulations caladoises et tunisoises correspondent à cette exigence. Aussi, si l'on opte pour l'interprétation selon laquelle les interactants choisissent d'énoncer leur requête à travers les formulations les plus fréquemment employées, alors les deux types sont à considérer comme polis dans les cultures envisagées. Cependant si l'on veut rester dans une approche comparative, d'après Blum-Kulka (1987), le plus haut degré de politesse est atteint quand les deux exigences, celle de la clarté pragmatique et de la non-imposition sont respectées, et c'est ce que réalisent les formulations indirectes conventionnelles.

Il est possible d'en rester à cette conclusion, de remettre en question l'universalité même des stratégies de mitigation et de politesse pour la réalisation des actes de langage ou encore, ce qui est plus raisonnable, de poser que les conceptions de ce même acte de langage (et de l'activité de transaction en général) sont variables d'une culture à l'autre. L'étude plus complète de l'acte de la requête pourra certainement permettre d'ouvrir un début de réponse à cette question, à ce stade de l'analyse toute conclusion à ce sujet serait trop hâtive, c'est pourquoi nous reviendrons sur cette question en fin d'analyse.

## 4.1.2. Autres marqueurs de la politesse

### ➤ Le conditionnel présent et passé

Le conditionnel est l'un des moyens syntaxiques d'atténuation de la requête et est très présent dans le corpus puisque ce temps concerne l'ensemble des formulations indirectes à travers l'assertion d'un vouloir :

CL5 : bonjour madame...je voudrais deux escalopes s'il vous plaît↑

CL18 : bonjour moi j'aurais voulu un p'tit bifteck haché s'il vous plaît

Le passé et le conditionnel, utilisés simultanément dans le deuxième exemple, sont tous deux des procédés substitutifs de politesse négative décrits par Kerbrat-Orecchioni comme visant à « mettre à distance la réalisation de l'acte problématique » (1996 : 56). L'utilisation du conditionnel tient également sa valeur de politesse à ce que Brown et Levinson (1987) qualifient de stratégie du "pessimisme". Contrairement aux assertions d'une acquisition future (« je vais prendre »), les formulations au conditionnel présentent la réalisation de la requête comme plus incertaine et apparaissent donc comme plus polies puisque masquées en une sorte de souhait. Elles sont d'autant plus polies qu'elles respectent à la lettre la *Tact Maxim* de Leech (1983) en permettant au destinataire de la requête d'envisager un refus sans que celui-ci soit ressenti comme une offense, en un sens ces formulations pourraient être paraphrasées par « *j'aurais voulu X, si vous ne l'avez pas, ce n'est grave !* ».

Le « *s'il vous plaît* »

Environ 50% des requêtes des interactions de Villefranche comprennent le marqueur de politesse « *s'il vous plaît* ». Procédé de politesse positive par excellence, ce morphème accompagne indifféremment les quatre types de formulations :

#### (1) Directe

CL3 : euh: donne-moi...donne-moi un steak s'il te plaît::: (tousse)

#### (2) Explicitation du produit

CL13 : une bavette s'il vous plaît

(3) Assertion d'un vouloir

CL5 : bonjour madame...je voudrais deux escalopes s'il vous plaît↑

(4) Assertion de l'acquisition future

CL1 : oui...alors euh j'vais prendre euh: une poire... une poire s'il vous plaît.en voilà un morceau..j'sais pas si t'en as une entière↑..sinon j'vais prendre euh trois biftecks...(inaudible) ouais le temps est tellement beau que:: ça paraît↑

Aucun équivalent de ce marqueur n'existe dans les requêtes du corpus de Tunis. La langue arabe offre portant à ses locuteurs différents termes équivalent au « s'il vous plaît » qui font par ailleurs partie du dialecte tunisien. Deux occurrences d'un adoucisseur fonctionnent de manière à peu près similaire dans l'intervention de la cliente 16 et du client 40. Il s'agit en fait de deux variantes du même vœu (« *(i)ʕajjeʃ weldi* » et « *ja ʕajjek* » déclinés autour de la racine commune<sup>106</sup>). Ce vœu a dans ce contexte particulier une valeur pragmatique équivalente à celle du « s'il vous plaît » et fonctionne comme un adoucisseur. Les clients rétribuent en quelque sorte symboliquement et, par avance, le commerçant de la demande qu'ils lui adressent en formulant auprès de Dieu le souhait d'une longue vie :

Exemple 1 :

CL16M : ʔeni:s ʔaʕtʃi:mi: min ya:di  
ʕajjeʃ weldi:

CL16M : Anis donne-moi de là-bas  
(qu'Il) fasse vivre mon fils

Exemple 2 :

CL40 : ʔeni:s brabbi: tleθa mjet  
gra:m lham mafru:m ja ʕajjek

CL40 : Anis avec Dieu trois cents  
grammes de viande hachée (qu'Il) te fasse vivre

Les vœux des clients tunisois ne sont que quasi-équivalents à l'adoucisseur français « s'il vous plaît ». En analysant plus finement leur valeur pragmatique, ce que *fait* le client français en adoucissant son énoncé ne s'avère pas tout à fait identique à ce que *fait* le client tunisois. A travers le « s'il vous plaît » le client français vient adoucir le caractère menaçant et coercitif de son acte en énonçant une formulation qui, sémantiquement et pragmatiquement, vient effacer le caractère d'obligation de la requête. En énonçant un vœu tel que ceux observés dans le corpus de Tunis, le participant tunisois n'adoucit pas véritablement le caractère coercitif de sa requête, mais offre, en une sorte de

<sup>106</sup> Les deux sont effectivement formés autour du verbe *ʕajjeʃe* sur la forme du factitif « faire vivre » :

*i-ʕajjeʃ weld-i*:

*préf.3<sup>ème</sup> pers.sing-faire vivre fils-suff.1<sup>ère</sup> pers.sing.*

*ja ʕajif-ek*

*vocatif faire vivre-suff.2<sup>ème</sup> pers.sing*

compensation, un cadeau verbal symboliquement important puisque impliquant la nature divine. En ce sens, les vœux énoncés peuvent être considérés comme des *remerciements par anticipation*<sup>107</sup> de l'action bénéfique demandée.

## 4.2. Modifications particulières de la requête dans le corpus de Tunis

Les requêtes des clients tunisois, majoritairement à l'impératif, sont parfois durcies par des interjections signifiant l'empressement. Ces interjections sont de deux types et prient le commerçant de répondre rapidement à la requête.

Les deux exemples suivants illustrent les deux types d'interjections observées :

➤ *hajja* (interjection qui signifie littéralement « allez »)

CL24 : hajja ?eni:s a?ti:ni: ?wajja kebf "u ?wajja he?e:ka hakkelli:

CL24 : allez Anis donne-moi un peu d'agneau et un peu de ça là

➤ *trah* dialectal, il ne s'agit pas véritablement d'une interjection mais du verbe « voir » conjugué à la deuxième personne au mode impératif : se traduit par « fais voir »

CL9 : trah ?a?ti:ni: nu? ?tal l?am mafru:m

CL9 : fais voir donne-moi une demi livre de viande sans os

L'adjonction d'interjections de ce type durcit d'autant plus la requête qu'elles sont au mode impératif. Ce procédé n'est pas systématique puisqu'il ne représente que 10% des requêtes, il ne provoque toutefois ni fâcheries ni comportements particuliers de la part du commerçant. Il est tout de même important de relever que ces requêtes particulières apparaissent souvent lorsque les clients sont plusieurs dans la boucherie. Cependant, d'un point de vue comparatif, le nombre de clients présents ne justifie pas pour autant un tel empressement, le même cas de figure à Villefranche ne provoquant pas ces interjections. Prenons pour exemple l'extrait suivant dans lequel le client 7 somme le boucher de le servir rapidement :

1 CL7 : l?am ?allu:ʃ ?allu:ʃ↑ (8s)

2 A : t?eb l?am ?allu:ʃ↑

3 CL7 : mawzu:d↑

4 A : le: ?allu:ʃ me: femme:ʃ (10s) l?allu:ʃ

5 ?heb..walla ki:ma [na?ki:lek

6 CL7 : [?a?le:h↑

7 A : o:h ja weldi↑ hatta ?iti:h ?essu:q

CL7 : de la viande d'agneau mouton ?

A : tu veux de la viande d'agneau ?

CL7 : il y en a ?

A : non de l'agneau il n'y en a pas (10s) l'agneau c'est de l'or je te jure comme je te dis

CL7 : pourquoi ?

A : oh mon fils ! jusqu'à ce que le marché tombe

<sup>107</sup> Nous reviendrons sur ces formulations votives dans la partie consacrée aux remerciements.

8 *fwajja*  
9 CL9 : trah ?aʕti:ni: nus rʔal lham  
10 mafru:m  
11 CL8 : hajja ?eni:s besle:ma  
12 A : besle:ma  
*La cliente 8 s'en va.*  
13 CL7 : hajja ʃnuwwaʔ nemʃi wu nzi:ʔ  
14 A : xu:ð baqri baqri taḥfu:n  
15 CL7 : be:hi ne:xu baqri...(à un passant)  
16 ʃnaḥwelekʔ  
17 A (à CL9) : dina:r wu tesʔa mje: wu  
18 xamsi:n  
19 (à CL7, en riant) te:xu ʃwajja [bana:n]ʔ  
20 ʃandna [bana:n] be:hi ra:huʔ  
*La cliente 9 paie et part.*  
21 CL7 : hajja trah ?aʕti:na trajjef we:hid  
22 A : ?illi tḥeb  
23 CL7 : euh loca:l ma:hu  
24A : ?ejj ejj loca:l ..ah heðe:ja...lham heðe:ja  
25 maʕne:ha waḥdu fhemt..walla ʃandek  
26 heðe:ja lqarne:t heðe:ja lham heðe:ka...  
(inaudible)  
27 CL7 : ?aʕti:ni: ki:lu..he:ða  
28 A : ?illi tḥeb enti xu:ð  
29 CL7 : lham heðe:ja ma:hu (inaudible) ma:huʔ  
30 A : ?ejj ejj  
31 CL7 : ?aʕti:ni: ?aʕti:ni: melloca:l ah  
32 A : loc..?ejj ejj..xamsa le:f wu xamsa mje:ʔ  
33 wu sebʕi:n  
34 CL7 (à A, qui lui tend sa viande) :  
saḥhi:tek

un peu  
CL9 : fais voir donne-moi une livre de viande  
hachée  
CL8 : allez Anis au revoir<sup>108</sup>  
A : au revoir  
*La cliente 8 s'en va*  
CL7 : allez quoi ! je fais des aller-retour ?  
A : prend du bœuf le bœuf il est bon<sup>109</sup>  
CL7 : d'accord je vais prendre du bœuf (à un passant) comment ça va ?  
A (à CL9) : un dinar neuf mille cinquante  
(à CL7, en riant) tu prends un peu de bananes ? on a des bananes c'est bon hein !  
*La cliente 9 paie et part.*  
CL7 : allez fais voir donne-nous un bout de machin  
A : ce que tu veux  
CL7 : euh c'est local hein  
A : oui oui local ah ça cette viande-là c'est-à-dire elle est unique tu comprends ou alors t'as celles-là ces bouts-là cette viande (inaudible)  
  
CL7 : donne-moi un kilo de ça  
A : ce que tu veux c'est toi qui prends  
CL7 : cette viande c'est (inaudible) hein ?  
A : oui oui  
CL7 : donne-moi de la locale hein  
A : loc oui oui cinq mille cinq cent soixante-dix  
CL7 (à A, qui lui tend sa viande) :  
merci<sup>110</sup>

Dans cette interaction, la forme de la requête du client 7 est là pour manifester son mécontentement face à la pénurie d'agneau. Le boucher ne semble pas offusqué de cette formulation, il sert son client comme tout autre. Il semblerait d'ailleurs que la formulation extrêmement violente du client 7 (il cumule les interjections) soit permise par la relation amicale qu'il entretient avec le boucher. Le client 7, un homme d'une cinquantaine d'années est présent depuis plusieurs minutes et a échangé quelques propos avec Anis, le boucher, pendant que ce dernier servait les autres clients, notamment la cliente 9, dont la requête, durcie elle aussi par une interjection (ligne 9), prouve que les hommes ne sont pas les seuls à pouvoir se permettre de sommer le commerçant. Par ailleurs, l'intervention de la cliente montre qu'il n'est pas possible

<sup>108</sup> Littéralement cette salutation est un vœu qui signifie « avec la paix ».

<sup>109</sup> Ici nous avons traduit *taḥfu:n* par « bon » pour plus de fluidité mais cet adjectif signifie « mignon ».

<sup>110</sup> Littéralement cet énoncé est un vœu qui signifie : « qu'Il te donne la santé », d'un point de vue pragmatique, il est équivalent à un remerciement.



d'interpréter ce durcissement de la requête par une relation proche qui permettrait aux participants d'échanger au travers d'un mode particulier.

Une des hypothèses pour expliquer ce durcissement, traduit par un empressement à être servi, pourrait être le nombre élevé de clients présents dans la boucherie provoquant la difficulté des commerçants à faire face à cette influence. L'impatience des clients se traduirait alors par des durcisseurs de la requête qui leur permettraient en quelque sorte de « se faire entendre », comme c'est le cas de la cliente suivante :

CL13 : jezz:na ?eni:s ?a:d↑ ?a?ti:ni r̄tal hebra a?ti:ni r̄tal hebra

CL13 : arrête Anis allez ! donne-moi une livre de viande sans os donne-moi une livre de viande sans os

Ici le début de l'intervention ainsi que la répétition de la requête montrent explicitement l'impatience de la cliente, qui est en effet dans la boucherie depuis quelques minutes mais qui, d'après la loi de célérité, n'est pas la prioritaire, plusieurs clients étant déjà là à son arrivée.

Cependant il est un un peu excessif d'attribuer ces comportements à une situation d'encombrement du commerce, ces derniers apparaissant également lorsque les clients sont peu nombreux d'une part, et le temps d'attente n'apparaissant pas, d'autre part, être raisonnablement trop long dans ces exemples (en particulier en comparaison avec celui de la boucherie de Villefranche).

## 5. L'objet de la requête

Anderson, Aston & Tucker (1988) mentionnent, dans leur article consacré à l'analyse de la requête dans une librairie, que la requête du client doit satisfaire certaines conditions pour être acceptable et accessible. Ils empruntent la notion d'accessibilité à Widdowson (1983) qui la définit globalement comme un processus visant à satisfaire la "maxime de manière" de Grice. Ils dégagent de cette analyse que le client doit, pour rendre sa requête accessible, satisfaire à deux exigences énonciatives :

- (1) expliciter le référent ;
- (2) produire un énoncé qui puisse être interprété comme étant une requête.

Les énoncés analysés jusqu'ici satisfont tous la deuxième exigence. La communication explicite du référent est également un point commun à toutes les requêtes principales du corpus, ce qui signifie que, d'un point de vue général, les commerçants peuvent sans ambiguïté et sans encombre identifier le « vouloir » du client. Aucun développement

portant sur l'identification du référent dans les corpus n'est en effet observable. Autrement dit, les requêtes observées satisfont toutes les conditions d'accessibilité posées par Widdowson.

L'observation de la verbalisation du référent dans la requête des interactions de commerce à Tunis et à Villefranche montre en effet que la requête comprend toujours mention au moins de la catégorie de viande désirée.

Certaines distinctions sur les modes de référenciation de l'objet de la requête sont observables et la partie qui suit permettra de déceler, à travers leur description et leur analyse, si ces modes de référenciation sont communs dans les deux corpus d'interactions ou si certains sont spécifiques.

### 5.1. Pas de référent

Selon que l'on considère que la requête principale constitue une seule intervention du client ou qu'on admet qu'elle peut en constituer plusieurs, certaines requêtes des clients tunisois s'avèrent ne pas satisfaire véritablement la condition d'accessibilité et d'acceptabilité car elles n'explicitent pas le référent.

Dans le corpus en effet certaines interventions comme les suivantes apparaissent :

CL15 : ?eni:s ?aʔti:mi ʃwajja

CL15 : *Anis donne-moi un peu*

Ces premières interventions, qui sont ensuite reprises et formulées comme des requêtes accessibles et acceptables - puisque mentionnant le référent - ne peuvent être considérées comme des requêtes à part entière. Elles fonctionnent plutôt comme des pré-requêtes, ou des sommations, visant à capter l'attention des commerçants et se faire servir ensuite. En quelque sorte, on pourrait dire que ces interventions font plus ou moins partie de la catégorie identifiée par Blum-Kulka, les *alerters*, qui sont généralement incarnés par des termes d'adresse mais qui fonctionnent comme des éléments phatiques visant simplement à capter l'attention de son interlocuteur. En considérant l'extrait de l'interaction qui suit, la manière dont ces interventions doivent être considérées est claire. Elles fonctionnent autrement que comme des requêtes pures et ce d'autant plus lorsque les clients sont plusieurs :

CL12 : ?aʕti:ni: ?eni:s  
 CL11 : neqsi:n sebʕi:n  
 A : ah↑  
 CL11 : neqsi:n sebʕi:n  
 A (*en lui tendant l'argent qu'il manque*) :  
 sme:h...(aux autres clients) hajja  
 baʕdu ʔawwa  
 Le client 11 s'en va.  
 CL12 : hajja ?eni:s  
 A : ʕku:n ʒe: qbel↑  
 CL12 : ?e:na qbel  
 A : ?enti qbel↑  
 CL12 : ?ejj..?aʕti:ni: belfi:n hebra

CL12 : donne-moi Anis  
 CL11 : il manque soixante-dix  
 A : hein ?  
 CL11 : il manque soixante-dix  
 A (*en lui tendant l'argent qu'il manque*) :  
 excuse (aux autres clients) allez  
 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

D'une manière générale, la formulation de l'objet de la requête est très certainement rendue nécessaire par la variété des produits proposés dans les commerces. L'hypothèse demande à être vérifiée empiriquement mais, intuitivement, il ne paraît pas invraisemblable que dans certains commerces, ou certaines formes de commerce, la requête ne soit pas toujours explicitée verbalement. C'est souvent le cas pour les commerces dans lesquels un seul produit est disponible ; ainsi dans les billetteries de certains cinémas, les attractions foraines ou encore pour certaines denrées particulières vendues dans la rue, sur la plage ou dans les marchés comme les beignets ou encore les chewing-gums. Dans ces cas le client n'a pas à formuler explicitement l'objet de sa requête, il lui suffit d'exprimer la quantité (nombre d'unités ou poids), l'objet de la requête restant implicite du fait de l'absence de choix.

## 5.2. Référent par [catégorie]

Commençons par la dénomination du référent dans la boucherie caladoise. Dans leurs requêtes, les clients de la boucherie nomment tous, *a minima*, la catégorie de viande qu'ils désirent. Autrement dit, la requête canonique ou minimale peut se définir comme étant une requête explicitant le référent au travers du trait [catégorie de viande]. C'est le cas dans les exemples qui suivent :

Exemple 1 :

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

Exemple 2 :

CL17 : j'vais prendre de la viande hachée

Cette référencement par catégorisation du produit est fréquente et, dans le corpus, elle ne s'accompagne jamais d'autres types de spécification comme des quantifieurs ou des qualificatifs. Ce type de spécification se retrouve néanmoins dans les requêtes des clients de la boucherie tunisienne, chez qui le même type de requête minimale est par ailleurs totalement absent. En effet toutes les requêtes comprennent non seulement le référent du produit mais également et nécessairement un spécificateur. Ce spécificateur peut être de plusieurs types, il peut porter sur :

- (1) le prix
- (2) la quantité
- (3) la qualité
- (4) la préparation

### 5.2.1. Référent du type [catégorie + prix]

Les requêtes de ce type sont fort nombreuses dans le corpus, en voici deux exemples :

Exemple 1 :

CL43 : (rises) (inaudible) ?elfi:n baqri wu: dinar lham mafru:m  
CL43 : (rises) (inaudible) deux mille de bœuf et un dinar de viande hachée

Exemple 2 :

CL31 : ?aʕti:ni dinar lham mafru:m  
CL31 : donne-moi un dinar de viande hachée

A l'égard de la spécification du prix à Tunis, on note qu'il s'agit toujours d'une modeste somme. Ce type d'explicitation du référent (1) permet au boucher de servir correctement le client ; mais aussi qu'elle est due à des circonstances particulières qui sont que (2) le prix est un élément important aux yeux des clients, et que (3) le client ne peut se permettre de grosses dépenses.

Une requête particulière se dégage dans cette catégorie, il s'agit de la requête d'un client, apparemment un habitué de la boucherie, qui lui, ne spécifie rien, le boucher lui demande simple confirmation en lui explicitant uniquement le prix :

CL32 : sba:h el xi:r  
A : sba:h el xi:r..lebe:s xu:ja↑..dinar↑  
(20s) (prépare la viande et la tend  
à CL32) tfaððel

CL32 : bonjour  
A : bonjour ça va mon frère ? un dinar ?  
(20s) (prépare la viande et la tend  
à CL32) voilà

Cette interaction illustre le fait que la seule présence du client dans l'enceinte de la boucherie fonctionne véritablement comme une requête implicite. Dans ce cas elle peut rester sur le mode de l'implicite, le boucher connaissant déjà le désir du client. Cependant, cette situation n'apparaissant qu'une fois dans le corpus, elle reste exceptionnelle et il faut la considérer comme à part et particulière, c'est pourquoi elle ne fera pas l'objet d'une catégorie spécifique.

### 5.2.2. Référent du type [catégorie + quantité]

Le spécificateur de la quantité désirée par le client se fait de deux manières :

- par l'explicitation du poids

C'est le cas dans les exemples suivants :

Exemple 1 :

CL26 : r̥tal hebra

CL26 : une livre de viande sans os

Exemple 2 :

CL23 : ʔaʕti:ni: r̥tal baqri

CL23 : donne-moi une livre d'agneau

- par une spécification de réduction

Exemple 1 :

CL2 : ʔaʕti:ni: t̥raj̥jef hebra min heðe:ka

CL2 : donne-moi un peu de viande sans os de là

Exemple 2 :

CL20 : ʕwajja l̥ham maf̥ru:m

CL20 : un peu de viande hachée

Notons que la spécification est toujours celle d'une petite quantité et qu'elle se fait à travers deux termes : *t̥raj̥jef*, qui signifie littéralement « un petit bout », et *ʕwajja*, « un peu ».

Lorsque la spécification du poids est présente, celui-ci ne dépasse jamais la livre (le *r̥tal*). Autrement dit, l'explicitation de la quantité, au travers le poids ou d'un terme particulier, est là pour spécifier une petite quantité. Donc, de la même manière que le prix est peu élevé quand il vient spécifier le produit, la quantité moindre désirée reflète également des « petits besoins » très certainement proportionnels aux « petits moyens »

des clients. On verra en effet ensuite que ces poids et prix sont différents dans la boucherie caladoise.

### 5.2.3. Référent du type [catégorie + qualité]

La qualité est une donnée qui apparaît comme très importante dans les interventions de la boucherie de Tunis. Une partie des clients spécifient très explicitement qu'ils désirent une viande de « bonne » qualité :

CL18 : ?aʕti:ni: rtaɫ hebra be:hja

CL18 : donne-moi une livre de bonne viande sans os

Parfois cette spécification n'est pas complètement intégrée à la requête mais la suit directement, sous forme de question :

CL6 : trah ?aʕti:ni: ʃwajja hebra..he:ði be:hja zaʕma↑

CL6 : fais voir donne-moi un peu de viande sans os, celle-ci elle est bonne tu crois ?

Une fois encore, ce type de spécification est totalement absent des requêtes des interactions du corpus de Villefranche et cette différence peut se traduire par plusieurs faits :

(1) les clients de la boucherie de Villefranche ont confiance en leur boucher et sont sûrs de la qualité des produits.

(2) les clients de la boucherie caladoise n'ont pas forcément confiance mais n'osent pas expliciter une telle exigence pour préserver la face des commerçants.

A l'inverse :

(1) les clients tunisois n'ont pas confiance en leur boucher et exigent d'être bien servis.

(2) formuler une exigence de ce type est courant, voire obligatoire pour préserver sa propre face (ne pas se « faire avoir »).

Les clients formulent d'ailleurs parfois des requêtes qui cumulent les spécificateurs, comme le fait la cliente suivante, en explicitant le poids et en exigeant une certaine qualité :

CL18 : ?aʕti:ni: r̥tal hebra be:hja

CL18 : donne-moi une livre de bonne viande sans os

Les exigences de ce type ne provoquent pas de fâcheries de la part du commerçant et, ajouté au fait qu'elles sont très courantes, il est possible de poser qu'elles ne sont pas vécues comme menaçantes. Des remarques de ce type se retrouvent dans certaines requêtes subordonnées et autres actes liés à la requête que nous aborderons plus loin et également dans les interactions du corpus de Béchri que nous avons d'abord répertoriées comme spécifiques.

### 5.3. Référenciation déictique

Une des particularités de la formulation des requêtes dans le corpus de Tunis est que le référent peut ne pas être explicitement nommé verbalement mais simplement spécifié par un déictique. Ce type de réalisation reste dans les exigences d'accessibilité et d'acceptabilité de la requête puisque, comme le notent Anderson, Aston et Tucker (1988), faire une requête accessible n'implique pas toujours la verbalisation explicite du référent mais plutôt de faire en sorte de rendre capable son interlocuteur de le localiser. C'est ce que fait la cliente suivante en exprimant ses désirs à travers la communication gestuelle :

CL21 : ?aʕti:ni: ki:lu..heðe:ka qadde:f ze:ʔ

CL21 : donne-moi un kilo de ça ça fait combien ?

Mais souvent les déictiques sont là simplement pour renforcer un choix déjà fait, soit pour préciser le morceau désiré dans la catégorie exprimée (cas de la cliente 2) soit après que le client se soit servi lui-même (cliente 19) :

Exemple 1 :

CL2 : ?aʕti:ni: trajjef hebra min heðe:ka

CL2 : donne-moi un petit bout de viande sans os de là

Exemple 2 :

CL19 (*en tendant un bout de viande qu'elle a choisi*) : ?u:zunli: hakka

?eʔrajjef heðe:ka

CL19 : (*en tendant un bout de viande qu'elle a choisi*) : pèse-moi ça ce bout-là

Le dernier exemple est intéressant à double titre car il illustre également un comportement atypique : la cliente s'est servie elle-même. Il faut donc répertorier cette exception comme un cas unique de *requête non formulée*, dans laquelle la cliente se

comporte comme dans un commerce de libre service. Notons que dans la boucherie de Villefranche, la référenciation déictique est quasiment totalement absente des requêtes. Elle n'existe en tout cas jamais comme seule spécification du référent, néanmoins on observe une interaction dans laquelle la cliente spécifie au travers d'un déictique le morceau qu'elle choisit :

CL3 : hein↑...ouais..et pi donne-moi euh: deux tranches d'agneau...euh celle-là  
Br : celle-là↑  
CL3 : euh j'en sais rien↑ celle qui est plus longue...voilà celle-là...ouais p'têt' qu'un p'tit coup de: jaja  
ça m'faire du bien↑(rires) un p'tit coup d'jaja ça peut faire du bien..

Il s'agit d'une cliente qui est une proche des commerçants et son comportement, se démarquant de celui du reste des interactions de ce point de vue, est peut-être à mettre sur le compte de leur relation proche. Quoi qu'il en soit, ce type de requête n'est absolument pas courant dans la boucherie caladoise et reste spécifique à la boucherie de Tunis.

#### 5.4. Référent par [produit spécifique]

Compte tenu de la différence qui existe entre les produits proposés à Villefranche et à Tunis, les clients de la boucherie caladoise portent plus souvent leur requête sur un produit spécifique que sur une catégorie. Dans le corpus de Tunis, aucune requête ne porte sur un produit à l'unité, c'est pourquoi toutes les requêtes se retrouvent sous la catégorie précédente.

Nous avons brièvement abordé le fait que les requêtes caladoise, portant sur une catégorie de viande, ne contiennent pas de spécificateur comme celles de Tunis et il nous faut faire ici une remarque à ce propos. En effet, si l'intervention du client ne comprend pas de spécificateur, ceux-ci apparaissent souvent à l'initiative du commerçant qui questionne son client.

Il est délicat de décider d'intégrer ou non ces spécificateurs dans la structure même de la requête caladoise, ces derniers n'étant pas réellement intégrés à l'intervention de la requête. Il est plus rigoureux de considérer que ces spécificateurs sont toujours absents de la requête principale du client, et étant nécessaires au commerçant pour exécuter correctement la requête, ils apparaissent dans un second temps, généralement par l'initiative du commerçant :

CL14 : bonjour..moi j'voudrais du filet mignon non du: des grenadins d'veau...en filet  
Bre : des grenadins d'veau on a des grenadins d'veau..combien i vous en faut↑



CL14 : ben:: on est six  
Bre : six oui  
CL14 : ouais mais j'aimerais mieux en avoir euh:: douze petits que six gros  
Bre : oui...vous les prenez aujourd'hui↑  
CL14 : oui j'les prends

Par contre, les requêtes portant sur un produit spécifique peuvent parfois comprendre un spécificateur, qui contrairement à la variété observée à Tunis, ne porte que sur un seul élément : la quantité.

Le spécificateur de quantité se fait à travers deux catégories :

(1) *le nombre*

CL5 : bonjour madame...je voudrais deux escalopes s'il vous plaît↑

(2) *la taille*

CL5 : bonjour madame...je voudrais deux escalopes s'il vous plaît↑  
Bre : deux escalopes↑..oui:: épaisses↑  
CL5 : non  
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*)

Le second exemple montre que le seul spécificateur du nombre peut ne pas suffire au commerçant et qu'il doit donc demander des précisions supplémentaires sur la taille désirée. Nous verrons dans la partie consacrée à l'enchaînement de la requête comment les participants conduisent souvent une véritable co-construction de la requête.

Un exemple intéressant dans l'utilisation d'un spécificateur de taille est celui de l'adjectif « petit » :

CL18 : bonjour moi j'aurais voulu un p'tit bifteck haché s'il vous plaît  
Br : un gros↑  
CL18 : moyen

En considérant non la seule intervention de requête mais l'ensemble de l'échange, l'adjectif « petit » ne peut clairement se lire comme signifiant « de petite taille ». Comme le remarque Kerbrat-Orecchioni cet exemple montre « combien la valeur rituelle de "petit" peut être étrangère à la signification dimensionnelle de l'adjectif » (2001 : 108). Les occurrences de cet adjectif ne peuvent en effet être interprétées de la même manière que ceux rencontrés à Tunis où ils gardent leur signification première et viennent véritablement donner des renseignements sur le produit demandé.

Dans le cas de cet exemple (et de celui de bien d'autres rencontrés en site commercial<sup>111</sup>) la valeur de « petit » est plutôt stylistique et on pourrait facilement le faire permuter avec des adjectifs comme bon, joli, sympathique, comme c'est le cas dans de nombreux énoncés aujourd'hui très courants :

« je vais faire un petit tour en Corée », « je me fumerais bien une petite clope », « c'était une bonne petite soirée »

dans lesquels les référents n'ont rien de dimensionnellement réduits : un tour en Corée est loin d'être court, les cigarettes sont généralement de taille standard et la soirée en question n'était pas forcément une soirée très intime, ce type d'énoncé pouvant très bien référer à une gigantesque fête. L'adjectif dans ces cas, comme dans celui du bifteck, a plutôt pour fonction d'attribuer des qualités positives au référent auquel il se rapporte et la petitesse apparaît alors dans ces contextes comme une valeur euphorisante dans la culture française. En fait, dans le cas des interactions commerciales l'adjectif « petit » peut revêtir trois valeurs amalgamées qui sont celles de minimisateur (il permet d'adoucir la requête), de qualificatif dimensionnel mais aussi la valeur affective.

---

<sup>111</sup> Kerbrat-Orecchioni note que l'adjectif « petit » comme d'autres types de minimiseurs se retrouvent « en masse dans tous les dialogues qui composent le corpus d'interactions que nous avons recueilli - qu'il s'agisse des pharmacies ("je vous ai collé votre petite vignette"), des marchandes de chaussures (...) ou des bureaux de tabac » (2001b : 115)

## 6. Conclusion

A l'issue de cette première étape, reprenons les principales conclusions auxquelles a aboutit l'analyse de la requête principale dans les deux corpus.

### *Les formulations*

Dans un premier temps, l'observation des différents types de formulations a mis en évidence le fait que (1) les formulations sont plus variées dans le corpus français, et (2) les formulations indirectes n'apparaissent que dans le corpus français, les formulations majoritaires du corpus tunisois étant celles au mode impératif.

Ensuite nous avons pu relever que, du point de vue de l'orientation de la requête, une nette différence émergeait dans les deux corpus puisque (1) les requêtes du corpus caladois sont majoritairement orientées vers le locuteur alors que (2) les requêtes du corpus tunisois sont toutes orientées vers le destinataire.

### *Les modifications internes de la requête*

Sur ce point également, de nettes tendances émergent dans chacun des corpus.

(1) Les requêtes du corpus caladois ont une tendance très nette à être suivies d'un adoucisseur (soit à travers le morphème de politesse soit à travers l'utilisation du passé et du conditionnel), ce qui n'est absolument pas le cas des requêtes à Tunis.

(2) A l'inverse, les requêtes du corpus de Tunis sont très souvent suivies d'un durcisseur et/ou de critiques et d'ordres subsidiaires.

### *Les spécificateurs de la requête*

L'observation comparative des spécificateurs du référent (*i.e.* la requête) mènent aux conclusions suivantes :

(1) Une partie des requêtes tunisiennes peuvent apparaître sans référent explicite, au moins dans un premier temps, et constituent alors des "alerters" plutôt que de véritables requêtes.

(2) Les requêtes du corpus caladois apparaissent toutes avec un référent explicite. Ce référent peut être spécifié de deux manières : (a) à travers un déictique et (b) à travers la spécification de la quantité.

(3) Les référents de la requête dans le corpus tunisois, lorsqu'ils apparaissent, sont, eux, systématiquement spécifiés du point de vue (a) de la quantité (b) du prix et enfin (c) de la qualité.

(4) Les spécificateurs de quantité et de prix réfèrent, dans les requêtes tunisiennes, à des proportions moindres que ceux des requêtes caladoises.

Il est possible face à ces premières observations d'avancer quelques réflexions et hypothèses interprétatives :

➤ D'une part, même si les types de formulations sont plus nombreux dans le corpus de Villefranche que dans celui de Tunis, il nous est apparu que le site commercial semblait opérer une sélection parmi le paradigme beaucoup plus large observé et répertorié de formulations possibles en français pour l'acte de requête. Il nous reste cependant impossible d'avancer que cette sélection situationnelle opère également en tunisien, aucune étude à notre connaissance ne dresse un inventaire exhaustif des formulations de la requête dans quelque autre situation.

➤ D'autre part, il est aisément repérable qu'un faisceau d'indices convergents révèle deux conceptions différentes de l'acte de requête dans un site commercial dans les deux corpus.

#### *Les requêtes dans le corpus de Villefranche*

La profusion de requêtes indirectes conventionnelles ainsi que l'adjonction de plusieurs types d'adoucisseurs montrent que l'acte de requête reste ressenti comme menaçant par les participants, même si le site efface *a priori* et en partie ce caractère. L'orientation de la requête, préférentiellement orientée vers le locuteur vient renforcer cette hypothèse.

#### *Les requêtes dans le corpus de Tunis*

Les formulations directes et elliptiques, l'adjonction de durcisseurs ainsi que celle de spécificateur concernant la (bonne) qualité des produits désirés montrent que l'acte de requête n'est absolument pas ressenti ici comme menaçant. Au contraire, il semble assez naturel, d'après la fréquence de ces comportements et les réactions du commerçant, de produire une requête brutale.

Nous avons proposé plus haut plusieurs interprétations possibles de cette divergence dans la formulation de la requête et notamment en reliant ces derniers au concept de politesse. Il est cependant vain et erroné de vouloir, à tout prix, dresser les

comportements langagiers de chacune des cultures envisagées sur une échelle de politesse.

Vain d'une part parce que, comme il a été déjà souligné, nous ne possédons à l'heure actuelle aucun élément de comparaison concernant l'acte de requête en Tunisie dans d'autres situations avec celle-ci, et, de ce fait, toute généralisation sur ce point s'avère impossible. Erroné d'autre part, car à quoi servirait d'établir que l'un des comportements est plus poli que l'autre, si ce n'est à cantonner chacune des cultures au travers d'une étiquette, étiquette qui par ailleurs paraît bien peu enrichissante pour qui veut mieux comprendre les phénomènes interactionnels en question.

De ce point de vue, nous rejoignons la conception de Wierzbicka (1985) qui défend l'idée que les actes de langage drainent d'importantes valeurs et normes culturelles. Contrairement à Fraser (1985) qui avance que la politesse et la mitigation des actes de langage se réalisent à travers des stratégies très semblables à travers les langues et les cultures, Wierzbicka affirme que les différences dans la production des actes de langage sont dues à des ethoses culturels différents et qu'il n'existe donc pas d'universalité dans les procédés de politesse liés aux actes de langage mais qu'il s'agit plutôt d'une conception ethnocentrique.

Concernant l'étude de la requête dans nos corpus, il nous paraît en effet plus judicieux et plus scientifique de ne point aborder cet acte sous le seul angle de la politesse, mais plutôt de considérer les observations et conclusions d'un point de vue neutre. Notons tout de même que la neutralité et l'objectivité totale sont des exigences impossibles à contenter pleinement, mais il est de fait que, considérer ici l'acte de langage de la requête du point de vue des procédés de mitigation et de politesse mis en œuvre par les participants revient nécessairement à placer chacun des comportements observés en une sorte de relation compétitive par laquelle aboutiraient des conclusions de l'ordre du *plus* ou du *moins* poli, conclusions qui ne posséderaient en rien un pouvoir explicatif ou descriptif des situations en question. C'est pourquoi, nous considérons avec Wierzbicka<sup>112</sup>, qu'il existe pour chacune des deux cultures, deux conceptions distinctes qui correspondent à deux actes de langage permettant d'effectuer une requête en site commercial.

---

<sup>112</sup> Tout comme elle on considère que les actes de langage, bien que très proches ne sont que partiellement équivalents. Elle note « as soon as we abandon the notion of absolute equivalents and absolute universals, we are free to investigate the idea of partial equivalents and partial universals. » (1991 : 10)

En s'appuyant sur le modèle du *métalangage sémantique* proposé par Wierzbicka (1991), on peut proposer de paraphraser chacun des actes de langage, correspondant à deux contrats de parole distincts, contrats de parole que Maingueneau (1996) définit comme suit :

On utilise la notion de contrat pour souligner que les participants d'une énonciation doivent accepter tacitement un certain nombre de principes rendant possible l'échange, et un certain nombre de règles qui le gèrent ; ce qui implique que chacun connaît ses droits et ses devoirs ainsi que ceux de l'autre. (1996 : 23)

Ainsi, en considérant que chacun des modes de production de l'acte de requête correspond à un contrat de parole, on rend mieux compte des divergences dans la conception même de cet acte de langage dans chacune des deux cultures. De cette manière, on élude toute tentative de comparaison de valeurs sur une échelle commune, et à l'inverse on se borne à la mise en évidence des différences observées dans le type d'acte réalisé par chacun des participants aux deux corpus.

L'étude comparative des formulations mène à postuler que si le caractère menaçant, ou plutôt dérangeant, de l'acte de requête n'est pas totalement neutralisé par la situation communicative et le contexte commercial dans les interactions du corpus de Villefranche, il n'est pas considéré comme tel dans les interactions de Tunis<sup>113</sup>. Dans ces dernières, soit les participants considèrent que le site efface totalement le caractère *a priori* intrinsèquement menaçant de la requête, soit cet acte ne possède pas dans cette culture ce caractère et constitue un acte distinct de celui produit ailleurs. De plus, il apparaît que les participants tunisois produisent des durcisseurs lors de la requête, ce qui laisse à penser que, au moins dans le cas des échanges commerciaux, ils se doivent de préserver leur face en priorité sur la préservation de celle de leur interlocuteur. En effet, nous avons vu que les modifications internes de la requête ainsi que les types de formulations servaient au profit du client.

---

<sup>113</sup> Dans son travail de thèse portant sur les interactions dans les petits commerces en France et au Vietnam, Trinh aboutit à des conclusions similaires concernant les formulations de la requête principale. Pour mieux rendre compte de la différence entre les formulations françaises et vietnamiennes, il parle de « zones d'action » :

(...) nous pouvons dire que la zone d'action de la formulation de la requête principale a des différences dans les deux corpus : dans le corpus français, cette zone se décale plus vers la politesse (le taux des requêtes adoucies est plus élevé) et dans le corpus vietnamien, elle se décale plus vers l'impolitesse (le taux des requêtes non adoucies et surtout celui des requêtes durcies sont plus élevés que celui des requêtes adoucies) et cette zone est plus large dans le corpus vietnamien (dans le corpus français, la plupart des requêtes se regroupent dans la catégorie des adoucies). Cela veut dire que les clients français se donnent moins de liberté dans la formulation de leur requête (2002 : 154)

Schématiquement, l'acte de requête correspond, pour le client aux conceptions suivantes :

**Acte 1 (France) :**

*Je vais formuler un acte menaçant pour ma face et pour la face d'autrui ;*

*Je formule donc cet acte de manière à préserver ma face et celle de l'autre.*

**Acte 2 (Tunis) :**

*La situation communicative dans laquelle nous nous trouvons mon interlocuteur et moi rend l'acte de requête non menaçant et/ou l'acte de requête n'est pas un acte intrinsèquement menaçant ;*

*Je formule donc cet acte sans user de procédés coûteux pour ménager la face de l'autre ;*

*Au contraire, du fait de la situation particulière, j'use de procédés visant à ce que mon interlocuteur exécute la requête de manière à ce qu'elle me soit totalement profitable.*

Nous verrons au cours de la suite de l'étude de la requête comment chacune des représentations de ces actes peut être remodelée ou affinée.