

CHAPITRE 5 : CO-CONSTRUCTION DE LA REQUÊTE

Le caractère primordial de la requête engendre une véritable co-construction de cet objet par les deux instantes participantes. La requête principale, selon qu'elle répond plus ou moins bien aux critères d'« exécutabilité » de la part du commerçant déclenche souvent le développement de séquences de « réajustement ». Par ailleurs, la requête principale appelle également d'autres requêtes qui peuvent lui être subordonnées ou qui sont d'ordre plus spécifique.

1. Les séquences autour de la requête

Cette partie de l'interaction a déjà fait l'objet d'une brève étude dans Hmed (1998) et nous reprendrons les premiers éléments mis en évidence pour approfondir l'analyse.

La séquence se développant autour de la requête varie principalement sous trois formes canoniques selon que l'objet de la requête est (1) accessible (2) imprécis, ou encore (3) non accessible. Dans la partie qui suit nous décrirons et analyserons successivement chacun des trois types de séquences.

1.1. Séquences autour d'un objet de requête accessible.

1.1.1. *Exécution non verbale et accusé de réception de la requête*

La notion de requête accessible recouvre tous les cas dans lesquels le client demande un produit qui s'avère être disponible. Dans ces cas, les interventions réactives des commerçants tunisois comme celles des caladois sont principalement non verbales et consistent en l'exécution de la requête. Cette exécution s'accompagne toutefois toujours *a minima* d'une intervention consistant à accuser réception de la requête :

Exemple 1 :

CL1 : euh::: un steak haché↑

Bre : un steak haché (4s) ça se passe bien les vacances pour les enfants↑

Exemple 2 :

CL12 : ?ejj..?aʕti:ni: belfi:n
hebra
A : belfi:n hebra

CL2 : oui donne-moi pour deux mille de viande
sans os
A : pour deux mille de viande sans os

Ces interventions prennent souvent la forme de répétition de la requête sous forme d’assertion ou encore de question.

1.1.2. Demandes de précisions

Lors des requêtes accessibles, les commerçants formulent des interventions visant à obtenir des précisions sur la quantité ou la découpe désirée. C’est notamment le cas dans les interactions de la boucherie de Villefranche dans lesquelles les clients spécifient rarement immédiatement ces informations :

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 cents...merci madame↑ (*lui rend sa monnaie*)

Dans cet extrait, l’intervention réactive de la commerçante accuse dans un premier temps réception de la requête puis initie dans un second un nouvel échange par une question visant à obtenir des précisions.

Dans d’autres cas, la requête s’affine et se précise véritablement au fil de la séquence engendrée autour de la requête qui peut comporter plus que deux simples échanges :

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

Dans leurs interventions visant à obtenir des précisions sur la quantité, les commerçants proposent toujours le maximum. Ce fait transparaît ci-dessus dans l’exemple extrait de l’interaction 5 dans laquelle la commerçante propose d’emblée des escalopes épaisses et également dans les extraits ci-dessous où l’on retrouve cette pratique :

CL13 : une bavette s’il vous plaît
Br : une bavette une grosse bavette↑
CL13 : mouais
Br : comme ça↑

CL13 : hmm
 Br : voilà...c'est tout↑

Pratique qui apparaît d'autant plus évidente et peut-être même quelque peu inadéquate quand elle se couple avec l'utilisation particulière de l'adjectif « petit » :

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

Il n'est pas risqué d'avancer que ce comportement des commerçants fait partie d'une stratégie de vente (« pousser le client à la consommation ») et il est surtout important de noter que cela ne se retrouve pas dans le commerce tunisois dans lequel les clients demandent au contraire dès la formulation de leur requête des quantités réduites. Cependant d'autres stratégies adoptées par commerçant tunisois seront mises en évidence plus loin.

Dans les interactions tunisiennes, des séquences développées autour de la requête accessible avec des interventions visant à la préciser sont présentes, mais on remarque que, contrairement à ce qui se passe dans la boucherie de Villefranche, ce sont ici très souvent les clients qui engendrent des échanges visant à préciser leurs requêtes :

CL12 : ?ejj..?aʕti:ni: belfi:n
 hebra
 A : belfi:n hebra
 CL12 : ?ejj trajjef [be:hi↑
 A : [nqʊs minna↑
 CL12 : ?ejj qus trajjef be:hi

CL12 : donne-moi pour deux mille
 de viande sans os
 A : pour deux mille de viande sans os
 CL12 : oui un bon petit morceau
 A : je coupe de là ?
 CL12 : oui coupe un bon petit morceau

Parfois l'intervention du client peut être plus rude. La cliente 13, dans l'extrait suivant, franchit le territoire du commerçant en passant derrière le comptoir et le réprimande ensuite sur la manière dont il lui découpe le morceau qu'elle désire :

CL13 : jezzi:na ?eni:s ʕa:d↑ ?aʕti:ni:
 rʔal hebra aʕti:ni: rʔal hebra
 A (à CL14) : sba:h el ʕir (à CL12)
 ?elfi:n *u ʕamsin mmi:ma
La cliente 12 paie et part. La cliente 13 elle, passe derrière le comptoir pour voir comment A coupe la viande qu'elle lui a demandée.
 CL13 : hakka
 A : ʕnuwwa hakka↑ he:ðijja ti:
 hakka-ʔitqʊs↑hakka lqassa kife:h
 CL13 : rʔal..me: tqʊʕli:ʕ kul
 ?aʕza:m

CL13 : arrête Anis allez ! donne-moi
 une livre de bonne viande sans os
 A (à CL14) : bonjour (à CL12)
 deux mille cinquante petite mère

CL13 : comme ça
 A : quoi comme ça ? mais ça mais
 c'est comme ça ! c'est ça la découpe
 CL13 : une livre tu ne me coupes pas que
 des os

Ce type de critiques et d'exigences se retrouve assez régulièrement dans les interactions de ce corpus et nous les retrouverons dans la partie qui leur sera consacrée du fait de

leur spécificité. Notons tout de même que les interventions portent ici non pas uniquement sur la quantité comme c'est le cas en France mais aussi sur la qualité.

Les deux autres types d'interventions engendrés par la requête sont communes aux deux corpus et ne présentent pas de variations ou de spécificités particulières. Il s'agit d'interventions consistant à demander au client s'il désire autre chose¹¹⁴, et d'interventions consistant à verbaliser l'exécution de la requête.

La séquence canonique autour d'une requête accessible se fait donc à travers divers échanges, généralement engendrés par des interventions du commerçant dont on peut aisément répertorier quatre types :

- (1) Exécution non verbale et accusé-réception de la requête ;
- (2) Demande de précisions ;
- (3) Invitation à une autre requête éventuelle ;
- (4) Verbalisation de l'exécution de la requête.

D'un point de vue comparatif, certaines séquences sont spécifiques aux interactions tunisoises puisque dans ces dernières les interventions sont, d'une part engendrées par le client et non par le commerçant et que, d'autre part, elles ne portent pas forcément sur les mêmes spécificités de la requête.

1.2. Séquence autour d'un objet de requête imprécis

Il arrive que les clients ne sachent pas très précisément ce qu'ils désirent et, dans ces cas, les commerçants viennent à leur secours afin de co-construire l'objet de la requête. Ces cas sont cependant rares dans les corpus puisque qu'un seul est observable dans le corpus de Villefranche. Du fait de cette indécision, la séquence autour de la requête est plus longue que dans les autres cas :

CL16 : ben moi j'ai des invités d'main et j'sais pas..j'sais pas si j'fais d'l'agneau si j'fais du veau
Bre : combien↑
CL16 : on est quatre
Bre : ben oui...une p'tite épaule d'agneau sur des patates↑
CL16 : oh j'fais des légumes verts
Bre : oui...des p'tits légumes verts..une comme ça [pas trop grosse..une jolie comme ça↑
CL16 : [oui oh
Bre : oui désossée roulée↑
CL16 : oui j'vais faire marcher l'chef
Bre (*en pesant l'épaule*) : un kilo sept
CL16 : oui ben ça va s'il en reste moi j'accommoderai autrement

¹¹⁴ Ces interventions du commerçant ne visent pas uniquement à pousser le client à la consommation, elles lui permettent aussi et surtout de s'assurer qu'il peut passer à la séquence de demande de paiement et clore l'interaction sans crainte.

L'extrait illustre la particularité des séquences engendrées par l'indécision de la cliente. Ces séquences sont spécifiques puisque dans ces cas, la cliente entre dans l'enceinte du commerce sans avoir d'objectif précis. Elle fait donc appel à la compétence et à la bonne volonté des commerçants pour la guider dans son choix. Dans ces moments, le rôle du commerçant se modifie quelque peu : il n'est plus là uniquement pour servir mais d'abord et avant tout pour écouter et orienter son client. Contrairement au cas des requêtes dont l'objet est inaccessible, la cliente n'est pas ici confrontée à l'impossibilité d'acquiescer ce qu'elle désire. La transaction est simplement plus laborieuse, elle n'est pas totalement suspendue puisque la nécessité d'ouvrir une séquence, dans le but de parvenir à un objet de requête satisfaisant, est du fait de la cliente et non du commerçant comme dans les cas de refus.

1.3. Séquence autour d'un objet de requête inaccessible

Les situations dans lesquelles l'objet de la requête du client s'avère inaccessible sont très inégales dans les deux corpus. Cette situation n'apparaît qu'une seule fois dans le corpus de Villefranche contre 14 fois dans le corpus de Tunis. Malgré cet écart, il y a une très grande similitude dans le contenu et dans la structure des séquences provoquées par un refus.

De la part des commerçants, on note :

(1) Des justifications de leur incapacité à satisfaire la requête

Dans l'exemple qui va suivre, la justification du commerçant sert également à se dédouaner du refus¹¹⁵, la cause n'étant pas de son fait mais de la réglementation générale. Sa justification vient également montrer qu'il respecte les lois sanitaires en vigueur, tout en lui permettant de développer ensuite une séquence plus personnelle dans laquelle il affirme l'absurdité de celles-ci et d'embrayer sur le thème de la difficulté d'être boucher :

CL2 : madame (à la cliente 1 qui s'en va)...bonjour j'voudrais savoir si vous avez des amourettes↑

Br : non..

CL2 : qu'est-ce que j'pourrais mett'dans mes bouchées à la reine↑

Br : y'a des ris d'veau si vous voulez...y'a des...

Br : on peut plus

CL2 : vous avez plus l' [droit↑

Br : [ben non on n'a plus l'droit

¹¹⁵ Il ne s'agit pas véritablement d'un refus mais d'une impossibilité à satisfaire la requête. Pour la suite de l'étude on conserve tout de même le terme de refus pour plus de simplicité.

CL2 : ouais c'est c'qui m'semblait
 Bre : y'a des p'tites cervelles d'agneau toute fraîches
 CL2 : non..qu'est-ce que j'pourrais mett' d'autre alors↑...des ris d'veau vous [dites↑
 Br : [ouais
 CL2 : vous en avez↑
 Bre : oui..
 CL2 : alors les ris d'veau d'veau sont pas interdits↑
 Bre : ah ben non...[c'est
 CL2 : [ah ben↑..ah ben si::↑..ah mais non c'est veau c'est pas::
 Bre : c'est du bœuf..c'est des génisses..nos génisses
 CL2 : c'est des génisses
 Bre : normalement c'est les vaches qui sont interdites...i nous confisquent tout
 CL2 : ah ben ouais...c'est toujours pas rel've ça hein↑
 Bre : non
 Br : ben...i nous enlèvent les yeux↑
 Bre : et pis d'toutes façons y'a plus d'tripiers↑..i z'ont fermé tous les tripiers alors euh::

Le commerçant tunisois justifie lui son incapacité à fournir de l'agneau en généralisant la pénurie à la grande majorité des boucheries. Ce faisant, cette incapacité n'apparaît plus comme étant de son fait personnel :

A (à CL41) : le:..mu:ʃ ke:n e:na barka
 ne:qes..we:hed telqa
 ʃandu wu ʃafra me: telqa:ʃ

A (à CL41) : non mais il n'y a pas que moi
 qui en manque chez un tu en trouves
 et chez quatre autres il n'y en a pas

(2) Des propositions d'autres produits

Ces propositions peuvent se faire sur la demande explicite du client :

CL2 : qu'est-ce que j'pourrais mett' dans mes bouchées à la reine↑
 Bre : y'a des ris d'veau si vous voulez...y'a des...

Ou encore par la libre intervention du commerçant :

CL5 : femma foie↑
 A : foie me: femme:ʃ..xu:ð heða be:hi

CL15 : il y a du foie ?
 A : du foie il n'y en a pas prend de ça c'est bon

(3) Des interventions visant à vanter les mérites de la viande proposée

C'est le cas du commerçant tunisois dans l'exemple cité au-dessus (à propos du foie) et de la bouchère dans l'interaction 2 :

CL2 : pac'que la cervelle ça fait pas pareil quand même↑
 Br : si::
 CL2 : ah si↑
 Br : c'est bon ça

(4) Des conseils concernant le choix ou le mode préparation de la viande proposée en substitut

Quand la proposition de substitution du commerçant est acceptée par le client, les commerçants caladois et tunisois produisent des interventions visant à faire l'éloge de la viande choisie :

A : walla:hi ʕandi lħam belʔəʕza:m
 tahfu:n ʔamma ʔenti naʕrfək me:
 tħebbeʃ lħam belʔəʕza:m

A : je te jure j'ai de la viande avec des os
 sympa mais toi je sais que tu n'aimes
 pas la viande avec des os

Le développement de telles séquences face à l'incapacité du commerçant à satisfaire la requête s'explique par le fait que les participants sont en face-à-face dans un but précis et commun : procéder à la transaction. L'absence du produit désiré par le client met en péril l'aboutissement de l'interaction et laisse en suspens la transaction. Dans ces cas, soit le client se replie lui-même sur un autre produit, soit le commerçant doit alors déployer diverses stratégies pour faire aboutir la transaction. Cette transaction demande, rappelons-le, que deux conditions soient remplies, (1) la capacité du client à régler ses achats et (2) la capacité du commerçant à fournir l'objet de la requête. Si le commerçant ne peut intervenir lorsque le client est dans l'incapacité de payer (c'est notamment le cas dans l'un des exemples donnés dans la partie qui concerne les requêtes préliminaires), il peut aisément tenter de proposer un autre produit à son client quand sa première volonté est impossible à satisfaire.

Si le refus, dans l'interaction de Villefranche et dans quelques-unes du corpus tunisois, peut provoquer le développement de telles séquences, ce n'est cependant pas un cas général. Dans le corpus tunisois en effet, lorsque des séquences intermédiaires du type de celles exposées plus haut sont développées, la transaction a finalement lieu. Dans les autres cas, la transaction échoue et l'interaction prend fin :

CL4 : sba:h el ɣi:r
 A : sba:h el ɣi:r
 CL4 : ʕallu:f [me: femme:ʃʔ
 A : [le: ʕallu:f le:..
 femma baqri..baqri ɣir
 melʕallu:f

CL4 : bonjour
 A : bonjour
 CL4 : de l'agneau il n'y en a pas ?
 A : non de l'agneau non
 il y a du bœuf le bœuf c'est mieux
 que l'agneau

Le client sourit et part.

Remarquons dans cet exemple que le client initie l'interaction par une question sur la possibilité de réalisation de la requête, intervention qui constitue à nos yeux une requête préliminaire. Ce type d'intervention apparaissant souvent conjointement au refus du commerçant, nous étudierons dans la partie suivante comment ces deux éléments sont ou non corrélés.

L'analyse des cas de refus dans chacun des corpus montre que les procédés mis en œuvre sont d'ordre similaire et l'on peut schématiser les séquences liées au refus comme suit :

CL : requête

C : réponse négative + justification(s)

+ proposition(s) substitutive(s)

+ conseil(s) sur la préparation du substitut

+ promotion(s) de la viande proposée

C et CL : séquence intermédiaire visant à aboutir à une transaction satisfaisante.

Notons que ces sont les commerçants qui, au travers de leurs interventions, engendrent la séquence intermédiaire, participant ainsi à la construction, l'ajustement et la détermination du produit sur lequel les deux parties tomberont d'accord.

2. Requetes subordonnées et requêtes particulières

Les *requêtes subordonnées* constituent tout acte de requête qui n'est pas d'ordre principal, c'est-à-dire dans lequel le référent n'est pas le produit justifiant de la présence du client dans le commerce et ne constitue donc pas la finalité première de l'interaction. Ces requêtes apparaissent après la ou les requêtes principales et leur sont reliées. Généralement elles consistent en des demandes de *faire* ou de *dire* (ce sont alors de vraies questions) sur l'objet de la requête. C'est ce lien entre les requêtes principales et ces dernières qui les qualifie de *subordonnées*.

Les *requêtes particulières* sont, elles, des demandes portant sur des services légitimes mais qui contrairement aux requêtes subordonnées ne font *a priori* pas partie du script.

Les requêtes subordonnées et les requêtes particulières ne diffèrent pas du point de vue de leur structure ou de leurs formulations mais uniquement au niveau du contenu sur lequel elles portent. C'est pourquoi seul l'aspect portant sur les contenus spécifiques de ces requêtes nous retiendra dans cette partie.

2.1. Les requêtes subordonnées

Dans l'ensemble, les requêtes subordonnées, formulées par les clients, sont très similaires dans les différents corpus et peuvent porter sur deux principales compétences des commerçants :

- (1) demande de conseil sur le mode de préparation ;
- (2) précision sur le mode de découpage désiré.

2.1.1. Les requêtes subordonnées portant sur le mode de préparation

Il serait plus juste de qualifier ces interventions de *questions* puisqu'il s'agit là de demandes d'un *dire* et non d'un *faire*. Cependant, nous avons choisi de garder le terme de requête afin que la hiérarchie séquentielle et l'enchâssement de ces requêtes avec les principales soient directement visibles. Les requêtes portant sur la compétence des commerçants sont nécessairement précédées d'une ou de plusieurs requêtes principales et sont d'ordre totalement légitime puisqu'elles portent sur des compétences : un savoir, supposé accessible au commerçant et y répondre consiste pour eux en une facette de leur rôle (un devoir).

Chacun des deux types de requêtes subordonnées constitue un cas bien différent pour la face du commerçant. Contrairement aux précisions sur le mode de découpage, les requêtes subordonnées portant sur la compétence de conseil des commerçants placent ces derniers en position d'experts :

- 1 CL7 : oui...alors qu'est-ce que j'mets pour arroser ça↑
2 Br : ben j'vous mets...un peu d'sauce↑
3 CL7 : oui...pi j'l'arrange avec quoi↑..du vin blanc↑
4 Br : [ouais
5 Br : [ah ben vous pouvez remouiller avec une p'tite goutte de vin blanc oui
6 CL7 : ah pac'que j'mets encore bien du vin blanc..dans mes cuisses de poulet j'mets
7 toujours du vin blanc
8 Br : moi aussi...j'en mets toujours
9 CL7 : et j'enlève la peau
10 Br : mais c'est vrai qu'la sauce [elle euh::
11 CL7 : [ah ben ça améliore bien hein↑ pi vous m'donnerez 12 un peu de
(inaudible)
13 Br : vous aimez les saucisse fumées↑
14 CL7 : j'en ai mangé encore hier..mais j'arrête faut que j'maigrisse
15 Br : oh↑ça y est
16 Br : voilà..avec un p'tit peu d'riz↑
17 CL7 : pi j'sais pas j'prendrais bien un peu d'choucroute..mais qu'est-ce que j'peux y
18 mettre avec ma choucroute↑
19 Br : une tranche de lard↑
20 CL7 : ah oui du lard↑..grillé à la poëlle c'est bon
21 Br : oui
22 Br : y'a aussi des saucisses de Montbéliard↑ c'est bon
23 CL7 : oui vous m'en mettez..ça donnera p't'être plus de goût ça
24 Br : oh ben oui c'est légèrement fumè..léger
25 CL7 : oui:: ça changera

Dans l'extrait, on voit bien comment les requêtes subordonnées de la cliente (lignes 1, 3, 17 et 18) permettent non seulement à la bouchère d'afficher ses compétences professionnelles et culinaires mais aussi comment les thèmes de ces requêtes subordonnées fonctionnent comme de véritables amorces et permettent aux deux femmes d'échanger sur un mode plus personnel qui se rapproche de celui de la conversation et qui ne fait pas à proprement parler partie du script de la transaction. Les échanges engendrés par les questions de la cliente ne visent pas simplement à l'aboutissement de la requête finale mais dépassent la seule nature transactionnelle pour s'engager dans le mode personnel à travers les thèmes des goûts individuels et des variantes culinaires.

2.1.2. Les requêtes subordonnées portant sur le mode de découpage de la viande

Les requêtes portant sur le mode découpage de la viande sont essentiellement observées dans le corpus de Tunis. La structure générale de ces requêtes ne varie pas de celles des requêtes principales et la formulation la plus fréquente est également l'impératif, comme en témoignent les deux exemples suivants :

Exemple 1 :

A (*en pesant les morceaux*) :
ʔelfi:n ʔu θmenja mje ʔu θmeni:n
CL47 : tqʃhum↑

A (*en pesant les morceaux*) :
deux mille neuf cent quatre-vingt
CL47 : tu les coupes

Exemple 2 :

A : mafru:m↑
CL1 : ʔofromhomli:..ah me:ðe:bijja

A : de la viande hachée ?
CL1 : tu la haches je préfère

Contrairement aux requêtes subordonnées précédemment présentées, les requêtes des clients consistent ici en une demande d'un *faire* (et sont donc des ordres). Ce *faire* fait généralement intégralement partie du *devoir-faire* ainsi que du *savoir-faire* des commerçants et l'on n'observe aucune requête subordonnée qui puisse être considérée comme excessive ou hors-script.

2.2. Les requêtes particulières

Les requêtes particulières ne font pas directement partie du script de l'interaction de commerce. Elles portent sur des services moins communs que ceux demandés au travers des requêtes subordonnées, mais restent tout de même des demandes légitimes de la part du client et accessibles aux commerçants. L'objet des requêtes particulières est très variable dans les corpus : il peut être matériel (un sac en plastique par exemple) ou de l'ordre du service (la possibilité de venir prendre la viande plus tard). Dans les corpus de Villefranche et de Tunis, le contenu ainsi que la forme que prennent ces requêtes est largement similaire. Aucun développement particulier n'est engendré par ce type de demande, c'est pourquoi il est suffisant de relever la distinction entre les deux types

3. Actes de langage particuliers autour de la requête dans le corpus de Tunis

La partie suivante concerne uniquement le corpus de Tunis. Les interactions tunisoises révèlent en effet la présence d'actes de langage et le développement de séquences spécifiques. Ces actes et les séquences apparaissent entre la requête principale et son exécution.

Les échanges particuliers abordés sont exclusivement de l'initiative des clients et constituent des critiques et des exigences face à la marchandise. Notons qu'il ne s'agit pas de comportements isolés, puisque plus d'une trentaine d'actes de ce type sont formulés de la part des clients. D'autre part, la présence de ces actes dans les interactions vient renforcer les observations faites lors de l'étude de la requête elle-même, pour laquelle ont été déjà constatées dans le corpus de Tunis, des formulations et des actes de langage spécifiques relevant de la critique et de l'exigence. Il ne faut donc pas considérer les comportements langagiers décrits ici comme ponctuels, isolés et illustrant des variantes individuelles, mais comme des actes, échanges et séquences faisant visiblement partie du script de l'interaction de commerce à Tunis.

Le contenu des exigences et des critiques énoncées est à peu près similaire à celui observé lors de la production de la requête principale. Les échanges engendrés par les actes de critique ou d'exigence du client peuvent porter sur trois points :

- (1) La qualité de la marchandise
- (2) La provenance
- (3) Le prix

Généralement, les exigences prennent la forme de requêtes ou d'ordres quand elles sont intégrées à la requête principale. Mais elles peuvent également être énoncées à travers des interventions spécifiques. L'extrait suivant est celui d'une interaction particulièrement riche et intéressante de ce point de vue :

CL38 : wu:ni l'entrecôte↑hajja...mtaʔa
tu:nis ma:hu ʔeni:s↑

A : χuja litatji:b wella ʃewje:n↑ ʔah↑ tatji:b wella ʃe
wjen↑

CL38 : tesʔel fijsa [ʔe:na ʔeni:s↑

A : [hmm ʔejj ejj

CL38 : mahu tkellem↑ we:na nisʔa:jel..
[entrecôte:te he:ði↑

CL38 : où est l'entrecôte ? allez c'est de Tunis hein
Anis ?

A : mon frère c'est pour cuire ou griller ? hein ?
cuisson ou grillade ?

CL38 : c'est à moi que tu demandes Anis ?

A : hmm oui oui

CL38 : ben parles ! moi je croyais, c'est ça
l'entrecôte ?

A : [ʔejj
CL38 : qadde:f lki:lu mte:ha he:ða↑
A (*commence à découper la viande*): sebʔa le:f wu
ɣamsa mje:
CL38 : ʔah↑
A : sebʔa wu ɣamsa
CL38 : ʔatji:b ʔatji:b..ʔenti tʃawwar fijja
wu tqus fewje:n..mahsu:b enti
A : me: femma hatta muʃkul ke:n me:
ʔagbekʃ..qassi:tu ʔe:na..me:fi:hum hatta..
ʔaʔzam me:femme:f
CL38 : ti: ma:hu huwwa ʔaʔle:f entrecô:tes huwwa↑
fi:h ʔaqal ʔaʔza:m.. wu: ʔayla me les cō:tes
A : ʔejj
CL38 : sitta wu θmenja wu l'entrecôte sebʔa wu
ɣamsa hakka wεlle:↑
A : ʔejj
CL38 : ha:k ɣalli:t fi:ha ʔaʔza:m rit:kiffe:h↑
A : mahu he:di ɣʃi:na ɣa:ter ju:hel
fi:ha laʔza:m..ʔennaħhi:ha lkul ʔennaħhi:ha lkul↑
CL38 : ti ʔejj nahħiha..he:diija ɣalli:t
fi:ha tbarkallah↑
A : ma:hu lkaʔba lwaʔtaniija ʔa:d↑..
he:di:ka hijja ʔo:h↑me: fi:humʃ ʔaʔza:m lkul
he:du:ma me: fihumʃ ʔaʔza:m
CL38 : ja: ʔeni:s bsebʔa wu ɣamsa wu fi:hum
laʔza:m↑ ma:hu lhebra bsebʔa wu ɣamsa↑
A : ha:ðr ja ɣu:ja ha:ðr (20s) (*coupe les os et lui
montre*) ɣa va hakke:ka↑
CL38 : ʔejj a:ma: zwejjid ʃwajja qassi:t
eni:s me: femme:f ʔallu:ʃ↑
A : le:..ki:lu tawwa..sebʔa le:f wu xamsa mje:
CL38 : ki:lu..me: dzini:f ʃwajja ʔe:ɣur
entrecôtes↑
A : nzi:du:k
CL38 : zi:dni: ʔamma quʃhum ʔaʔrað ʃwajja
A : ʔejj ejj..ʔamma ʃu:f ʔandi:..côtes
CL38 : brabbi↑ wi:ni↑
A : hajja
CL38 : warri:li: trah
(...)
A (*qui revient avec la viande*) (à CL39): ʔesselem (à
CL38) be:hi hakke:ka↑
CL38 : qadde:f fi:ha↑
A (*en pesant la viande*): tleθa le:f wu
ɣamsa mje
CL38 : qadde:f qadde:f mize:n↑...rtal↑
A : rtal..setta wu θmenja..ze:jda ʃwajja
hakka [ɣamsi:n gra:m
CL38 : [be:hi ha:k ħuthumli fi: ke:ɣat
...heureusement↑sebʔa wu ɣamsa↑
A : sebʔa wu ɣamsa wu tleθa wu ɣamsa
CL38 : tleθa wu ɣamsa he:ðijja↑

A : oui
CL38 : c'est combien le kilo ?
A (*commence à découper la viande*): sept mille cinq
cents
CL38 : hein ?
A : sept et cinq
CL38 : c'est pour cuire pour cuire, tu me demandes
et tu coupes pour griller
A : il n'y a aucun problème si ça ne te plaît pas moi
j'ai coupé sans aucun os
CL38 : mais et pourquoi c'est des *entrecôtes* ?
parcequ'il y a moins d'os que *les côtes*
A : oui
CL38 : six et huit *et l'entrecôte* sept et cinq c'est bien
ça ?
A : oui
CL38 : t'as vu t'as laissé des os !
A : mais c'est parcequ'elle est épaisse les os restent
j'enlève tout j'enlève tout ?
CL38 : mais oui enlève celle-là t'en as vraiment trop
laissé !
A : mais c'est celle du milieu ! c'est ça hein ooh !
elles n'ont pas d'os toutes celles-ci elles n'ont pas
d'os
CL38 : Anis c'est à sept cinq et tu laisse des os ? la
viande sans os c'est à sept cinq ?
A : d'accord mon frère d'accord (20s) (*coupe les os et
lui montre*) ɣa va comme ça ?
CL38 : oui mais tu as coupé un peu fin Anis il n'y a
pas d'agneau ?
A : non, un kilo ça fait sept mille cinq cent
CL38 : un kilo, tu ne me rajouterai pas encore un
peu d'entrecôtes ?
A : on peut
CL38 : rajoute mais coupe les un peu plus épaisses
A : oui oui mais regarde j'ai des *côtes*
CL38 : ah bon ! où ?
A : attends
CL38 : fais-moi voir tiens
(...)
A (*qui revient avec la viande*) (à CL39): bonjour (à
CL38) c'est bien comme ça ?
CL38 : combien il y a ?
A (*en pesant la viande*) : trois mille cinq cent
CL38 : combien combien au poids ? une livre ?
A : une livre six et huit, un peu plus, de cinquante
grammes
CL38 : bien mets-les moi dans un papier
heureusement ! sept cinq !
A : sept cinq et trois cinq
CL38 : ça c'est trois cinq ?

Le client 38, très exigeant, énonce en premier lieu une sorte d'exigence concernant la provenance de la viande (ligne 1). Il enchaîne ensuite avec une question sur le prix puis émet plusieurs critiques sur le découpage opéré par le commerçant. Par ailleurs, le client, à travers ses remarques, semble donner une « leçon de boucherie » au commerçant : il lui explique la différence entre les viandes et les prix qui s'y rapportent. Cette petite leçon lui permet d'accentuer et de justifier ses exigences : il est normal qu'il demande à ce que ses entrecôtes n'aient pas d'os, le prix de ces dernières étant plus élevé que celui des côtes.

Si l'interaction présentée ci-dessus est exceptionnellement riche en critiques et en exigences, elle n'est pas pour autant en marge du déroulement général des interactions. Elle au contraire représentative des interactions de la boucherie tunisoise dans lesquelles on rencontre fréquemment, voire systématiquement, ce type d'interventions de la part des clients.

Il semble que ces remarques fassent partie du script de l'interaction, le commerçant les accepte d'ailleurs puisqu'aucun signe de fâcherie conséquente n'apparaît dans le corpus.

Au sujet de ces observations, une mise en relation avec l'étude du corpus de Béchri est possible. Dans ce dernier, le même type de remarques avait été également relevé, et nous avons tout d'abord pensé qu'il s'agissait de comportements spécifiques aux interactants de Béchri, comportements qui nous semblaient être en quelque sorte des traces d'une tradition commerçante et rurale de marchandage. Cependant et contrairement à nos intuitions premières, il faut élargir les conséquences de ces traditions aux populations citadines de Tunis qui auraient gardé, malgré une urbanisation et une modernisation générale grandissante, une forte tradition de marchandage qui se traduirait non par des stratégies de marchandage à proprement parler mais par des stratégies d'exigences et de critiques qui permettraient aux clients de s'assurer d'être bien servis.

Il est également possible d'attribuer à ces comportements des causes socio-économiques particulières à la situation de la Tunisie, mais, quoi qu'il en soit, et la possibilité de statuer définitivement sur les raisons multiples et profondes d'apparition de ces interventions restant impossible, il nous faut les considérer comme figurant dans le script de l'interaction commerciale à Tunis. Ces observations ainsi que celles précédemment faites à propos des modifications internes de la requête, conduisent

également à une conception distincte de l'acte de requête en France et en Tunisie. Cette divergence tient à des contrats de parole différents, les droits et les devoirs des participants à l'interaction ne se recouvrant pas d'un corpus à l'autre. Aussi, à l'issue de cette partie, il est possible de modifier la représentation de l'acte de requête dans chacune des deux cultures envisagées que nous avons proposée plus avant.

4. Les questions sur la possibilité de réalisation de la requête

4.1. Requêtes indirectes ou questions préliminaires à la requête ?

Au cours de l'observation et de l'analyse des formulations des requêtes à Villefranche et à Tunis, un type particulier est apparu et aurait pu figurer dans le paradigme des formulations observées. Ce type particulier est celui constitué par des questions portant sur la possibilité de réalisation de la requête. Traditionnellement, ce type d'actes est considéré comme une requête indirecte (Searle 1975, Kerbrat-Orecchioni 2001), mais il reste difficile d'intégrer ces interventions au même niveau que les autres types de formulations répertoriés. Pour qu'un acte de langage indirect fonctionne de manière conventionnelle, il faut que la réactive qu'il suscite réponde à la valeur indirecte de manière générale. Toutefois, les questions portant sur la possibilité de réalisation de la requête gardent toujours leur valeur première de question, et la valeur de requête indirecte ne vient se substituer qu'*a posteriori*. En d'autres termes, si l'on considère que la traditionnelle question : « Avez-vous l'heure ? » est une requête indirecte, c'est avant tout parce qu'il ne viendrait à l'idée d'aucun locuteur français de considérer cet énoncé comme une véritable question et d'enchaîner sur ce contenu, sauf s'il est dans l'impossibilité de réaliser l'acte demandé. C'est que ces énoncés sont pragmatiquement complexes : ils sont traités comme requête si le destinataire remplit les conditions de réussite de celle-ci (« Vous avez X, et si oui, donnez moi X »). Cette valeur de requête est par ailleurs vérifiée par le fait qu'il est n'est pas attesté, dans les cas de réponse positive, d'enchaînement du responsable de l'énoncé initial sur la valeur de question (du type : * « Vous avez des rognons ? – Oui – Ah bien je n'en veux pas »). Il apparaît que dans la situation particulière du commerce, le même type de question garde sa valeur première,

dans la mesure où, on le verra plus loin, ce type montre comment les énonciateurs des questions anticipent sur la réponse du commerçant.

Avant de pousser plus loin l'étude de la corrélation entre les requêtes préliminaires et le refus, attachons-nous d'abord à observer leur structure et leur contenu. Les requêtes préliminaires consistent en des questions sur la possibilité de réalisation de la requête et elles sont (1) plus nombreuses à Tunis qu'à Villefranche et (2) plus variées à Tunis. Seules deux réalisations de ce type apparaissent en France, contre 28 à Tunis. De plus, ces questions portent, à Villefranche, uniquement sur la possibilité d'approvisionnement du commerçant, alors qu'à Tunis elles portent non seulement sur ce fait mais également sur le prix. Si nous considérons ces questions comme des préliminaires à la requête et non comme des requêtes indirectes conventionnelles, c'est parce que les interventions qu'elles engendrent enchaînent sur la valeur de question et qu'aucun exemple n'illustre qu'elles pourraient être considérées comme des requêtes :

CL2 : bonjour j'voudrais savoir si vous avez des amourettes↑
Bre : non

Dans le second exemple, la commerçante ne répond pas directement à la question par oui ou par non, mais elle le fait indirectement en proposant d'emblée un produit de substitution :

CL12 : y'a des araignées↑
Bre : c'est des manteaux d'veau c'est extra ça s'mange comme le bœuf...mais ça a l'même goût qu'le bœuf ça

On observe le même type d'enchaînement à Tunis :

CL16M : ?eni:s me: femme:f ?allu:j↑
A : ?allu:f me: femme:f
CL16M : ?eni:s a?ti:ni: min
ya:di jajje? weldi:

CL16 M : Anis il n'y a pas d'agneau ?
A : de l'agneau il n'y en a pas
CL16 M : Anis donne-moi de ça là-bas
mon fils

Le commerçant enchaîne également sur la valeur de question quand la réponse est positive :

CL5 : ?asle:ma...femme:fi
hebra↑
A : femma ?ejj
CL5 : (inaudible)
A : mni:n theb nafti:k
mni:n theb ?u:δ..femma..hahu ?ettarf
heδe:ja be:hi

CL5 : bonjour il n'y aurait pas de
la viande sans os ?
A : il y en a oui
CL5 : (inaudible)
A : d'où est-ce que tu veux que je te donne
prend d'où tu veux il y a voilà ce morceau
là est bon

Dans ces cas, on aurait pu penser possible d'observer des enchaînements du type :

CL : vous avez des X
 A : vous en voulez combien ?

Echange dans lequel la question initiative du client peut être considérée comme une requête, la réactive du commerçant enchaînant sur cette valeur (sa question présupposant « *vous en voulez* »). Cependant, et contrairement à nos intuitions premières, les corpus ne présentent aucun échange de ce type.

Quant aux questions sur le prix, elles ne peuvent bien évidemment n'être considérées que comme de vraies questions et en aucun cas constituer des requêtes indirectes :

CL14 : qaddeʃ↑ heðe:ka qaddeʃ
 hak-el-hebra heði:ka↑
 A (à CL14) : ?ena:hijja min ehna↑
 heðijja sebʃa le:f^wu ɣamsa mje:
 CL14 : ?aʃti:ni: he:ði
 A : men he:ði tʃeb↑
 CL14 : ?ejj aʃti:ni: rʃal
 A : rʃal

CL14 : c'est combien ? c'est combien ça
 cette viande sans os là ?
 A : laquelle de celle-ci ?
 celle-ci sept mille cinq cents
 CL14 : donne-moi de celle-ci
 A : de celle-ci tu veux ?
 CL14 : oui donne-moi une livre
 A : une livre

C'est donc du fait de leurs particularités interactionnelles et des valeurs pragmatiques qu'elles possèdent qu'il nous faut aborder ces interventions comme étant des questions préliminaires à la requête. Ces questions ne constituent en effet qu'une première étape, une étape préparatoire à la requête. Les échanges qu'elles engendrent sont de ce fait le plus souvent des échanges (au moins) ternaires. Les commerçants ne peuvent en effet satisfaire les clients directement après une requête préliminaire, c'est pourquoi et comme l'illustre l'exemple ci-dessus, quand la réponse du commerçant est satisfaisante, les clients sont contraints de reprendre leur requête, reprise qui constituera cette fois-ci leur requête principale et définitive, dans laquelle ils spécifieront les qualités (poids, taille ou quantité) de la viande qu'ils désirent.

On pourrait facilement objecter que la possibilité d'avoir un enchaînement sur la valeur de requête à ces interventions est tout à fait envisageable et qu'il est par ailleurs très souvent attestée. Dans un échange de ce type, totalement possible, la considération de l'intervention initiative comme une requête indirecte serait forcée :

CL : avez-vous des Gauloises ?
 V : voici

C'est que ces interventions restent en effet avoir potentiellement la valeur illocutoire d'une requête sous forme de question. Mais aucun enchaînement de ce type n'est attesté dans le corpus et c'est pourquoi, il faut considérer que, dans un premier niveau, celui de l'échange, ces interventions ont une valeur de question (le commerçant réagissant en

apportant l'information requise) et que c'est seulement d'un point de vue séquentiel, plus large donc, que ces questions prennent une valeur de préliminaires à la requête puisque c'est en fonction de l'échange initial *question-réponse* que le client modulera sa requête principale.

4.2. Questions préliminaires portant sur la disponibilité et le refus

Les questions préliminaires à la requête sont là pour valider ou invalider l'une des conditions de réussite de la transaction. De la part du client, ces conditions sont doubles : d'une part, il faut que le produit désiré soit en possession du commerçant – autrement dit, il faut que l'objet de sa requête soit disponible – et d'autre part, il faut que lui-même soit en mesure de rétribuer le commerçant si la première condition est remplie.

Nous avons vu que seule la première condition était mise en évidence par les requêtes préliminaires des clients de la boucherie de Villefranche alors que ceux de la boucherie tunisienne questionnaient sur les deux conditions.

Cette différence peut s'expliquer par deux faits. Les commerces français affichent d'une part beaucoup plus régulièrement et systématiquement chacun des produits en vente et en vitrine, ce qui n'est pas toujours le cas en Tunisie. Mais, d'autre part, la présence des questions préliminaires sur le prix ne s'explique pas totalement par ce seul fait, car la boucherie en question affiche le prix sur certains produits et l'ensemble des comportements des clients (demande de quantités restreintes, spécificateur du prix dans la requête etc.) montre que pour ces participants, la question du prix est non seulement importante mais tout à fait déterminante pour la réalisation ou non de la requête principale et donc de la transaction.

Cependant, si les conditions et les causes socio-économiques d'apparition des requêtes préliminaires sont différentes dans chacune des boucheries, leur apparition s'explique par un même fait interactionnel et pragmatique. En effet, on peut supposer que les clients anticipent la réponse du commerçant et que c'est du fait de cette anticipation qu'ils ne formulent pas une requête définitive mais une pré-requête. Dans les corpus, effectivement, dans toutes les situations de refus, dû à un déficit d'approvisionnement du commerçant notamment, l'échange est précédé d'une question préliminaire à la requête. Autrement dit, les clients produisent un énoncé qu'ils jugent adéquat pour la situation qu'ils prédisent être négative.

En considérant les seules questions portant sur la disponibilité du produit, il est possible de dresser les résultats suivants :

Questions préliminaires à la requête et refus à Villefranche et à Tunis

	Boucherie Villefranche	Boucherie Tunis
Requêtes préliminaires	2	26
Réponses positives du commerçant	0	9
Réponses négatives du commerçant	2	17

La corrélation entre les requêtes préliminaires et l'anticipation du refus vient conforter les conclusions de l'étude des requêtes au sein d'une librairie (Anderson, Aston & Tucker, 1988 : 135-152). Cette étude montre que produire une requête appropriée ne se limite pas à suivre le script et à sélectionner une formulation dans un répertoire mémorisé :

This is because the form of the request, while largely reflecting a concern of acceptability, in the sense of avoiding by repairing unwarranted presuppositions, reflects the fact that acceptability has to be interactively ratified (1988 : 149).

En d'autres termes, l'analyse interactionnelle prouve que la production de la requête se fait de manière conjointe entre les deux participants à la transaction, l'un anticipant sur l'intervention réactive de l'autre :

Consequently the form of the utterance is (at least in part) the outcome of this collaboration between the participants – a "joint production" : where and how utterances begin, and the extent and manner of their continuation, crucially depend on their recipient's participation and response behavior. (*ibid.*)

L'étude s'appuie ici principalement sur ce que les auteurs nomment les *extensions* de la requête, extensions qui ont pour principale fonction de préciser l'objet de la requête. Dans nos corpus, ce type d'extensions n'apparaît pas, les produits sont ici directement accessibles visuellement aux clients, contrairement à certains articles de la librairie étudiée. Cependant, même si la structure des requêtes et du site est différente, cette similitude concernant l'influence de la composante d'anticipation sur la production des requêtes existe. Dans le cas du corpus tunisois cette anticipation est d'autant plus évidente que les bouchers connaissent à cette période de l'année une pénurie d'agneau, ce qui explique d'ailleurs la forte proportion du refus dans les interactions. Les clients questionnent donc de manière quasi routinière à propos de l'agneau : plus de la moitié des requêtes préliminaires sur la disponibilité porte sur cette viande. L'anticipation du refus est d'ailleurs quasi explicite dans certaines formulations interro-négatives des clients tunisois :

Les constructions interro-négatives portent uniquement sur la disponibilité et ne sont attestées que dans le corpus de Tunis. Dans celui de Villefranche, les clients anticipent également le refus en questionnant sur la disponibilité à propos de produits peu courants (des amourettes, par exemple).

Le corpus de Tunis offre une interaction intéressante, les participants y développent une séquence particulière. Cette séquence naît d'un malentendu qui crée en quelque sorte un raté dans la communication, le commerçant commet une erreur en répondant positivement à la requête préliminaire d'une cliente :

1 CL53 : ʕasle:ma
 2 A : ʕasle:ma lebe:s↑
 3 CL53 : femma ʕwajja merge:z↑
 4 A : femma ʔejj hwi:za behja...qadde:h↑
 5 CL53 : ʔaʕti:ni: ʕrajjeʕ
 6 A : ʔejj [qadde:h↑
 7 CL53 : [tleθa mjet [gra:m ha:za hakke:ka
 8 A : [ʔa: tʰeb mergez enti↑
 9 CL53 : ʔejj mergez ejj
 10 A : le: le:...me: ʕdemteʕ se:maħni:
 11 CL53 : ʕa:tər qutli:
 12 lju:m..yudwa↑ waqte:f↑
 13 A : yudwa bqudret rabbi (à BL)
 14 dakkarni: belge:sem yudwa ʕajf ʕu:ja
 15 (à CL53) ʕa:tər barʕa ne:s mu:f
 16 ke:n enti...taw neħdemlek hwi:za
 17 be:hja taħfu:na..be:hi ʔellħam lmarra luxra↑
 18 ʕa va ʕadda ru:hu↑
 19 CL53 : be:hi be:hi
 20 A : [lħamdulille:h
 21 CL53 :[merci merci
 22 A : ʕajjʕek

CL53 : bonjour
 A : bonjour ça va ?
 CL53 : il y a un peu de merguez ?
 A : il y en a oui des bonnes combien ?
 CL53 : donne m'en un peu
 A : oui combien ?
 CL53 : trois cent grammes à peu près
 A : ah tu veux des merguez toi ?
 CL53 : oui des merguez oui
 A : non non je n'en ai pas fait excuse-moi
 CL53 : parce que tu m'avais dis
 aujourd'hui demain ? quand ?
 A : demain avec l'aide de Dieu (à BL)
 rappelle-moi Belgacem demain mon frère
 (à CL53) parce qu'il y a d'autres gens pas
 que toi je te ferai quelque chose de bon
 sympa c'était bon la viande l'autre fois ?
 ʕa va elle est bien passée ?
 CL53 : bien bien
 A : par la grâce de Dieu
 CL53 : merci merci
 A : qu'Il te fasse vivre

Elle s'en va.

Le commerçant semble répondre quasi automatiquement à la question de la cliente (lignes 4 et 6), il développe une séquence consécutive à une question sur la disponibilité adéquate au script général lorsque la réponse est positive : [réponse à la question] + [demande de précision sur la quantité].

Il lui est donc d'autant plus difficile, notamment pour sauver sa face et préserver celle de sa cliente, de revenir sur ses dires, alors que l'interaction est déjà bien engagée lorsqu'il se rend compte de son erreur. La suite de l'interaction, et particulièrement les interventions du commerçant, montre combien il est soucieux de développer une stratégie de réparation : il s'excuse (ligne 10), promet réparation en témoignant devant

un tiers (lignes 13,14 et 15), s'inquiète de la satisfaction de la cliente sur le produit précédemment vendu (lignes 17 et 18) etc.

Ses deux premières interventions viennent en réponse aux questions de la cliente : il lui assure en effet non seulement que la viande demandée est disponible mais également qu'elle est de bonne qualité (ligne 4). Deux explications sont possibles : ou le commerçant ne comprend pas réellement la question de la cliente et répond de manière automatique, ou il ne l'a pas écoutée. Dans les deux cas, le déroulement de cette interaction tend à conforter le fait que les interventions réactives (réponse positive + question complémentaire) constituent un enchaînement qui fait partie du script de vendeur, script qu'il est difficile de réorienter quand l'interaction est à ce point engagée. La réponse négative à la demande d'agneau est tellement fréquente dans les interactions que les clients semblent la poser de manière presque automatique. C'est le cas de deux de jeunes filles qui questionnent le commerçant qui, pour une fois, est approvisionné en mouton. A cette réponse elles semblent étonnées et, en fin de compte, achète de la viande hachée :

CL54 : ?essele:mu ?alejkum

A : sele:m

CL54 bis : sele:m

A : maraħbe:

CL54 bis : ?andkum ?allu:ʃ↑

A : ?allu:ʃ femma ?ejj....femma ?ejj

CL54 bis : femma↑

CL54 : be:hi↑

A : ħwizza::

CL54 bis : be:hi...kissebba se:ʔa

?andkum↑

A : walla:hi nha:rʔadna ^wu ?arbʔa me: ʔadne:ʃ..ki

dʒi: tʃu:f..lʔallu:ʃ muʃ

di:ma [mawzu:d

CL54 bis : [ʔaʔleh↑

A : ma:hu ne:qəʃ ne:qəʃ..me: fi:heʃ flu:s..neχdmu

fi:h χsa:ra

CL54 bis : me: fi:heʃ flu:s el ?allu:ʃ ..ma:hu

ħa:za bel-gde:↑

Un homme d'une cinquantaine d'années entre (CL55).

CL54 : behi ?aʔti:mi: ki:lu..ki:lu be:hi ja ?eni:s

A (à CL55) : ʃnaħwe:lek ja: ?oste:ð↑

ʃnaħwe:lek j a ?oste:ð↑

CL55 : ?essele:mu [ʔalejkum

A : [ça va lebe:s ħa:z↑wi:nek enti:↑ li:k

zemaʔti:n

CL55 : zemaʔti:n mu:ʃ barʃa

CL54 bis : femme:ʃ hebra↑

CL54 : bonjour

A : bonjour

CL54 bis : bonjour

A : bienvenu

CL54 bis : vous avez de l'agneau ?

A : de l'agneau il y en a oui il y en a oui

CL54 bis : il y en a ?

CL54 : il est bon ?

A : oui

CL54 bis : comment ça se fait que vous en avez ?

A : je te jure on en a un jour et on n'en a plus

pendant quatre jours quand tu viendras tu

verras l'agneau il n'y en a pas toujours

CL54 bis : pourquoi ?

A : parce qu'il y a une pénurie ça ne rapporte

pas assez d'argent on perd de l'argent

CL54 bis : ça ne rapporte pas d'argent le

mouton pourtant c'est bon ?

CL54 : bon donne-moi un kilo un bon kilo Anis

A (à CL55) : comment ça va professeur ?

comment ça va professeur ?

CL55 : bonjour

A : ça va ça va ? t'étais où ? ça fait

deux semaines !

CL55 : deux semaines c'est pas beaucoup

CL54 bis : il y a de la viande sans os ?

Dans ce contexte la question sur la disponibilité est devenue une question routinière, de curiosité, qui n'engage en rien le client et qui ne peut absolument pas être traitée comme une pré-requête et moins encore comme une requête indirecte.

4.3. Les questions préliminaires à la requête portant sur le prix dans le corpus de Tunis

Ces interventions ne peuvent être mises en relation avec le refus, la réponse à ces questions étant ici l'annonce d'un prix. Cependant, les questions sur le prix restent très similaires aux questions précédemment abordées en ce qu'elles sont déterminantes dans la poursuite ou non de la transaction. La décision finale revient cette fois-ci au client lui-même, qui, une fois renseigné sur le prix, peut ajuster sa requête principale (en modulant la quantité désirée en particulier), se rabattre sur un produit qu'il estime plus à sa portée ou tout simplement décider d'arrêter là l'interaction et renoncer à la transaction. La cliente de l'interaction suivante débute par une question sur le prix de la viande sans os (ligne 6) et l'on voit bien à travers le déroulement qui suit combien cette intervention constituait véritablement une question préliminaire à la requête. Durant l'interaction, la cliente module en effet la quantité de viande qu'elle désire et ce en fonction du prix final annoncé par le commerçant.

A l'annonce du prix (ligne 7), la cliente ne répond rien et semble d'abord vouloir s'assurer de la qualité de la viande (lignes 10 à 17), cependant l'éloge que lui en fait le commerçant en réponse (lignes 24 et 25) ne lui suffit pas et elle revient alors sur sa préoccupation première amorcée par la question préliminaire, le prix. A l'annonce de la somme à déboursier pour le morceau choisi, elle décide de réduire la quantité de viande afin que le prix la satisfasse (lignes 28 à 34) :

1 CL6 : sba:h [el xi:r..lɛbe:s↑
 2 A : [sba:h el xi:r..rabbi:hu:n
 3 ʔal ʔamelek..nha:rek
 4 fil ʔu [jesmi:n (rises)
 5 CL6 : [ʔajʃek..ʔajʃek..hajja
 6 ʔajʃek..ʔenti ze:da...qaddeʃ el ki:lu↑
 7 A : sebʔa le:f ʔu ɣamsa mje:...(à CL5)
 8 ʔafra le:f

9 CL6 : trah ʔaʔti:ni: ʃwajja
 10 hebra..he:ði be:hja zaʔma↑
 11 A : hm↑
 12 CL6 : heði:ka be:hja↑

CL6 : bonjour ça va ?
 A : bonjour que Dieu veuille sur
 tes travaux que ta journée soit de
 seringas et de jasmin (rises)
 CL6 : merci merci
 à toi aussi c'est combien le kilo ?
 A : sept mille cinq cent (à CL5)
 dix mille

La cliente 5 paie et s'en va.

CL6 : fais voir donne-moi un peu
 de viande sans os celle-ci est bonne ?
 A : hm ?
 CL6 : celle-ci est bonne ?

13 A : menahijja↑	A : de laquelle ?
14 CL6 : he:ðika he:ðika	CL6 : celle-ci celle-ci
<i>Un homme d'environ cinquante ans entre mais n'achète rien pour l'instant il discute avec A et Bl (ici CL7).</i>	
15 A (à CL7) : ?ehla bi-lmudi:r↑	A (à CL7) : bienvenu au directeur
16 CL7 : ?ehla	CL7 : bonjour
17 CL6 : trah fu:f he:ðika be:hja zaʕma↑	CL6 : tiens regarde celle-ci est bonne ?
18 A (à CL7) : wi:nek hel ?ejjeme:t me:	A (à CL7) : où étais-tu ces jours on ne t'a pas vu !
19 rine:keʃ↑	CL7 : (inaudible)
20 CL7 : (inaudible)	CL6 : peut-être que ça me fera trop ?
21 CL6 : jumkun tzi:ni: barʕa↑	peut-être que ça me fera trop elle est bonne tu crois ?
22 jumkun tzi:ni: barʕa	A : elle est bonne elle est bonne et tendre comme de la soie
23 ..be:hja zaʕma↑	CL6 : pèse que je vois
24 A (à CL6) : be:hja be:hja trijja	A : trois mille moins quatre
25 mtaʕa [ʒild	CL6 : non non ça me fait trop Anis
26 CL6 : [ʔu:zen trah ʕan fu:f	donne-moi une demi livre et c'est tout
27 A : tleθa le:f ʔi:r ?arbʕa	donne-moi une demi livre allez mets ça
28 CL6 : le: le: barʕa ʕallijja ?eni:s..	mets ça c'est une demi livre ?
29 ?aʕti:ni: nuʕ rʕal wakahaw hajja..	A : de laquelle ? de celle-ci ? (à Bl)
30 ?aʕti:ni: nuʕ rʕal hajja hutte heðe:ja	coupe de celle-ci
31 hutte heðe:ja nuʕ rʕal↑	CL6 : oui une demi livre (10s) voilà
32 A : min-ene:hi↑ min he:ði:↑ (à Bl)	c'est ça <i>merci</i> à toi qu'Il te donne la santé
33 ?uʔruf min he:ði:	A : deux mille
34 CL6 (à Bl) : ?ejj nuʕ rʕal (10s) ?ejjwa:h	CL6 : bon [<i>d'accord</i>]
35 hakke:ka merci ʕali:k jaʕti:k ?essahha	
36 A : ?elfi:n	
37 CL6 : bon [dakurdu]	

Elle paie et s'en va.

La question du prix est présente sur différents niveaux dans les interactions tunisoises (à l'intérieur même de la requête principale mais également plus tard, comme nous le verrons plus loin) et cela dénote des conditions socio-économiques différentes entre la Tunisie et la France, mais, on peut également invoquer la différence des structures de distribution de la viande dans les deux pays.

Les clients français, et en particulier ceux de la boucherie caladoise, ont face à eux un choix important pour se procurer de la viande. Ils peuvent en effet choisir de se rendre non seulement parmi les différents bouchers de la ville mais aussi en grande surface, où l'éventail des prix est plus large et où surtout ils peuvent se procurer de la viande à un prix relativement accessible.

Ce choix n'existe pas en Tunisie où la viande n'est en vente que dans les boucheries¹¹⁶.

Il résulte de cette différence que, lorsqu'un client se rend dans la boucherie de Villefranche, il a préalablement opéré un choix, celui de payer son produit un peu plus cher que dans une grande surface. Il connaît les prix pratiqués chez son boucher et ceux

¹¹⁶ Ceci était vrai au moment de l'enregistrement des corpus, et le reste pour une grande partie de la Tunisie, mais aujourd'hui les grandes villes tunisiennes ont vu s'installer des hypermarchés Carrefour,

pratiqués ailleurs et, non que le prix ne lui importe pas, mais les présuppositions qu'il a sur ce point n'entrent plus en compte lors de la transaction puisqu'elles sont implicitement acceptées dès son entrée dans l'enceinte du magasin.

Le client de la boucherie tunisoise connaît lui aussi globalement les prix pratiqués dans la boucherie qu'il fréquente et celles des alentours, mais, du fait d'une concurrence plus réduite et du cours très variable du prix de la viande dans le pays, il ne sait pas toujours s'il va être en mesure d'acquérir la viande qu'il désire. C'est pourquoi les présuppositions qu'il peut faire avant d'entrer en interaction et d'émettre sa requête doivent être mises au jour pour lui permettre de décider si oui ou non il va poursuivre la transaction ou s'il doit se rabattre sur une viande moins onéreuse. La distinction est donc non seulement celle de pratiques interactionnelles distinctes mais celle de pratiques d'achat différentes qui viennent retentir sur les échanges langagiers lors des transactions.

Pour clore la présentation des questions préliminaires ainsi que celle de la question du prix dans les interactions de commerce, il nous faut présenter une interaction particulière du corpus de Villefranche. Nous avons précédemment constaté que le prix ne figurait pas comme spécifiant directement l'objet de la requête dans les interactions de Villefranche, contrairement aux requêtes tunisoises. L'interaction qui nous intéresse présente cependant la question du prix comme fondamentale et, si nous présentons cette dernière dans la partie consacrée aux questions préliminaires, c'est parce que cette interaction débute précisément par un acte de ce type et que le développement autour de celui-ci est doublé et accentué par la question du prix.

1 CL2 : madame (*à la cliente 1 qui s'en va*)...bonjour j'voudrais savoir si vous avez des amourettes↑

2 Br : non..

3 CL2 : qu'est-ce que j'pourrais mett' dans mes bouchées à la reine↑

4 Br : y'a des ris d'veau si vous voulez...y'a des...

5 Br : on peut plus

6 CL2 : vous avez plus l'[droit↑

7 Br : [ben non on n'a plus l'droit

8 CL2 : ouais c'est c'qui m'semblait

9 Br : y'a des p'tites cervelles d'agneau toutes fraîches

10 CL2 : non..qu'est-ce que j'pourrais mett' d'autre alors↑...des ris d'veau vous [dites↑

11 Br : [ouais

12 CL2 : vous en avez↑

13 Br : oui..

14 CL2 : alors les ris d'veau d'veau sont pas interdits↑

15 Br : ah ben non.. [c'est

16 CL2 : [ah ben↑..ah ben si::↑..ah mais non c'est veau c'est pas::

17 Br : c'est du bœuf..c'est des génisses..nos génisses

offrant une grande variété de produits.

- 18 CL2 : c'est des génisses
19 Bre : normalement c'est les vaches qui sont interdites...i nous confisquent tout
20 CL2 : ah ben ouais...c'est toujours pas rel'vé ça hein↑
21 Bre : non
22 Br : ben...i nous enlèvent les yeux↑
23 Bre : et pis d'toutes façons y'a plus d'tripiers↑..i z'ont fermés tous les tripiers alors euh::
24 CL2 : ah là là...c'est fou ça
25 Bre : combien vous en voulez↑
26 CL2 : euh::...pour faire huit
27 Bre : huit personnes
28 CL2 : c'est cher les ris d'veau↑
29 Bre : c'est cent quatre vingt francs
30 Br : (inaudible)
31 Bre : non mais j'en ai en réserve..euh::
32 CL2 : et donc...et donc comment...j'les prépare...pa'c'que j'en ai jamais fait des ris d'veau↑
33 Bre : moi j'les mets dorer...vous les coupez en p'tits bouts..vous les mettez à la poëlle
34 CL2 : ah parc'que les amourettes moi j'les préparais pas comme ça↑
35 Bre : ah ben ça s'prépare pas pareil hein
36 CL2 : ah ben non...pa'c'que là moi c'que veux c'est:: en fait les mett' dans:: en fait j'vais faire une
37 béchamel..des quenelles..et j'voulais mettre...j'peux pas les mett' dans l'eau pochés dans l'eau↑
38 Bre : ce s'rait dommage les ris d'veau d'les faire pochés.. [parce qu'il est tout prêt à
39 CL2 : [ah ouais↑
40 Bre : consommer là↑
41 CL2 : tout prêt à consommer...et ça va m'faire à peu près combien là↑
42 Bre : j'vous les amène on va voir↑(s'en va dans la pièce à côté)
43 CL2 : pa'c'que la cervelle ça fait pas pareil quand même↑
44 Br : si::
45 CL2 : ah si↑
46 Br : c'est **bon** ça
47 CL2 : et c'est moins cher la cervelle↑
48 Br : la cervelle c'est trent' francs pièce j'crois
49 Bre (*qui revient*) : d'toutes façons si vous mettez des quenelles des champignons...des choses comme 50
ça↑...c'est juste pour
51 CL2 : ah ben j'mets just' des quenelles et des champignons hein↑
52 Br : y'a des personnes qui mettent des p'tits morceaux d'veau comm'ça
53 Bre : oui des p'tits morceaux d'veau...des escalopes
54 CL2 : ouais..ça m'fait combien là::↑
(*la bouchère pèse les ris de veau*)
55 Bre : quatre-vingt-onze francs quatre-vingt
56 CL2 : ah...c'est cher↑
57 Br : ah ouais
58 CL2 : ah ben j'sais pas c'que j'vais mett' pa'c'que la cervelle tout le monde aime pas ça↑
59 Bre : pourtant c'est pareil que l'amourette hein↑
60 CL2 : j'vais p't'êt'...la cervelle ça m'f'ra moins cher↑
61 Bre : ah ben la cervelle c'est onze francs pièce la cervelle
62 Br : **douze** francs
63 Bre : onze francs pièce
64 CL2 : ben écoutez j'vais prendre d'la cervelle
65 Bre : combien↑ deux↑
66 CL2 : si vous en avez trois↑
67 Bre : eh non j'en n'ai qu'deux
68 CL2 : vous avez qu'ces deux là↑
69 Bre : ouais...autrement c'est pareil j'en ai mais au congel
70 CL2 : ben vous pouvez p'êt' m'en mettre une congelée↑
71 Bre : hmm..oui..j'vais vous la chercher...pac'que ça pas une différence↑(*part chercher les cervelles*)
72 CL2 : oui::
73 Br : ah c'te pauv' viande↑
74 CL2 : oui...
75 Br : vous avez vu...(inaudible) vous avez vu c'qu'y a là↑...notre ami Despinasse (*lui montre le journal*)

76 CL2 : là↑...les journaux là↑..du bœuf irlandais au menu des cantines...ah non..pac'que:...j'lis jamais 77
 l'journal moi
 78 Bre (*qui revient*): donc là vous les faites pocher↑
 79 CL2 : ben j'les fais comme la:...j'fais comme pour les amourettes↑
 80 Bre : voilà..oui (*tape la somme sur sa caisse*)
 81 CL2 : donc euh::: euh::: j'suis en train de me dire↑...que j'travaille toute la journée↑et y'a pas
 82 d'frigo...que c'est pas raisonnable↑
 83 Bre : vous voulez les laisser↑
 84 CL2 : j'pense que c'est préférable...c'est p't'être pas raisonnable d'les laisser euh::
 85 Bre : vous nous les laissez↑ et puis vous les reprenez ce soir↑
 86 CL2 : oui::: par contre j'vais vous régler
 87 Bre : hm hm...trent'trois madame (15s) voilà↑..merci:::..trent'cinq..
 88 quarante..cinquante...et voilà↑merci bien
 89 CL2 : merci
 90 Bre : à tout à l'heure
 91 CL2 : hm j'reviendrai en fin d'après-midi..vers cinq heures
 92 Bre : hm hm [merci
 93 CL2 : [merci...au revoir messieurs dames↑

L'interaction débute par une question de la cliente qui porte sur la disponibilité d'un produit, les amourettes, qu'elle suppose très justement ne pas pouvoir lui être accessible. La réponse négative plus ou moins attendue et prévisible à sa question engendre une séquence intermédiaire pendant laquelle client et commerçants tentent de trouver un produit satisfaisant. Cette séquence est ponctuée par les interventions des commerçants (que nous avons dégagées plus haut) : proposition d'un produit de substitution, commentaires sur le produit et conseils de préparation. Mais cette séquence est également allongée par la question du prix qui importe visiblement beaucoup à la cliente. Elle hésite sur la viande à acheter et voudrait être sûre de ne pas dépasser un certain total. La cliente énonce quatre interventions (encadrées dans l'interaction) portant sur le prix et celles-ci engagent à chaque fois de petites séquences de réajustement de l'objet final de la transaction. Les commerçants tentent à travers leur écoute et leurs conseils de satisfaire au mieux la cliente qui, elle, poursuit son but : obtenir une viande adéquate du point de vue de la préparation qu'elle envisage et également du point de vue pécuniaire.

Cette interaction vient conforter la thèse selon laquelle lorsqu'il y a développement autour d'une question préliminaire à la requête, l'interaction connaît un plus long développement. Elle illustre également l'unique apparition de la question du prix dans le corpus de Villefranche. L'analyse en micro-séquences de cette interaction peut être ainsi schématisée, chacune d'elles venant en quelque sorte créer un nouveau « rebondissement » pour la transaction, remise en cause et remodelée sans cesse :

L1 : **Question préliminaire** à la requête sur la disponibilité des « *amourettes* », **produit 1**
L2 : **remise en question** de la transaction : Réponse négative
L3 : Question de la cliente : demande d'un autre produit possible
L4 : **Proposition 1** d'un autre **produit 2** par la bouchère : les « *ris de veau* »
L5 à 8 :
L5 : Intervention du boucher justifiant l'indisponibilité du produit : « *on peut plus* »
Séquence 1 autour des interdictions en viande
L9 : **Proposition 2** de la bouchère : « *y'a des p'tites cervelles d'agneau toutes fraîches* », **produit 3**
L10 : réponse négative de la cliente, réitération de sa question L3 : « *des ris d'veau vous dites ?* »
L11 à 13 : échange autour de la disponibilité des ris de veau
L14 à 24 :
L 14 : question de la cliente à propos de la disponibilité des ris de veau : « *les ris d'veau c'est pas interdit ?* »
Séquence 2 autour de l'interdiction des viandes
L25 : **question subordonnée** de la bouchère : « *vous en voulez combien ?* »
L 28 : **remise en question** de la transaction par **le prix** : « *c'est cher* »
L28 à 45 : discussion sur le **mode de préparation** des ris de veau
L46 : la cliente reconsidère implicitement le **produit 3** proposé : « *la cervelle ça fait pas pareil* »
L47 : **remise en question** de la cliente implicite en relation avec **le prix** : « *et c'est moins cher la cervelle ?* »
L48 à 53 :
Réponse sur **le prix** et **séquence A** sur le **mode de préparation** de la cervelle
L54 : question sur **le prix** total des ris de veau « *ça m'fait combien ?* »
L 55 : réponse
L56 : **remise en question** sur l'achat du **produit 2** et la transaction : « *c'est cher* »
L60 : reconsidération du **produit 3** « *j'vais p'têt...la cervelle ça m'fera moins cher ?* »
L61 : réponse et discussion
L64 : **requête principale et finale** de la cliente : « *ben écoutez j'vais prendre d'la cervelle* »
L 65 à 73 : **séquence** autour de la requête, question sur la quantité disponible
L73 à 77 :
Séquence 3 reprise de la discussion sur la polémique « *santé et viande* », Br : « *Ah c'te pauvre viande* »
L78 à 85 :
Séquence B sur le **mode de préparation** et de conservation du produit, requête particulière de la cliente L79 :
« *j'vais vous les laisser* »
L86 à 93 : **clôture** paiement, remerciement et salutations.

Trois facteurs principaux sont responsables de l'allongement de l'interaction et de la remise en cause continuelle de la transaction. La disponibilité du produit est, d'une part, une question qui revient plusieurs fois entre les participants et c'est elle qui engendre plusieurs petites séquences autour du thème « santé, interdiction et viande », d'autre part, c'est entre autre par l'indisponibilité du produit 1 (les *amourettes*) que la proposition et la discussion autour du produit 2 (les *ris de veau*) apparaissent. Le mode de préparation en adéquation avec l'idée initiale de la cliente est le second élément venant perturber le cours de la transaction. Cependant, le facteur principal de mise en suspens de la transaction est le prix. C'est bien en fonction du prix que la cliente va finalement accepter le produit 3 (la cervelle) initialement refusé (ligne 10) après de multiples hésitations et développements.