

## **CONCLUSION**

On ne reprendra pas dans cette conclusion toutes les observations proposées par l'étude des interactions dans les petits commerces, celles-ci ayant déjà fait l'objet de bilans dans les parties conclusives intermédiaires de la thèse. La conclusion est plutôt envisagée comme une « vue d'ensemble », synthétisant les points essentiels auxquels ont abouti les analyses. Le schéma qui va suivre doit se lire comme un bilan descriptif d'abord, mais aussi et surtout comme un support de réflexion générale. Conçu à la fois comme une synthèse et comme une base, ce schéma appelle plusieurs commentaires, interprétations et pistes de réflexion que nous nous proposons de présenter selon deux axes principaux : (1) L'organisation globale et la dimension transactionnelle des interactions de commerce et (2) leur organisation locale et leur dimension relationnelle.

VILLEFRANCHE	TUNIS	PLACE DU FONT
<p>ENTRÉE DU CLIENT = sommation</p> <p>V et CL : échange de salutations (quasi systématique 89%) (accompagné d'un terme d'adresse du type neutre)</p> <p>(V et CL : salutations complémentaires)</p> <p style="text-align: center;"><i>Séquence de la requête</i></p> <p>(V : invitation à la requête) (CL : question préliminaire à la requête portant sur la disponibilité liées au refus / à l'indisponibilité)</p> <p>CL : requête principale</p> <p>formulation indirecte (+ adoucie)</p> <p>réfèrent par [produit spécifique] ou par [catégorie]</p> <p>spécificateur type [quantité]</p> <p>(CL : requête subordonnée / particulière)</p> <p>(V : demande de précisions)</p> <p>V : exécution de la requête (avec parfois une verbalisation)</p> <p>(V : invitation à produire une autre requête)</p> <p style="text-align: center;">Module conversationnel</p> <p style="text-align: center;"><i>Séquence de la contre-requête</i></p> <p>(CL : invitation à la contre-requête)</p> <p>V : contre-requête</p> <p>formulation elliptique</p> <p>CL : exécution de la contre-requête (non verbal)</p> <p>(V et/ou CL : remerciement formulation explicite "merci")</p> <p>V et CL : échange de salutations systématique (accompagné d'un terme d'adresse du type neutre)</p> <p>(remerciements – formulation explicite "merci")</p>	<p>ENTRÉE DU CLIENT (= sommation)</p> <p>(V et CL : échange de salutations 60%) (accompagné d'un terme d'adresse du type neutre / de parents / hiérarchique, etc.)</p> <p>(V et CL : salutations complémentaires)</p> <p style="text-align: center;"><i>Séquence de la requête</i></p> <p>(V : invitation à la requête) (CL : question préliminaire à la requête portant sur le prix, la quantité, la disponibilité, la qualité liées au refus / à l'indisponibilité)</p> <p>CL : requête principale</p> <p>formulation directe (+ durcie)</p> <p>réfèrent par [catégorie] ou [produit spécifique] ou encore déictique</p> <p>spécificateur type [quantité], [qualité], [prix]</p> <p>+ T.A</p> <p>(CL : requête subordonnée / particulière)</p> <p>(V : demande de précisions) (+ T.A)</p> <p>V : exécution de la requête (avec parfois une verbalisation)</p> <p>(V : invitation à produire une autre requête)</p> <p style="text-align: center;"><i>Séquence de la contre-requête</i></p> <p>(CL : invitation à la contre-requête)</p> <p>V : contre-requête</p> <p>formulation elliptique</p> <p>CL : exécution de la contre-requête (non verbal)</p> <p>(V et CL : échange de salutations) (+ T.A)</p> <p>(remerciements - formulation explicite / formulation votive) (+T.A)</p>	<p>ENTRÉE DU CLIENT (≠ sommation)</p> <p>(V : requête / demande de prise en compte) (V et CL : échange de salutations 33%) (accompagné d'un terme d'adresse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ en français : du type neutre</li> <li>➢ en arabe : de parenté / hiérarchique, etc.)</li> </ul> <p>(V et CL : salutations complémentaires)</p> <p style="text-align: center;"><i>Séquence de la requête</i></p> <p>(V : invitation à la requête) (CL : question préliminaire à la requête portant sur le prix, la quantité, (la disponibilité) liées au refus / à l'indisponibilité)</p> <p>CL : requête principale</p> <p>formulation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ en arabe : directe (+ durcie)</li> <li>➢ en français : indirecte</li> </ul> <p>➢ réfèrent par [catégorie] ou [produit spécifique] (ou encore déictique)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ spécificateur type [quantité]</li> <li>➢ + T.A</li> </ul> <p>(CL : requête subordonnée / particulière)</p> <p>(V : demande de précisions) (+ T.A)</p> <p>V : exécution de la requête (avec parfois une verbalisation)</p> <p>(V : invitation à produire une autre requête)</p> <p style="text-align: center;">Module conversationnel</p> <p style="text-align: center;"><i>Séquence de la contre-requête</i></p> <p>(CL : invitation à la contre-requête)</p> <p>V : contre-requête</p> <p>formulation elliptique</p> <p>CL : exécution de la contre-requête (non verbal)</p> <p>(V et CL : échange de salutations) (+ T.A)</p> <p>(remerciements - formulation explicite et parfois votive en arabe) (+ T.A)</p>
<p style="text-align: center;">SORTIE DU CLIENT</p>	<p style="text-align: center;">SORTIE DU CLIENT</p>	<p style="text-align: center;">SORTIE DU CLIENT</p>

C O R P S

C L O T U R E

### *A. L'organisation globale et la dimension transactionnelle des interactions de commerce*

A l'issue de l'analyse, il est possible de dégager les schémas généraux développés par chacun des participants aux trois corpus. La conception de ces schémas soulève tout de suite une des questions importantes auxquelles nous avons été confrontée, celle du « découpage » des interactions en trois séquences majeures, l'ouverture, le corps et la clôture (dans le tableau ce « trouble » est représenté par les vaguelettes qui distinguent chacune des séquences dans le corpus tunisois et PdP). Sans remettre totalement en cause cette conception de l'interaction, nous avons vu qu'il est possible pour les corpus tunisois et PdP, de considérer que les séquences liminaires sont souvent inexistantes. Dans ces cas, deux conceptions de ces interactions sont possibles. Dans une première interprétation, on considèrera que les séquences d'ouverture et de clôture sont bien présentes et pertinentes à percevoir mais qu'elles sont préférentiellement matérialisées par la requête du client. Dans cette optique, l'acte de requête a une double fonction, celle de l'acte en lui-même (demande d'un faire) en même temps que celle d'ouvreur de l'interaction, posant immédiatement chacun des participants dans son rôle.

L'autre conception possible est de poser cette fois-ci que dans ces deux corpus, l'interaction ne comprend pas intrinsèquement de séquences liminaires, seul le corps de la transaction étant envisagé comme essentiel par les participants. De ce point de vue, l'échange de salutations, quand il apparaît, doit se lire comme « débordant » de l'interaction telle qu'elle est conçue habituellement et donc comme optionnel ou variante possible. Ce qu'il faut retenir, c'est qu'en ce qui concerne les séquences encadrantes, c'est essentiellement le corpus de la PdP qui se démarque et qui pose problème. En effet, la proportion des interactions matérialisées par un échange de salutations étant relativement faible et les conditions d'« entrée en interaction » y étant spécifiques (seul ce script comprend l'acte de demande de prise en compte par le client), l'entrée et la sortie physiques du client y prennent une signification et une fonction relationnelle particulières. Dans ce script, et contrairement aux deux autres, l'arrivée du client ne fonctionne pas comme une sommation et donc comme une condition d'« entrée en interaction », c'est seulement la requête et sa prise en compte par les commerçants qui la déterminent. Il en va de même pour la sortie du client qui n'est pas, dans les

corpus PdP et tunisois, précédée des salutations. Dans ces corpus, le départ physique est l'élément clôtuteur préféré et déterminant.

Il faut cependant rappeler que le corpus de Tunis se distingue de celui de PdP sur ce point par le fait que les participants tunisois échangent fréquemment des formules votives (à valeur de remerciement) fonctionnant comme des clôtuteurs, ce qui est très rarement le cas dans les interactions « pontoises ».

En dernier lieu, rappelons que si les remerciements en fin d'interaction apparaissent essentiellement pendant l'échange de salutations de clôture à Villefranche, il est plus difficile de déterminer si ceux-ci font plutôt partie du corps des interactions tunisoises et PdP ou s'ils doivent apparaître dans la clôture.

La mise en perspective de ces scripts permet de confirmer l'hypothèse selon laquelle les participants « pontois » affichent avant tout une conception purement transactionnelle de l'interaction. La dimension relationnelle, matérialisée par les civilités échangées en début et en fin des interactions tunisoises et calladoises, est plus prégnante dans ces deux corpus bien que de manière inégale (les Tunisois s'autorisent à ne pas les formuler).

### ➤ *Le noyau transactionnel*

La nature purement pragmatique des actes développés dans le corps de l'interaction est la caractéristique principale des interactions des trois corpus. Cette particularité semble pouvoir être retenue comme inscrivant les interactions de commerce dans un type particulier. Ces séquences à visée pragmatique viennent concrétiser le but externe de la rencontre, chacun des actes qui la composent renforçant les participants dans leur rôle complémentaire de vendeur et de client. A ce stade de l'interaction, qui en constitue l'essentiel – voire la totalité dans certains cas – la relation des participants est purement fonctionnelle. Dans cette séquence, ce qui différencie tout d'abord chacun des corpus, ce n'est pas tant les actes qui la composent que leurs formulations et la lecture que l'on peut en faire. Si les paires fondamentales [requête/exécution de la requête] et [contre-requête/exécution de la contre-requête] constituent le cœur de cette séquence, différents points dans leur réalisation montrent que les préoccupations des participants ne sont pas communes aux trois corpus.

➤ *La conception de l'achat dans les trois commerces*

C'est notamment le type d'actes présents, leurs compositions et leurs formulations dans la séquence de la requête qui fait lire la conception de l'achat différemment dans les trois corpus. Tout d'abord, la présence *versus* l'absence de questions préliminaires portant sur le prix et la qualité du produit témoigne de préoccupations particulières. La conception affichée de l'achat chez les participants de la boucherie de Tunis et de la Place du Pont est fortement liée aux questions du prix et de la qualité de la viande, ce qui n'est pas le cas pour les clients de Villefranche qui n'explicitent jamais verbalement ce critère.

L'acte de la requête principale varie également sensiblement en fonction des corpus. Ses formulations pour commencer, *préférentiellement directes versus indirectes*, ont permis d'affirmer que cet acte devait être considéré comme différent dans les corpus de Tunis et de la Place du Pont et dans celui de Villefranche. Par ailleurs, les référents de la requête et ses spécificateurs viennent renforcer une conception de l'achat fortement axée sur le prix et la qualité à Tunis et PdP.

Contrairement à celle de la requête principale, la conception de la contre-requête est commune. Bien que cette séquence puisse être rallongée dans le corpus de Tunis par diverses remarques et demandes des clients elle est généralement très rapide dans les trois sites. La formulation elliptique préférée par l'ensemble des commerçants renforce l'idée d'un acte ressenti comme différent de celui de la requête principale. Dans les trois corpus, la formulation elliptique de la contre-requête semble répondre à une volonté de non-explicitation du caractère coercitif de l'acte de requête. C'est probablement la nature routinière, attendue et invariable de la contre-requête en site commercial qui lui vaut ce figement dans la formulation, mais on peut aussi y voir le signe d'un tabou de la demande d'argent, tabou qui ne serait pas levé par la situation particulière de l'échange marchand.

## *B. L'organisation locale et la dimension relationnelle dans les interactions de commerce*

### *Les termes d'adresse et les modules conversationnels comme traces de la conception de la relation dans les interactions de commerce*

La distribution des termes d'adresse sur l'ensemble de l'interaction varie d'un schéma à l'autre et l'on voit bien clairement avec cette représentation que, s'ils sont cantonnés aux échanges de salutations des séquences encadrantes à Villefranche, ils peuvent apparaître tout au long des interactions tunisoises et PdP. La caractéristique commune dans l'usage des termes d'adresse dans ces deux corpus tient donc à leur localisation diffuse ainsi qu'à la langue dans laquelle ils sont énoncés, l'arabe. Cette différence frappante souligne que la conception affichée de la relation dans les commerces tunisois et PdP est quelque peu différente de celle de Villefranche. Les termes d'adresse, plus variés et moins neutres que ceux de Villefranche, viennent contrebalancer la mise en sourdine possible des échanges de civilités en début et en fin d'interaction. En ce sens, la reconnaissance mutuelle et l'assurance de la relation se tissent fondamentalement dans ces interactions par un système d'adresse fin et complexe et dans le noyau de l'interaction (la transaction) alors qu'à Villefranche ces mêmes visées relationnelles sont prioritairement remplies par des actes rituels en marge de l'échange commercial. Cette remarque est surtout vraie pour les interactions tunisoises dans lesquelles la fréquence des termes d'adresse est beaucoup plus forte qu'à la Place du Pont. En marge de ces énoncés ponctuels, l'organisation globale des interactions à Villefranche et à la Place du Pont peut être ponctuée par une organisation plus thématique autour du développement de séquences conversationnelles. Ces modules, au moyen desquels les participants échangent autour de thèmes plus ou moins personnels, viennent modifier leur relation tout en la renforçant. A Villefranche, la fréquence des modules ainsi que le temps consacré à leur développement sont de loin les plus importants et, bien qu'ils ne soient pas systématiques, ils viennent compenser le caractère très compartimenté des séquences relationnelles. Il est également possible de voir dans cette forte présence des termes d'adresse tout au long de l'interaction dans le corpus de Tunis, une explication partielle de l'absence de développements sous forme de modules. Bien que leur absence puisse s'expliquer partiellement par une grande fréquentation de la boucherie et donc

pas des contraintes temporelles, on peut tout de même admettre que l'entretien de la relation dans le corpus de Tunis peut se passer de modules conversationnels, du fait qu'il se dessine en filigrane le long de l'interaction par un système d'adresse particulier. Le corpus PdP est un cas à part. Non seulement les termes d'adresse observés sont, en fréquence et en nature, beaucoup moins importants qu'à Tunis, mais les modules conversationnels y sont, en fréquence et en durée, largement moins présents qu'à Villefranche. De ce point de vue ces interactions présentent un schéma intermédiaire entre celui des deux autres, comme si elles étaient construites sur le mode « un peu de tunisois et un peu de caladois ».

### ***Bilan : les deux dimensions de l'interaction de commerce***

#### **➤ *La recherche de la satisfaction***

Tout au long de l'analyse, la question de savoir ce qui se cache derrière les divergences des composantes et/ou de leurs formulations a conduit à l'exploration de pistes diverses ainsi qu'à l'établissement d'hypothèses interprétatives. La position adoptée, réfutant une hiérarchisation des corpus en fonction de la seule théorie de la politesse, permet à ce stade conclusif de mieux rendre compte de la cohérence interne à chaque système ainsi que des invariants de l'interaction dans les petits commerces. Tous les participants aux corpus sont préoccupés par un même but, celui de *la recherche de la satisfaction commune*. Cette recherche nécessite, *a minima*, l'explicitation de la requête du client et son exécution ainsi que l'explicitation et l'exécution de la contre-requête. Ces deux séquences constituent les noyaux durs et invariables de l'interaction dans les petits commerces. Dans chacune des boucheries, les moyens mis en œuvre pour parvenir à la satisfaction mutuelle ont cela de commun qu'ils génèrent une coopération minimale entre les rôles de commerçant et de client. La coopération est marquée de manière plus prégnante lorsque la satisfaction du client (et donc la transaction) est en jeu : les commerçants, quels qu'ils soient, déploient alors des séquences de réajustements et de recherche du bien adéquat pour y parvenir. Les différences dans les types d'actes de langage observés et dans leurs formulations n'expriment pas nécessairement des styles communicatifs spécifiques à chacune des cultures mais avant tout des conceptions spécifiques de la satisfaction. Ces conceptions sont entre autres guidées par le milieu

socio-économique ainsi que par la conception sous-jacente des rôles de chacun et des contrats de parole qui les unissent.

A Villefranche, pour parvenir à la satisfaction mutuelle, les moyens mis en œuvre dans l'interaction sont intimement liés à la notion de politesse et au respect des faces. Les participants, pour parvenir à leur fin, se ménagent dès l'entrée en interaction en s'assurant de leurs bonnes intentions interactionnelles, la requête est adoucie, etc. Autrement dit, la règle pour être bien servi et garder sa clientèle, c'est avant tout d'être poli.

A Tunis et à la Place du Pont, cette règle semble beaucoup moins importante. Dans ces interactions, ce qui importe au client et au commerçant c'est avant tout de ménager sa propre face et de défendre ses propres intérêts. L'auto-ménagement du client se traduit dans l'interaction par l'aspect direct des requêtes mais aussi par son durcissement et l'adjonction d'exigences (grâce aux spécificateurs du référent). Du côté du commerçant, la défense de ses intérêts passe par l'acceptation des exigences mais aussi par divers moyens d'exprimer qu'il se trouve sur son territoire et qu'il y règne quasiment en maître : il peut ne pas prendre en compte l'entrée d'un client, il peut le laisser « en attente », etc. L'expression de cette propriété est surtout manifeste dans le corpus de la Place du Pont.

### ➤ *L'expression d'une relation*

La lecture des interactions comme témoignant d'une recherche commune de la satisfaction n'est que partiellement satisfaisante. Tous les participants aux interactions des trois corpus ont en commun un autre type de but, celui de *l'expression d'une relation*, venant les ancrer dans une communauté donnée. Là aussi, les moyens de cette expression diffèrent :

➤ A Villefranche, la dimension relationnelle et communautaire est surtout localisée aux frontières de l'interaction, parfois elle peut apparaître plus intensément dans l'interaction avec le développement de longs modules ;

➤ A Tunis, ces dimensions s'expriment rarement par des épisodes conversationnels mais ne se cantonnent pas pour autant aux séquences liminaires. Le système de l'adresse disséminé dans l'interaction ainsi que l'affirmation réciproque du partage de valeurs communes, par des formulations votives très présentes, montrent un souci commun du respect de la relation minimale ;



➤ A la Place du Pont, c'est à la fois les types de séquences (les modules), les actes (les quelques formulations votives) et le choix de la langue qui attestent l'intention des participants, celle de maintenir une relation agréable et un sentiment d'appartenance à un groupe. Les corrélations entre langue, script et contrat de parole en sont une des manifestations les plus visibles ; l'utilisation du *code-switching* affectant préférentiellement les énoncés à valeur relationnelle (les salutations, les termes d'adresse, etc.) en est également un des signes les plus manifestes.

## Regard critique sur la recherche

L'analyse de chacun des corpus d'interactions répond aux objectifs premiers de la recherche. De ce point de vue, la perspective adoptée, se focalisant à la fois sur l'organisation globale et locale de l'interaction, s'avère productive puisqu'elle a permis de mettre à jour la cohérence interne à chaque interaction ainsi que l'étude des procédures locales mises en œuvre par les interactants. Cependant, la littérature restreinte à l'égard des interactions en arabe et plus particulièrement en tunisien ainsi que la focalisation de la recherche sur le seul type commercial laisse plusieurs questions sans réponse. L'étude des systèmes de l'adresse dans les corpus tunisois et PdP est un exemple de « chantier ouvert » qui demande à être poursuivi notamment par l'élargissement du choix des situations d'enregistrement des corpus. Cet élargissement des situations d'observation pourrait aussi venir répondre aux questions soulevées par le découpage en trois macro-séquences des interactions tunisoises et « pontoises ». L'observation d'autres types d'interactions permettrait de décrire le fonctionnement plus général des ouvertures et des clôtures et de situer celles des interactions de commerce. La mise en évidence du caractère plus ou moins obligatoire des salutations dans diverses situations déterminerait cet échange comme plus ou moins dépendant des relations des participants.

Toutes les dimensions de l'interaction de commerce n'ont toutefois pas été pareillement analysées. L'étude ne s'est par exemple pas attachée à la description de la dimension de l'humour dans les commerces bien que celle-ci semble être un point partagé dans les trois corpus et il est permis de penser que cet aspect joue un rôle non négligeable dans la construction de la relation des participants.

Notre grande frustration reste sans doute dans l'impossibilité de statuer sur les interprétations des comportements langagiers de la Place du Pont. Le caractère intrinsèquement pluridisciplinaire de l'objet de recherche, l'interaction verbale,

demande à l'analyste à la fois une vigilance face à l' « éparpillement » possible de son attention et une focalisation sur les seuls aspects linguistiques de son objet tout en le contraignant à procéder à des interprétations qui dépassent son champ disciplinaire. Ainsi, la composante sociologique importante qui se dégage à la lecture des interactions de la Place du Pont, manque-t-elle à l'appréhension plus en profondeur de cette partie émergente offerte à l'analyste du corpus. Cependant la description et l'analyse menée ouvrent des pistes de recherche prometteuses et c'est ainsi que l'ensemble du travail sur ce corpus doit se lire.