

## **2<sup>ème</sup> Partie**

# **Analyse des corpus**



# Chapitre 5

## Les ouvertures et les clôtures dans les interactions de commerce

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Les séquences d'ouverture</li><li>2. Les séquences de clôture</li></ol> |
|--|

Les travaux en analyse conversationnelle de Sacks, Schegloff et Jefferson (1973) ont mis à jour le mécanisme des échanges de salutations qui fonctionnent sur un mode de « séquentialisation » et ont montré que l'organisation globale de l'interaction présente généralement trois moments : l'ouverture, le corps et la clôture. Outre le haut degré de ritualisation, les séquences d'ouverture et de clôture représentent des moments importants dans l'interaction et font le plus appel à la politesse linguistique puisque c'est à ces moments là précisément (prise de contact ou fin de l'interaction) que les interactants ont recours à des actes de langages spécifiques qui viennent en atténuer le caractère délicat.

Dans ce chapitre nous allons analyser des séquences qui sont parmi les plus ritualisées dans les interactions de commerce :

« On qualifie de « rituels » les énoncés qui ont la double caractéristique d'être fortement stéréotypés dans leur formulation et dans leurs conditions d'emploi, et d'avoir une fonction surtout relationnelle (leur contenu étant en revanche relativement pauvre). » (Kerbrat-Orecchioni, 144 : 2001)

Ce sont les séquences encadrantes de l'interaction ; l'ouverture et la clôture. La routinisation<sup>170</sup> de ces séquences révèle l'organisation, le fonctionnement interactif et la représentation culturelle de chacun des deux pays, la France et le Liban. Pour une étude à visée comparative et interculturelle nous pourrions considérer cette étape comme un "passage obligé" dans la progression de notre travail.

Une description de la séquence d'ouverture dans les interactions de commerce ainsi qu'une comparaison dans sa réalisation entre les deux pays fera le sujet de ce chapitre. Il est de même pour la séquence de clôture où une démarche similaire sera adoptée. Nous tenterons d'une part de mettre au clair les différents actes et échanges qui composent ces séquences encadrantes et d'autre part de voir comment ces différentes caractéristiques sont affectées et liées par le site même, le site commercial et propre à chaque corpus, à chaque culture.

Il est important de signaler que les séquences d'ouverture et de clôture forment les rituels de toute interaction. Leur présence tout comme leur absence ou leur durée définissent et expliquent la nature ainsi que la réalisation de ce rituel. Notre objet d'analyse est donc la procédure engagée par les interactants (clients et commerçant), au Liban et en France dans la réalisation de ces séquences encadrantes, ainsi que les actes verbaux et non-verbaux qui les constituent.

L'analyse se déroulera en deux parties :

1. Les ouvertures des interactions de commerce : les similitudes et les divergences en arabe et en français.
2. Les clôtures des interactions de commerce : les similitudes et les divergences en arabe et en français.

La première partie présentera d'une part, les aspects spécifiques de la séquence d'ouverture lors des interactions de commerce, son déroulement, son organisation ainsi que les similitudes de ces séquences présentes dans le corpus des deux cultures. Et d'autre part, elle portera sur les différences trouvées dans la réalisation de l'ouverture

---

<sup>170</sup> Du fait de leur aspect très routinier, les séquences d'ouvertures et de clôture ont fait l'objet et l'analyse de diverses recherches et études, que se soit au niveau de leur structure (Schegloff, 1968 ; Schegloff & Sacks 1973 ; Sacks 1995), d'un point de vue de l'analyse interculturelle (Coulmas, 1979 ; Ferguson, 1981 ; Kerbrat-Orecchioni, 1994 ; Hmed, 2000), dans les commerces (Dumas 1999 et 2003 ; Hmed 2003), dans les conversations familières (Traverso, 1987 et 1996).

des interactions de service entre l'arabe et le français. Dans la troisième partie l'accent sera mis sur les deux différents types de commerce de ce corpus, puisqu'une légère divergence apparaît lors de la réalisation de la séquence d'ouverture.

## 1. Les Séquences d'ouverture

### 1.1 *Les ouvertures dans les interactions de commerce en France et au Liban*

« Que ce soit dans un lieu public ou dans un lieu intime, les rencontres ont toujours en ouverture et en clôture un temps de paroles ritualistes dont les formes langagières et la kinésique varient selon les participants et la situation [...]. » (de Salins, 1988 : 44)

Comme cela été mentionné ci-dessus, comme toute interaction verbale, l'interaction de commerce est bien structurée, elle débute par une séquence d'ouverture et prend fin par une séquence de clôture comme le souligne ci-dessus Dominique de Salins. Elles représentent les séquences encadrantes de l'interaction. La présence de ces séquences peut dans certaines situations être optionnelle<sup>171</sup>. Les séquences encadrantes d'ouverture et de clôture sont de fait optionnelles au Liban alors qu'elles sont quasi obligatoires en France. Cette optionalité dans la réalisation des séquences d'ouvertures et de clôtures dans les interactions de commerce au Liban n'exclut pas leur présence comme séquence encadrante. Bien au contraire elle met en évidence la différence culturelle qui existe entre les deux pays. Pour cela nous ne pouvons pas considérer, que dans les interactions de commerce au Liban, les séquences encadrantes d'ouverture et de clôture sont éliminées ou n'existent pas du fait qu'elles sont optionnelles. De fait nous posons dans la description de l'interaction de commerce, en France comme au Liban, et dans les différents sites étudiés, qu'elle est formée de 3 moments clés ; l'ouverture, le corps et la clôture.

Il est assez intéressant de regarder de près la réalisation et le fonctionnement des séquences d'ouverture et de clôture parce qu'elles sont représentatives des rituels sociaux propres à chaque culture. Toute troncation inadaptée, injustifiée ou tout simplement inappropriée (par méconnaissance du rituel) pourrait aboutir à des

---

<sup>171</sup> Voir chapitre 3

malentendus entre les participants, que nous pourrions nommer dans le cas de différences culturelles “malentendus interculturels”.

La séquence d’ouverture est marquée par une salutation qui peut varier de l’expression verbale à l’expression non verbale ; (regard, sourire, geste). Il s’agit en effet d’un signe de civilité et de respect envers autrui.

La séquence d’ouverture n’est pas définie que par les salutations, elles représentent certes comme le souligne Kerbrat-Orecchioni (1994 : 48), le « noyau dur » de cette séquence. La séquence d’ouverture peut comporter d’autres catégories d’éléments qui, tout comme les salutations, jouent le rôle d’initiateur à l’interaction. Aux salutations viennent s’ajouter les salutations *complémentaires*, qui regroupent toutes sortes de questions sur la santé, de commentaires sur le site, le temps etc. L’entrée en interaction peut être réalisée par ce que nous pouvons nommer des *ouvreurs* qui, outre leurs rôles initiaux, font fonction d’une première prise de contact entre les interactants. Dans les interactions de commerce, les termes d’adresse (« madame », « monsieur »), des questions d’offres de service (« c’est à vous ») etc. sont considérés comme ouvreurs.

La salutation est adressée comme marque de reconnaissance mais elle est surtout employée pour marquer le début d’une interaction. C’est la « *séquence démarcative* » comme le relève Kerbrat-Orecchioni (1990 : 216). Elles sont décrites par Goffman (1973) comme faisant partie des « *rites de présentations* ».

La séquence d’ouverture joue un rôle essentiel dans l’interaction. Elle représente d’une part, le premier contact qui sera déterminé par les salutations proprement dites et d’autre part, elle donne une première définition de la situation.

« En ce qui concerne la séquence d’ouverture, ses fonctions, que l’on regroupe un peu trop commodément sous le terme de “phatique”, sont en réalité multiples et diverses : il s’agit à la fois de rendre possible l’échange, et de l’amorcer ; en détaillant un peu les diverses tâches que l’on a à accomplir : assurer l’ouverture du canal, établir le contact physique et psychologique, faire connaissance avec l’autre ou manifester sa reconnaissance de l’autre, “donner le ton”, opérer une première mais décisive “définition de la situation” [...]. » (Kerbrat-Orecchioni, 1990 : 221)

Le choix de ces salutations dépend en effet de la personne à qui nous nous adressons, de son âge, du degré de proximité et du degré de familiarité de la relation etc. Néanmoins l’endroit, le lieu dans lequel nous nous trouvons joue un rôle assez

important, ainsi comme le souligne Traverso (1996 : 68) « le choix des salutations est fonction de la situation ». Il est très rare d'utiliser un "salut" dans une pharmacie ou à la poste par exemple. Dans une interaction de service ou de commerce les salutations les plus fréquentes sont "bonjour". Un "salut" ou un "échange de bises" peuvent être utilisés en commerce, mais ils dénotent tout de suite une proximité relationnelle entre le commerçant et le client qui est différente de celle des autres clients. Le site dans lequel nous nous trouvons peut à un certain degré influencer la nature et le choix de la salutation et ceci indépendamment de la relation qui existe entre les interactants. Nous allons plus facilement prononcer un "bonjour" qu'un "salut" dans une pharmacie même si le degré de proximité entre les interactants peut permettre un éventuel "salut". Le cadre dans lequel nous nous trouvons peut imposer un choix.

Excepté que les critères et l'usage de ces séquences encadrantes de l'interaction varient d'une culture à une autre, ce qui est applicable, praticable et obligatoire dans l'une n'est pas forcément dans les autres. Ces similitudes et ces différences dans le fonctionnement et la réalisation de ces séquences bien ritualisées dans les commerces en France et au Liban feront l'objet de l'analyse ci-dessous.

En France comme au Liban, L'échange des salutations entre les participants est "théoriquement" symétrique, (« A->B/B->A »), il représente l'exemple type de la paire adjacente comme le souligne Traverso :

« [...] les deux membres de la paire sont produits de façon ordonnée, par deux locuteurs différents et ils sont contigus. Sur le plan rituel, c'est un *échange confirmatif*, une « petite cérémonie » dans laquelle le premier locuteur, manifestant au second une certaine part de connaissance, obtint une confirmation en retour. [...] cet, échange est *symétrique*, puisque le même acte est effectué par les deux interlocuteurs (A- salutation / B- salutation). (1996 : 65).

Cet échange peut être est très facilement et parfois même fréquemment écourté dans les interactions de commerce. Cette troncation de l'échange de la séquence d'ouverture répond à divers facteurs entre autres l'objectif et la finalité des interactions de commerce qui sont bien différents de ceux qu'on a dans la conversation par exemple.

### 1.1.1 La séquence d'ouverture affectée par la finalité<sup>172</sup> des interactions de commerce

Les finalités d'une interaction ainsi que sa réalisation peuvent être indépendantes l'une de l'autre. Ces différences qui existent que ce soit dans la réalisation ou dans la finalité de l'interaction n'affectent en aucun cas la structuration globale de l'interaction. L'interaction verbale a d'habitude, généralement une ouverture et une clôture, ce sont les parties les plus ritualisées. De fait, ces séquences dépendent d'une part de la situation et des participants et d'autre part des rituels propres au pays, à la langue et la culture et à la finalité de l'interaction. A l'inverse de la "conversation spontanée" qui présente un aspect « *informel et léger* »<sup>173</sup> et dont la finalité est interne ; l'interaction de service, est, plutôt représentée par Goffman comme une « *entreprise mutuellement coordonnée [par] la transaction matérielle*<sup>174</sup> » réalisée par les participants et dont l'objectif, la finalité<sup>175</sup> sont externes. On est là pour effectuer une transaction donnée et non pour "papoter<sup>176</sup>". L'organisation et le déroulement de l'interaction sont affectés par cet objectif. C'est, entre autres, au travers des séquences encadrantes que nous pouvons observer comment la séquence d'ouverture et de clôture sont affectées par la finalité de l'interaction. La brièveté particulière ainsi que la troncation de l'échange lors des séquences d'ouverture n'est autre qu'une traduction explicite de l'objectif premier des interactions de commerce. Le client se trouve d'une manière générale dans un commerce pour effectuer une transaction commerciale. La séquence d'ouverture qui peut prendre une place importante dans les conversations familières présente dans les interactions de commerce une sorte de "préliminaire", un passage plus ou moins obligé pour atteindre le but initial de l'interaction. L'existence de séquences d'ouverture bien développées (salutations complémentaires<sup>177</sup>) est bien attestée mais leurs réalisations est fonction de la relation particulière qui lie le client au commerçant. Cette relation varie selon les clients.

---

<sup>172</sup> Voir chapitre 3.

<sup>173</sup> Terme emprunté à Traverso (1993 : 20)

<sup>174</sup> Bien qu'on y observe fréquemment des échanges rituels, c'est la transaction matérielle qui forme le conteste significatif en même temps que l'unité d'analyse pertinente ; les paroles que peut prononcer l'un des participants ou les deux constituent une partie intégrante d'une entreprise mutuellement coordonnée, non d'une conversation » (Ervin Goffman, 1987 : 151-2)

<sup>175</sup> Voir Robert Vion, *La communication verbale*, (1992 : 127)

<sup>176</sup> Voir M. Doury (2001).

<sup>177</sup> Voir plus loin dans ce chapitre.



Cette finalité des interactions de commerce est inscrite d'ores et déjà dans le cadre spatial et participatif comme les interactions aux guichets<sup>178</sup>, ainsi que le souligne Müller :

« Les interactions au guichet sont finalisées et leur finalité se trouve déjà inscrite dans tout l'ensemble de la configuration spatiale et organisationnelle de son lieu institutionnel [...]. » (p. 39) (1997 : 37-55)

74. *Exemple : Pharmacie Moriol*

S<sub>2</sub> (à C<sub>3</sub> qui vient d'entrer) vous êtes fatiguée↑(?) vous vous reposez↑(?)  
C<sub>3</sub> **non c'est bon j'veux du DOLIPRANE**  
S<sub>2</sub> vous êtes fatiguée↓  
C<sub>3</sub> ouais un peu un peu ouais debout du matin au soir:  
[...]

75. *Exemple : Pharmacie Nehio*

C<sub>3</sub> baddī mḥadi: lal-ʔaʔṣāb                      *Je voudrais un antidépresseur*  
S<sub>1</sub> ʔe: fū ʔismo                                      *oui quel est son nom*  
[...]

Les deux exemples ci-dessus montrent des ouvertures qui ne suivent pas le rituel "verbal"<sup>179</sup> d'une ouverture d'interaction ; elles ne comprennent ni *salutations verbales*<sup>180</sup> proprement dites ni salutations non-verbales. Les deux clients sont ici pour accomplir une tâche bien déterminée. Pour Goffman il s'agit d'une troncation du rituel : « [...] c'est de l'exécution de ce travail que se soucient d'abord les participants, non des énonciations » (1987 : 151-2). Cette troncation du rituel n'a rien d'exceptionnel, elle représente une des formes des interactions de commerce.

L'objectif premier des participants dans cette interaction est d'exécuter de réaliser une transaction le vendeur doit effectuer un travail donné en répondant d'une manière ou d'une autre à la requête du client (achat d'un produit, demande de renseignements etc.). La séquence d'ouverture dans les interactions de commerce en pharmacie et en épicerie en France présente un rituel quasi obligatoire mais ce rituel qui peut facilement être tronqué sans que cela affecte le déroulement de l'interaction. Cette troncation

---

<sup>178</sup> L'analyse de Müller est basée sur les échanges au guichet de la poste en particulier.

<sup>179</sup> Ce point sera détaillé dans "Les différentes étapes d'ouverture de l'interaction"

<sup>180</sup> Voir "Les différences entre l'arabe et le français" dans cette partie.

excusable de l'échange de salutation peut être expliqué par l'importance attribuée dans les interactions de commerce à la finalité de l'interaction qui est d'effectuer une transaction matérielle. Les salutations qui apparaissent lors de l'ouverture de l'interaction de commerce occupent une position secondaire par rapport au but premier de l'interaction qui est la transaction mais ceci n'empêche en aucun cas sa réalisation.

Lindfeld, dans son étude faite sur les interactions de marché en France, fait remarquer que ces séquences encadrantes représentent une forme d'« ornement », « *embellishment* » de l'interaction, puisqu'en général le client est pris par la transaction commerciale qu'il est en train d'effectuer plus par que les civilités sociales :

« Politeness routines are defined here as including greetings, leave-takings and thanks, all of which are optional « *embellishment* » in a commercial transaction at a French urban marketplace. As can be expected, such formulas occur most often at the very beginning or at the very end of a transaction, when interlocutors are free to think of social amenities rather than economic exchange [...]. » (1990 : 100)

Dans une interaction de commerce en France ou au Liban, l'objectif reste externe, il s'agit d'acheter ou de vendre un médicament ou un service.

Cette troncation du rituel de la séquence d'ouverture n'est pas aussi fréquente dans les interactions de commerce en France. Mais quand elle a lieu, elle est du moins excusable. La séquence d'ouverture continue à représenter un certain degré de sociabilité entre les interactants. La question qui se pose est de savoir si, dans certains pays comme le Liban où le rituel social introduit des séquences d'ouverture et de clôture n'est pas très présent dans les interactions de commerce, on peut considérer ceci comme asocial ou impoli ? Ces rituels sociaux qui existent bel et bien mais dont les manifestations ne sont pas requises sont liés d'une manière indirecte au type même de l'interaction ; ils sont plus ou moins sensibles à la variation situationnelle, est sont donc plus discrets dans certains type d'interactions et plus explicites dans d'autres.

### **1.1.2 Les différentes étapes de l'ouverture**

Les analyses qu'ont menées Schegloff et Sacks (1973) sur les interactions téléphoniques ont fait remarquer que la sonnerie du téléphone fait office de sommation (*a summom*) initiant ainsi l'échange, la réponse étant le « allô » prononcé par l'interlocuteur. Cette fonction de sommation peut être accomplie par un autre type de sonnerie tel la sonnette

de la porte d'entrée lors des visites<sup>181</sup> entre amis. Traverso souligne que le premier échange entre les interactants se fait d'une manière non-verbale, il démarre par une sommation (la sonnette de la porte) et la réponse (l'ouverture de la porte). Merritt (1976 : 321), a souligné cette même sommation dans les interactions de commerce par l'entrée du client. Cette entrée peut être déclenchée soit par une sonnette automatique lors du franchissement ou ouverture de la porte du commerce soit lorsque le client pénètre tout simplement dans l'enceinte du commerce. Merritt considère que la présence physique du client suffit pour fonctionner de manière similaire à la sonnerie du téléphone. Excepté que la réponse à la sonnerie du téléphone ou la sonnette de la porte est immédiate (allô / ouverture de la porte), dans les commerces la réponse à la sommation est différente. La réponse du commerçant est normalement constituée par un regard indiquant qu'il a pris en compte l'arrivée du client. Nous préférons le terme employé par Traverso (1998a : 3) celui d'« accusé de réception ». Toute fois cette réponse est par moment absente, cette non-réponse est conditionnée entre autres, par le cadre-participatif particulier des interactions de commerce : par la nature même de son travail le commerçant peut être incapable de donner une réponse à cette sommation.

### **1.1.2.1 Le repérage visuel "actif"**

L'ouverture de l'interaction peut se dérouler en deux parties ou deux « étapes<sup>182</sup> » La 1<sup>ère</sup> étape c'est l'entrée du client et le repérage visuel du vendeur. La 2<sup>ème</sup> étape c'est l'ouverture proprement dite de l'interaction et les salutations. Cette ouverture est, la plupart du temps produite par le vendeur.

Il est important de signaler que l'importance du repérage visuel est quasi inexistant dans les interactions de commerce au Liban, c'est-à-dire que l'entrée du client n'est pas suffisante pour une ouverture de l'interaction. L'entrée du client doit être marquée par le verbal, le client doit manifester sa présence verbalement comme nous allons le voir ci-dessous. En France le repérage visuel de la part du commerçant au client est assez important et assez significatif. Le commerçant fait savoir à son client "qu'il l'a vu, qu'il a pris connaissance de son existence dans son commerce et que bientôt il pourra le servir et être à son écoute".

---

<sup>181</sup> Voir Traverso (1996)

<sup>182</sup> Terme emprunté à Traverso.

Au Liban, la seule occasion où le repérage visuel (cette première étape du début de l'interaction), a le même effet que dans les interactions de commerce en France, est celle où le client est seul dans le commerce et le commerçant ne peut pas l'ignorer. Dans cette situation, le repérage visuel fonctionne comme une prise de connaissance de la présence d'un client ou d'un client potentiel. Cette prise en considération visuelle du client de la part du commerçant peut être considérée comme une étape première de la séquence d'ouverture dans certains commerces et pas dans d'autres. Elle prend sa valeur dans les commerces où le client ne peut aboutir à sa demande qu'à travers le commerçant, il doit dans tous les cas formuler sa requête et être servi par le commerçant tel le cas des pharmacies ou des boucheries<sup>183</sup>. Dans les commerces qui offrent plutôt un self-service, comme les épiceries au Liban, le contact visuel entre le commerçant et le client est minime, voire inexistant. De ce fait, cette différence est assez importante dans les deux pays. À l'inverse de ce qui se passe en France, au Liban c'est le contact verbal<sup>184</sup> donc oral, et non visuel, qui prime dans les interactions de commerce. En France, que le commerce en question soit un self-service ou autre, le premier contact visuel entre les deux participants, client/commerçant, dénote une ouverture de l'interaction. Cette ouverture visuelle peut livrer, dans certains cas, le passage direct à la séquence suivante celle de la requête, sans que la formulation de des salutations verbales proprement dites soit obligatoire.

Nous avons appelé *repérage visuel "actif"* le moment où le commerçant enregistre et notifie l'entrée de client par un premier contact visuel, et lui donne la possibilité d'établir le premier contact verbal. Nous pouvons remarquer alors que cette interaction non verbale est active et peut être considérée comme une ouverture de l'interaction.

---

<sup>183</sup> Voir à ce sujet le travail de Hmed (2000) sur les ouvertures et les clôtures dans des boucheries tunisiennes et lyonnaises.

<sup>184</sup> Voir le chapitre 4.

76. Exemple : Pharmacie Nehio

{	C <sub>20</sub>	entrée de client	}	<u>1<sup>ère</sup> étape.</u>
	S <sub>1</sub>	repérage visuel “actif”		

{	S <sub>1</sub>	(à C <sub>20</sub> ) <b>?ahlan ?ahlan</b>	<i>bienvenue bienvenue</i>	}	<u>2<sup>ème</sup> étape</u>
	C <sub>20</sub>	marḥaba blēʔī ʔandik (inaudible)	bonjour je trouverai chez vous		
	S <sub>1</sub>	ʔe:	oui		
	[...]				

77. Exemple : Pharmacie Moriol

{	C <sub>7</sub>	entrée de client	}	<u>1<sup>ère</sup> étape</u>
	S <sub>1</sub>	repérage visuel “actif”		

{	S <sub>1</sub>	(à C <sub>7</sub> ) <b>Monsieur bonjour</b>	}	<u>2<sup>ème</sup> étape</u>
	C <sub>7</sub>	(un habitué) <b>bonjou:r</b> (présente l’ordonnance à S <sub>1</sub> )		
	S <sub>1</sub>	(cherche les médicaments et discute avec C <sub>7</sub> ; qui s’est rendu compte de l’enregistrement) vous allez bien↑(?)		
	C <sub>7</sub>	ça va-> [...]		

Parfois l’ouvreur émis par le vendeur est une question telle que « madame ? », c’est une invitation à la formulation de la requête, comme le montre cet exemple :

78. Exemple : Pharmacie Moriol

S <sub>2</sub>	(à C <sub>20</sub> ) <b>madame↑(?)</b>
C <sub>19</sub>	2 DOLIPRANE s’il vous plaît
S <sub>2</sub>	oui
[...]	

Parfois l’ouvreur type question comme dans l’exemple ci-dessus, est précédé d’une salutation de la part du client avant la formulation de la requête. Cette salutation réintroduit une re-salutation de la part du vendeur :

79. Exemple : Pharmacie Nehio.

S <sub>1</sub>	tfaḍḍalē	<i>allez-y</i>
C <sub>23</sub>	<b>marḥaba</b>	<i>bonjour</i>
S <sub>1</sub>	<b>?ahlan</b>	<i>bienvenue</i>
[...]		

Quand l'ouverture est non verbale, le client attaque tout de suite par la requête<sup>185</sup>, qui peut être verbale ou non verbale (présentation d'ordonnance) elle aussi comme dans les exemples ci-dessus. Lorsque la requête est non verbale le premier échange produit par le vendeur « *l'accusé de réception* » est souvent une question :

80. *Exemple : Pharmacie Moriol*

C<sub>10</sub> (entre avec une petite fille et fait la queue, présente l'ordonnance à S<sub>2</sub>)  
 S<sub>2</sub> (à C<sub>10</sub>) 31/10 31 octobre c'est bon pa'ce que-> **l'31 octobre vous l'avez fait renouv'ler non↑(?) vot'e carte↑(?)**  
 C<sub>10</sub> oui  
 [...]

S<sub>1</sub> (à C<sub>6</sub> qui vient d'entrer avec sa petite fille et présente une ordonnance) **il a quel âge:: l'enfant↑(?)**  
 C<sub>6</sub> elle a 4 ans et euh-> elle a 4 mois euh-> 4 ans et 5 mois  
 [...]

81. *Exemple : Pharmacie Nehio*

C <sub>25</sub>	(lit l'ordonnance à voix haute) PERIGAZ	
S <sub>1</sub>	(jette un coup d'œil sur l'ordonnance)	
	ʔe: <b>OK</b> [ <b>mā baddik jaʕnī</b>	<b>oui OK vous ne voulez ni</b>
	<b>l-ʔawal wi-l-tēne</b>	<b>1<sup>er</sup> ni le 2<sup>ème</sup></b>
C <sub>25</sub>	[laʔ ʕandī jē baddē l-TETRICINE	non je l'ai je voudrais le TETRICINE
C <sub>5</sub>	(à S <sub>1</sub> en présentant l'ordonnance)	
	fī ʕandik ha d-dawā ʕe	vous avez ce médicament
S <sub>1</sub>	<b>VASICOLINE</b> [ <b>dawā la-lə-ʕjūn</b>	<b>VASICOLINE médicament pour les yeux</b>
C <sub>5</sub>	[ʔe: la-lə-ʕjūn	oui pour les yeux
[...]		

### 1.1.2.2 Le repérage visuel "passif" : le cas de l'épicerie

À l'inverse des ouvertures d'interactions en pharmacie (Liban et France) ainsi qu'au Petit Casino, l'ouverture des interactions en épicerie dévie légèrement du schéma que nous venons de voir ci-dessus. C'est la parole qui prend la première place dans les interactions de commerce dans les épiceries libanaises :

<sup>185</sup> Une partie plus détaillée est consacrée à la "requête"

82. Exemple :Épicerie Toufic		
$\left\{ \begin{array}{l} C_{10} \\ S_1 \end{array} \right.$	$\left. \begin{array}{l} \text{(entrée du client)} \\ \text{(repérage visuel "passif")} \end{array} \right\}$	<u>étape 0</u>
$\left\{ \begin{array}{l} S_2 \\ S_1 \\ S_2 \\ S_1 \\ S_2 \\ S_1 \\ \\ S_2 \\ S_1 \end{array} \right.$	$\left. \begin{array}{l} \text{(à } S_1 \text{) } \text{ʔe:} \\ \text{bēt ʔandūr baddon sətə mazaher} \\ \\ \text{sətə} \\ \text{ʔe:} \\ \text{ʔab ʔallaʔ mən ʃūf} \\ \text{baddak tmarəʔlī bēt ʔurijje} \\ \\ \text{ʔallaʔ ʔabel kəl ʃī} \end{array} \right\}$	$\left. \begin{array}{l} \text{oui} \\ \text{(la maison) Ghandour} \\ \text{veulent 6 [bouteilles] eau de fleur} \\ \text{d'orangers} \\ \text{6} \\ \text{oui} \\ \text{bon on va voir} \\ \text{tu vas me faire passer} \\ \text{(la maison) Huriyyé} \\ \text{maintenant avant toute chose} \end{array} \right\}$
$\left\{ \begin{array}{l} C_{10} \\ S_1 \\ C_{10} \\ S_1 \\ C_{10} \end{array} \right.$	$\left. \begin{array}{l} \text{(à } S_1 \text{ en réglant) rabʔət ʔəbəz} \\ \text{ʔe:} \\ \text{ʔəbəz rabʔa} \\ \text{rabʔa: (...)} \\ \text{ʔm} \end{array} \right\}$	$\left. \begin{array}{l} \text{une (botte186) de pain} \\ \text{oui} \\ \text{du pain une « botte »} \\ \text{une « botte »} \\ \text{hum} \end{array} \right\}$
		<u>étape 0'</u>
		<u>étape 1</u>

L'exemple ci-dessus est assez révélateur des interactions dans une épicerie au Liban. Le client entre, il est vu par l'épicier, mais ceci n'est en aucun cas marqueur de quoi que ce soit. Le *repérage visuel*, qui en France ou dans certains types de commerce peut être révélateur de l'ouverture de l'interaction est au Liban, totalement "*passif*". L'ouverture de l'interaction débute une fois que le client s'est décidé à manifester sa présence, l'ouverture de l'interaction est complètement verbale.

Dans l'exemple ci-dessus, si le repérage visuel avait un impact et jouait un rôle d'ouvreur de l'interaction nous n'aurions pas l'*étape 0'*. L'entrée du client n'a rien changé au déroulement de l'interaction avant son arrivé. C'est à l'*étape 1* au moment où le client formule sa requête que l'interaction entre client/commerçant prend place.

<sup>186</sup> « Botte » n'est pas une traduction exacte de « **rabʔit** », mais un équivalent français très approximatif. La nature du pain n'est pas la même, en France on achète le pain (la baguette) à l'unité, au Liban, le pain ressemble plutôt à une grosse crêpe qui ne se vend pas à l'unité mais par vingtaine, mis dans un sac. Le sac de pain est appelé « **rabʔit** ». Le pain libanais se conserve c'est pour cette raison qu'il est vendu sous cette forme. Pour les étrangers qui se trouvent au Liban, l'épicier peut leur vendre la moitié d'un sac, mais presque jamais un libanais ne demanderait la moitié d'un sac de pain, c'est presque une offense !

L'épicier n'a pas donné signe au client d'une ouverture non verbale, puisqu'il a continué à échanger des propos concernant le travail. Cette interaction que l'épicier S<sub>1</sub> avait avec S<sub>2</sub> pouvait très bien attendre que le client soit servi, si l'entrée du client et le *repérage visuel* dans ce type de commerce avait une valeur d'ouvreur de l'interaction.

À l'inverse de ce que nous avons montré dans la partie précédente, le plus souvent l'ouverture de l'interaction dans les épiceries au Liban, n'est pas visuelle et non verbale. Le repérage visuel joue un rôle "*passif*" dans l'ouverture de l'interaction.

Cette négligence de la part des commerçants vis à vis de l'entrée des clients peut susciter parfois au Liban un désarroi de la part des clients étrangers<sup>187</sup>, qui peuvent considérer leur statut ou leur méconnaissance de la langue comme source de blocage de la part de l'épicier. Ils sont là, ils sont vus, ils sont repérés et ils attendent que le signal d'entrer en interaction leur soit donné, mais ce signal n'arrive jamais ou rarement.

### **1.1.3 Les caractéristiques des séquences d'ouverture dans les interactions de commerce**

Contrairement à la séquence d'ouverture d'une conversation spontanée qui peut être assez longue et développée comme nous venons de le mentionner ci-dessus, la séquence d'ouverture d'une interaction de commerce elle, est plutôt brève et courte ; Müller parle de « minimalisme<sup>188</sup> ». En revanche, cette caractéristique n'exclut pas la réalisation de séquence d'ouverture assez longue par des salutations complémentaires entre les clients et le commerçant ou entre les clients eux même. La brièveté que peut avoir la séquence d'ouverture dans les commerces résulte du fait que :

1. les interactions de commerce sont régies par le "facteur temps"
2. elles représentent pour certains le monde du travail, et de ce fait, le ludique et le personnel ne sont pas censés prendre le dessus. Certaines contraintes doivent être respectées. Pour d'autres le passage dans ce commerce a pour but d'effectuer une transaction. Là aussi la nécessité d'échange de salutations peut se réduire au minimum.

---

<sup>187</sup> Cette information nous a été souvent répétée par des amis étrangers qui vivent au Liban.

<sup>188</sup> Müller, (1997 : 40)



3. il s'agit assez souvent d'interactions entre participants qui ne se connaissent pas ce qui veut dire que le caractère personnel qui agrmente et fonde les salutations complémentaires<sup>189</sup> n'existe pas forcément entre les interactants. Ceci ne suscite pas une interaction plus élaborée. L'échange de salutations complémentaires affiche généralement une relation proche entre les interactants, mais cela n'est pas systématique.

Ces différentes raisons poussent à une limitation dans les échanges (l'interaction de commerce). Cette restriction apparaît en particulier lors de la réalisation de la séquence d'ouverture comme nous allons essayer de le montrer dans l'analyse ci-dessous.

Parfois la troncation des échanges de salutations dans les interactions de commerce peut être considérée comme marque d'impolitesse même si elle est assez souvent souhaitée par les participants : le client et le commerçant comme le souligne Goffman :

« [...] le serveur et le servi peuvent être en contact sans contact verbal. (En effet, le serveur n'a même pas besoin de regarder celui qui sert, mais seulement, disons, l'article choisi, son argent et, peut-être, sa main). On cite parfois cette espèce de déritualisation des transactions comme étant une marque d'impolitesse et d'impersonnalité citadine, allégation qui est en partie vraie et en partie absurde. Il faut un haut niveau de consensus et de compréhension mutuelle pour exécuter des transactions sans l'aide du rituel social. Dans certaines boutiques, une année de fréquentation peut être nécessaire avant que le client et le serveur sachent que chacun sait qu'ils peuvent se dispenser de parler et de se regarder et qu'ils peuvent laisser les actes, remplacer les paroles. » (1973 : 51)

La séquence d'ouverture dans les interactions de commerce en France est très marquée mais son absence est excusée et justifiée par moments par la pression de l'unité temporelle et de la finalité de l'interaction. Cette réduction et cette troncation du rituel des séquences encadrantes des interactions de commerce peut être admise sans offense. Ceci n'implique pas que la séquence d'ouverture ne porte pas toute sa valeur rituelle dans les interactions de commerce. La séquence d'ouverture est bien marquée mais son absence peut être acceptée sans pour autant créer un "faux-pas", une impolitesse sociale ou une agressivité envers l'interlocuteur. Goffman souligne l'absence du rituel de la séquence d'ouverture en précisant que si troncation du rituel doit avoir lieu elle doit se faire d'une manière progressive afin d'éviter tout froissement social entre les interactants ou elle risque d'être considérée comme marque d'impolitesse.

---

<sup>189</sup> Ce point sera détaillé plus loin dans ce chapitre.

Nous pouvons considérer cette “troncation” en France comme étant en effet un glissement d’une séquence d’ouverture verbale à une séquence d’ouverture non-verbale qui se réalise entre le client et le commerçant, par le regard, par un sourire, par une sonnette, par la présence physique du client.

#### 1.1.4 Les différents types de séquence d’ouverture

Les séquences d’ouverture permettent de situer le commencement, le début de l’interaction. Dans les interactions de service deux types d’ouverture se présentent. Le premier est la séquence d’ouverture “standard” de l’interaction de commerce, le second est une ouverture plus “fantaisiste” puisqu’il ne correspond pas aux critères de la séquence d’ouverture des interactions de commerce (suppression de l’échange de salutation, « minimalisme » dans l’échange et respect de la durée temporaire). Il se rapproche plutôt par sa réalisation de la séquence d’ouverture d’une conversation et non d’une interaction de service. La définition de ce type de séquence ne dépend en général que de la relation entre le locuteur et l’interlocuteur, plus précisément de la relation existant entre le client et le vendeur. La séquence d’ouverture sera plus ou moins définie par le statut du client c’est-à-dire :

- ➔ Si le client est un habitué
- ➔ Si le client n’est pas un habitué

Partant de ces deux points nous avons donc, deux types de séquence d’ouverture ; la version “classique” qui correspond à la structuration de l’interaction de service, le client n’est pas un habitué. Et, une version “plus longue” quand le client est un habitué. Cette deuxième version reprend à peu près le même déroulement que celui de la conversation spontanée, à savoir l’existence des salutations complémentaires. Celles-ci apparaissent en général quand les participants se connaissent. L’échange qui suit les salutations devient alors plus complexe.

« La séquence d’ouverture ne se réduit pas toujours à l’échange de salutations, mais elle peut en outre comporter selon la situation d’autres actes comme les excuses, les présentations, et surtout les **salutations complémentaires**, lesquelles peuvent avoir une forme assertive ou interrogative :

- **assertions** : commentaires sur le temps qu’il fait, l’apparence physique de l’interlocuteur, ou son activité du moment ;

- **questions** : c'est le fameux « ça va ? », ou « comment allez-vous ? », dont le statut est intermédiaire entre celui d'une question et celui d'une salutation » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 76)

L'exemple qui suit présente un échange type de ce qu'on pourrait catégoriser par *salutations complémentaires*<sup>190</sup> présenté ici sous forme de question type « ça va ? » une des variantes familières du « Comment ça va ? » qui remplace d'une certaine façon la salutation proprement dite (« bonjour », « salut »). L'emploi de la salutation type « ça va » implique en France que la relation entre les interactants est déjà établie que les participants « partagent une histoire conversationnelle ».

### 83. Exemple : *Petit Casino*

S<sub>1</sub> (à C<sub>4</sub>, une vieille dame, qui vient d'arriver, une habituée) **ça va**↑(?)  
 C<sub>4</sub> (d'une toute petite voix) **ça va mieux**↓  
 S<sub>1</sub> ouais->  
 C<sub>4</sub> ça va->  
 S<sub>1</sub> vous avez bonne mi:ne quand même  
 C<sub>4</sub> oui  
 S<sub>1</sub> hein↑(?)  
 C<sub>4</sub> ça va mieux  
 S<sub>1</sub> hein->  
 C<sub>4</sub> (inaudible)  
 S<sub>1</sub> ↑touchez du bois-> non là (lui indiquant le bois, C<sub>4</sub> va faire ses courses)  
 [...]

Dans l'exemple ci-dessus on remarque l'absence des salutations proprement dites sauf que la séquence d'ouverture est marquée par le « fameux "ça va ?" » qui peut jouer le rôle de salutations. La réalisation d'un tel échange est assez problématique du point de vue pragmatique puisque l'échange représente un "mélange" de l'énoncé type question qui s'approprie le rôle d'une salutation.

#### 1.1.4.1 Séquence d'ouverture "classique"

La séquence d'ouverture englobe différents types d'ouvriers verbaux aussi bien que non-verbaux comme cela a été mentionné, elle est notamment constituée de l'échange de salutations « bonjour » mais aussi d'autres types d'actes<sup>191</sup> tels les questions d'offre « c'est à vous ? », les termes d'adresse « madame ».

<sup>190</sup> Voir Kerbrat-Orecchioni 2001

<sup>191</sup> Voir l'inventaire des ouvertures plus loin dans ce chapitre.

84. *Exemple : Pharmacie Moriol*

S<sub>1</sub> (C<sub>15</sub> qui attendait son tour) et **vous madam:e**  
 C<sub>15</sub> moi j'voudrais des->  
 [...]

Nous traitons l'intervention de la pharmacienne « et vous madame » comme étant une "question-d'offre + terme d'adresse" puisqu'elle ne vise pas uniquement à ouvrir l'interaction mais à inviter également la cliente à formuler sa requête, comme nous le montre par ailleurs son intervention réactive.

85. *Exemple : Petit Casino*

C<sub>7</sub> **bonjour madame**  
 S<sub>1</sub> (à C<sub>7</sub>) **bonjour madame** (S<sub>1</sub> part au fond du magasin discuter avec deux clientes) (..) (à C<sub>8</sub>) **bonjour m'ssieur** (C<sub>8</sub> attendait à la caisse)  
 C<sub>8</sub> **bonjour madame**  
 [...]

86. *Exemple : Pharmacie Nehio*

C <sub>23</sub>	<b>marḥaba</b>	<b>Bonjour</b>
S <sub>1</sub>	<b>?ahlan</b>	<b>Bienvenue</b>
C <sub>23</sub>	ʔø: fī nēs kēnō mērʔm̄ mbērəḥ ho:ne ʔāl fī IQ dawā la-l-zēkra: ʔandkon	heu: il y a des gens qui sont passés hier ici et ils ont dit qu'il y a IQ un médicament pour la mémoire ici chez vous
S <sub>1</sub>	ʔum	hum
	[...]	

L'échange de salutation dans notre corpus français est présent dans (72,5%) des interactions du corpus. Nous pouvons considérer cette réalisation comme l'ouverture préférée dans ce type d'interaction. Elle est dans (70%) des cas initiée par le vendeur. La formulation la plus fréquente est « bonjour » accompagnée ou non d'un terme d'adresse (« monsieur », « madame »). Contrairement à ce qui est le cas dans la conversation (Traverso 1996), nous n'avons noté aucun « salut » dans nos corpus que ce soit en pharmacie ou en Petit Casino.

87. *Exemple : Pharmacie Moriol.*

S<sub>1</sub> (à C<sub>16</sub>) **madame bonjou:r**  
 C<sub>16</sub> j'veux acheter des boules quiès est ce'que vous en avez↑(?)  
 S<sub>1</sub> vous en voulez↑(?)  
 [...]

88. *Exemple : Pharmacie Nehio.*

C <sub>9</sub>	<b>marḥaba</b>	<i>bonjour</i>
S <sub>1</sub>	<b>?ahlan (..)</b>	<i>bienvenue</i>
C <sub>9</sub>	TROMA <i>please</i>	<i>TROMA s'il vous plait</i>
	[...]	

Les deux exemples ci-dessus montrent la réalisation la plus fréquente d'une séquence d'ouverture d'une interaction de service. L'échange de salutation est assez bref entre le client et le vendeur (l'objectif de cette interaction est bien démontré, dans les deux cas, le client manifeste son désir d'obtenir un objet défini et bien précis).

L'intervention de l'exemple n°87 présente une salutation de la part du commerçant adressée au client : c'est l'ouverture verbale explicite du début de l'interaction. D'ailleurs le client ne répond pas à cette salutation par une salutation mais formule sa requête. Dans l'exemple ci-dessus le client tronque l'échange de salutation.

Dans l'exemple n°88 c'est le client qui ouvre l'interaction par un « **marḥaba** » « *bonjour* », la réponse à cette salutation en arabe est assez souvent « **?ahlan**<sup>192</sup> » « *bienvenue* » et non pas « **marḥaba** ».

Les salutations dans ces deux exemples sont assez brèves puisque le but principal n'est pas d'entretenir des relations mais d'accéder à la transaction commerciale proprement dite, sans trop s'attarder aux préliminaires.

<sup>192</sup> “?ahlan” signifie “bienvenue” c'est la notion du territoire qui est exprimé. Sauf que cette réplique peut être désémantisée et répondre tout simplement à un simple “marḥaba” “*bonjour*”, surtout qu'il est très rare que la réponse à “marḥaba” soit un autre simple “marḥaba” comme un français un “*bonjour*” suffirait. Il est de nature que la réponse à une salutation soit toujours plus importante dans sa connotation. Voir plus loin dans ce chapitre.

### 1.1.4.2 Séquence d'ouverture : salutations complémentaires

89. *Exemple : Pharmacie Moriol.*

S <sub>2</sub>	(à C <sub>18</sub> ) monsieur	
C <sub>18</sub>	bonjour	
S <sub>1</sub>	<b>comment allez-vous↑(?)</b>	} <i>Salutations complémentaires</i>
C <sub>18</sub>	<b>ça va</b>	
S <sub>1</sub>	<b>oui-&gt; ça fait longtemps qu'j'veus ai pas vu dites-&gt;</b>	
C <sub>18</sub>	<b>ben j'sors de l'hôpital encore</b>	

90. *Exemple : Pharmacie Nehio<sup>193</sup>.*

C <sub>11</sub>	(à S <sub>3</sub> ) marḥaba: jā ḥəlo	<i>bonjour beau gosse</i>
S <sub>3</sub>	ʔaḥlan bə-l-ḥəlo	<i>bienvenue beau gosse</i>
C <sub>1</sub>	<b>kīfe:k</b>	<i>comment vas-tu</i>
S <sub>3</sub>	<b>ʔanā mnīḥ jā ḥəlwe</b>	<i>moi je vais bien la belle</i>
C <sub>11</sub>	<b>mnīḥ nṣāla d-dalak mnīḥ</b>	<i>bien j'espère que tu le seras toujours</i>
S <sub>3</sub>	<b>ʔe:</b>	<i>ouais</i>

Les exemples n°87 - 88 montrent deux séquences d'ouverture différentes. Dans le premier exemple l'échange de salutation est assez bref, le client ne répond même pas. C'est l'échange le plus fréquent lors d'une interaction de commerce. On salue pour accéder au but qui n'est pas d'engager une conversation mais d'acheter ou vendre un médicament ; la finalité de l'interaction est externe. L'ouverture a une « fonction d'accès<sup>194</sup> » Traverso définit ce type de salutations par « *les salutations tournées vers l'avant* »

Dans le deuxième exemple n°89 le client est un habitué. Un lien s'est créé entre les vendeurs/pharmaciens et le client. C'est « *les salutations orientées dans les deux directions* » :

« [...] Elles cumulent les fonctions de *reconnaissance*, *d'entretien* et *d'accès*. Plus développées que les précédentes elles sont généralement accompagnées de plusieurs autres actes. [...] Les actes accompagnateurs les plus fréquents sont les *salutations complémentaires*, ainsi nommées en raison justement de cette position complémentaire aux salutations proprement dites. [...] La question sur la santé permet souvent d'introduire un premier thème de l'interaction. Les salutations complémentaires peuvent aussi se réaliser sous la forme d'assertion ou de vœux,

<sup>193</sup> C<sub>11</sub> et S<sub>3</sub> sont deux hommes. C<sub>11</sub> est un fournisseur.

<sup>194</sup> Traverso

comme en arabe où se succèdent souvent questions et vœux de salutations. »  
(Traverso 1998 : 3)

L'ouverture de l'interaction est plus longue et plus personnelle. Du coup les participants s'investissent plus dans l'interaction. Le degré de connaissance leur permet de développer un peu plus la séquence d'ouverture, par opposition à l'exemple 88.

Les salutations complémentaires sont adressées surtout aux habitués du commerce avec qui une histoire conversationnelle existe et des liens entre le commerçant et les clients devenus des habitués<sup>195</sup> se sont créés. On se vante de les afficher, d'exposer cette relation particulière par rapport aux autres clients du commerce.

L'exemple ci-dessous ne représente pas vraiment des salutations complémentaires, mais plutôt un jeu qui s'installe entre la pharmacienne et le client qui est un habitué pour une ouverture d'interaction. Ce petit jeu, cette répétition de "monsieur" n'est pas fréquemment utilisé dans les commerces cet exemple est complètement atypique dans la mesure où les salutations ne sont pas réitérables. Client et commerçant ont choisi ce petit jeu afin d'ouvrir l'interaction. Par sa réalisation, cet échange dénote une relation particulière entre la pharmacienne et le client, la pharmacienne se permet de plaisanter avec le client afin de marquer la relation particulière qui les lie, le client est un habitué de la pharmacie. Nous pouvons penser que ce petit jeu peut remplacer la réalisation des salutations complémentaires, qui normalement suivent les salutations simples. Sa réalisation révèle tout comme les salutations complémentaires dans les interactions de commerce une proximité entre les clients et le commerçant. Les salutations complémentaires affichent le lien particulier qui existe. Elles manifestent un degré de connaissance, d'attachement et d'intérêt que portent les participants les uns envers les autres. Ce petit jeu peut être considéré comme une prolongation de la salutation de base afin d'afficher un degré d'intimité entre les participants. Les interactants tronquent le rituel des salutations complémentaires qui généralement repose sur des questions en rapport avec la santé et optent plutôt pour une réalisation particulière de la répétition de « **monsieur** », « **madame** » exprimée assez souvent en guise de salutation comme ouverture de l'interaction. Ce divertissement formulé par les interactants peut marquer l'ouverture de l'interaction comme moyen d'afficher les liens qui les unissent, ces liens

---

<sup>195</sup> Voir chapitre 3.

qui sont normalement explicités en début d'interaction par les salutations complémentaires.

91. *Exemple : Pharmacie Moriol*

C<sub>5</sub> (est un habitué<sup>196</sup>) bonjou::r (à S<sub>2</sub>) bonjour madame  
 S<sub>2</sub> **monsieur**↓  
 C<sub>5</sub> **madame**↓  
 S<sub>2</sub> **monsieur**↓  
 C<sub>5</sub> **madame**↓  
 S<sub>2</sub> mad'mo'selle va vous interviewer  
 C<sub>5</sub> ah↑ ouh là là j'ai pas bien l'temps  
 S<sub>2</sub> merci monsieur↓  
 C<sub>5</sub> j'ai une euh-> alors qu'est c'qu'i'm'faudrait j'ai un mal de euh-> têt:te j'viens chercher des Aspro effervescents vous voyez un p'tit peu/  
 [...]

Dans cet exemple aussi, le client est un habitué, un petit jeu de salutations entre le client et la pharmacienne s'installe. On s'amuse, on rigole, on peut se le permettre.

### 1.1.5 Les différentes fonctions des ouvreurs dans les interactions de commerce en France et au Liban

Une séquence d'ouverture lors d'une interaction de services ne représente pas seulement « une marque extérieure de reconnaissance et de civilité » adressée à quelqu'un. C'est l'étape préalable qui va permettre au client aussi bien qu'au commerçant d'engager la transaction. Les séquences d'ouverture, mis à part le rituel de salutation (qui peut être verbalement inexistant lors d'une interaction de service), représentent un autre acte de langage. Le vendeur montre sa disponibilité auprès du client. La salutation émise par le commerçant et le client est porteuse d'un message bien précis. Par ce rituel le commerçant affiche premièrement sa prise de connaissance de la présence du client, deuxièmement il exprime sa disponibilité envers lui et finalement invite ce dernier à formuler sa requête. De son côté le client, outre le fait de saluer, exprime sa présence et sa prédisposition à formuler sa requête.

➔ Dans le corpus français

Le commerçant utilise trois façons d'exprimer son attention envers le client :

---

<sup>196</sup> La suite de l'interaction qui nous permet de reconnaître que le client C<sub>5</sub> est un habitué de la pharmacie.



- Le terme d'adresse : « *monsieur ?* » est souvent prononcé avec une intonation montante et sous forme de question.
- L'offre + le terme d'adresse : « *et vous madame ?* ».
- L'offre : « *c'est à vous ?* » tout comme les deux précédentes cette troisième est formulée sous forme de question.

Dans les trois cas, la vendeuse demande par différentes formulations comment peut-elle répondre au besoin du client. Elle invite le client à formuler sa requête.

► Dans le corpus arabe

Nous avons soulevé trois types d'ouverture, qui manifestent à la disponibilité du vendeur envers son client :

- Salutation + offre : « **?ahlan tfaddal** » « bienvenue vous désirez ? »
- L'offre : « **tfaddal** » « vous désirez ? »
- Ouvreur : « **?ahlan** » « bienvenue »

À l'inverse du français les offres de services produites en arabe ne se présentent pas généralement sous forme de question. Il s'agit d'énoncés affirmatifs, type "je vous écoute", alors qu'en français l'offre de service se traduit par une question, réalisée de différentes manières mais formulée toujours sous forme de question.

La traduction de l'offre « **tfaddal** » par « *vous désirez* » n'est pas tout à fait correcte puisque cet acte de langage exprimé en français sous forme de question n'en est pas une en arabe. Ce même terme en arabe peut exprimer l'invitation d'une personne à réaliser un acte donné. Nous pouvons l'utiliser pour inviter une personne à boire le café qu'on vient de lui servir. Ou encore laisser passer une personne devant nous. Les différentes utilisations de ce terme rendent sa classification assez ambiguë. Une traduction plus correcte serait « *allez-y* » pour « **tfaddal**<sup>197</sup> ».

---

<sup>197</sup> « "Ayez la gentillesse", sur la √fdl, "grâce gentillesse" » (Traverso, 2003 : 301)

## 1.2 *Comparaison des séquences d'ouverture en français et en arabe*

Cette partie est consacrée aux différences qu'on peut déceler dans les séquences d'ouverture en arabe et en français. Elle est divisée en deux sous parties. La première, relève de la constatation, est destinée à la description, suite à une observation, du cadre spatial lors du déroulement des interactions, et du comportement des interactants. Elle est d'une grande importance parce qu'elle peut expliquer d'une certaine manière l'accomplissement de la séquence d'ouverture de l'interaction. Cette première sous partie a été développée dans le chapitre 4 (différences des pratiques culturelles) qui traite toutes les questions relatives aux domaines des différences interculturelles et de l'observation du fonctionnement global et du rituel de vente dans les deux pays respectifs, la France et le Liban. La deuxième sous partie plus concrète et qui sera analysée dans ce chapitre, portera sur les différences des actes de langage ainsi que sur les rituels de la séquence d'ouverture.

### 1.2.1 **Les salutations verbales : des réalisations différentes**

Les salutations verbales sont assez courantes elles font parties des routines conversationnelles comme le souligne Traverso :

« Les formules de *salutations verbales* font partie des routines conversationnelles. Elles sont figées et désémantisées, elles ont en effet perdu leur signification originelle, votive dans bien des cas (« bonjour »), ou a connotation religieuse (« adieu »). Pour l'ouverture, les plus courantes sont « bonjour », « bonsoir », « salut », « hello », (« rebonjour », « re ») [...]. » (1999 : 64)

Les salutations verbales en français sont désémantisées ayant perdues de toute signification votive, ou religieuse originelle. Elles correspondent à une marque de civilité et de prise de connaissance. En arabe la réalisation des salutations est plus complexe puisque certaines salutations ont gardé leur signification originelle, votive ou religieuse. Le paradigme des salutations en arabe regroupent des salutations religieuses, votives ainsi que des salutations désémantisées de toute connotation. Parfois il suffit de formuler une salutation verbale particulière pour afficher une appartenance religieuse par exemple ; le fait de ne pas rendre la pareille et répondre par une salutation religieuse peut montrer un détachement religieux ou une appartenance

religieuse différente<sup>198</sup>. Ce petit échange entre les deux participants est pour l'arabe ce que Ferguson<sup>199</sup> appelle « root-echo responses » et qui correspondent à la réponse appropriée :

« [...] Arabic has a sizeable number of what have been called 'root-echo responses' (Ferguson 1967) formulas, each of which is an appropriate response to the occurrence of a particular triconsonantal root [...]. » (p. 24-25) (1981 : 21-35)

Une des premières différences entre l'arabe et le français apparaît dans la réalisation des formules de salutations. En français la salutation se présente en tant que « paire » produite par les participants (bonjour/bonjour). La réalisation de cette « paire » est différente en arabe puisqu'elle se présente sous forme de *salutation initiative* et *salutation réactive*. Les formules de salutations sont stéréotypées : Ferguson<sup>200</sup> parle de « stereotyped initiator-and-response sequences. ».

Pour pouvoir bien repérer les disparités qui existent entre l'arabe et le français dans la réalisation de la séquence d'ouverture nous avons été amenée à réaliser un inventaire des variantes les plus fréquentes de cet acte de langage dans les différents corpus

### 1.2.1.1 Inventaire des ouvertures dans le corpus français

La séquence d'ouverture est réalisée dans les interactions de commerce en France par différents actes faisant fonction d'ouvreur de l'interaction. Nous ne pouvons pas tout simplement considérer les salutations proprement dites comme seul acte référentiel de la séquence d'ouverture. La séquence d'ouverture est une combinaison, un amalgame de plusieurs actes rituels tel la "question-de-salutation", les ouvriers particuliers, les salutations etc.

#### 1. Salutation

##### 92. Exemple : Petit Casino

S<sub>1</sub> (à C<sub>3</sub>) bonjour->  
C<sub>19</sub> (avec un chien qui aboie à S<sub>1</sub>) **b'jour b'jour b'jour** (inaudible avec le chien qui aboie de plus belle)  
[...]

---

<sup>198</sup> Ce point sera plus détaillé ci-dessous.

<sup>199</sup> Ferguson a travaillé sur l'arabe dialectal syrien.

<sup>200</sup> Voir Ferguson, "Root-echo responses in Syrian Arabic politeness formulas" (1967 : 37-45)

Comme cela a été mentionné, « bonjour » est la salutation la plus fréquente dans les interactions de commerce en France. Elle s’emploie à tout moment de la journée. Cette salutation peut être accompagnée d’un terme d’adresse. Les termes d’adresse<sup>201</sup> les plus employés dans les interactions de commerce sont du type (« madame », « mademoiselle », « monsieur »), nous trouvons aussi des prénoms et des noms de familles. La présence du prénom et des anthroponymes avec la salutation affiche un degré de familiarité et de rapprochement entre le commerçant et le client.

➔ Salutation + terme d’adresse

93. *Exemple : Petit Casino*

S<sub>1</sub> (à C<sub>7</sub>) **bonjour madame**->  
 C<sub>7</sub> **bonjour madame**  
 [...]

➔ Salutation + prénom

94. *Exemple : Petit Casino*

S<sub>1</sub> (rire à C<sub>13</sub>) **jour Colette**  
 C<sub>13</sub> **bonjour Chantal**->  
 [...]

La combinaison d’une salutation avec un prénom affiche un degré de familiarité entre les interactants, les participants se connaissent un peu plus et se permettent de s’adresser aux uns et aux autres par leur prénoms.

2. “Question-de-salutation”<sup>202</sup>

95. *Exemple : Petit Casino*

S<sub>1</sub> (à C<sub>4</sub>, une vielle dame, qui vient d’arriver, une habituée) **ça va**↑(?)  
 C<sub>4</sub> (d’une toute petite voix) **ça va mieux**↓  
 [...]

---

<sup>201</sup> Voir chapitre 7 sur les termes d’adresse.

<sup>202</sup> Les questions type “ça va ?” sont généralement considérées comme salutation complémentaire.

### 3. Terme d'adresse

96. *Exemple : Pharmacie Moriol*

S<sub>2</sub> (à C<sub>18</sub>) monsieur  
C<sub>18</sub> bonjour  
[...]

On distingue différentes catégories de terme d'appel et parmi eux les termes d'adresse du type (« madame », « mademoiselle », « monsieur »). Ils sont de nature *neutre* et véhiculent peu d'information sur la personne désignée. Ils maintiennent un certain degré de distance entre les participants. Ils peuvent jouer le rôle d'ouvreur dans les interactions de commerce. Ils peuvent être accompagnés de salutation comme dans l'exemple ci-dessous.

#### ➔ Terme d'adresse + salutation

*Exemple : Pharmacie Moriol*

C<sub>4</sub> madame bonjour  
S<sub>2</sub> bonjour: (.)  
[...]

### 4. Question-d'offre

97. *Exemple : Pharmacie Moriol*

S<sub>1</sub> (à C<sub>13</sub> qui est un habitué, elle lui fait la bise, et le sert) **c'est à vous↑(?)**  
[...]

Par cette question, le commerçant est en train de manifester d'une part l'ouverture verbale de l'interaction et d'autre part il invite le client à formuler sa requête. La question d'offre peut bien entendu être accompagné des termes d'adresse.

➔ Question-d’offre + terme d’adresse

98. *Exemple : Pharmacie Moriol*

S<sub>1</sub> (à C<sub>15</sub> qui attendait son tour) et **vous madam:e↑(?)**  
 C<sub>15</sub> moi j’voudrais des->  
 [...]

5. Ouvreurs “particuliers”

99. *Exemple : Pharmacie Moriol*

S<sub>1</sub> (à C<sub>20</sub>) **tiens madame-> madame-> Bilahouse**  
 [...]

100. *Exemple : Petit Casino*

S<sub>1</sub> (*rire* à C<sub>20</sub>) **monsieur Baudet vous ici↑(?)**  
 [...]

### 1.2.1.2 Inventaire des ouvertures dans le corpus arabe

Comme en français, la séquence d’ouverture en arabe repose sur différents actes rituels.

1. Salutations

101. *Exemple : Pharmacie Nehio*

C <sub>10</sub>	<b>marḥaba</b>	<i>bonjour</i>
S <sub>1</sub>	<b>?ahlan</b>	<i>bienvenue</i>
C <sub>10</sub>	OLIVESOL	de l’ <i>OLIVESOL</i>
S <sub>1</sub>	(à S <sub>3</sub> ) <i>just a minute</i> <sup>203</sup> (à C <sub>10</sub> ) naʕa:m	<i>juste une minute (à C<sub>10</sub>) oui↑(?)</i>
C <sub>10</sub>	OLIVESOL	de l’ <i>OLIVESOL</i>
S <sub>1</sub>	OLIVESOL	de l’ <i>OLIVESOL</i> ↑(?)
	[...]	

« **marḥaba** » est la salutation dite “standard” de la langue arabe<sup>204</sup> qui comme le “bonjour”, a perdu son sens votif et est désémantisée. C’est la salutation la plus répandue, la plus courante et la plus « légère<sup>205</sup> ».

---

<sup>203</sup> La pharmacienne s’adresse à son collègue en anglais.

« [...] the common informal 'hello' of Syrian Arabic is *marḥaba* (original meaning 'welcome'), and the responses most often heard are, in descending order of frequency *marḥaba*, *marḥabtēn*, *mīt marḥaba* and *marāhib* i.e., 'hello, two hellos, a hundred hellos, hellos.' This principle of response received endorsement in the Holy Koran itself, which says, in effect, (Surat IV, verse 86) 'If someone greets you, either return the greeting or greet him better, for God takes everything into account'. » (1981 : 27)

La réponse à cette salutation initiative « *marḥaba* » (bonjour) est « *ʔahlan* » (bienvenue) et non pas « *marḥaba* ». La traduction de « *ʔahlan* » par « bienvenue » est assez délicate étant donné qu'elle évoque la notion de "territoire". Dans le cas des interactions de commerce, nous pouvons supposer que le commerçant est dans son propre commerce, son territoire et il invite le client explicitement à faire son entrée et à formuler sa requête. Mais cette salutation ne porte pas toujours la valeur et le sens de "territoire", deux amis peuvent se rencontrer dans la rue, ou dans n'importe quel lieu public, le premier salue par « *marḥaba* » (bonjour), il aura comme réponse « *ʔahlan* » (bienvenue), comme le souligne Traverso

« cette réponse connaît plusieurs variantes (forme complète *ʔahlan wa-sahlan* ou abrégée *ʔahlan*, forme *ʔahlan* ou *ʔahlēn*<sup>206</sup>), toutes construites autour de la forme *ʔahlan wa-sahlan*. Elle est aussi parfois précédée de la particule *ja*. » (2003 : 128)

Cette formule de salutation est une réponse réactive à la salutation initiative et contrairement au français, elle ne peut pas être utilisée en salutation initiative à n'importe quel moment mais s'utilise dans des cas bien précis. Par exemple dans le cas d'une personne qui se fait attendre, à son arrivée le locuteur peut anticiper en utilisant la formule de salutation réactive comme une formule de salutation initiative, « *ʔahlan* » (bienvenue). Ou encore le commerçant qui attend l'arrivée de clients peut émettre ce même type salutation.

<sup>204</sup> Il est question du dialecte du Proche Orient, en particulier (Liban, Syrie, Jordanie et la Palestine) mais il présente des similitudes aussi avec le dialecte égyptien.

<sup>205</sup> Parce que cette salutation est dépourvue de toutes les charges sémantiques que peut avoir par exemple la salutation votive et la salutation religieuse.

<sup>206</sup> « La forme *ʔahlēn* est classée comme duel de la forme *ʔahlan*, par exemple dans le dictionnaire de Barthélémy : « 'ahla wsahla, 'ahlan washlan "soyez le bienvenue !", au duel 'ahlēn wsahlēn "soyez deux fois bienvenue ! ». Cette forme est peut-être simplement une particularité de prononciation dialectale, et non une modification morphologique, ce qui expliquerait qu'elle se maintient dans l'expression *mīt ʔahlēn* "cent bienvenues", où le "duel" n'a pas lieu d'être. (Traverso, 2003 : 128 note 22).

Mais comme le mentionne Ferguson, la réponse à cette salutation peut être “quantitative”, c’est-à-dire qu’elle présente une surenchère à la salutation initiative dans le but de devenir qualitative. Une personne vous salue, vous lui rendez son salut double voire triple afin de la glorifier et de l’honorer. Ferguson explique que l’application de ce rituel votif est évoquée par le Coran. De nos jours, ce rituel de salutation est toujours valable sauf qu’il a perdu tout son sens religieux et votif. Par contre la/les réponses à ce simple « *marḥaba* » « *bonjour* » consiste toujours à magnifier et honorer son interlocuteur.

102. Exemple : Pharmacie Nehio

S <sub>3</sub>	(à C <sub>18</sub> qui vient de rentrer) tfadḍal jēχ	<i>allez-y Cheikh</i>
S <sub>1</sub>	(à C <sub>18</sub> ) <b>marḥaba</b>	<b><i>bonjour</i></b>
S <sub>3</sub>	tfadḍal jēχ	<i>vous désirez Cheikh</i>
C <sub>18</sub>	(est un gendarme <sup>207</sup> ) <b>marāḥəb</b>	<b><i>bonjour(s)</i></b>
S <sub>1</sub>	kīfak	<i>comment allez-vous</i>
C <sub>18</sub>	<b>marāḥəb</b> (inaudible)	<b><i>bonjour(s)</i></b>
	[...]	

Les deux exemples ci-dessus montrent bien deux réponses différentes pour cet échange de salutation entre les participants. Ainsi qu’en français la réponse à une salutation en arabe peut avoir une multitude de réponses. Comme le souligne Ferguson :

« Many Arabic formulas come in pairs where a specific initiator formula is followed automatically by its appropriate response formula. Often their seems to be generalizable principle or pattern which goes beyond the pair » (1967 : 37)

<sup>207</sup> Il porte l’uniforme.





A l'inverse de la langue française, cet échange suit "normalement"<sup>208</sup> un ordre précis. En français la salutation peut être exprimée par le locuteur par un (salut/bonjour), la réponse de l'interlocuteur serait de même (salut/bonjour). En arabe si le locuteur exprime une salutation telle « *marḥaba* » « *bonjour* », c'est à l'interlocuteur de glorifier le locuteur en "multipliant la dose". Nous n'allons pas avoir une salutation type « *mīt marḥaba* » « *cent bonjours* » et en réponse à cette salutation un simple « *marḥaba* » « *bonjour* ».

La salutation réactive doit souvent être une surenchère à la salutation initiative. De cette manière là le locuteur glorifie son interlocuteur. L'utilisation de ce type de salutation réactive se produit normalement quand les participants se connaissent. Plus le degré de connaissance est grand et les liens sont forts, plus la salutation réactive est honorifique. L'utilisation de cette forme de salutation réactive montre en général un maximum de familiarité entre les participants. Mais ceci n'exclut pas la production d'une surenchère de la salutation réactive par rapport à l'initiative par une personne que nous ne connaissons pas. Par exemple un commerçant peut très bien en réponse à une salutation du client émettre une salutation honorifique, c'est en guise de politesse par rapport au client.

Nous retrouvons cette forme de salutation surtout dans les conversations familiales.

## 2. « Vœu en guise de salutation »

---

<sup>208</sup> Nous utilisons le terme 'normalement' entre guillemets parce qu'on peut avoir (mais rarement), le basculement de l'ordre préétabli lors de l'échange de salutation entre deux interlocuteurs.

Le “bonjour” français peut être utilisé à tout moment de la journée, le bonjour en arabe doit non seulement dépendre du moment de la journée mais aussi, il peut avoir une valeur votive (religieuse mais désémantisée) ou religieuse. En arabe « ṣabāḥ al-ḫēr<sup>209</sup> » et en anglais “good morning”, ne peuvent être utilisés que tôt le matin. En le formulant le locuteur est en train d’émettre un vœu. Il souhaite à son interlocuteur une matinée pleine de bonheur, de bonté de bien. Par ailleurs le terme « ṣabāḥ l-ḫēr » peut avoir une multitude de variantes qui peuvent être utilisées soit comme réponse (qui est en elle-même une salutation aussi) soit comme une ouverture (salutation). Ces variantes peuvent changer qualitativement, par exemple « ṣabāḥ l-full » “*matin plein seringas*<sup>210</sup>” et quantitativement dans le sens de “encore plus”, comme pour le remerciement en français avec “merci” et “mille mercis” « mīt ṣabāḥ » “cent bonjours”. Ces rituels conversationnels sont déterminés culturellement, ils sont en rapport direct avec « l’histoire culturelle de chaque société » comme le souligne Ferguson<sup>211</sup>. Ces rituels de salutations ont pour origine une « référence Coranique » :

« Incidentally, the ‘same or more so’ principal is just as evident among Christian Arabs and Muslims, and many people are not aware of the Koranic reference. It seems likely that this greeting principle was already in existence in Semitic languages at the time of Muhammad, but it would be interesting to trace its spread in relation to the spread of Islam and the arabic language. » (1981 : 28)

Les salutations votives ne reposent pas seulement sur les différentes variantes de “bonjour”. D’autres expressions votives peuvent être utilisées comme salutation d’ouverture, mais aussi elles peuvent très bien être formulées pour une autre utilisation, ce qui complique par ailleurs notre tâche descriptive. Comme le montre Traverso dans l’exemple suivant :

« Prenons le cas suivant : la salutation d’ouverture d’une interaction se réalise fréquemment en arabe dialectal syrien par l’expression [jāʕtik əl-ʕāfje] qui signifie littéralement « (que Dieu) te donne la santé ». C’est l’expression qu’utilise, par exemple, très souvent un client qui entre dans un magasin. Cette expression réalise une salutation d’ouverture et, dans cet emploi, elle obtient en réponse « bienvenue » [ʔahlan]. Mais elle n’est pas une simple salutation : elle présente la forme d’un vœu, qu’elle peut être parfois, dans d’autres emplois, par exemple :

---

<sup>209</sup> “*Matinée pleine de bonté*” la traduction de terme routinisé lui enlève toute sa valeur sémantique.

<sup>210</sup> Parmi les expressions les plus ritualisées par différentes sortes de fleurs comme, les “roses”, le “jasmin”. Voir Charles A. Ferguson (1981 : 21-35)

<sup>211</sup> Voir Charles A. Ferguson (1981 : 21-35)

A explique qu'il a beaucoup travaillé  
B- [jāʕtik əl-ʕāfje]  
(que Dieu) te donne la santé. » (1999 : 95)

Dans l'exemple qui suit nous avons cette même expression qui est utilisé dans le corpus comme salutation votive d'ouverture

103. Exemple : Pharmacie Nehio

C <sub>5</sub>	jaʕtikon əl-ʕāfje	<i>qu'Il (Dieu) vous donne la santé</i>
S <sub>1</sub>	ʔahlan ʔalla jʕāfīkē	<i>bienvenue que Dieu vous la donne à vous aussi</i>
C <sub>5</sub>	ʕāfīne ʔarbʕa mitlā (montre une boîte de médicaments)	<i>donnez-moi 4 comme celle là</i>
S <sub>1</sub>	ʔarbʕa mitlā	<i>4 comme celle là↑(?)</i>
	[...]	

Le locuteur émet un vœu en guise de salutations, l'interlocuteur doit lui aussi émettre en parallèle une réponse, qui peut être conçue sous forme de vœu. Ces vœux sont assez ritualisés dans la conversation. Et contrairement aux rituels conversationnels de la langue française, ces vœux sont utilisés la plupart du temps pour l'ouverture de l'interaction alors qu'en français les vœux<sup>212</sup> sont utilisés pour la clôture ; tel "passe une bonne journée", "bonne après midi", "bon film" etc.

Cet échange votif peut être coupé ; le locuteur émet une salutation votive l'interlocuteur peut très bien répondre par un simple « *ʔahlan* » « *bienvenue* » ou par la suite votive-religieuse de la salutation telle qu'elle apparaît dans l'exemple ci-dessus.

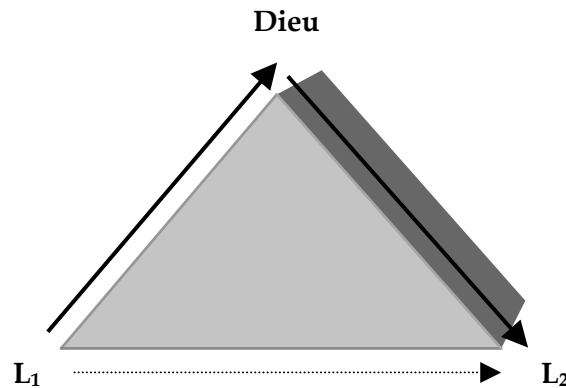
### 3. Salutations religieuses

Les salutations religieuses proprement dites, ont elles aussi une connotation votive mais ne sont pas désémanées de leur appartenance religieuse. L'expression la plus répandue est « *s-salāmu ʕalejkom* » « *que la paix soit sur vous* » et qui a comme réponse « *wa ʕalejkomī s-salām* », « *et que la paix soit sur vous aussi* ». On remarque que cette salutation religieuse ne comporte pas de mention explicite de Dieu. Elle sous entend

---

<sup>212</sup> Voir à ce sujet la thèse de Katsiki (2001).

bien évidemment d'une manière implicite la présence et le pouvoir divin. On souhaite la paix et le salut à la personne en le demandant implicitement à Dieu. Il s'agit d'une relation triangulaire entre L<sub>1</sub>, L<sub>2</sub> et Dieu :



La réalisation d'une salutation religieuse ainsi que la valeur sémantique qu'elle porte dans sa formulation votive que L<sub>1</sub> adresse à L<sub>2</sub> est totalement liée à Dieu et sa concrétisation en est dépendante. La bonne intention de L<sub>1</sub> envers L<sub>2</sub> apparaît par le fait de demander à Dieu la bénédiction et le salut de L<sub>2</sub>. Comme le montre le schéma ci-dessus, la flèche qui va de L<sub>1</sub> vers L<sub>2</sub> est en pointillé afin de montrer que l'impact de ce qui est dit explicitement, le vœu formulé (L<sub>1</sub>→L<sub>2</sub>), sa valeur réelle n'est pas aussi forte et puissante, puisque le sort de L<sub>1</sub> et de L<sub>2</sub> revient après tout à Dieu. Cette relation triangulaire entre les participants et Dieu apparaît dans presque tout le comportement et la mentalité arabe d'une façon ou d'une autre. Une forme d'incertitude et de flou règne presque toujours dans le discours. Autant le vœu ou le souhait en eux mêmes peuvent être sincères autant leur réalisation flotte dans l'incertitude. Et ce "vague" qui englobe et accompagne toute salutation religieuse, votive est explicitement ou implicitement formulé.

La réponse à la salutation prononcée peut tout comme la réponse à la salutation votive être tronquée. Par ce que cette salutation est la salutation religieuse islamique :

« The familiar Arabic (Islamic) greeting *'assalāmu ʔalaykum* has as its normal response, [...] *wa ʔalaykumu ssalām*. In some instances, however, a fuller form may be used such as *wa ʔalaykumu ssalām waraḥimatuʔllāh* 'and on you peace and the mercy of God' but this is recognized as being an elaboration. And in Morocco, at

least, an attenuated reply *wa ʔalaykumu* 'and on you' is attested, for example in reply to a non-Muslim who has (either in ignorance or deliberately) used *ʔassalāmu ʔalaykum* in greeting (Mercier 1957). » (1981 : 28)

104. Exemple : Pharmacie Nehio

C <sub>4</sub>	<b>s-salāmu ʔalejkom</b>	<i>que la paix soit sur vous</i>
S <sub>1</sub>	<b>ʔahlan</b>	<i>bienvenue</i>
C <sub>4</sub>	ʔandik (inaudible) ʃī	<i>vous auriez (inaudible)</i>
	[...]	

Dans cet exemple, la pharmacienne n'a pas répondu à la salutation émise par le locuteur par la réponse religieuse attendue et comme il se le doit. Elle a décliné la réponse « souhaitée » par l'interlocuteur qui serait : « *wa ʔalejkomi s-salām* », « *et que la paix soit sur vous aussi* » en la remplaçant par un simple « bonjour ». La pharmacienne s'est contentée de cette réponse pour éviter d'afficher toute appartenance religieuse, puisque cette salutation religieuse n'étant pas totalement déséminentisée manifeste un engagement religieux. Tout comme la salutation « simple », la salutation religieuse n'a aucun rapport avec le temps, le moment de sa prononciation, elle peut être utilisée à n'importe quel moment de la journée

Par contre les salutations votives « *ṣabāḥ l-ḫēr* » « *matinée pleine de bonté* », peuvent être utilisées indépendamment de leur fonction principale comme ouverture de l'interaction par une salutation, dans ce cas ils perdent leur valeur principale. L'expression « *ṣabāḥ l-ḫēr* » est formulée à une période bien déterminée de la journée, tôt le matin. En revanche, elle peut être employée d'une manière ironique et amicale à une personne qui se lève assez tard dans la journée. Les salutations religieuses peuvent aussi bien, être émises d'une manière sarcastique, non par rapport au temps, mais par rapport au cadre participatif. Une salutation religieuse type « *s-salāmu ʔalejkom* » « *que la paix soit sur vous* » et sa réponse « *wa ʔalejkomi s-salām* », « *et que la paix soit sur vous aussi* » peuvent être formulées par des non-croyants par exemple. Une salutation religieuse de ce type peut être utilisée par des jeunes qui s'amusent entre eux. L'utilisation de la salutation est dans ces cas complètement déséminentisée.

Le fait que certaines salutations au Liban aient gardé leur connotation religieuse musulmane, rend leur utilisation assez rare, voire impossible pour certains, alors qu'elles sont l'unique salutation pour d'autres.

Le Liban est un pays multiconfessionnel, il comporte un grand nombre de croyants. Cette appartenance religieuse est bien marquée dans les interactions verbales. Chaque minorité religieuse revendique et affiche d'une certaine manière ce ralliement par les rituels langagiers. Aussi la non appartenance religieuse ou le voilage peut être affiché par le simple fait de ne pas répondre à une salutation initiative religieuse par la salutation réactive religieuse appropriée. Le remplacement de la réponse d'une salutation initiative religieuse par une salutation neutre du type « **?ahlan** » (bienvenue), présuppose : « je ne suis pas musulman(ne) » ou alors « je ne veux pas afficher mon appartenance religieuse ».

Cette question est propre au Liban<sup>213</sup>, ainsi qu'aux pays à différentes confessions.

#### 4. Salutations « étrangères » empruntés

##### 105. Exemple : Pharmacie Nehio

S <sub>1</sub>	<b>bonjour</b>	<i>bonjour</i>
C <sub>14</sub>	?ø:: baddē ?əs?alik ?andkon lø: SIPROBICIE tabaʔ luwlēd	<i>euh je voudrais vous demander vous auriez la euh SIPROBICIE pour les enfants</i>
S <sub>1</sub>	?e:	<i>oui</i>
	[...]	

##### 106. Exemple : Pharmacie Nehio

C <sub>12</sub>	<b>hi</b>	<i>hi (bonjour)</i>
S <sub>1</sub>	?ahlan	<i>bienvenue</i>
C <sub>12</sub>	?a: I think <sup>214</sup> ?anā ?akalət ʃī mā mnī:h	<i>euh I think avoir mangé quelque chose de mauvais</i>
	[...]	

<sup>213</sup> Il s'agit du Liban, par opposition aux autres pays arabes, tel la Tunisie où certains rituels langagiers sont désémantisés, alors que le cas n'est pas similaire au Liban.

<sup>214</sup> "je crois"

La salutation qui se présente ci dessus dans les deux exemples est en langue étrangère en français « *bonjour* » et en anglais « *hi* ». Ce phénomène du code-switching<sup>215</sup> est de plus en plus fréquent dans le dialecte libanais. Ces deux types de salutations sont assez utilisés. En effet, l'utilisation de salutations étrangères n'est pas complètement anodine et elle n'est pas formulée dans tous les endroits et avec n'importe qui. Son emploi peut être assez flatteur ou au contraire assez rabaissant. L'usage d'une telle salutation représente un savoir mutuel entre le locuteur et son interlocuteur. L'emploi d'un « *bonjour/hi* » affiche d'une part la connaissance du locuteur d'une langue étrangère et d'autre part la connaissance de l'interlocuteur d'une langue étrangère aussi.

La formulation d'une salutation étrangère est assez délicate parce qu'elle montre une certaine supériorité de la part de son utilisateur. Une mauvaise utilisation peut dévaloriser la face de l'interlocuteur.

#### 5. Salutations + terme d'adresse

L'utilisation des termes d'adresse en arabe est assez ambiguë. En arabe, l'ouverture de l'interaction de service faite par le vendeur ou le client se présente souvent sous forme de salutations, de questions mais presque jamais par un terme d'adresse<sup>216</sup>. L'utilisation des termes d'adresse en arabe peut dépendre de la relation entre le client et le commerçant si le client est un habitué ou un client de passage, et aussi si ce dernier affiche par une tenue vestimentaire qu'il s'agit d'une personne religieuse par exemple, ou par une indication d'un métier quelconque, gendarme par exemple.

##### 107. Exemple : Pharmacie Nehio

S <sub>3</sub>	(à C <sub>18</sub> qui vient de rentrer) tfaḍḍal <b>ṣēḫ</b>	<i>allez-y Cheikh</i>
S <sub>1</sub>	(à C <sub>18</sub> ) marḥaba	<i>bonjour</i>
S <sub>3</sub>	tfaḍḍal <b>ṣēḫ</b>	<i>allez-y Cheikh</i>
C <sub>18</sub>	(est un gendarme <sup>217</sup> ) marāḥəb	<i>bonjour(s)</i>
S <sub>1</sub>	kīfak	<i>comment allez-vous</i>
C <sub>18</sub>	marāḥəb (inaudible)	<i>bonjour(s)</i>
	[...]	

---

<sup>215</sup> Voir chapitre 8. sur le code-switching.

<sup>216</sup> Cette partie sera développée plus loin.

<sup>217</sup> Il porte le costume.

Dans cet exemple le terme d’adresse «  $\text{ḡ}̄\chi$  » est utilisé ici pour indiquer un statut social. Le pharmacien ne s’adresse pas ici à un homme religieux. Par contre il aurait pu très bien s’adresser à lui en utilisant un terme d’adresse qui correspond à son statut professionnel qui est « gendarme » ou tout simplement éviter le terme d’adresse. L’utilisation de l’appellatif «  $\text{ḡ}̄\chi$  » souligne une certaine familiarité, il s’agit d’un habitué, un client de la pharmacie. Dans la société arabe, un « laqab » (appellatif social attribué à certaine famille) comme celui de «  $\text{ḡ}̄\chi$  » est utilisé pour un homme religieux mais aussi pour certaines familles : il désigne alors un statut social ou tout simplement une personne d’un certain âge.

Cette familiarité démontrée par l’emploi du terme d’adresse accompagnant la salutation est d’ailleurs renforcée aussi par les salutations complémentaires entre les deux hommes.

108. Exemple : Pharmacie Nehio<sup>218</sup>.

C <sub>11</sub>	(à S <sub>3</sub> ) <b>marḡaba: jā ḡəlo</b>	<i>bonjour beau gosse</i>
S <sub>3</sub>	<b>?aḡlan bə-l-ḡəlo</b>	<i>bienvenue beau gosse</i>
C <sub>1</sub>	kīfe:k	<i>comment vas-tu</i>
S <sub>3</sub>	?anā mnīḡ jā ḡilwe	<i>moi je vais bien la belle</i>
C <sub>11</sub>	mnīḡ nḡāla d-dalak mnīḡ	<i>bien j’espère que tu le seras toujours</i>
S <sub>3</sub>	?e:	<i>ouais</i>
	[...]	

Dans cet exemple, l’utilisation d’une salutation accompagnée du terme d’adresse repose sur le fait que les interactants se connaissent et ont formé un certain degré de familiarité entre eux.

<sup>218</sup> C<sub>11</sub> et S<sub>3</sub> sont deux hommes. C<sub>11</sub> est un fournisseur.



6. Salutations + offre de service

109. Exemple : Pharmacie Nehio

S <sub>1</sub>	(à C <sub>17</sub> ) <b>?ahlan tfadḍal tfadḍal</b>	<i>bienvenue vous désirez vous désirez</i>
C <sub>17</sub>	fī ?il ḥa33 meḥio bjēχod dawā marham ?amo la?anas	<i>le hāj<sup>219</sup> Mehio prend un médicament une pommade l'oncle de Annas</i>
S <sub>1</sub>	?e:	<i>oui</i>
	[...]	

Dans cet exemple nous avons une des formes de séquence d'ouverture la plus fréquente en arabe lors des interactions de service.

7. Offre de service

110. Exemple : Pharmacie Nehio

S <sub>3</sub>	(à C <sub>4</sub> ) <b>tfadḍal</b>	<i>vous désirez</i>
C <sub>4</sub>	?adde: hajdā d-dawā	<i>combien coûte ce médicament</i>
S <sub>1</sub>	(à C <sub>4</sub> ) BARASIMLOR ?e: OK	<i>BARASIMLOR oui OK</i>
	[...]	

8. Ouvreur

111. Exemple : Pharmacie Nehio

S <sub>1</sub>	(à C <sub>22</sub> ) <b>?ahlan</b>	<i>bienvenue</i>
C <sub>22</sub>	(inaudible)	<i>(inaudible)</i>
S <sub>1</sub>	FITAROMA SPRAY	<i>FITAROMA SPRAY</i>
C <sub>22</sub>	FITAROMA SPRAY ?e: hajde (...)	<i>FITAROMA SPRAY oui c'est ça</i>

L'ouverture d'une interaction peut, comme dans l'exemple ci-dessus, être réalisée par un « **?ahlan** » « *bienvenue* ». Cette réplique est aussi une réponse à une salutation (voir 1. salutation). Elle est encore utilisée pour la clôture de l'interaction<sup>220</sup>.

---

<sup>219</sup> Terme d'adresse religieux masculin qu'on utilise "normalement" pour les personnes qui ont fait le pèlerinage de La Mecque. Ce terme d'adresse s'utilise aussi pour les personnes d'un certain âge et qui sont supposées avoir fait le pèlerinage de La Mecque. Une partie est consacrée aux termes d'adresse.

<sup>220</sup> Ce point sera étudié ultérieurement.

### 1.2.1.2.1 Les salutations initiatives au Liban

Comme nous l'avons vu dans les exemples ci-dessus les formules de salutations en langue arabe se présentent sous forme de paire ; une salutation initiative et en réponse une salutation réactive. La salutation initiative définit en quelque sorte la salutation réactive.

112. Exemple : Pharmacie Nehio

C <sub>5</sub>	jaʃtīkon əl-ʃāfje	que Dieu vous donne la santé	} <b>Salutation Initiative</b>
S <sub>1</sub>	ʔahlan ʔalla jʃāfīkē	bienvenue qu'il vous la donne à vous aussi	
C <sub>5</sub>	ʃaʃīme ʔarbʃa mətlā (montre une boîte de médicaments)	donnez-moi 4 comme celle là	} <b>Salutation Réactive</b>
S <sub>1</sub>	ʔarbʃa mətlā	4 comme celle là↑(?)	
	[...]		

L'exemple ci-dessus expose la réalisation d'une séquence d'ouverture basée sur une salutation initiative suivie d'une salutation réactive. La cliente C<sub>5</sub> émet un vœu en guise de salutation. À cette initiative la pharmacienne répond, elle aussi, par un vœu adéquat. C'est suivant la salutation initiative formulée que la salutation réactive va être définie et va suivre.

Une salutation réactive peut, dans certain cas, anticiper et prendre la forme d'une salutation initiative.

### 1.2.1.2.2 Les salutations réactives au Liban

La salutation réactive dépend généralement de la salutation initiative c'est-à-dire, nous ne pouvons pas avoir par exemple une salutation initiative de type (bonjour) et avoir en réponse une salutation religieuse.

L'organisation de la séquence d'ouverture peut être modifiée par la formule de salutation réactive. Cette modification est apportée par :

1. Les tronctions

La troncation ne représente pas une troncation proprement dite, mais plutôt un changement dans la formulation de la salutation réactive par rapport à la salutation initiative. La troncation des salutations initiatives de L<sub>1</sub> ne peut se réaliser que par un retour à une salutation neutre du type “bonjour” « *marḥaba* ». L<sub>2</sub> peut en effet remodifier l’échange de salutations et le désémantiser quand la formulation initiative émise par L<sub>1</sub> est religieuse, votive ou étrangère.

On peut avoir par exemple comme réponse à une salutation initiative religieuse, une salutation neutre et complètement désémantisée comme le montre l’exemple suivant :

113. Exemple : Pharmacie Nehio

C <sub>4</sub>	s-salāmu ṣalejkom	<i>que la paix soit sur vous</i>
S <sub>1</sub>	?ahlan	<i>bienvenue</i>
C <sub>4</sub>	ṣandik (inaudible) ṣī	<i>vous auriez (inaudible)</i>
	[...]	

La réponse émise par S<sub>1</sub> est neutre. Par sa réponse S<sub>1</sub> montre un détachement et une modification de la situation. Elle répond à la formule de salutation par une salutation mais casse d’une certaine manière l’échange de salutations religieuses.

## 2. La multiplication

La multiplication est la surenchère de la formulation de la salutation réactive en réponse à la salutation initiative. Comme le souligne Ferguson :

« Arabic politeness formulas, however, exhibit a number of initiator-response patterns which go beyond isolated pairs. One such pattern is the use of response to greetings and congratulations which consist of a quantity of good wishes equal to or greater than that expressed in the initiator formula. Typically, the response is a pure echo, a doubling, or a hundredfold increase. » (1967 : 38)

Dans le corpus, il n’y a aucune occurrence d’enchaînement du type « *marḥaba* », « *mīt marḥaba* », « bonjour », « cent bonjours ». En revanche, la surenchère est effectuée par la répétition comme dans l’exemple ci-dessous :

## 114. Exemple : Épicerie Toufic

C <sub>39</sub>	(habitué habitant le quartier à S <sub>1</sub> ) ṣabāḥo tūfi?	mot bonjour Toufic
S <sub>1</sub>	<b>?ahlā ?ahlā</b>	<b>bienvenue bienvenue</b>
C <sub>34</sub>	(à C <sub>39</sub> elle le connaît) [?ahlā:n jā halā kīfak kīf ṣaḥtak <b>jā halā</b>	<b>bienvenue oh bienvenue</b> comment ça va, comment va la santé, <b>oh bienvenue</b>
C <sub>39</sub>	(à S <sub>34</sub> ) [kīf ṣaḥtek ṭamnīnī ʕane:k ʕinʕalla bə-χēr	comment va ta santé (réconforte-moi), tout va bien, j'espère que tout va pour le mieux
C <sub>34</sub>	l-ḥamdillā kīf əl-ʕajle:	Dieu merci comment va la famille
C <sub>39</sub>	l-ḥamdulla [ walla	Dieu merci
C <sub>34</sub>	[ <b>jā halā</b>	<b>oh bienvenue</b>
C <sub>39</sub>	(à S <sub>1</sub> ) ʔø: tūfi? ʕandak ʔakidinjā	heu Toufic vous avez des nêfles
[...]		

## 2. La séquence de clôture dans les interactions de commerce en France et au Liban

En épicerie, en pharmacie ou au Petit Casino les interactions dans ces commerces offrent un script bien déterminé composé d'une séquence d'ouverture, du corps de l'interaction et d'une séquence de clôture. Comme pour les séquences ouvertures, la manifestation et la réalisation des séquences de clôture peuvent être, dans certains pays, plus affirmatives que dans d'autres comme en France. Elles peuvent être aussi quasi inexistantes comme au Liban. Au Liban, ces séquences encadrantes, séquences de clôture ainsi que les séquences d'ouverture, font partie des interactions de commerce mais leurs réalisations sont moins présentes et moins importantes : elles sont plutôt optionnelles. Cette "optionalité" peut être considérée comme une caractéristique propre aux interactions de commerce au Liban.

Tout comme la séquence d'ouverture, la séquence de clôture est marquée par une salutation qui peut varier entre l'expression verbale et l'expression non-verbale : la gestuelle. Là aussi, il s'agit d'un signe de civilité et de respect envers autrui.

La salutation adressée en fin d'interaction est surtout employée pour marquer la clôture de l'interaction. Par sa réalisation, les interactants terminent leur interaction. Au Liban comme en France (l'échange de salutations lorsqu'il a lieu) lors de la séquence de

clôture est généralement un échange symétrique (« A->B/B->A »), mais cet échange peut être facilement tronqué et écourté dans les interactions de commerce.

L'étude des corpus a soulevé les problèmes que pose la séquence de clôture pour l'analyse. La difficulté réside dans la classification, la description ainsi que la limitation de la séquence de clôture aux simples salutations puisque différents actes tel les vœux et les remerciements en font partie et parfois même remplacent complètement les salutations proprement dites comme « au revoir », « salut », « ciao », « bye bye » etc. supposés être le noyau dure de cette séquence.

Dans les interactions de commerce, en France comme au Liban, l'analyse des corpus nous a permis d'observer que la réalisation de la séquence de clôture est basée sur trois actes de langage bien particuliers :

- Les salutations
- Les remerciements
- Les vœux

C'est par la réalisation d'un de ces actes ou la combinaison de deux ou des trois en même temps que les interactants mettent fin à leur interaction.

## ***2.1 Réalisation de la séquence de clôture dans les interactions de commerce en France***

En France, la séquence de clôture représente d'une manière générale un pilier fixe dans le déroulement des interactions de commerce. La troncation de cette séquence peut avoir lieu mais rarement. Tout comme la séquence d'ouverture, la séquence de clôture est presque obligatoire dans les interactions de commerce. Elle se présente sous forme d'actes rituels assez spécifiques qui sont systématiquement marqués. Contrairement à ce que l'on peut penser la formulation des actes rituels de la séquence de clôture dans les interactions de commerce est assez limitée et peu diversifiée comme le montre le résultat rendu par nos corpus.

On retrouve presque les mêmes expressions des différents actes, nous avons répertorié les suivants :

- La salutation : *au revoir*
- Le remerciement : *merci, merci beaucoup, j'vous remercie, en vous remerciant, vous de même.*
- Le vœu : *bonne journée, bonne rentrée etc.*

La question qui se pose est de savoir si cette limitation dans le paradigme des formules est en relation directe avec la nature du site et de l'interaction ? Nous pouvons penser que la réduction dans le paradigme des formules et des expressions de la séquence de clôture dépend en effet de la nature de la relation entre le client et le commerçant. En dépit du degré de proximité qui peut exister entre le client et le commerçant la relation qui existe entre les participants répond à certaines exigences définies et imposées par la nature même des interactions.

La réalisation de ces actes rituels, les salutations, les remerciements et les vœux, forme la séquence de clôture. Par la formulation de l'un de ces actes ou en les combinant successivement sans qu'il y ait forcément un ordre préétabli, client et commerçant expriment symétriquement la fin de l'interaction. Les termes d'adresse tels « madame »/« monsieur » accompagnent parfois ces actes et les rendent ainsi plus personnels. Que ce soit en pharmacie ou en supérette (Petit Casino) la réalisation de la séquence de clôture reste la même.

Le remerciement est un acte de langage particulier décrit par Kerbrat-Orecchioni comme

« l'acte consistant à accuser réception d'un cadeau et à exprimer sa reconnaissance au responsable de ce cadeau. Le terme de « cadeau » doit être entendu au sens large, comme recouvrant toutes sortes d'action bénéfique pour le destinataire, qu'elles soient de nature non verbale ou verbale (...) » (1996 : 86).

Cette définition générale ne convient cependant pas aux cas des remerciements dans les interactions de commerce<sup>221</sup>. Lors de ces transactions, il n'y a pas échange de cadeau

---

<sup>221</sup> La situation de commerce ne privilégie pas la présence de remerciement et certaines études comparatives interculturelles ont d'ailleurs montré que cet acte ne figure pas dans les interactions de commerce. C'est le cas au Vietnam (voir les travaux de Trinh Duc 1999) où il paraît aberrant que l'un ou l'autre des participants remercie du fait qu'il s'agit justement d'un échange institutionnel et monnayé dans lequel l'expression d'un cadeau verbal serait inutile voire ridicule. Pour Kerbrat-Orecchioni l'absence des

proprement dit, la situation n'étant pas celle d'un don mais d'un échange monnayé : chacun tire bénéfice de la transaction.

Les remerciements<sup>222</sup> observés dans nos corpus (qu'ils soient de l'initiative du commerçant ou de celle du client) ne visent donc pas à annuler une dette mais plutôt à exprimer sa "gratitude". Le terme est général de manière volontaire, car il n'est pas simple d'attribuer une signification au remerciement dans les sites commerciaux. Peut être le client le fait-il pour s'excuser d'avoir "dérangé" le commerçant, de lui donner du travail, le commerçant lui remercierait simplement son client d'être là pour le fidéliser en quelque sorte ? Nous pouvons considérer le remerciement comme un acte de gratitude dans un sens où commerçant et client tirent bénéfice de la transaction commerciale.

Nous nous sommes intéressée dans ce chapitre uniquement à l'acte de remerciement survenant pendant la séquence de clôture, c'est-à-dire au remerciement venant sanctionner l'interaction elle-même c'est-à-dire le bon déroulement général, la fin de la transaction ainsi que l'interaction. La formulation du remerciement est très fréquente dans les interactions de commerce en France comme marqueur de la fin de l'interaction. Elle est même quasi-systématique et peut-être qualifiée de *rituelle*.

Nous avons essayé de configurer dans le tableau ci-dessous les différentes combinaisons qui se réalisent et forment la séquence de clôture.

---

remerciements dans les commerces vietnamiens est expliquée par la compensation financière pour le service rendu : « [...] dans les sites commerciaux de biens de sociétés, à partir du moment où le vendeur a obtenu une compensation financière pour le service rendu, le client n'a pas à lui exprimer de gratitude particulière telle est la conception en vigueur dans de nombreux pays, asiatiques en particuliers. » (1994 : 58)

<sup>222</sup> Voir à ce sujet Dimachki et Hmed 2001.

## Séquence de clôture dans les interactions de commerce en France

		Salutation : <i>au revoir</i>	Remerciement : <i>merci, c'est moi, en vous remerciant etc.</i>	Vœu : <i>bonne journée, bonne rentrée, bonne soirée etc.</i>	
<b>Combinaisons possibles pour C et S</b>	Combinaison 1	X			+ / - Termes d'adresse
	Combinaison 2		X		
	Combinaison 3			X	
	Combinaison 4	X	X		
	Combinaison 5		X	X	
	Combinaison 6	X		X	
	Combinaison 7	X	X	X	

Nous avons placé dans le tableau ci-dessus les différents actes de langage qui forment la séquence de clôture (salutation, remerciement et vœu), les termes d'adresse d'un côté et d'un autre les participants ; le client et le commerçant. Nous avons repéré les différentes manifestations et formulations de ces actes de langage réalisé par les clients et le commerçant dans la séquence de clôture. Les "X" représentent les diverses possibilités que clients et commerçant peuvent combiner lors d'une séquence de clôture (combinaison 1,2,3...). Les termes d'adresse sont présentés dans une case aux bords "pointillés" ceci pour mettre en évidence la présence optionnelle des termes d'adresse. Leur présence est considérée comme un plus dans la séquence de clôture mais leur absence n'affecte pas vraiment la réalisation de la séquence.

Comme nous pouvons le voir sur le tableau ci-dessus les actes rituels formulés lors de la séquence de clôture en France peuvent se réaliser par un seul acte rituel ou par la combinaison de plusieurs actes, à savoir : le remerciement, le vœu et la salutation. Client et commerçant peuvent jongler librement entre ces trois actes ; les formuler tous à la fois (combinaison 7), en formuler deux (combinaison 4, 5, 6) ou tout simplement un (combinaison 1, 2, 3). Comme cela a été souligné, les "X" présentés dans le tableau nous montrent les différentes et multiples combinaisons que clients et commerçants peuvent faire afin de former une séquence de clôture.

Ces différentes combinaisons sont présentées dans les exemples ci-dessous :



- Remerciement [C] } *initiative*
- Remerciement [S]<sup>223</sup> } *réactive*
- Salutation [C] } *initiative*
- Salutation + terme d'adresse [S] } *réactive*

115. Exemple :Petit Casino

[...]  
 C<sub>1</sub> ↑merci beaucoup  
 S<sub>1</sub> merci  
 C<sub>1</sub> aur'voir  
 S<sub>1</sub> aur'voi:r m'sieur->

- Remerciement + salutation [C] } *initiative*
- Remerciement + salutation +terme d'adresse [S] } *réactive*

116. Exemple :Petit Casino

C<sub>8</sub> c'est bon (*inaudible*) [ **merci aur'voir->**  
 S<sub>1</sub> (*rire*) [ **merci aur'voir m'sieur**

- Remerciement [S] } *initiative*
- Remerciement [C] } *réactive*
- Vœu [S] } *initiative*

117. Exemple : Petit Casino

S<sub>1</sub> merci madame (à C<sub>14</sub>) 34.60 (..) cela fait 30-40 et 50  
 [ **merci**  
 C<sub>14</sub> [ **merci**  
 S<sub>1</sub> **bonne journée (..)**

---

<sup>223</sup> C pour client et S pour serveur. Nous rappelons que nous avons choisi la lettre S de « serveur » pour désigner le commerçant (et non pas la lettre C.) afin de pouvoir faire la différence avec C. de client.

- Vœu [C] } *initiative*
- Salutation + terme d'adresse +vœu [S] } *réactive*

118. Exemple :Petit Casino

[...]  
 S<sub>1</sub> ↑26.15  
 C<sub>21</sub> **allez-> bonne journée->**  
 S<sub>1</sub> **au r'voir madame merci bonne journée**

- Remerciement +terme d'adresse [S] } *initiative*
- Remerciement [C] } *réactive*
- Salutation + terme d'adresse +remerciement [S] } *initiative*

119. Exemple : Petit Casino

[...]  
 S<sub>1</sub> [ **merci monsieur->**  
 C<sub>24</sub> [ **mer:ci** (..) bon-> allez->  
 S<sub>1</sub> **au r'voir monsieur merci**↓ (à une fillette qui entre en chantant) bonjour-> (à C<sub>26</sub> la mère) bonjour Huguette

- Remerciement [C] } *initiative*
- Remerciement + salutation [S] } *réactive*
- Salutation [C] } *initiative*

120. Exemple : Pharmacie Moriol

[...]  
 C<sub>1</sub> **j'vous r'mercie**  
 S<sub>1</sub> **merci->**[ **au r'voir**  
 C<sub>1</sub> [ **au r'voir**

- Remerciement+terme d'adresse [S] } *initiative*
- Salutation [C] } *réactive*

121. Exemple : Pharmacie Moriol

S<sub>2</sub> non non j'vous l'laisse (.) **merci madame**  
 C<sub>2</sub> **au r'voir**

- Salutation remerciement [S]
  - Salutation+terme d'adresse+remerciement [C]
- } initiative  
 } réactive

122. Exemple : Pharmacie Loriol

[...]  
 S<sub>2</sub> c'est bon **au r'voir merci**  
 C<sub>4</sub> **au r'voir m'dame merci**

- Salutation [S]
  - Remerciement [C]
- } initiative  
 } réactive

123. Exemple : Pharmacie Moriol

[...]  
 S<sub>2</sub> [allez **aur'voi::r**  
 C<sub>5</sub> [**merci**

- Remerciement [C]
  - Remerciement+salutation+terme d'adresse [S]
  - Salutation [C]
- } initiative  
 } réactive  
 } initiative

124. Exemple : Pharmacie Moriol

[...]  
 C<sub>6</sub> **merci**  
 S<sub>1</sub> **j'vous r'mercie au r'voir madame**  
 C<sub>6</sub> **au r'voi::r**

- Remerciement+salutation+terme d'adresse [S]
  - Salutation +terme d'adresse [C]
- } initiative  
 } réactive

125. Exemple :Pharmacie Moriol

[...]  
 C<sub>9</sub>    **merci-> (..) au r'voir-> mes dames**  
 S<sub>2</sub>    **au r'voir madame (..)**

Théoriquement l'échange entre les deux interactants est symétrique dans le sens où il est très rare que l'un des participants formule un acte rituel de clôture sans que le destinataire ne formule un en échange.

- Remerciement+salutation [S] } *initiative*

126. Exemple :Petit Casino

S<sub>1</sub>    (à C<sub>2</sub>) 13.80 (.)  
 C<sub>2</sub>    13 euh-> et v'là 14 euh->  
 S<sub>1</sub>    merci (.) (*rend la monnaie*) voi::là (.) **au'rvoir-> m'sieur merci**

D'habitude quand le client est un habitué la séquence de clôture devient plus personnelle et les échanges plus longs, même si un simple « *au revoir-merci* » peut répondre parfaitement aux exigences demandées pour la réalisation de la séquence de clôture dans les interactions de commerce en France.

- Remerciement/remerciement [S/C]	}	<i>initiative</i>
- Re-remerciement +vœu [S]		<i>réactive</i>
- Vœu [C]	}	<i>initiative</i>
- Re-remerciement +re-vœu +salutation [S]		<i>réactive</i>
- Salutation [C]	}	<i>initiative</i>

## 127. Exemple : Pharmacie Moriol

[...]  
 S<sub>1</sub> en vous r'merciant  
 C<sub>7</sub> merci  
 S<sub>1</sub> c'est moi bonne rentrée  
 C<sub>7</sub> bonne fin [d'journee  
 S<sub>1</sub> [merci vous d'mê::me [au r'voi::r  
 C<sub>7</sub> [au r'voi:r

Malgré les différentes combinaisons des actes rituels dans la séquence de clôture, nous remarquons que la salutation « au revoir » est largement présente.

## 2.2 Réalisation de la séquence de clôture dans les interactions de commerce au Liban

La séquence de clôture dans les interactions de commerce au Liban est assez discrète, voire absente. L'importance de sa manifestation n'est pas équivalente à celle des séquences de clôture des interactions de commerce en France. Nous n'avons inventorié sur un éventail représentant une cinquantaine d'interactions que très peu de séquences de clôture dans les interactions en épicerie au Liban. Les interactions de commerce au Liban risquent de paraître, aux yeux d'un occidental, "brutales" dans la mesure où les interactions peuvent n'avoir ni séquence d'ouverture ni séquence de clôture.

## 128. Exemple :Épicerie Toufic

*Absence de séquence d'ouverture*

C <sub>28</sub>	(à S <sub>1</sub> ) ʔilbtēn LUCKY <sup>224</sup> ḥa:ʒ	2 paquets de LUCKY Pèlerin
S <sub>1</sub>	(à C <sub>28</sub> ) tfaɖɖal	tenez
C <sub>28</sub>	ʔaddēʃ	combien
S <sub>1</sub>	ʔarbaʃt alēf	4 milles
C <sub>28</sub>	hāj ʔarbʕa	voilà 4

**Corps de l'interaction**

*Absence de séquence de clôture*

L'exemple ci-dessus présente un déroulement fréquent des interactions en épicerie au Liban. La non-existence des séquences encadrantes, l'ouverture et la clôture n'affecte pas les participants ; le commerçant ne se sent pas offensé et le client ne se sent pas "obligé" de formuler des salutations à l'arrivée et au départ. Si ce déroulement linguistique propre aux interactions de commerce au Liban est socialement accepté, la présence des ouvertures et des clôtures dans le même contexte l'est aussi. Sur un échantillon d'une cinquantaine d'interactions nous n'avons relevé que 3 interactions avec une séquence de clôture en épicerie au Liban.

Comme en France la séquence de clôture, quand elle a lieu, se réalise par la combinaison de différents actes rituels ; on retrouve :

1. Les salutations :
  - votives du départ
  - réactive standard « ʔahlan » (bienvenue)
  - étrangère « bye bye »
2. Le remerciement :
  - « ʃukran » (merci) , merci, thank you

<sup>224</sup> Marque de cigarette.

### 3. Les vœux

Nous faisons dans cette partie une différence entre les « vœux en guise de salutation » et les salutations qui sont formées par un vœu que nous nommons par salutation de clôture et non pas « vœu en guise de salutation ». Cette différence réside dans le fait qu'il s'agit bien d'un vœu mais dont la manifestation ne peut être formulée que pour un départ. À l'inverse les « vœux en guise de salutation » représentent des vœux que le locuteur exprime à son interlocuteur, et qui peuvent être considéré comme une salutation de clôture, mais qui peuvent être employés dans la vie de tous les jours, dans des contextes différents de la séquence de clôture. C'est pour cette raison que nous avons choisi de considérer les vœux formulés uniquement pour cet effet comme salutation de clôture et non pas vœu en guise de salutation.

Pour le corpus arabe, épicerie et pharmacie, on constate que la séquence de clôture est réalisée la plupart du temps par des vœux, qui peuvent fonctionner par ailleurs en tant que tels.

#### 1. Les salutations

Au Liban la salutation des séquences de clôture - tel « *au revoir* » - est le rituel le moins formulé. C'est par la réalisation de vœux de natures différentes et des remerciements que la séquence de clôture est réalisée. Des expressions précises exprimant la salutation de clôture existent bien entendu au Liban mais elles sont manifestées sous forme de "paire" votive peu formulée dans les interactions de commerce, elles sont employés lors des visites ou des départs tels les voyages. C'est d'une manière générale le locuteur qui "reste" qui souhaite (vœu initiatif), un départ sain et sauf à la personne qui s'en va, ce dernier formulera à son tour un vœu (vœu réactif) à son interlocuteur. Il est par contre possible d'avoir lors la réalisation de deux expressions votives de salutation de départ initiatives, mais ces cas sont rares. La réalisation et la formulation des vœux de départ se définissent par les expressions votives mentionnées ci dessous :

- « maʕ əs-saleme » « *que la paix soit avec vous* » } initiative
- « ʔalla jsalmak » « *que Dieu vous garde en paix* » } réactive
- « ʔalla maʕak » « *que Dieu soit avec vous* » } initiative
- « ʔalla jsalmak » « *que Dieu vous garde en paix* » } réactive

Cette divergence au niveau des contextes de réalisation de ce vœu s’explique par le caractère polysémique de la racine verbale commune à la formule initiative et réactive (*sallama* : *conserver saint et sauf, préserver quelqu’un de, saluer quelqu’un* ). C’est donc par spécialisation de sens que ce même vœu se voit appliqué à des situations particulières et distinctes dans chacun des pays arabes.

La réalisation de ces expressions votives est adaptée à des situations et bien précises. Il s’agit de salutations votives du départ, curieusement le départ d’un commerce n’est pas considéré d’une grande importance pour la formulation de telles expressions votives. L’usage des salutations votives du départ reste très limité lors des interactions de commerce au Liban.

129. Exemple : épicerie Toufic

- [...]
- |                 |              |                                      |
|-----------------|--------------|--------------------------------------|
| C <sub>23</sub> | jalla salēm  | <i>allez au revoir</i>               |
| S <sub>1</sub>  | ʔalla maʕak  | <i>Que Dieu soit avec vous</i>       |
| C <sub>23</sub> | bə-dūn kalēm | <i>sans parler (silencieusement)</i> |

L’exemple ci-dessous est un peu particulier puisque le client C<sub>23</sub> s’amuse par un jeu de mots à clôturer l’interaction. Sa salutation est coupée par la salutation votive du commerçant. Le client s’amusait à dire : « *jalla salēm bi-dūn kalēm* », « *je vous dis au-revoir silencieusement* ».

C’est un des rares exemples où la salutation votive de départ est initiée. Et comme on le remarque, elle est exprimée d’une manière ludique par le client.

- Remerciement en langue étrangère [C]



- Vœu en arabe + salutation en langue étrangère [S]
- Salutation en langue étrangère [S]
- Salutation remerciement en langue étrangère [C]
- Salutation [S]

130. Exemple : Pharmacie Nehio

[...]		
C <sub>1</sub>	<i>thank you</i>	<i>thank you</i>
S <sub>1</sub>	<i>welcome salēmtāk</i>	<i>welcome que vous soyez en bonne santé</i>
S <sub>2</sub>	<b><i>bye bye</i></b>	<b><i>bye bye</i></b>
C <sub>1</sub>	<b><i>by::e thank you</i></b>	<b><i>bye thank you</i></b>
S <sub>1</sub>	<i>ʔahlā wu sahlā</i>	<i>bienvenue</i>

- Salutations "étrangères" empruntés

131. Exemple : Pharmacie Nehio

[...]		
S <sub>2</sub>	<i>hajdā ʔaḥsan mən ʔajro</i>	<i>celui-ci est meilleur que les autres</i>
	<i>mā tʔūle ʔino baddē</i>	<i>ne croyez pas que je veux juste vous</i>
	<i>bīʔik bas hajdā ʔaḥsan</i>	<i>[le] vendre mais celui-ci est meilleur</i>
	<i>mən ʔajro</i>	<i>que les autres</i>
C <sub>12</sub>	<i>wallā ḥāwalet jallā <b>au-revoir</b></i>	<i>[par Dieu] honnêtement j'ai essayé allez <b>au-revoir</b></i>

Les clientes des deux exemples ci-dessus (130-131) expriment leur salutations de clôture en langue étrangère, anglais « *bye bye* » et en français « *au-revoir* ». L'emploi de « *bye bye* » en anglais est assez habituel, il est bien intégré dans presque tous types d'interactions de la vie quotidienne. À l'opposé, la formulation du « *au-revoir* » au Liban est assez rare et son utilisation est bien remarquée.

## 2. Les remerciements

- Remerciements [C]
- Salutations [S]

132. Exemple : Pharmacie Nehio

[...]		
C <sub>4</sub>	<b>ʃukran</b>	<i>merci</i>
S <sub>1</sub>	<b>ʔahlan</b>	<i>bienvenue</i>

La réponse de la pharmacienne au remerciement de la client est « ʔahlan » (bienvenue). Comme dans la séquence d’ouverture la formulation de « ʔahlan » (bienvenue) et ces dérivés de la même racine n’apparaît en général qu’en réponse réactive à une salutation, un remerciement ou un vœu. On peut la considérer comme la salutation réactive standard dans les interactions de commerce.

- Remerciement en langue(s) étrangère(s) [C]
- Vœux [S]
- Remerciements en langue(s) étrangère(s) [C]
- Salutation [S]

133. Exemple : Pharmacie Nehio

[...]		
S <sub>1</sub>	tfadḡalē	<i>Tenez</i>
C <sub>9</sub>	<b>merci</b>	<b>merci</b>
S <sub>1</sub>	salēmtək	<i>que vous soyez en bonne santé</i>
C <sub>9</sub>	<b>thank you</b> <sup>225</sup>	<b>thank you</b>
S <sub>1</sub>	jā ʔahla	<i>bienvenue</i>

3. Les vœux

- Remerciement [C]
- Vœu [S]

134. Exemple : Épicerie Toufic

C <sub>12</sub>	baddī weḡdī MARLBORO	<i>je veux un [paquet de] MARLBORO</i>
	ʃmo:l maʃrūf (il chantonne)	<i>s’il vous plait (il chantonne)</i>
S <sub>1</sub>	tfadḡal	<i>Tenez</i>

---

<sup>225</sup> Mot anglais qui signifie “merci”

C <sub>12</sub>	<b>ʃukran</b>	<i>merci</i>
S <sub>1</sub>	<b>təkram</b> (à S <sub>3</sub> ) ʔfīnī ʔanīnit majj	[« <i>que vous soyez honoré</i> »] <i>je vous en prie</i>
	jā ḥammūdī	(à S <sub>3</sub> ) <i>donne-moi une bouteille d'eau</i>
	[...]	<i>hé Hammoudi</i>

Il existe en langue arabe un verbe spécifique pour le remerciement : « ʃakara », cette formulation est attestée minoritairement au Liban.

De prime abord, la formulation de « təkram » « *que vous soyez honoré* » n'est pas seulement une simple réponse à un remerciement afin de clore une interaction. Elle présente la forme d'un vœu qui peut être suivi par un vœu plus explicite encore « ʔalla jəkəramak » « *que Dieu vous honore* ».

L'utilisation de « təkram » est à double tranchant car dans ce contexte là, nous pouvons penser que la valeur votive de l'expression n'est plus aussi représentative. Pour cette raison d'ailleurs nous nous permettons de la traduire par « *de rien* ». Mais cette traduction n'est pas toujours adaptée surtout quand les participants sont plus impliqués dans l'interaction et la réponse à « təkram » est « ʔalla yīkīramak » « *que Dieu vous honore* » ou par une autre expression votive.

- Vœu + terme d'adresse [S]

- Salutation [C]

### 135. Exemple :Épicerie Toufic

[...]		
C <sub>53</sub>	(à S <sub>1</sub> ) jīslamō ʔammo	[« <i>qu'Il vous les garde (les mains)</i> »] <i>merci mon oncle</i>
S <sub>1</sub>	ʔahlan	<i>bienvenue</i>

La formulation de ce vœu n'est utilisée que dans le but d'une reconnaissance et d'une gratitude envers un service rendu plus précisément par "les mains"; réalisation d'un repas, servir, apporter ou donner quelque chose. Contrairement à d'autres paires de vœux qui peuvent être utilisées dans différentes situations et contextes, celui ci ne peut être formulé à une personne qui vous a suggéré une idée, invité au cinéma ou soutenu

moralement dans une période difficile etc. il est nécessaire que le service rendu soit en lien direct avec une action manuelle.

Dans le cas de l'épicerie ou la pharmacie, ce vœu est approprié puisque le commerçant utilise ses mains pour répondre aux besoins des clients. Ici ce vœu est formulé en guise d'une clôture de l'interaction.

Cet échange votif, comme tous les échanges votifs d'ailleurs peut être tronqué, le locuteur peut ne pas répondre par la formule symétrique attendue mais par une formule de remerciement ou par exemple ci-dessus par une salutation du type « ʔahlan » « *bienvenue* ». Cet exemple montre que les paires<sup>226</sup> obligatoires *a priori* peuvent ne pas être respectées si, en réactive, l'interlocuteur formule un énoncé équivalent pragmatiquement.

- Vœu [S]

- Vœu [C]

### 136. Exemple : Pharmacie Nehio

[...]

S<sub>1</sub> ʔe: *ok* salēmōtā

*oui ok « qu'elle soit en bonne santé »*

C<sub>1</sub> ʔalla jsalmək

*« Que Dieu vous garde en bonne santé »*

Au Liban l'utilisation de ce vœu est assez fréquente et est réservée aux situations plutôt médicales, on souhaite une bonne santé, un bon rétablissement, une bonne guérison. On peut souhaiter une "bonne guérison" à une personne malade sans que ce vœu n'ait ou n'exprime une autre valeur que sa valeur votive, comme par exemple lors d'une visite. L'emploi de ce vœu dans un autre contexte est tout à fait mal placé.

Cette formule votive est réservée aux situations strictement médicales, en relation directe avec la santé des interlocuteurs. On peut le formuler en séquence de clôture lors d'une visite médicale ou comme dans l'exemple donné dans une pharmacie. La formulation de ce vœu en séquence de clôture est bien placé, rien de mieux pour clore une interaction avec une personne malade que de lui souhaiter un bon rétablissement et une bonne santé !

---

<sup>226</sup> « Root echo response » (Ferguson, 1967).

La séquence de clôture peut se former sur une série d'échanges votifs entre client et commerçant.

137. Exemple : Pharmacie Nehio

[...]		
C <sub>5</sub>	jaʃt̄ik əl-ʃāfje	« qu'Il vous donne la santé »
S <sub>1</sub>	ʔalla jʃāf̄ik̄i	« que Dieu vous la donne à vous aussi »
C <sub>5</sub>	j̄islamō ʔəɗaj̄k̄i ʔalla j̄d̄im̄ik	« qu'Il vous garde vos mains que Dieu vous garde »
S <sub>1</sub>	təkram ʃaj̄nək (..) salēm̄tək	[merci] « que votre œil soit honoré (..) que vous soyez en bonne santé »
C <sub>5</sub>	j̄islamō	« qu'Il vous les (mains) garde »

Cet enchaînement votif complexe de la part des locuteurs dessine parfaitement une séquence de clôture définie par une succession de vœux exprimant différemment, le remerciement, la salutation et le vœu proprement dit.

### 3. Conclusion

Que la réalisation des séquences encadrantes des interactions de commerce soit "optionnelle" ou "obligatoire", est représentative de choix rituels propres à chaque culture et à chaque société. Les analyses interculturelles montrent encore une fois la complexité des actes de langages, puisqu'ils désignent outres que leurs fonctions réelles, une représentation des réalités linguistiques déterminées par des contextes et des situations bien précises. La définition des « contrats de parole<sup>227</sup> » n'est pas toujours bien précise. Diverses questions restent ouvertes : la réalisation ou l'absence des séquences d'ouverture et de clôture dans les interactions de commerce sont elles-mêmes représentative des rituels culturelles et linguistiques.

Dans ce chapitre nous avons essayé de mettre au clair par l'intermédiaire de l'analyse des séquences encadrantes dans les interactions de commerce les pratiques langagières et culturelles bien codifiées et propre à des situations précises et à chacun des deux pays. Nous pouvons souligner les points suivants :

---

<sup>227</sup> « On utilise la notion de contrat pour souligner que les participants d'une énonciation doivent accepter tacitement un certains nombre de principes qui rendent possible l'échange, et un certain nombre de règles qui le gèrent ; ce qui implique que chacun connaît ses droits est ses devoirs ainsi que ceux de l'autre. » (Mainguenau, 1996 : 23).

1. Les séquences encadrantes dans les interactions de commerce en France et au Liban :

- ➔ En ce qui concerne la réalisation des séquences encadrantes, l'ouverture et la clôture, les interactions de commerce en France présentent plus de systémacité dans leur présence et leur réalisation en comparaison aux interactions de commerce au Liban. Nous pouvons même considérer ces échanges comme quasi-obligatoires même si leur absence est acceptable.
- ➔ Au Liban ces séquences encadrantes sont plus absentes que présentes. Cette non-systémacité dans leur réalisation leur donne un caractère optionnel. Cette optionalité peut apparaître comme rituel des interactions des commerces au Liban.
- ➔ En France comme au Liban, les salutations complémentaires sont réservées aux habitués du commerce. Elles ne sont pas obligatoires.

2. L'ouverture

- ➔ La séquence d'ouverture en France :

Suivant la nature de la relation qui lie le client au commerçant nous pouvons avoir ce que nous avons désigné par séquence d'ouverture "classique" : elle regroupe les salutations proprement dites, ainsi que différents types d'ouvreur (questions-d'offre, terme d'adresse etc.). C'est la séquence d'ouverture réalisée par tous les clients sans aucune différence affichée.

La réalisation des "salutations complémentaires" est réservée aux clients privilégiés, aux habitués. La réalisation des "salutations complémentaires" affiche un degré de rapprochement entre le client et le commerçant d'où la formulation des "questions-de-salutation" (les questions sur la santé, « ça va ? »). Client et commerçant entretiennent une relation plus intime et plus développée.

- ➔ La séquence d'ouverture au Liban :

Quand elle a lieu, elle est réalisée par différents actes rituels : les salutations religieuses, les salutations étrangères, les vœux en guise de salutations etc. Elle ne représente pas le

même degré de systémacité observé dans les séquences d'ouverture en France, dans la réalisation ni dans les formulations.

Comme en France les salutations complémentaires sont adressées aux habitués de la boutique et possèdent des fonctions de reconnaissances et d'entretien de la relations.

### 3. La clôture

#### ➤ La séquence de clôture en France :

Elle est quasi systématique et englobe des actes rituels différents, des remerciements, des vœux et des salutations. La réalisation de la séquence de clôture peut englober un seul de ces actes comme elle peut être réalisée par la formulation des différents actes.

#### ➤ La séquence de clôture au Liban.

Quand elle a lieu, elle est formée comme en France par les actes rituels qui peuvent se combiner entre eux pour former la séquence de clôture, nous retrouvons les salutations, les vœux et les remerciements.

### 4. Remarques la réalisation des séquences d'ouverture dans les différents commerces

#### ➤ En France : Pharmacie *vs* Petit Casino

La réalisation de la séquence d'ouverture dans le Petit Casino est, d'une manière générale, réalisée par les salutation accompagnées de termes d'adresse. Les différents types d'ouvreur qui forment aussi la séquence d'ouverture comme les "questions-d'offre", sont plus réalisées en pharmacie. Ceci est dû à la configuration même du commerce. Au Petit Casino, les clients (sauf cas particuliers) n'ont pas spécialement besoin de l'aide du commerçant, il s'agit d'un self-service. En pharmacie par contre, le client dépend du commerçant pour avoir ce qu'il désire. La formulation des ouvreurs est en effet dirigée dans cette optique : le pharmacien ouvre l'interaction en invitant le client à ouvrir l'interaction et à formuler la requête.

➔ Au Liban : Pharmacie *vs* épicerie

Nous avons remarqué que la réalisation des séquences encadrantes est plus fréquente en pharmacie qu'en épicerie au Liban. Nous pouvons interpréter ce fonctionnement par les points suivants :

- La pharmacie représente un commerce qui est un rapport direct avec la santé du client et nécessite un savoir-faire particulier du commerçant, la connaissance requise pour les produits vendus dépasse en général les connaissances basiques du client. Ce dernier se trouve dans un lieu où l'état de sa santé est directement lié au produit acheté et proposé par le commerçant. La statut plus ou moins supérieur (dû à la connaissance et à la maîtrise scientifique dont le commerçant, i.e le pharmacien doit en faire preuve) du commerçant rend le client en position inférieure, du moins dans ce domaine et impose de ce fait un respect plus important vis à vis du site (la pharmacie) et du commerçant (le pharmacien). Une implication plus importante de la part du client s'impose, ce dernier présente entre autres cette attitude par la peine qu'il se donne en respectant les séquences encadrantes d'ouverture et de clôture.
- Par la séquence d'ouverture, il fait remarquer sa présence et attire l'attention du pharmacien et par la séquence de clôture, il manifeste un remerciement pour l'attention ainsi que les explications que le pharmacien lui a donnés.



## Chapitre 6

# L'acte de requête du produit dans les interactions de commerce

1. La requête dans les interactions de commerce
2. Les différentes formulations de la requête dans les interactions de commerce en France et au Liban

Dans ce chapitre, nous allons exploiter la partie concernant le corps de l'interaction dans les interactions de commerce. Cette partie de l'interaction est d'une grande importance puisqu'elle englobe une séquence clé dans ce type d'interaction, celle de la requête du produit.

Nous allons essayer de décrire la réalisation et la formulation lors de l'échange de l'acte de requête dans les deux pays respectifs la France et le Liban ainsi que dans les différents commerces (épicerie de quartier, supérette et pharmacie). Par cette analyse, les différences ainsi que les similitudes culturelles seront mises en valeur. Les différences sur lesquelles nous allons nous attarder dans ce chapitre relèveront de la réalisation ainsi que de la formulation de la requête.

Une schématisation<sup>228</sup> peut représenter d'une manière assez générale le script de l'interaction de commerce en France et au Liban défini par les trois moments clé, les deux séquences encadrantes l'ouverture et la clôture et le corps de l'interaction proprement dit. Le corps de l'interaction englobe, entre autres, la requête et le règlement. Le tableau ci-dessous met l'accent sur les séquences cruciales du corps de l'interaction dans les commerces : la requête et le règlement.

---

<sup>228</sup> La schématisation des trois moments de l'interaction ont été définis explicitement dans le chapitre 3.

	<b>France</b>	<b>Liban</b>
<p><b>OUVERTURE DE L'INTERACTION</b></p> <p><i>Échange de salutations, salutations complémentaires sourire(s), invitation à la requête de la part du commerçant etc.</i></p>	<p><b>Entrée du client</b></p> <p><b>Salutations quasi-obligatoires et rituelles</b></p> <p>S et C : échange de salutations S et C : (salutations complémentaires)</p>	<p><b>Entrée du client</b></p> <p><b>Salutations optionnelles</b></p> <p>(S et C : échange de salutations S et C : salutations complémentaires)</p>
<p><b>CORPS DE L'INTERACTION</b></p>	<p><b>Requête</b></p> <p>C : requête S : exécution de la requête (avec parfois une verbalisation) C : (accusé de réception)</p>	<p><b>Requête</b></p> <p>C : requête S : exécution de la requête (avec parfois une verbalisation) C : (accusé de réception)</p>
	<p><b>Règlement</b></p> <p>S : annonce du montant à régler C : paiement (verbal/non-verbal) (S et/ou C : remerciement)</p>	<p><b>Règlement</b></p> <p>S : annonce du montant à régler C : paiement (verbal/non-verbal) (S et/ou C : remerciement)</p>
<p><b>CLOTURE DE L'INTERACTION</b></p> <p><i>Échanges de salutations Remerciement Vœux</i></p>	<p><b>Salutations quasi-obligatoires &amp; rituelles</b></p> <p>S et C : échange de salutations + (remerciements)</p> <p><b>Sortie du client</b></p>	<p><b>Salutations optionnelle</b></p> <p>(S et C : échange de salutations + remerciements + vœux)</p> <p><b>Sortie du client</b></p>

Fig.5 Place de la requête dans les interactions de commerce.

Au Liban comme en France (le tableau ci-dessus nous le montre), la requête existe et elle est formulée (par le client) et attendue (par le commerçant.)

L'incursion d'une demande, représente comme le souligne Kerbrat-Orecchioni (2001 : 98) un acte de langage au « caractère éminemment « menaçant » [...] surtout pour le territoire d'autrui », le refus de sa réalisation peut également représenter une offense pour le "requêteur". La requête est, de prime à bord, porteuse d'un caractère agressif vis-à-vis des interactants. Néanmoins, le locuteur dispose d'une panoplie assez large de formulations directes et indirectes, (plus ou moins) agressives *vs* (plus ou moins) délicates, pour une requête donnée.

Le caractère jugé plus ou moins « menaçant » de la requête répond en effet à des valeurs et des représentations culturelles bien définies. Ce qui est reconnu et garanti comme poli, doux et non agressif dans certaines cultures ne l'est pas forcément dans d'autres.

Dans l'étude ci-dessous nous allons nous attarder sur un type particulier de requêtes, celui des interactions de commerce. Il s'agit des requêtes formulées par des clients en vue d'obtenir d'un article quelconque, la réalisation de la requête dans ce contexte est attendue.

Une analyse linguistique dans une perspective comparative interculturelle nous permet, entre autres, de mettre en valeurs des différences culturelles fondamentales se rapportant aux :

- ➔ Définition/validation des rôles des interactants
- ➔ Contrats de paroles ; les différentes formulations de la requête
- ➔ Maniement spécifique des « faces<sup>229</sup> » ; la relation interpersonnelle

Les deux exemples qui vont suivre représentent deux échantillons de la réalisation de l'acte de requête lors des interactions de commerce en France et au Liban ainsi que leurs différentes manifestations concernant cet acte qui seront détaillées dans ce chapitre.

---

<sup>229</sup> E. Goffman (1987)

138. Exemple : Pharmacie Morioli

[...]  
**C<sub>14</sub>** **et est c'que vous avez TOPICRANE s'il vous plaît**  
 S<sub>2</sub> oui j'pense qu'on a ça TOPICRANE hein-> (...) (*est partie chercher les médicaments*)  
**C<sub>14</sub>** **j'aurais voulu si vous aviez si vous pouviez l'avoir à c'moment là en-> en flacon**  
 S<sub>2</sub> en flacon sulfurisé  
 C<sub>14</sub> voilà si heu-> si heu-> c'est possible  
 S<sub>2</sub> oui bien sûr c'est nouveau hein->  
 [...]

139. Exemple : Épicerie Toufic

[...]  
**C<sub>66</sub>** **ʕaʕīnē ʔannīntēn ʕaʕīr ʔananās** *Donne(z) moi deux canettes de jus d'ananas*  
 [...]

Les différences ainsi que les similitudes apparaissent clairement dans ce type d'analyse. Les deux exemples ci-dessus présentent deux formulations plus ou moins conventionnelles d'une requête dans les commerces. Le premier exemple est extrait d'une interaction dans une pharmacie en France et le deuxième est tiré d'une interaction dans une épicerie de quartier au Liban.

Peut-on considérer que le client C<sub>14</sub> en France (exemple ci-dessus, Pharmacie Morioli), est plus poli que le client C<sub>66</sub> au Liban (exemple ci-dessus, épicerie Toufic) ? Peut-on encore considérer C<sub>66</sub> comme client agressif par rapport au client C<sub>14</sub> ? En effet que se soit C<sub>14</sub> ou C<sub>66</sub> les deux clients manifestent deux tournures différentes néanmoins représentatives de deux langues et de deux cultures diverses.

Ces exemples soulèvent effectivement toute la problématique et les difficultés méthodologiques et théoriques générales présentées par toute analyse comparative interculturelle ; celles des interprétations de données : l'interrogation principale reste de savoir si le concept de "politesse" est universel.

L'effet de politesse ou l'impolitesse que dégage l'acte de requête ne se définit pas uniquement par « son mode de formulation » mais, comme le souligne Kerbrat-Orecchioni :

« [...] [II] dépend aussi de tout ce qui l'entoure, et principalement des éléments susceptibles de venir l'adoucir (ou le durcir). [...] C'est la totalité du matériel dont est fait l'énoncé qu'il faut prendre en compte pour évaluer son degré de politesse

[...] Pour que l'on puisse qualifier une requête d'« impolie », encore faut-il que celle-ci soit perçue comme « imposition » (un empiètement territorial), or à ce sujet aussi les conceptions varient d'une société à l'autre [...]. » (2001 : 175)

Rajoutons à cela une médiane qui se balance entre les deux extrêmes ; "politesse" et "impolitesse" celle qui est considérée comme "neutre" : a-polie. Ce qui ne représente pas un excès de politesse n'est pas particulièrement impoli.

La notion de politesse et d'impolitesse existe dans toutes nos sociétés, cultures, elle est exprimée par toutes les langues. Reste à savoir comment l'interpréter, la concevoir et la comprendre. Ce qui est poli ici ne l'est pas forcément ailleurs et encore moins à côté...

La difficulté de toute analyse dans le domaine de l'interculturel pose explicitement la complexité de la question.

## **1. La requête dans les interactions de commerce**

### **1.1 La requête comme acte de langage**

L'acte de requête est aussi défini par Kerbrat-Orecchioni (2001) comme principe de notre analyse :

- « 1. Nous parlerons de *requête* chaque fois qu'un locuteur produit un énoncé pour demander à son interlocuteur d'accomplir un acte quelconque (*à caractère non langagier*).
2. *L'ordre* est un cas particulier de requête, qui se caractérise par son caractère « autoritaire ». » (2001 : 98)

Néanmoins, cette définition, comme le souligne Kerbrat-Orecchioni, soulève un problème lié aux « critères *contextuel* et *formel* » qui peuvent déterminer l'acte de l'ordre.

Dans une comparaison d'interaction de différentes langues, il est important de signaler que certaines contraintes sont dues aux possibilités syntaxiques des langues en questions. Ainsi, les différences qui apparaissent peuvent être inhérentes à la langue.

## 1.2 *La requête dans les interactions de type transactionnel*

Classiquement la requête représente un FTA<sup>230</sup> (*Face Threatening Act*), il s'agit d'un acte menaçant pour la face des participants. L'énonciateur risque un refus de la part de l'interlocuteur et le récepteur est menacé dans sa face négative.

Dans les interactions de commerce, la transaction change un peu cette configuration puisque la requête représente le fondement même de ce type d'interaction. Le client est *a priori* dans le commerce afin d'obtenir un bien quelconque "monnayé" et non pas un service gratuit. L'obtention du bien doit passer par un processus bien déterminé : le client doit formuler sa requête afin que le commerçant puisse la réaliser. Le cas inverse risque d'être considéré comme une offense puisque de prime abord le client se trouve dans ce commerce afin d'effectuer une transaction. De ce fait la demande et l'obtention d'un bien "monnayé" est l'objectif principal de sa présence dans le site.

La formulation de la requête est d'une manière ou d'une autre dépendante du site commercial dans lequel le client se trouve. Dans certains sites commerciaux, comme la pharmacie, la réalisation de l'acte de requête est quasi-obligatoire et assez fréquente. Le client ne peut pas accéder au produit sans formuler une requête. À l'inverse de la pharmacie, dans d'autres sites commerciaux, comme le Petit Casino ou l'épicerie, l'acte de requête n'est pas obligatoire mais plutôt optionnel puisque le client n'est pas contraint de passer par le commerçant pour avoir accès à ce qu'il désire, la réalisation de l'acte de requête du produit est dans ces cas là optionnelle (juste au moment du besoin quand le client pour une raison ou une autre n'arrive pas à trouver ce qu'il cherche), donc rare.

---

<sup>230</sup> Cette théorie a été développée par P. Brown et S. Levinson (1987), qui repose sur un management et une négociation quasi continue entre les interactants afin de préserver le « territoire » et la « face ». Le territoire est une représentation « corporelle, matérielle, spatiale, temporelle ou mentale » (voir Kerbrat-Orecchioni, 2001). Ces deux notions de « face » et « territoire » ont été traduites par Brown et Levinson par *face négative* et *face positive*. Certains actes sont considérés comme « menaçants » pour la face ou le territoire des interactants ; ces actes là sont reconnus par FTAs (Face Threatening Acts).

### 1.2.1 Validation des rôles des participants

L'acte de requête occupe une place centrale dans les interactions de commerce, il s'agit d'un acte principal qui définit d'une certaine manière la nature de la relation. Par la formulation même de la requête, une définition des rôles des participants prend place.

La requête définit donc les rôles des participants, clients et commerçants, dans la transaction. Celui qui formule la requête est le client et celui qui cherche à l'exécuter et à la satisfaire est le commerçant, c'est le but même des interactions de commerce.

La requête est, comme le souligne Kerbrat-Orecchioni (2001a : 108), « à la fois un acte initiatif et un acte réactif qui répond à la sollicitation effectuée par le commerçant [...] ».

### 1.2.2 Place<sup>231</sup> de la requête dans les interactions de commerce

Si nous cherchons à situer la place de la requête dans les interactions de commerce, nous remarquons que la requête constitue avec la séquence de règlement le corps même de l'interaction. Elle représente presque l'essence de l'interaction. Contrairement aux modules conversationnels la requête ne représente pas un échange *optionnel* mais un échange *obligatoire*, on peut la considérer comme le "moment clé" des interactions<sup>232</sup> de commerce.

Nous pouvons par ailleurs, dans certains cas particuliers, considérer l'acte de requête comme optionnel. Ceci étant lié étroitement à la nature du site commercial dans lequel le client se trouve. Nous pouvons penser à un site commercial (grand magasin, supermarché etc.) où le client n'est pas censé "requêter" puisqu'il se trouve dans un endroit où le client peut se procurer tout seul les produits, sauf s'il est pressé ou tout simplement n'a pas envie de chercher l'emplacement des produits il a recours à ce moment là au commerçant pour obtenir ce qu'il recherche. Dans ce cas là, la requête n'est pas *a priori* obligatoire.

### 1.2.3 La requête : une définition explicite de la transaction

La requête se présente dans les interactions de commerce comme une indication linguistique explicite de l'objet premier de ce type d'interaction qui est la transaction. C'est par leur finalité externe que les interactions dans les commerces diffèrent des

---

<sup>231</sup> Voir chapitre 4.

<sup>232</sup> Voir tableau ci-dessus.

autres types d'interaction. Le but premier du client est d'effectuer une transaction commerciale. Cette transaction est en effet traduite entre autres, par l'acte de requête.

#### 1.2.4 Requête et type de commerces

La requête est, certes, bien évidemment émise en quantité dans les commerces puisqu'elle représente la raison principale du déroulement de la transaction. En effet, l'acte de requête plus ou moins explicite est présent selon la nature du site commercial dans lequel on se trouve. Sa réalisation même en dépend.

La requête est formulée explicitement dans certains sites commerciaux beaucoup plus que dans d'autres. Ceci dépend en effet de la nature même du site, certains commerces, par leur nature, poussent le client à formuler ou au contraire à s'abstenir de formuler une requête donnée. La nature du site *influence* la formulation de la requête ainsi que sa réalisation. La requête est généralement produite lorsque les produits voulus ne sont pas présents, visibles ou encore ne peuvent être obtenus par le client lui-même. En effet c'est selon la situation que le client va "*requêter*". La requête ainsi que la tournure sous laquelle elle va se réaliser seront plus ou moins conditionnées par le site même. Nous pouvons avoir par exemple, la réalisation d'un type de requête spécifique que nous appellerons la "*requête silencieuse*<sup>233</sup>" dans un site commercial particulier, notamment en pharmacie.

Dans le corpus sur lequel nous travaillons les sites en question<sup>234</sup> ne nécessitent pas systématiquement une requête dans la mesure où l'obtention du produit ne dépend pas forcément du commerçant, le client peut se le procurer par lui-même. Partant de ce fait, la réalisation de la requête est plutôt rare. Le système des supermarchés est, au premier abord, conçu pour que le client puisse faire ses courses sans pour autant être obligé de passer par le commerçant ou le vendeur. Ceci n'exclut pas la possibilité et parfois même le souhait qu'a le client de solliciter l'aide d'un vendeur en particulier quand l'espace commercial est gigantesque ; le client peut avoir du mal à se repérer ou encore n'est pas sûr de l'existence du produit recherché. Le recours au vendeur dans ces cas là, devient nécessaire et la formulation d'une requête quasi-obligatoire. À l'inverse, dans d'autres sites l'obtention du produit ne peut être réalisée que par le passage obligatoire par le

---

<sup>233</sup> Voir ci-dessous : *la pharmacie*

<sup>234</sup> Petit Casino, épicerie et pharmacie



commerçant. Le client doit donc formuler sa requête pour obtenir ce qu'il veut. On peut penser à certains commerces comme les pharmacies, les boucheries etc.

## 2. Les différentes formulations de la requête dans les interactions de commerce en France et au Liban

Nous pouvons considérer d'une manière générale que la réalisation de la requête dans les interactions de commerce peut se concrétiser de deux manières : une requête directe ou une requête indirecte.

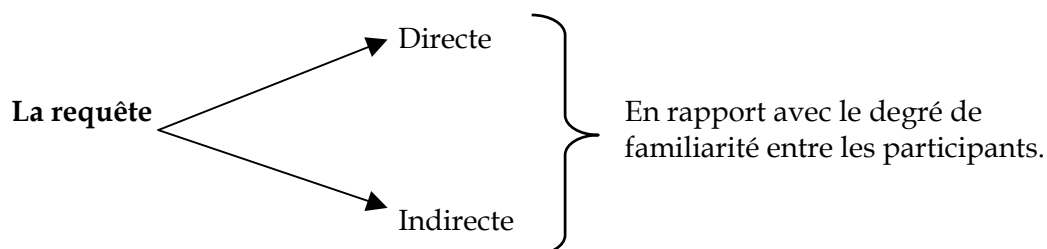
### 2.1 *Formulation de la requête en France*

Le locuteur dispose de plusieurs possibilités pour formuler une requête quelconque. Celles-ci peuvent être réparties en deux catégories :

1. Requêtes directes
2. Requêtes indirectes

Parmi les différents points que nous avons soulevés lors de notre analyse, nous remarquons que les formulations directes de la requête se font très rares voire inexistantes dans le corpus français.

La réalisation des requêtes directes et/ou indirectes se définit d'une certaine manière par la relation qui existe entre le client et le commerçant. Une relation plus ou moins proche entre les participants peut déclencher une formulation directe de la requête tandis qu'une relation plus ou moins distante laisse la place à une tournure indirecte :



On remarque qu'en France, une grande majorité des formulations est indirecte, elle est doublée d'une utilisation bien marquée de différents procédés atténuateurs. Ceci ne signifie pas, pour autant, que le degré de familiarité entre client et commerçant n'existe pas, il existe et est certes "protégé". Même si la relation entre client et commerçant est proche et permet la réalisation de requêtes directes elles ne sont pas pour autant très fréquentes. Ceci peut être traduit par le caractère agressif dominant de la requête directe pour la face du destinataire. En dépit de la proximité de la relation qui lie client et commerçant il est important de souligner que la réalisation d'une requête indirecte reste plus favorable.

Le choix d'une formulation de la requête indirecte ne traduit pas forcément un manque de familiarité entre le client et le commerçant. Ce choix met l'accent sur la conception que nous pouvons avoir de l'acte de requête, la requête représente en France une menace pour la face d'autrui et pour cela elle devrait être amadouée. La formulation d'une requête directe dans un commerce en France peut être expliquée comme tel :

- Le client connaît très bien le commerçant pour se permettre de formuler une requête directe

140. Exemple : Pharmacie Moriol

S<sub>2</sub> (à C<sub>3</sub> qui vient d'entrer) vous êtes fatiguée vous vous reposez  
 C<sub>3</sub> non c'est bon j'ai/ **du DOLIPRANE**  
 S<sub>2</sub> vous êtes fatiguée↓  
 C<sub>3</sub> ouais un peu un peu ouais debout du matin au soi::r  
 S<sub>2</sub> debout à quelle heure ce matin↑(?)  
 C<sub>3</sub> 9 heures (.) de 9 heures à 16 heures on est debout  
 S<sub>2</sub> vous vous êtes levées à 9 heures et vous êtes fatiguées↑(?)  
 C<sub>3</sub> ah↑ bon vous croyez pas↑(?)  
 S<sub>2</sub> ah↑ ben j'sais pas moi j'm'lève à 6 heure puis j'suis debout jusqu'au soi::r hein-> bon DOLIPRANE ça n'fait rien mais moi j'ai la santé DOLIPRANE en comprimé↑(?)  
 C<sub>3</sub> euh non en->  
 S<sub>2</sub> quoi↑(?)  
 C<sub>3</sub> oui en comprimé c'est pas mal  
 [...]

Dans l'exemple ci-dessus la pharmacienne et la cliente se connaissent et ont développé un certain degré de familiarité et de rapprochement. Ce lien qui s'est créé peut justifier la formulation directe de la requête de la cliente.

- Le client peut être considéré comme agressif

Bien que dans la définition même du rôle du client, la formulation de la requête soit attendue et sa réalisation soit monnayée, l'acte de requête garde le pouvoir, d'une intrusion et d'une agression pour la face négative du récepteur. On peut penser que le client "français" garde un sentiment de responsabilité par rapport à la menace causée à son interlocuteur par la formulation même de cet acte. On peut donc assister parfois comme nous le montre l'exemple ci-dessous à une ratification de cette menace. Pour cette raison même, une justification et/ou un autre type d'amadoueur accompagne assez souvent l'acte de requête.

La délicatesse dont le client doit faire preuve lors de sa formulation d'une requête est assez grande, dans la mesure où, la requête représente un acte menaçant pour la face du destinataire. De ce fait, le locuteur manifeste une certaine responsabilité dans le déroulement de la requête.

Le sentiment de responsabilité et de gêne que peut ressentir le solliciteur d'une requête i.e. le client (la réalisation d'un acte menaçant provoqué par la requête) apparaît dans certains cas nettement. Ce sentiment de responsabilité et de gêne que peut avoir le "requêteur" est assez fort et va même parfois jusqu'à l'excuse. Le "requêteur" tente d'une part de minimiser tant bien que mal l'agression. D'autre part, il prend sa part de responsabilité lorsqu'un quiproquo s'établit et rend le destinataire vulnérable par rapport à l'acquisition ou la compréhension de la requête.

141. Exemple : Petit Casino

[...]  
C<sub>18</sub> y'a plus d'Nectar euh->↑(?) vous en avez là↑(?)  
S<sub>1</sub> cet après midi  
C<sub>18</sub> bon↓  
S<sub>1</sub> du jus d'orange↑(?)  
C<sub>18</sub> oui du jus d'orange **ben oui j'mexplique mal**  
[...]

Dans l'exemple ci-dessus, la requête n'a pas été suffisamment claire pour le récepteur i.e. le commerçant, pour une raison ou une autre, c'est le locuteur, le client, qui détient toute la responsabilité de la "mauvaise" formulation de sa demande. Il considère qu'il n'a pas été assez clair dans l'énonciation de la requête : « [...] *ben oui j'mexplique mal* ». Le client se sent complètement responsable de l'échec de l'acte de requête.

La réalisation de la requête représente certes un acte menaçant pour le destinataire toutefois elle fait porter au locuteur la responsabilité de la clarté de la demande et le poids que peut porter ce FTA.

### 2.1.1 La formulation indirecte de la requête

Certains actes de langage, sont, comme le souligne Kerbrat-Orecchioni (2001), « squattés par la requête » ainsi par ricochet leurs réelles fonctions peuvent se transformer afin de répondre et de jouer le rôle attendu de la requête.

Les tournures les plus courantes dans le corpus sont formulées sous forme de questions<sup>235</sup> ou d'assertions presque toutes adoucies par l'utilisation du conditionnel ou par d'autres procédés.

La majorité des requêtes prononcées/émises dans les interactions de commerce suit le cheminement des tournures appelées par Kerbrat-Orecchioni (2001) « *other-oriented* » en opposition aux tournures « *self-oriented* ». La réalisation de l'acte de requête dépend dans ces cas là du destinataire. Différentes structures des tournures de la requête se forment en français comme le souligne Kerbrat-Orecchioni (2001 : 100-101) :

1- « Structure interrogative à la deuxième personne, comportant le modalisateur « pouvoir » ou « vouloir » à l'indicatif ou au conditionnel [...] »

2- « Quand la requête concerne l'appropriation d'un objet matériel : question sur la possibilité qu'a le destinataire de fournir cet objet [...] »

} Tournures « other-oriented »

---

<sup>235</sup> Kerbrat-Orecchioni souligne : « Nous admettons donc, conciliant ainsi les points de vue linguistique (Benveniste) et pragmatique (Searle) :

- qu'il convient d'opposer la *demande d'un dire (question)* et la *demande d'un faire* (que nous appellerons *requête*, l'ordre n'étant pour nous qu'un type particulier de la requête) ;

- que la question et la requête font partie de la même catégorie englobante, celle des *demandes*.» (2001 : 84).

142. Exemple : Pharmacie Moriol

[...]  
C<sub>14</sub> **et est c'que vous avez TOPICRANE s'il vous plaît↑(?)**  
S<sub>2</sub> oui j'pense qu'on a ça TOPICRANE hein-> (..) (*est partie chercher les médicaments*)  
C<sub>14</sub> **j'aurais voulu si vous aviez si vous pouviez l'avoir à c'moment là en-> en flacon**  
S<sub>2</sub> en flacon sulfurisé  
C<sub>14</sub> voilà si heu-> si heu-> c'est possible  
S<sub>2</sub> oui bien sûr c'est nouveau hein->  
[...]

143. Exemple : Pharmacie Moriol

C<sub>16</sub> **j'veux acheter des boules quiès est c'que vous en avez↑(?)**  
S<sub>1</sub> vous en voulez↑(?)  
C<sub>16</sub> les plus efficaces que vous ayez j'sais pas c'que vous faites  
[...]

Les deux exemples ci-dessus comprennent deux tournures *other-oriented*. Les requêtes sont formulées par les clients sous une tournure interrogative à l'indicatif et au conditionnel.

3- « Assertion à la première personne comportant les verbes  
« aimer (bien) » au conditionnel, ou  
« vouloir » à l'indicatif ou au conditionnel [...] » } Tournure « self-oriented »

Les requêtes formulées dans les commerces en France sont de manière générale *other-oriented*.

### 2.1.1.1 Requête de type question

144. Exemple : Petit Casino

C<sub>3</sub> (*à S<sub>1</sub>*) bonjour du M&M<sup>236</sup>, **vous avez ça↑(?)**  
S<sub>1</sub> oui  
[...]

---

<sup>236</sup> Marque de chocolat.

La requête dans l'exemple ci-dessous, est considérée là aussi comme « *other oriented* » sa réalisation dépend donc du destinataire, i.e. le commerçant, sa tournure interrogative à l'indicatif lui donne le statut de requête indirecte.

C'est en posant une question que le client annonce l'objet de son désir : "*je veux des M&M*".

Le fait d'exprimer sa demande par une tournure interrogative désigne clairement que la réalisation de la requête et l'obtention du produit voulu dépendent du commerçant et de la possibilité pour ce dernier de le lui procurer.

- Requête interrogative introductive

On peut considérer ce type de question comme préliminaire à la requête du fait que la réponse à cette question va permettre au client de savoir si l'obtention de ce qu'il désire peut être réalisé ou si sa demande doit être modifiée. C'est donc selon la réponse donnée par le commerçant que le client procède à sa demande.

La différence entre la requête à tournure interrogative et la requête interrogative introductive est assez subtile, puisque nous pouvons considérer toute requête interrogative dans un commerce comme introductive étant donné que le client demande toujours si le produit désiré peut être acquis dans ce site commercial. Brodine (1991) fait la différence entre « *true request* » et « *pre-request* ». Les *pré-requêtes* sont des questions qui vont rediriger et présenter une ouverture pour la formulation de la requête proprement dite, la "vraie".

Nous pouvons imaginer la scène suivante, nous sommes dans un magasin de chaussure et le client choisit un modèle puis demande si la pointure voulue existe. La question posée est en elle-même une requête puisque le client implique en posant la question la pointure voulue : « *vous avez du 39 ?* » = « *je veux ce modèle en 39* ». Par contre quand le site dans lequel nous nous trouvons peut ne pas avoir le produit recherché ou la taille, la couleur, la quantité demandée à ce moment là une requête interrogative introductive est déclenchée.

Ce type de question est ciblé sur l'existence même du produit voulu. C'est à partir de là que le client précise requête.

145. Exemple : Pharmacie Moriol

[...]		
C <sub>14</sub>	<b>et est c'que vous avez TOPICRANE s'il vous plaît</b>	} Requête interrogative introductive
S <sub>2</sub>	oui j'pense qu'on a ça TOPICRANE hein-> (..) (est parie chercher les médicaments)	
C <sub>14</sub>	<b>j'aurais voulu si vous aviez si vous pouviez l'avoir à c'moment là en-&gt; en flacon</b>	} Requête
S <sub>2</sub>	en flacon sulfurisé	
C <sub>14</sub>	voilà si heu-> si heu-> c'est possible	
S <sub>2</sub>	oui bien sûr c'est nouveau hein->	
[...]		

Avant de formuler sa requête la cliente C<sub>14</sub> se renseigne sur la présence et la disponibilité du produit voulu. L'appellation de "requête introductive" expose d'une part le désir du client par rapport au produit voulu, et indique d'autre part que la réalisation de la requête principale qui va succéder en dépend, en ce sens qu'elle peut ne pas avoir lieu ou au contraire être modifiée.

L'emploi du conditionnel présent est généralement utilisée comme marque de politesse ou encore comme adoucisseur de tout énoncé direct. Plus poli encore est, comme l'exemple ci-dessous nous le montre, l'usage du conditionnel passé considéré par Brown et Levinson comme la tactique du « pessimisme ».

### 2.1.1.2 Requête de type assertion

146. Exemple : Petit Casino

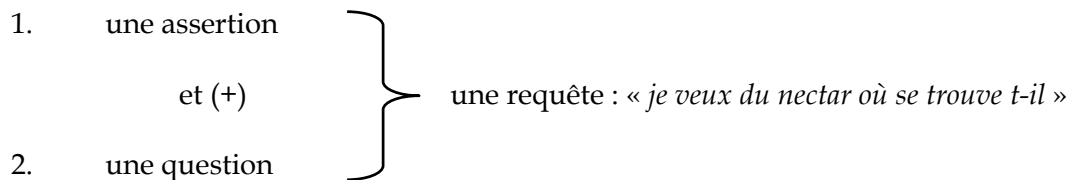
C <sub>18</sub>	<b>y'a plus d'Nectar</b> euh->↑(?) vous en avez là↑(?)
S <sub>1</sub>	cet après midi
C <sub>18</sub>	bon↓
S <sub>1</sub>	du jus d'orange↑(?)
C <sub>18</sub>	oui du jus d'orange ben oui j'mexplique mal
[...]	

L'exemple ci-dessus, le client commence par formuler une assertion; plus particulièrement une constatation sur un état de choses en espérant une réponse de la part du commerçant : « **y'a plus d'Nectar** [...] » = « je voudrais bien du Nectar ».

Le client enchaîne sur une question plus précise : « **vous en avez là** ». La formulation de la question contribue elle aussi à la formulation de la requête, nous pouvons interpréter

cette formulation de la façon suivante : « *je voudrais bien du Nectar est-ce que vous en avez* »

L'exemple ci-dessus représente deux tournures différentes mais complémentaires dans une même phrase afin de former la requête voulue :



### 2.1.2 Les formulations directes de la requête

La requête directe est considérée comme brusque. Elle peut être employée par le client quand une relation de familiarité existe entre ce dernier et le commerçant. Le client peut donc se permettre plus naturellement d'émettre une requête directe sans qu'elle soit ressentie par le commerçant comme une menace. Le degré de familiarité qui existe entre les deux participants ; client et commerçant, autorise plus de souplesse dans la réalisation des formules considérées comme abruptes d'une part et nécessite d'autre part une tolérance dans l'acceptation de la tournure de la requête.

Ceci dit, l'acquiescement d'une formulation directe de la requête ne signifie pas pour autant une autorisation ouverte pour une agression portée à la face de l'interlocuteur. Le caractère brutal de cette formulation doit être atténué par différents procédés tel le fameux « s'il vous plaît » ou d'autres amadoueurs « mon ange, mon petit etc. » :

#### 147. Exemple : Pharmacie Moriol

S<sub>1</sub> (à S<sub>2</sub>) dites Sandrine JUVANEX est c'qu'on a JUVANEX non ↑(?) hein-> JUVANEX  
 j'le vois pas  
 C<sub>18</sub> ↑si la haut  
 S<sub>2</sub> là  
 C<sub>18</sub> la haut tout en haut  
 S<sub>1</sub> **allez mon p'tit montez**  
 C<sub>18</sub> voilà  
 [...]



Dans l'exemple ci-dessus, le caractère directe de la requête est atténué par l'utilisation de « mon p'tit », la requête prend une tournure moins agressive.

148. Exemple : Pharmacie Moriol

S<sub>2</sub> (à C<sub>19</sub>) madame  
C<sub>19</sub> **2 DOLIPRANES s'il vous plaît**  
S<sub>2</sub> oui  
S<sub>1</sub> ouais  
[...]

On remarque que même lors des tournures directes de la requête le verbe "vouloir" est sous-entendu. Il est reconnu implicitement : « [je veux] **2 DOLIPRANES s'il vous plaît** » on peut penser que cette élimination explicite du verbe "vouloir" est un adoucisseur de la menace ainsi que de l'agression produite par cet acte de langage. De même que la présence du « s'il vous<sup>237</sup> plaît » est quasi recommandé afin d'atténuer l'impact négatif de l'acte de requête. C'est en adoptant la forme elliptique que le client formule sa requête.

La formulation directe de la requête en France est très peu attestée, elle est très souvent accompagnée de « s'il vous plaît ».

### 2.1.3 Le maniement spécifique des faces : la relation interpersonnelle

De manière générale la requête est ressentie comme un acte menaçant. Cet acte doit pour se faire accepter par le destinataire être accompagné d'adoucisseur plus ou moins égal au poids du FTA émis. La requête dans les interactions de commerce pouvait au premier abord n'être pas ressentie particulièrement par les participants comme menaçante, mais elle apparaît toujours pourtant comme acte menaçant. La formulation de la requête - même si elle est attendue et justifiée - dans le cadre des interactions de commerce n'élimine pas son appartenance aux groupes d'actes menaçant pour la face d'autrui. Pour cela elle doit se plier aux exigences et rituels qui doivent accompagner l'acte de requête afin d'adoucir au maximum son impact. Ceci nous pousse à considérer que l'acte de requête même lorsqu'il est attendu n'est pas complètement dépourvu de toute menace. C'est pour cette raison d'ailleurs que les adoucisseurs et amadoueurs de

---

<sup>237</sup> Kerbrat-Orecchioni (2001 : 104) souligne l'« ambiguïté » de ce morphème puisqu'il peut être formulé pour « adoucir » une requête tout aussi bien pour la « confirmer »

toutes sortes sont les bien venus pour accompagner l'acte de requête dans les interactions de commerce.

Les formulations de la requête ne sont pas spécifiques au cadre commercial, elles révèlent des formulations conventionnelles et habituelles en France. Ainsi la requête dans le cadre des transactions ne fait pas l'objet de procédés adoucisseurs particuliers.

On remarque que la situation et le cadre participatif n'influent pas sur la représentation des faces des participants, de même les « contrats de parole<sup>238</sup> » ne semblent pas différer des autres contrats dans d'autres types d'interactions.

## **2.2 Formulation de la requête au Liban**

À l'instar de la réalisation de la requête dans les commerces en France, la requête au Liban révèle les mêmes caractéristiques répertoriées ci-dessus. Nous retrouvons donc des manifestations directes et indirectes de cet acte de langage. En revanche, la différence s'installe au niveau de la formulation du "contrat de parole" : on observe un ensemble de formulations dissemblables, différents de ceux déjà répertoriés dans le corpus français.

Une des principales remarques à signaler repose sur l'utilisation massive de l'impératif. Une grande majorité si ce n'est la totalité des formulations de la requête est à l'impératif, alors que l'utilisation du conditionnel est inexistante. Ce fait dépend des possibilités linguistiques de la langue elle-même. Par exemple, l'utilisation d'un conditionnel afin de rendre l'énoncé moins brusque et plus poli n'est pas réalisable en arabe puisque le mode conditionnel proprement dit n'existe pas. L'impératif par exemple existe en français mais il n'est pas pour autant utilisé dans la formulation de la requête. L'impératif est un mode qui affiche l'ordre et le commandement, et tout énoncé prononcé en mode impératif risque d'apparaître bien rude.

### **2.2.1 Les formulations indirectes de la requête**

À l'encontre de la grande fréquence des requêtes indirectes en France, ce sont les tournures directes qui prennent le dessus au Liban. La formulation des requêtes

---

<sup>238</sup> Il s'agit des droits et des devoirs que les participants doivent respecter entre eux afin de rendre l'échange possible. Voir à ce sujet Maingueneau, 1996.

indirectes se fait timide dans le corpus et apparaît en particulier sous une seule forme celle d'une question.

### 2.2.1.1 La requête de type question

Comme en France la réalisation de la requête indirecte peut se présenter sous forme de question. Dans les deux exemples suivants le client exprime sa requête sous une forme interrogative.

#### 149. Exemple : Pharmacie Nehio

[...]		
C <sub>10</sub>	blāʔē ʃa:būn APINOBAR	<i>Je trouve [ici] du savon APINOBAR</i>
S <sub>1</sub>	APINOBAR ʔe:	<i>APINOBAR oui</i>
C <sub>10</sub>	hajj ʃabūn	<i>c'est du savon</i>
[...]		

#### 150. Exemple : Épicerie Toufic

C <sub>37</sub>	(à S <sub>1</sub> ) finā n-talfin ʃwaj	<i>est-ce qu'on pourrait appeler un peu</i>
S <sub>1</sub>	(de mauvaise humeur à C <sub>37</sub> ) tfadḏalē	<i>allez-y</i>

Le client C<sub>37</sub> formule une requête indirecte sous forme d'une question accompagnée par un minimisateur : « un peu ». Cette minimisation de la requête ne vise pas forcément à amadouer l'acte de requête proprement dit et à adoucir la menace qu'il peut contenir. Le choix de l'emploi de « un peu » par le client renvoie plutôt au sujet même de la demande. C'est le contenu de la requête qui pose problème. Le commerçant ne veut pas que les clients utilisent sa ligne téléphonique.

Nous pouvons penser que l'exemple est particulier puisqu'il ne s'agit pas d'une requête du produit proprement dit, sauf qu'à l'épicerie libanaise l'utilisation de la ligne téléphonique peut être considérée comme un produit dans la mesure où le client paye la communication.

- Questions interrogatives "introductives"

La production des questions "introductives" ou les "pré-requête" en arabe correspond à celles du français. Le client commence par "tâter le terrain" avant de procéder à la requête principale.

151. Exemple : Épicerie Toufic

C <sub>39</sub>	(à S <sub>1</sub> ) ?ø: tūfi?	Heu Toufic
	<b>ʕandak ʔakədənjā</b>	<i>vous avez des nèfles</i>
S <sub>1</sub>	(à C <sub>39</sub> ) ?e:	<i>oui</i>
C <sub>39</sub>	fī ʔajjeb <b>baddī kīlo</b>	<i>il y en a je veux un kilo</i>
	<b>wāḥed bas</b>	<i>un seulement</i>
	[...]	

Le client C<sub>39</sub> commence par se renseigner sur la disponibilité du produit voulu « ʕandak ʔakədənjā » (*vous avez des nèfles*), avant de formuler sa requête. Si la réponse est positive. Il passe à la requête : « baddī kīlo wāḥed bas » (*je veux un kilo un seulement*).

Nous pouvons supposer que cette procédure appliquée de la part du client ne serait qu'une façon d'esquiver toute la brutalité que peut porter l'acte de requête. Nous pouvons distinguer deux niveaux de menace repérés par les participants :

1. *client par rapport au commerçant* : le client est par ce fait là en train d'éviter d'effectuer un acte menaçant (par la formulation même de la requête) pour la face du commerçant.
2. *client par rapport à lui même* : le client est de cette même manière en train d'éviter à lui même la possibilité d'un rejet de sa requête, au cas où le produit recherché n'est pas disponible.

### 2.2.2 Les formulations directes de la requête

C'est la tournure de requête la plus attestée dans notre corpus. En dépit du caractère menaçant et agressif que porte de l'acte de requête envers l'autre lors des interactions en France les formulations directes de la requête ne semblent pas pour autant perturber les locuteurs au Liban.

À l'inverse des formulations de requête prononcées dans le corpus français, et qui pour la plus grande majorité sont formulées sous une tournure indirecte afin d'essayer au maximum de ne pas faire perdre la face au destinataire ainsi que de ne pas le menacer

dans sa face négative, dans le corpus libanais ce sont les formulations de requête à tournure directe qui règnent.

Nous avons distingué trois cas de figure dans la tournure de requête directe :

1. Formulation directe avec le « verbe<sup>239</sup> "vouloir" » : « baddē » (*je veux*)
2. Formulation directe avec le verbe « donner » : √ʕaʕj « ʕaʕīnē » (*donne(z) moi*)
3. Formulation directe avec le nom du produit.

1. Formulations directes avec le « verbe "vouloir" » : « baddē » (*je veux*)

Nous avons répertorié dans le corpus 28% des tournures de requêtes directes réalisées avec le « verbe "vouloir" » à l'indicatif : « baddē » (*je veux*).

#### 152. Exemple : Pharmacie Nehio

<b>C<sub>12</sub></b>	<b>baddē PAMPERS UPS 18</b>	<b><i>je veux du PAMPERS UPS 18</i></b>
S <sub>1</sub>	ʔe: təkram ʕajnik (à S <sub>3</sub> ) ʕsēn plea:se PAMPERS tmanʕaʕiʕ ʕəbjēn	<i>oui comme vous le désirez (à S<sub>3</sub>) Hussein please PAMPERS 18 [pour les] garçon</i>
	[...]	

#### 153. Exemple : Épicerie Toufic

<b>C<sub>3</sub></b>	<b>(à S<sub>1</sub>) baddē ʕaʕīr</b>	<b><i>je veux du jus</i></b>
S <sub>1</sub>	naʕam	<i>(oui) pardon</i>
<b>C<sub>3</sub></b>	<b>baddē ʕaʕīr fi ʕaʕīr frēz</b>	<b><i>je veux du jus il y a du jus de fraise</i></b>
S <sub>1</sub>	fre:z laʔ frēz mā fi	<i>fraise non fraise non il n'y a pas</i>
<b>C<sub>2</sub></b>	<b>baddē PEPSI kbīre jā tūfi?</b>	<b><i>je veux un grand PEPSI hé Toufic</i></b>
S <sub>1</sub>	(à C <sub>3</sub> ) ʕajjeb (à C <sub>2</sub> ) ʕajja ʕaʕīr bətrīde la ʕaʕīkē	<i>(à C<sub>3</sub>) ok (à C<sub>2</sub>) quel/à quoi jus vous voulez pour que je vous l'donne</i>
<b>C<sub>3</sub></b>	(..) ʕajjeb ʕaʕīnī mānga	<i>ok donnez-moi de la mangue</i>
	[...]	

<sup>239</sup>« Liste des caractéristiques retenues par Lentin pour les dialectes de Bilād al-Shām : *Auxiliaire et pseudo-auxiliaires*. Typique est *ba/bidd-* + pronom personnel suffixe « vouloir » (*widd-* dans sa version bédouine) aussi utilisé pour l'expression d'un type de futur. *ʕisīn* « être capable, en mesure de » est un équivalent de *qidir*, ainsi que *fi* + pronom personnel suffixe : *mā finā nrīh* « nous ne pouvons pas y aller ». A côté de *lissa-* connu ailleurs, on trouve *baʕed-* + pronom personne suffixe, « encore toujours » et d'autres valeurs (Liban). » (cité in Traverso 2003 : 293).

L'utilisation du « verbe "vouloir" » au présent de l'indicatif en arabe afin de formuler une requête est souvent employée au Liban. Cette tournure qui, peut paraître comme brutale en France ne l'est pas au Liban et ne suscite pas pour autant une offense vis-à-vis du commerçant, comme nous pouvons le voir à travers les deux exemples ci-dessus. Le client manifeste sa requête sous cette tournure sans rajout de procédés atténuateurs afin de rendre l'acte de requête plus doux et le commerçant y répond de plein gré. L'adaptation directe de la requête n'est pas conçue par le destinataire comme étant agressive. L'enchaînement de l'interaction se déroule sans qu'il y ait aucun signe d'affront entre les deux participants.

Ceci n'exclut pas bien évidemment l'existence de tournures plus polies, comme l'emploi d'un « s'il vous plait ».

154. Exemple : Épicerie Toufic

C <sub>40</sub>	(à S <sub>1</sub> ) <b>baddī</b> tnēn ʕaʕīr EXTRA <b>ʕme:l maʕrūf</b>	<i>je veux deux jus EXTRA vous plaît</i>
S <sub>1</sub>	ʕa ʕū baddək henne	<i>de quoi vous les voulez</i>
C <sub>40</sub>	ʕalā ʔananās weħde ʔananās [wu weħde lajmūn	<i>d'ananas un ananas et un jus d'orange.</i>
	[...]	

La présence d'atténuateur lors de la formulation d'une requête dans les sites commerciaux au Liban n'est pas requise. Leur présence comme accompagnateur de l'acte de requête est sans aucun doute bien appréciée comme tout acte doux et poli, néanmoins leur absence n'est pas signe de brutalité et d'agressivité comme on peut le penser lors d'une interaction en France, où la formulation d'un acte de requête est le plus souvent accompagnée d'atténuateur en particulier la requête directe sinon ces assertions avec le verbe vouloir pourraient comme le souligne Kerbrat-Orecchioni être « considérées comme des ordres » (2001 : 102)

2. Formulation avec le verbe « donner » : √ʕaʕj « ʕaʕīnē » (donne(z) moi)

C'est la deuxième catégorie des tournures directes de la requête répertoriées dans nos corpus (16%). L'emploi du verbe « donner » conjugué au présent de l'impératif

« *donne/(z)-moi*<sup>240</sup> » « *ʕaʕīnē* » est assez souvent formulé lors des transactions commerciales.

155. Exemple : Épicerie Toufic

C <sub>5</sub>	jaʕtīkon əl-ʕāfje	<i>que Dieu vous donne la santé</i>
S <sub>1</sub>	ʕahlan ʕalla jʕāfīkē	<i>bienvenue qu'il vous la donne à vous aussi</i>
C <sub>5</sub>	<b>ʕaʕīne ʕarbʕa mətlā</b> (montre une boîte de médicaments)	<b><i>donnez-moi quatre boîtes comme celle là</i></b>
S <sub>1</sub>	ʕarbʕa mətlā	<i>quatre comme celle là</i>
C <sub>5</sub>	ʕe:	<i>oui</i>
S <sub>1</sub>	təkram ʕajnik (.) tfaɖɖalē	<i>(que votre œil soit honoré) comme vous le désirez tenez</i>
	[...]	

La cliente C<sub>5</sub> formule sa requête par « *ʕaʕīnē* » (*donnez-moi*) sans que cette tournure soit adoucie par un atténuateur. Une remarque est signalée, le verbe donner peut dans certains cas être utilisée à la 1<sup>ère</sup> personne du pluriel « nous »; « *ʕaʕīnā* » même si la requête est formulée par une seule personne. Cette tournure dans l'utilisation du verbe au pluriel peut être conçue comme une marque de politesse, on peut considérer que par l'emploi du "nous" le client est, en effet, en train d'estomper son moi.

156. Exemple : Épicerie Toufic.

C <sub>54</sub>	(à S <sub>1</sub> ) <b>ʕaʕīnā</b> kros kabrīt wu ʕīlbet PANADOL <sup>241</sup>	<b><i>donnez-nous</i></b> une cartouche d'allumettes et une boîte de PANADOL
S <sub>1</sub>	(à S <sub>3</sub> ) jā <b>ʕīnā</b> kros kabrīt	(à S <sub>3</sub> ) hé <b><i>donnez-nous</i></b> une cartouche d'allumettes
	[...]	

### 3. Formulation directe avec le nom du produit

---

<sup>240</sup> La traduction de la conjugaison du verbe « donner » est littéralement « *donne-moi* » à la deuxième personne du singulier vu qu'en langue arabe le « vous » de politesse n'existe pas (voir chapitre 6). Cependant l'inexistence du « vous » ne signifie pas l'inexistence même des règles de politesse dans cette culture. Afin de répondre et de transmettre correctement le sens exprimé de la langue arabe en français. La traduction du verbe « donner » en français serait à la deuxième personne du pluriel « vous » afin de rendre le sens correspondant exprimé en arabe.

<sup>241</sup> Nom d'un médicament, du paracétamol, équivalent au Doliprane. Le Panadol peut se trouver parfois en supérette ou en épicerie au Liban.

## 157. Exemple : Epicerie Toufic

C <sub>10</sub>	(en réglant à S <sub>1</sub> ) rabṭit ḫəbəz	<i>un paquet de pain</i>
S <sub>1</sub>	ʔe:	<i>comment</i>
C <sub>10</sub>	ḫəbəz rabṭa	<i>du pain un paquet</i>
S <sub>1</sub>	rabṭa: (...)	<i>un paquet</i>
C <sub>10</sub>	ʔm	<i>hum</i>
	[...]	

## 158. Exemple : Épicerie Toufic

C <sub>11</sub>	ʔilbet LUCKY	<i>un paquet de LUCKY</i>
S <sub>1</sub>	LUCKY tfadḏal	<i>LUCKY tenez</i>
	[...]	

## 159. Exemple : Épicerie Toufic

C <sub>24</sub>	(est entré avec C <sub>25</sub> à S <sub>1</sub> ) ʔilbet MARLBORO ʔaḥmar	<i>un paquet de MARLBORO rouge</i>
C <sub>25</sub>	wi Croissant fokolā	<i>et du [pain au chocolat] croissant<sup>242</sup> au chocolat</i>
S <sub>1</sub>	Croissant	<i>croissant</i>
C <sub>25</sub>	fokolā (discute avec C <sub>24</sub> )	<i>au chocolat</i>
	[...]	

Cette série d'exemples ci-dessus présente une forme assez courante de l'acte de requête formulé au Liban. Le client se contente de nommer directement l'objet, le produit désiré. Cette tournure peut paraître dans certaines cultures comme brutale étant donné que le client ne produit aucun atténuateur afin de rendre son acte plus doux.

A l'inverse, on remarque que cette même tournure de requête est souvent formulée en France excepté qu'en France, elle est en grande majorité accompagnée d'un atténuateur tel « s'il vous plaît » qui du coup la rend beaucoup moins agressive. Ceci bien évidemment, ne signifie pas que la présence d'atténuateur accompagnant ce type de requête n'existe pas au Liban.

<sup>242</sup> Au Liban, le « croissant » est « libanisé » on trouve des croissants à différentes saveurs tel le croissant au fromage, au thym et aux amandes. Le fameux pain au chocolat existe aussi mais il est connu sous le nom de « croissant au chocolat ».



160. Exemple : Pharmacie Nehio

C <sub>9</sub>	marḥaba	<i>bonjour</i>
S <sub>1</sub>	?ahlan (..)	<i>bienvenue</i>
C <sub>9</sub>	<b>TROMA please</b> <sup>243</sup>	<b>TROMA please</b>
S <sub>1</sub>	?e: təkram ?ajnək (..)	<i>oui (que votre œil soit honoré) ce que vous désirez</i>
	[...]	

Le client C<sub>9</sub> dans l'exemple ci-dessus formule sa requête par la nomination du produit désiré suivi d'un « *please* » (*s'il vous plait*).

161. Exemple : Pharmacie Nehio

C <sub>10</sub>	marḥaba	<i>bonjour</i>
S <sub>1</sub>	?ahlan	<i>bienvenue</i>
C <sub>10</sub>	<b>OLIVESOL</b>	<b>OLIVESOL</b>
S <sub>1</sub>	(à S <sub>3</sub> ) <i>just a minute</i>	<i>juste une minute</i> <sup>244</sup>
	(à C <sub>10</sub> ) <i>naʕa:m</i>	(à C <sub>10</sub> ) <i>oui↑(?)</i>
C <sub>10</sub>	OLIVESOL	OLIVESOL
S <sub>1</sub>	OLIVESOL	OLIVESOL↑(?)

### 2.2.3 Le maniement spécifique des faces : la relation interpersonnelle

À l'inverse de la réalisation et du poids que porte toujours l'acte de requête dans les interactions de commerce en France, la requête dans les commerces au Liban ne représente pas une menace importante pour la face du destinataire. C'est pour cette raison d'ailleurs que cet acte n'est pas particulièrement sujet à des adoucissements spécifiques. La présence d'amadoueurs n'est pas déplaisante loin de là, mais son absence n'est pas ressentie comme impolitesse par le destinataire.

## 2.3 Tableau récapitulatif

On a classé les requêtes formulées dans les divers corpus dans un tableau récapitulatif afin de mettre en évidence les différentes manifestations (quoique minimales dans le corpus) de l'acte de requête et d'établir une comparaison dans la réalisation de cet acte de langage entre le Liban et la France.

---

<sup>243</sup> Voir note n°1

<sup>244</sup> La pharmacienne s'adresse à son collègue en anglais.

On remarque à première vue que le nombre de formulations de requête au Liban (43) est nettement plus élevée qu'en France (9). Cette constatation n'indique pas pour autant que l'acte de requête est "plus" formulé au Liban. Ceci dépend en fait du site commercial dans lequel on est présent ainsi que des exigences du site. Le fait de se trouver dans une supérette en France requiert moins la recours du client au commerçant. Le client se sert par lui-même c'est la nature du site qui l'exige tous les produits sont placés à vue d'œil. Ce dernier se renseigne auprès du commerçant quand l'objet désiré n'a pas été trouvé. De ce fait on observe moins de formulation de requête dans des sites pareils. Par ailleurs au Liban<sup>245</sup>, le système de supérette est plus complexe, l'organisation des produits change d'un commerce à l'autre sans oublier que certains produits ne sont pas accessibles par le client même. Ajoutons à cela l'absence de l'affichage des prix en particulier pour les fruits et légumes. Ces différentes raisons contribuent à accroître la formulation de la requête.

---

<sup>245</sup> Voir chapitre 3.

Requête		FRANCE	%	LIBAN	%
Nombre d'occurrences mixtes		11		43	
<b>Différents Atténuateurs</b>					
	Conditionnels	3	33%	-	
	Minimisateurs	1	11%	2	0,4%
	Amadoueur	4	44%	-	-
	« STP »	1	11%	5	11%
<b>Différentes formulations</b>					
<b>Directes</b>	« Je veux »	-	-	12	28%
	« Donne moi »	-	-	7	16%
	Nom du produit	1	11%	16	37%
<b>Indirectes</b>	Question	4	44%	8	18%
	Assertion	(4)	44%	-	-
	<i>Constat</i>	1	11%	-	-
	« Affirmation d'un désir »	3	33%	-	-
	Requête silencieuse	4	44%	-	-

Fig.6 Tableau récapitulatif

Si on observe de plus près le tableau ci-dessus, on remarque que la majorité des requêtes en France sont accompagnées d'un atténuateur et elles sont formulées sous une tournure indirecte. Elles sont présentées sous forme de question ou d'assertion. Les assertions repérées dans le corpus sont sous forme de constat ou d'affirmation d'un désir.

À l'opposé au Liban, la grande majorité des requêtes produites apparaissent plutôt sous une forme directe, la présence des atténuateurs peut être qualifiée d'optionnelle.

## 2.4 *Cas de la pharmacie : la "requête silencieuse"*

Le déroulement de la transaction en pharmacie est assez particulier en comparaison avec les autres types de commerce. Le fait de se retrouver dans une pharmacie évoque d'une part, une souffrance due à une maladie, un malaise ou un état de santé fragile. D'autre part, une présence rendue obligatoire ; nous *sommes envoyés par quelqu'un* ; en particulier le médecin afin d'acheter le médicament demandé.

D'une manière générale, la présence dans ce site est de fait déplaisante<sup>246</sup> puisqu'elle peut symboliser la maladie, la souffrance ainsi que dans la plupart des cas l'ignorance. L'ignorance que le client peut avoir par rapport au produit acheté. Le client fait habituellement confiance aux connaissances du médecin et du pharmacien et l'achat du médicament en dépend entièrement. Cette non-connaissance ainsi que la non-maîtrise du produit est traduite par la présence de l'ordonnance. La prescription médicale expose ainsi toute la complexité de l'affaire. L'achat par le client du médicament est lié à l'ordonnance. Dans la grande majorité des cas, le client se trouve face à des noms scientifiques de médicament nouveaux et inhabituels qu'il a du mal à se rappeler et parfois même à prononcer.

### 2.4.1 **Rôle du client**

#### 2.4.1.1 **Le client acteur passif vs acteur actif**

Nous pouvons assimiler la réalisation de la requête dans une pharmacie à une continuité d'un travail entre le médecin et le pharmacien. Il s'agit - si nous voulons voir la réalisation de la requête sous un autre angle - d'une requête faite par le médecin au pharmacien, le client n'est que le messenger de cette requête. C'est le médecin qui prescrit et demande au pharmacien la délivrance d'un médicament donné. On peut considérer partant de ce principe là, le client comme un **acteur passif**.

Si nous comparons notre présence dans une épicerie, une supérette à celle d'une pharmacie nous pouvons observer les faits suivants : le client dans une épicerie maîtrise

---

<sup>246</sup> Bien évidemment on peut se trouver dans une pharmacie pour acheter d'autres produits que les médicaments et dans ce cas là, la pharmacie peut représenter un commerce comme les autres et le sentiment "de gravité" qui risque d'accompagner le client lors d'un achat d'un médicament n'est pas présent.

et connaît parfaitement<sup>247</sup> ce qu'il désire acheter, il a un *rôle actif* dans le sens où il peut choisir entre les différents produits, avoir un avis là dessus et décider de ce qui lui convient le mieux.

Le même client dans une pharmacie a un *rôle passif* dans le sens où la connaissance (sauf si bien évidemment il a une formation qui lui permet d'imposer ces choix) des produits achetés en particulier des médicaments est minimale, à l'exception des produits achetés sans ordonnance. Il doit suivre plus ou moins à la lettre ce que le médecin ou le pharmacien lui prescrivent. Son choix ainsi que sa participation sont très limités. Le client peut en effet avoir des préférences sur l'aspect des médicaments "effervescents" ou "comprimés" mais non pas sur leur composition leurs effets :

*Exemple : Pharmacie Moriol*

[...]  
S<sub>2</sub> ah↑ ben j'sais pas moi j'm'lève à 6 heure puis j'suis debout jusqu'au soir hein-> bon  
DOLIPRANE ça n'fait rien mais moi j'ai la santé **DOLIPRANE en comprimé↑(?)**  
C<sub>3</sub> euh non en->  
S<sub>2</sub> quoi↑(?)  
C<sub>3</sub> **oui en comprimé c'est pas mal**  
S<sub>2</sub> **en gélules↑(?)**  
C<sub>3</sub> **en comprimé s'il vous plaît (.) c'est combien↑(?)**  
[...]

#### 2.4.1.2 Le messager silencieux : une requête silencieuse

Dans la grande majorité des cas, le client dans une pharmacie transmet le message : la requête est prescrite par le médecin au pharmacien par l'intermédiaire d'une ordonnance. Il s'agit d'une requête non-verbale. La formulation de la requête peut se dérouler silencieusement. Le client peut se contenter alors de présenter l'ordonnance prescrite par le médecin au pharmacien sans prononcer un mot comme nous le montre les différents exemples ci-dessous :

---

<sup>247</sup> On peut imaginer une situation où le client (un mari envoyé par sa femme) est envoyé pour faire les courses, il lui est demandé de ramener tel et tel produits qu'il ne connaît pas particulièrement. Cette non-connaissance des produits ne se présente pas comme un handicap puisque leur fonction fait partie de la vie quotidienne et ordinaire. Tandis que les médicaments nécessitent une connaissance scientifique et supérieure de la matière. Et le remplacement d'un produit par un autre sans qu'il y ait recours à l'aide d'un professionnel est quasi-impossible. Alors que le remplacement d'un produit acheté dans une épicerie peut être à la portée de tout le monde.



### 3. Conclusion

Différents points ont fait surface lors de cette analyse. En France tout comme au Liban on a pu observer la diversité des formulations de la requête liée à son caractère "plus ou moins menaçant" selon les langues, les pays et les cultures. Dans les deux pays respectifs nous avons observé la réalisation de cet acte de langage sous différentes formes directes ou indirectes, brutales ou adoucies. Par contre nous avons remarqué la dominance des formulations indirectes et plus ou moins adoucies en France beaucoup. Peut-on conclure que les Libanais sont complètement insensibles, agressifs et ne se respectent pas les uns des autres ? Point du tout, cette analyse permet de montrer que ce qu'on interprète comme agressif et menaçant en France ne l'est pas forcément au Liban et vice versa. Ces différences ainsi que ces similitudes dépendent en partie du génie de chacune des deux langues.

Les dissemblances que nous avons relevées dans la réalisation des formulations de l'acte de requête entre la France et le Liban se situent à différents niveaux, nous avons remarqué que :

1. En France la majorité des actes de requête est indirecte et extrêmement adoucie alors qu'au Liban les formulations sont plutôt directes et non-accompagnées d'atténuateur pouvant la rendre "polie" et mieux acceptée par le destinataire.
2. Le type le plus fréquent dans les requêtes formulées lors des interactions de commerce en France se traduit sous forme de questions (requêtes indirectes interrogatives).
3. En France comme au Liban les interactions en pharmacie affichent un type de requête bien particulier celui de la "requête silencieuse" qui se réalise par la présentation de l'ordonnance.





# Chapitre 7

## Les termes d'adresse dans les interactions de commerce

1. Introduction
2. Définition générale des termes d'adresse dans les interactions de commerce
3. Analyse des termes d'adresse dans les commerces français
4. Analyse des termes d'adresse dans les commerces arabes
5. Localisation et nature des termes d'adresse

### 1. Introduction

« Que penser de ce code non écrit ? distance favorisée instance de sauvegarde, volonté de familiarité, coutume ethnique, corporative ou familiale... le tu et le vous bataillent dans les têtes. Bienheureux les Arabes et les Anglo-Saxons, le royaume du choix leur est épargné ! quant à nous, au fil du béguin ou de la timidité, nous nous acheminons cahin-caha vers une personne. La deuxième du singulier ? Ou la solennelle du pluriel. Avec la première, on s'expose alors que la deuxième assure la réserve. La troisième école consiste à laisser l'autre se prononcer le premier, cela peut certes entraîner le silence éternel. Et voilà pourquoi votre fille est muette... » (Claude Aubry, *Dites-moi tu*, Horay, 1999 : 7)

« Bienheureux les Arabes », nous ne sommes pas si certains de cela. En ce qui concerne les « Anglo-Saxons » on ne se permettrait pas d'aller jusqu'à les considérer comme « bienheureux » cette "affirmation" me paraît assez simpliste, il faudrait regarder ce point de plus près. Si nous observons de loin, il est très possible d'avoir le même regard que Claude Aubry et de décider qu'*a priori* comme dans la langue arabe l'utilisation du

pronom personnel « vous », le vous de politesse n'existe pas, cela rend effectivement, les locuteurs de cette langue parmi les « bienheureux ».

Dans ce petit extrait, on remarque que l'accent est mis sur le choix du pronom personnel à utiliser dans les interactions. Ce choix entre les pronoms personnels « tu » et « vous » en français n'est pas involontaire il est bien adapté et parfois même imposé par la situation ou la relation qui existe entre les participants. Optant pour l'un ou pour l'autre les participants exposent de ce fait la nature de la relation interpersonnelle qui les unit. Il faudrait ajouter à cela que le système des termes d'adresse ne se réduit pas aux pronoms d'adresse seulement.

Malheureusement, la langue est bien plus complexe que ce que nous croyons et les différences culturelles qui existent dans une langue engendrent cette complexité. Autant la surface apparente de ce que nous offre la langue peut nous sembler simple, transparente et accessible autant sa connaissance, sa maîtrise et sa pratique est complexe et ambiguë.

Parler une langue c'est toucher à la sensibilité, à l'intuition, à l'automatisme, à la connaissance du locuteur, de sa culture, de sa langue.

Ce qu'on appelle usuellement termes d'adresse<sup>248</sup>, TA, ce sont tous les termes que le locuteur peut utiliser pour désigner son allocataire.

## 1.1 *Intérêt de la recherche*

Le fait de travailler sur les termes d'adresse s'est peu à peu imposé, au fur et à mesure de la recherche. Au cours de la transcription du corpus nous avons été amenée par éthique à changer les prénoms des interlocuteurs, ce qui a soulevé un problème auquel nous ne nous attendions pas. Le changement des prénoms dans le corpus français était spontané et quasi automatique mais ce ne fut pas le cas pour les prénoms arabes, le processus de changement des prénoms de nos interlocuteurs était beaucoup plus épineux. Nous nous sommes aperçue que les prénoms étaient révélateurs d'une certaine partie de l'identité du porteur. Le changement de ce dernier sans prendre en considération sa connotation était jusqu'à un certain degré un changement de l'identité

---

<sup>248</sup> Une définition plus développée sur la notion de termes d'adresse sera donnée plus loin.

du porteur. Il est important de souligner que le Liban<sup>249</sup> est un pays multiconfessionnel et le choix du prénom peut revendiquer une appartenance religieuse ou tout au contraire un détachement religieux et dans les deux cas le choix n'est ni innocent ni neutre. Que le prénom porte une connotation religieuse ou pas, est assez révélateur.

On se rend vite compte que le changement des prénoms dans le corpus doit respecter la connotation du prénom réel. C'est-à-dire une personne qui se prénomme "Muhammad" prénom religieux musulman ne pourrait pas avoir comme pseudonyme dans la transcription "Alain", prénom d'origine chrétienne, ("saint Alain"). Se prénommer "Alain" en France, ne porte plus, du moins aujourd'hui, de connotation religieuse. Ce n'est pas le cas au Liban. La substitution de "Muhammad" doit être faite par un autre prénom musulman, tel "Omar", et "Marie", par un autre prénom chrétien par exemple "Rita" et non pas "Fatima<sup>250</sup>". Pour le choix d'un prénom musulman là aussi la sélection est délicate étant donné que certains prénoms religieux musulmans sont révélateurs des deux courants religieux de l'islam, le chiisme et le sunnisme. Se prénommer "Ali<sup>251</sup>" affiche une appartenance chiite alors que "Omar" une appartenance plutôt sunnite.

L'attention que nous avons portée aux termes d'adresse n'est pas le fruit du hasard. Partant de certaines expériences personnelles puis rajoutant celles des autres grâce aux informateurs, tous plus éloignés les uns que les autres de toutes activités et recherches en linguistiques, mais maîtrisant tous leur capacité linguistique en langue arabe. Nous nous sommes rendue compte que l'emploi des termes d'adresse en langue arabe est loin d'être aussi simple qu'on le pense. Même pour un locuteur natif du dialecte libanais, l'utilisation des termes d'adresse est assez ambiguë, et peut susciter le rire de temps en temps comme il peut être source d'une grande gêne à d'autres moments. Qualifier ceci d'"intrigue" peut paraître exagéré, certes, mais il nous semble important de souligner le

<sup>249</sup> Le cas est similaire pour les pays arabes voisins ; la Syrie, la Jordanie et la Palestine. Au Liban cet aspect est plus flagrant vu la dimension réduite du pays (10400km<sup>2</sup>) par rapport aux multiples confessions présentes, reconnues et revendiquées.

<sup>250</sup> « Fatima (Faima) (La Mecque, v. 606 - Médine, 632 ou 633), fille de Mahomet et de Khadidjah, épouse de Ali, cousin du Prophète et quatrième calife, mère de Hassan et de Husayn. Fatima, vénérée par tous les musulmans, fut idéalisée par les chiites. » (Dictionnaire Hachette, 1997).

<sup>251</sup> « Ali (ibn Abi Talib) ("Ali ibn Abi alib) (La Mecque, v. 600 - Kufa, 661), quatrième calife musulman, époux de Fatima, fille du Prophète (622). Élu calife en 656, déposé par Mu'awiyahler en 659, il fut assassiné en 661. Les chiites lui attribuèrent un pouvoir semi-divin, qu'il aurait tenu de Mahomet et dont héritèrent ses deux enfants, Hassan et Husayn. » (Dictionnaire Hachette, 1997)

sentiment d’ambiguïté, de complexité ainsi que d’hésitation que ressent le locuteur - ne serait-ce que l’espace de quelques secondes - lors de la formulation d’un terme d’adresse. On s’interroge sur le choix du terme d’adresse le plus approprié. Cette confusion se manifeste clairement dans l’exemple ci-dessous. Cette stratégie auquel à recours le locuteur est connu sous le terme de stratégie d’"évitement" qui bien entendu existe aussi en français. Pris par l’embarras du choix, le locuteur a recours tout simplement à la particule du vocatif /jā/ pour s’adresser à son destinataire.

166. Exemple : *Épicerie Toufic*

S <sub>1</sub>	ʃū jā	vous/hé quoi ?
C <sub>64</sub>	weḥde <b>Bonjus</b> <sup>252</sup>	un Bonjus
	[...]	

L’incapacité de mes informateurs à expliquer cette hésitation et cette confusion du locuteur arabe lors de l’utilisation des termes d’adresse réside dans le fait que leur emploi au Liban, comme dans le monde arabe, est assez complexe.

Cette complexité provient de l’utilisation des termes d’adresse dévoile non seulement une face du destinataire mais aussi notre perception du destinataire, et celle que ce dernier a de lui-même<sup>253</sup>, son milieu social sa religion<sup>254</sup>. Une partie de notre identité ainsi que celle de l’autre est dévoilée. Comme le souligne d’ailleurs Parkinson dans son ouvrage sur les termes d’adresse dans l’arabe égyptien :

« Investigating the meanings of terms of address requires one to look not only on the content level, but also below the line. Studies in pragmatics of language use have to show that defining and maintaining relationship is one of the most important functions of speech, and since terms of address deal directly with these two functions it is to be expected that the structure of a term of address system will be closely related to social variables defining speaker, addressee and their relation to each other. » (1985 : 2-3)

<sup>252</sup> "Bonjus" est une marque de jus.

<sup>253</sup> Au Liban l’insistance de certaines personnes sur le maintien de certains termes d’adresse tel « docteur » pour un médecin hors de son travail, dans sa famille et parmi ses amis nous pousse à présupposer l’importance de l’image reflétée par le titre et de la personne. Ou encore le refus de certains professeur à l’université d’être appelé autrement que « docteur »

<sup>254</sup> C’est le cas du Liban et des pays arabes du Proche-Orient, où la mixité des religions et des confessions n’est pas prise à la légère, bien au contraire elles apparaissent clairement dans tout comportement social et linguistique.

*Voici une expérience personnelle illustrant l'impact social et le poids que porte le choix des termes d'adresse utilisés dans le monde arabe. Lors de mes cours de français langue étrangère au Centre Culturel Français de Beyrouth, le tout premier jour de la session, je faisais faire un tour de table de présentation à mes étudiants<sup>255</sup>, n'ayant aucune idée de leur statut social et professionnel. Chacun des étudiants devait se présenter en "français" tant bien que mal. Arrive le tour d'une jeune femme dans la trentaine (35-38 ans à peu près) je la regarde toute contente et avec un grand sourire tout poliment, je m'adresse à elle en disant : « Et vous Madame ? » j'ai eu droit du tac au tac à une réponse aussi aimable qu'une porte de prison : « Pour commencer je ne suis pas Madame je suis Mademoiselle ! » Bon.*

*Ce fut le choc mais aussi la révélation ce terme d'adresse inoffensif, "neutre", voire plein de respect en France<sup>256</sup> a été mal accepté au Liban voire considéré comme mal approprié, et son utilisation met en évidence toute une contrainte sociale assez complexe.*

*Mon erreur était double. Inconsciemment, je m'étais "trop bien" muée dans la culture française et adopté les rituels, la politesse et le code de communication français et j'ai oublié pour un laps de temps ceux de la société libanaise et de la langue arabe, d'une part. Et d'autre part, parce que je suis libanaise, aux yeux de mon étudiante, la fausse utilisation du "bon" terme d'adresse ne peut pas être considérée comme une simple "inattention" de ma part mais plutôt comme une plaisanterie de mauvais goût ! dans la mesure où je suis censée reconnaître, ce qui est tout à fait vrai, les représentations socioculturelles qui accompagnent les termes d'adresse.*

*Le fait que mon étudiante soit vexée montre que la valeur des termes d'adresse, leur utilisation et la connotation qu'ils portent sont assez marquée au Liban. En m'adressant à cette demoiselle par "Madame" j'étais en train d'impliquer qu'elle était à un âge où elle aurait dû être mariée, implicitement et peut-être même ironiquement je la traitais de "vieille fille" ! Puisqu'au Liban, l'emploi du terme d'adresse "Madame" n'est considéré que pour les personnes mariées et toute utilisation de ce terme pour une personne non mariée ne peut qu'être considérée comme vexante. Tandis que l'erreur contraire, que ce soit en France ou au Liban : appeler une femme mariée par*

---

<sup>255</sup> Le public au Centre Culturel Français de Beyrouth est un public d'adulte de différents statuts sociaux et de confessions religieuses diverses.

<sup>256</sup> A. Wierzbicka souligne : « The French form *Madame* might seem to be related to *Mrs* in the way *Monsieur* is related to *Mr*, but this proportion is not really valid either, because *Madame* does not imply married status quite as clearly and emphatically as *Mrs* does. In French, if one wants to ignore a woman's married status, one can still use the form *Madame* ; it is also possible to combine *Madame* with any professional titles (e.g., *Madame le professeur*), but it is of course impossible to call anyone *Mrs Professor*. These facts suggest that whereas a *Mrs* is thought of as married woman, a *Madame* is simply a woman whom the speaker doesn't think of as married woman. » (1992 : 315)

*“Mademoiselle” peut être acceptée voire même considérée comme compliment. Le locuteur est parfois, repris, mais gentiment et avec le sourire, par la destinatrice.*

*Cette erreur fut par contre un très bon déclencheur pour la suite du cours, et m’a permis de bien expliquer à mes étudiants, l’emploi des termes d’adresse en France, leur utilisation, leur fonctionnement pour pouvoir parler correctement français sans pour autant vexer quelqu’un. Je tenais en particulier à sauver la face de cette malheureuse “demoiselle”.*

« De nos jours d’ailleurs, on appelle « Madame » une femme adulte, qu’elle soit marié ou non. Les célibataires qui tiennent à être appelées « Mademoiselle » le préciseront elles-même » (Weil, 1983 : 11-12 cité in Dumas, 2003 : 321)

Cette catégorisation et cette transparence du statut social, de la classe sociale, de la religion, des liens de parentés etc. qui apparaissent au Liban à travers l’emploi des termes d’adresse existe aussi en France, mais de façon plus opaque et plus flexible. L’importance attribuée à certaines représentations sociales comme le statut social, la religion, est plus marquée au Liban qu’en France

Ceci vient peut être du fait que la France est en principe, sous le régime de la laïcité, de l’égalité et de la fraternité entre les citoyens. Nous considérons d’ailleurs que la majorité des sociétés occidentales sont, comme le souligne Kerbrat-Orecchioni (1994 : 78), des « sociétés à éthos égalitaires ». L’égalité dans ces sociétés forme un « idéal interactionnel » et dont les comportements ostensiblement inégalitaires sont stigmatisés.

Une égalité dans les rapports entre les gens est beaucoup plus présente. Sur le plan linguistique elle se définit, entre autres, par la formulation des termes d’adresse, TA, qui sont le plus souvent plus ou moins “neutres”. Ce qui n’est pas le cas dans le monde arabe.

Le 16 octobre 1997, un décret ministériel est paru au Liban, mentionnant l’annulation des “titres honorifiques” (« *‘al alqab ‘al tafkhimiyya’* ») (qui jusqu’à cette date là était en application), utilisés entre les représentants et les responsables de l’État à tout niveau, expliquant que ces titres ont été hérités de l’empire ottoman et qu’il n’y a aucune raison de les garder car il est essentiel de trouver une nouvelle “langue”, dépourvue de tout honorifique tout comme beaucoup d’autres pays qui nous ont devancé. Il serait donc

plus approprié d'utiliser dorénavant le titre de « *as-sayed* » "Monsieur" entre les responsables officiels.

D'un point de vue plus romancé nous aurions pu croire tout simplement que nos responsables politiques ont (la finesse d'esprit de croire comme) adopté l'attitude d'Hadrien décrit par M. Yourcenar :

« J'avais refusé tous les titres. Au premier mois de mon règne, le Sénat avait paré à mon insu de cette longue série d'appellation honorifique qu'on drape comme un châle à franges autour du coup de certains empereurs. Dacique, Parthique, Germanique : Trajan avait aimé ces beaux bruits de musiques guerrières, pareils aux cymbales et aux tambours des régiments Parthes ; ils avaient suscités en lui des échos, des réponses, ils ne faisaient que m'irriter ou m'étourdir. Je fis enlever tout cela ; je repoussai aussi, provisoirement, l'admirable titre de Père de la Patrie, qu'Auguste n'accepta que sur le tard, et dont je ne m'estimais pas encore digne. Il en alla même du triomphe ; il eut été ridicule d'y consentir pour une guerre à laquelle mon seul mérite était d'avoir mis fin. Ceux qui virent de la modestie dans ces refus se trompèrent autant que ceux qui m'en reprochaient l'orgueil. Mon calcul portait moins sur l'effet produit chez autrui que sur les avantages pour moi-même. Je voulais que mon prestige fut personnel, collé à la peau, immédiatement mesurable en termes d'égalité mentale, de force, ou d'actes accomplis. Les titres, s'ils venaient, viendraient plus tard, d'autres titres, témoignages de victoires plus secrètes auxquelles je n'osais encore prétendre. J'avais pour le moment assez à faire de devenir, ou d'être, le plus possible Hadrien. » (*Les mémoires d'Hadrien*, Marguerite Yourcenar, Folio 1974 : 118)

Les termes d'adresse dans la langue arabe sont porteurs d'un poids non négligeable qui reste présent dans toute interaction quelle que soit sa nature. Leur présence ou leur absence est justifiée, réfléchi et choisie. L'utilisation des termes d'adresse est révélatrice de tout une culture et des mœurs sociales bien ancrées dans l'inconscient collectif de chaque pays, de chaque langue et de chaque individu.

Les sites de commerce sont un lieu vivant, ouvert et surtout assez représentatif de la vie de tous les jours mettant en scène des interactants véhiculant tout leur bagage linguistique.

## 1.2 *Remarques sur le vif*

La première étape du travail sur les termes d'adresse consiste à faire l'inventaire de tous les termes d'adresse qui se trouve dans les corpus et de tenter par la suite de les regrouper sous différentes catégories afin de pouvoir étudier leur fonctionnement, leur rôle pragmatique ainsi que leur valeur dans l'interaction.

Même si cela limite l'étude des termes d'adresse nous nous en tenons à l'analyse de ceux apparus dans le corpus uniquement<sup>257</sup>. Grande fut notre surprise lorsque nous nous sommes retrouvée devant une panoplie de termes dans le corpus arabe par opposition à un paradigme plus restreint dans le corpus français.

Une des premières différences est bien évidemment, l'utilisation du pronom de la deuxième personne du pluriel "vous" dit de politesse en langue française et qui n'existe pas en tant que pronom personnel de politesse en langue arabe.

« On-dit que Joséphine, furieuse d'être sans nouvelles de Napoléon, lui envoie pendant la campagne d'Italie (où on imagine volontiers qu'il y avait deux trois bricoles sur le feu) une lettre glaciale ou elle utilise un vous cinglant, et reçoit simplement une réponse : "vous toi-même" » (Claude Aubry ; *Dites-moi tu* ; 1999 : 8)

L'anecdote illustre parfaitement l'importance que peuvent prendre les termes d'adresse au sein des relations humaines. Un simple pronom, dans ce cas considéré comme une insulte, peut signifier tout autant qu'un long discours.

## **2. Définition générale des termes d'adresse dans les interactions de commerce**

### **2.1 *Noms et pronoms d'adresse***

Par souci de précision, nous ne pourrions nous contenter d'appliquer les définitions "générales" englobant à la fois les notions qui se trouvent dans les deux corpus, étant donné les différences qui peuvent exister par moment dans la réalisation, la structure, les rituels propres aux interactions. Pour cela, nous avons adopté une définition appropriée à chaque corpus, à chaque langue. Cette méthode de travail ne va pas à l'encontre de la recherche comparative, au contraire, elle explique bien le fait que la description du fonctionnement de l'interaction dans une langue peut être totalement différente de l'autre. Pour cela la définition doit être assez large pour une première explication globale, qui se précisera de plus en plus en devenant propre à chaque langue.

---

<sup>257</sup> Pour une étude étendue des termes d'adresse en arabe égyptien voir Parkinson (1985).



Quand on parle de termes d'adresse, TA, plusieurs termes viennent s'y greffer nous retrouvons les diverses catégories : nom, prénom, anthroponyme etc. ainsi que les différentes fonctions : vocatif, appellatif etc.... Peut on considérer ces termes là comme *faisant partie*, ou représentant des sous-groupes de ce qu'on appelle termes d'adresse ou TA ?

Qu'est ce que les termes d'adresse ? Ce que nous appelons termes d'adresse, c'est tout « terme verbal<sup>258</sup> » ou morphème verbal utilisé par le locuteur pour désigner son allocutaire. Le choix de ce terme affiche une valeur relationnelle distante ou proche entre les interactants. La manifestation de cette valeur relationnelle et l'utilisation des TA est culturellement bien définie et codifiée dans chaque société.

Cette définition globale des termes d'adresse peut répondre jusqu'à une certaine limite aux représentations culturelles linguistiques de la langue française et arabe.

L'utilisation des termes d'adresse dépend ainsi de la relation qui existe entre les interactants. Leur manifestation ainsi que leur réalisation dans l'interaction est différente d'une langue à l'autre mais le dévoilement de la nature de la relation est toujours le même. Ils indiquent par leur emploi la relation qui unit les interactants. Celle-ci se manifeste par des degrés de proximité ou de distance par la hiérarchie ou l'égalité qui existent dans les rapports des interactants.

Les valeurs relationnelles sont exposées par les termes d'adresse Traverso (2003) décrit le système présenté par Brown et Gilman (1960) qui détermine l'usage des termes d'adresse dans les langues européennes aux formes T et V. La forme T représente la proximité et l'égalité et la forme V celle de la distance et de la hiérarchie :

« Les études sur les termes d'adresse ont cherché à rapporter les usages à un système. La référence est l'étude de Brown et Gilman (1960), qui, à partir d'une mise en perspective historique des usages dans les langues européennes, opposent une répartition des usages se fondant sur deux axes :

- l'axe du pouvoir qui est par définition non réciproque. Le plus puissant emploie T, le moins puissant emploie V ;
- l'axe de la solidarité, qui est par définition réciproque.

La règle qu'ils dégagent pour les usages actuels peut être résumé de la manière suivante :

- si les usages sont réciproques, l'opposition se fait selon l'axe de la solidarité ;
  - si les usages sont non réciproques, l'opposition se fait selon l'axe du pouvoir »
- (2003 : 93)

<sup>258</sup> Expression utilisée par Traverso : *L'analyse des conversations* (1999 : 96).



langues. L'arabe par contre, tout comme l'anglais, se contente d'une forme unique.

Certaines langues comme le français utilisent une variation dans les pronoms d'adresse pour marquer cette relation de proximité et de distance (tu/vous<sup>259</sup>). Tandis que la nature même de cette relation n'est pas manifestée par les pronoms d'adresse mais par la variation dans l'utilisation des termes d'adresse en arabe.

► **Les noms d'adresse** : ils représentent les syntagmes nominaux ayant une fonction vocative. Nous pouvons diviser les noms d'adresse en différentes catégories parmi lesquelles :

- les noms personnels (nom, prénoms, diminutifs, surnoms),
- les termes de parenté,
- les titres,
- les noms de profession,
- les appellatifs du type « madame », « monsieur » etc.

L'utilisation ainsi que la représentation des termes d'adresse diffèrent d'une société à l'autre.

Cette différence dans la réalisation des termes d'adresse met au clair une partie du système linguistique bien ritualisé, culturellement codifié et propre à chaque langue. Cette différence ne s'arrête pas au stade linguistique mais regroupe toutes les valeurs sociales et culturelles qui apparaissent dans le langage. La méconnaissance de ces règles ne peut aboutir qu'à des blocages et des malentendus entre les interactants lors de la communication.

---

<sup>259</sup> « En me montrant une basse, elle m'a dit :

- C'est votre guitare préférée ?

Et moi je ne savais pas si j'avais envie de l'embrasser parce qu'elle n'y connaissait rien ou si c'était parce qu'elle me disait " vous " alors que tout le monde me dit " tu " en me tapant sur le ventre...

Depuis le Président de la République jusqu'au dernier des trous du cul, tous, ils me disent " tu " comme si on avait gardé les cochons ensemble. C'est le milieu qui veut ça. » (A. Gavalda, *Je voudrais que quelqu'un m'attende quelque part*, J'ai lu, 1999 : 64)

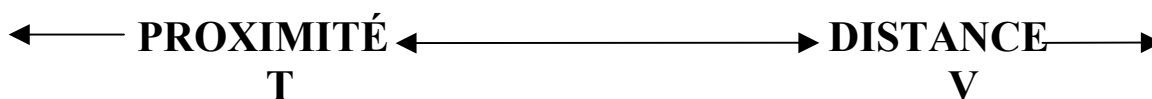
## 2.2 *Inventaire des catégories de termes d'adresse*

Ce tableau représente l'inventaire des différentes catégories de termes d'adresse répertoriés dans les corpus étudiés. Ceux-ci sont classés en fonction des corpus dans lesquels ils ont été observés mais également en fonction de leur nature et surtout selon qu'ils affichent des relations plus ou moins proches entre les participants.

Un véritable fossé apparaît entre ceux utilisés en France et ceux utilisés au Liban <sup>260</sup>, l'on peut regrouper ces deux derniers du fait de leur très grande similarité.

---

<sup>260</sup> Voir Hmed et Dimachki 2002a.



<b>FRANCE</b>	
<b>Pronoms d'adresse</b>	<b>“TU”</b>
<b>Noms d'adresse</b>	<b>“VOUS”</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Prénom / (Nom)</b> <i>*Termes amicaux ou affectueux</i></li> <li>- <b>Termes de plaisanterie à la limite de l'insulte</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Termes de professions</b></li> <li>- <b>Appellatifs types : “madame, monsieur”</b> <i>*Madame X</i> <i>*Madame</i></li> <li>- <b>Prénom / Nom</b> <i>*Termes amicaux ou affectueux.</i></li> </ul>
<b>LIBAN</b>	
<b>Pronoms d'adresse</b>	<b>2<sup>ème</sup> personne du singulier “Tu” « ?ata/?anti » (masculin/féminin)</b>
<b>Noms d'adresse</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Noms et “catalogages”</b> <i>*Nom, prénom et diminutifs</i> <i>*Le catalogage</i></li> <li>- <b>Termes de parenté</b> <i>*'axx/'uxt (frère/sœur)</i> <i>*Les « kuniya » : « 'abu/'um X » (père/mère de)</i></li> <li>- <b>Termes de plaisanterie</b></li> <li>- <b>Les paires de surenchère</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Termes de parenté</b> <i>*Terme pour oncle « ?am »</i> <i>*Les « kuniya » : « 'abu/'um X » (père/mère de)</i></li> <li>- <b>Termes de respect “appellatifs”</b> <i>*Termes religieux</i> <i>*Termes étrangers</i> <i>*Termes de profession</i> <i>*Appellatifs particuliers</i></li> </ul>
<b>Constructions particulières des structures appellatives en arabe</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vocatif /jā/</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vocatif /jā/</b></li> </ul>

- La première constatation concerne, comme cela a été mentionné, le système des pronoms personnels en français comme le souligne Traverso :

« Le système des pronoms d'adresse français utilise la deuxième personne : le singulier "tu" est utilisé pour un interlocuteur unique, et le pluriel est utilisé pour un allocataire pluriel ou pour un allocataire unique comme forme de politesse. »  
(2003 : 88)

- La deuxième constatation concerne l'emploi des pronoms personnels en français, en effet le choix du pronom "tu" ou "vous" dans les interactions en français dépend directement du rapport plus ou moins proche qu'existe entre les participants comme cela a été cité ci-dessus. Le tableau montre en effet qu'au Liban il y a des termes d'adresse spécifiques formulés pour traduire le respect et la distance.

En arabe, le "vous" de politesse n'existe pas, ce qui explique le seul pronom "tu" Cependant l'inexistence du "vous" de politesse ne signifie pas l'inexistence de règles de politesse dans cette culture.

Les petites "vaguelettes" du tableau schématisent une démarcation non figée entre les éléments. Ceux-ci se combinent avec les éléments se trouvant en dessous ou à côté. En ce qui concerne le système des termes d'adresse en France par exemple, nous pouvons très bien observer l'utilisation d'un terme d'adresse du type "prénom" juxtaposé dans un énoncé avec un pronom personnel "tu" ou encore un terme de profession combiné avec le pronom personnel de politesse "vous".

Les pronoms d'adresse non pas été séparé des noms d'adresse dans le tableau ci-dessus du fait que la relation de distance et de proximité qui existe entre les interactants est manifestée par les pronoms d'adresse en particulier les noms les nom d'adresse nuancent cette relation de proximité et de distance (+proche, -proche).

### ***2.3 Rôle et fonctionnement pragmatique des termes d'adresse selon Parkinson***

Dans son travail sur les termes d'adresse dans le dialecte égyptien, Parkinson (1985) attribue trois fonctions pragmatiques aux termes d'adresse. Ces fonctions se situent :

- ➔ *Par rapport à l'acte de langage* : Selon leur nature et leur emploi, les termes d'adresse peuvent adoucir ou durcir l'acte de langage. L'usage d'un diminutif ou d'un terme affectueux peut lénifier l'acte de langage qu'il accompagne au contraire, un terme d'adresse d'injure par exemple, ne peut que le rendre sec et brusque.
- ➔ *Par rapport à la « mécanique de la conversation »* Les termes d'adresse jouent un rôle important dans la gestion des tours de parole dans l'interaction.
- ➔ *Par rapport au niveau relationnel* : Les termes d'adresse jouent un rôle de dévoilement du locuteur et du destinataire, lors du fonctionnement de l'interaction. Leur fonction est assez déterminante et fondamentale dans l'interaction, ils représentent comme nous l'avons dit ci-dessus, la nature de la relation entre le locuteur et le destinataire, ils révèlent une partie importante de l'identité du destinataire et du locuteur, concernant l'âge, le milieu social, le niveau d'éducation, la religion à laquelle ils appartiennent etc....

Parkinson (1985) considère les termes d'adresse comme étant un des outils les plus importants pour la compréhension de la communication et le bon fonctionnement de l'interaction dans son contexte social.

### **3. Analyse des termes d'adresse dans les commerces français**

En français la relation de proximité et de distance se manifeste à deux niveaux par deux aspects ; d'une part un côté symétrique (présenté par les pronoms d'adresse) et d'un autre côté une dissymétrie (présenté par les noms d'adresse). D'une manière générale l'emploi du pronom d'adresse "tu" présuppose une relation plus ou moins proche et égalitaire entre les interactants. Ainsi que l'emploi du pronom d'adresse "vous" présuppose une relation plus ou moins distante et peut être hiérarchique. La définition de la nature de la relation entre les interactants est affinée par le choix et l'emploi des termes d'adresse qui accompagnent les pronoms d'adresse. Les noms d'adresse

affichent le degré (+proche -proche) de proximité ou de distance qui lie/unie les interactants.

Le premier niveau définit la nature de la relation par l'utilisation des pronoms d'adresse "tu" (relation plus ou moins proche, familière, amicale etc.) et le "vous" (relation plus ou moins distante) les interactants affichent la couleur de la relation. Le deuxième niveau qui est manifesté par les noms d'adresse révèle le degré de proximité ou de distance qui existe entre les interactants. L'utilisation d'un "vous" accompagné d'un appellatif du type "monsieur" représente une relation plutôt distante entre les interactants, alors que le même "vous" accompagné d'un prénom représente une relation toujours distante mais le degré de connaissance et de rapprochement entre les interactants et plus prononcé et permet l'emploi du prénom. On suppose qu'une histoire conversationnelle avait commencé entre les interactants. La nature de la relation entre les interactants peut apparaître par la combinaison à deux niveaux des termes d'adresse et des pronoms d'adresse :

1. *Définition de la nature de la relation* : c'est le premier niveau, ce niveau est marqué par l'utilisation des pronoms d'adresse "tu" ou "vous". Le "tu" pour une relation plus ou moins proche et le "vous" pour une relation plus ou moins distante. Cette relation est liée à différents facteurs relatif à l'âge, au sexe, à la position hiérarchique etc.

#### 167. Exemple : Petit Casino

S<sub>1</sub> (à C<sub>17</sub> qui discutait toujours) **tiens Popole**<sup>261</sup>-> **tiens Popole coupe** donc deux tranches de jambon pour la da:me (rire)  
 C<sub>17</sub> (à C<sub>16</sub>) voilà mada:me  
 C<sub>16</sub> ah oui c'est bon->  
 [...]

<sup>261</sup> Le client C<sub>17</sub> n'est pas un simple client, il est le boucher, de la boucherie "d'à côté".



168. Exemple : Pharmacie Moriol

S<sub>2</sub> (à C<sub>18</sub>) monsieur  
C<sub>18</sub> bonjour  
S<sub>2</sub> **comment allez vous**↑(?)  
C<sub>18</sub> ça va  
S<sub>2</sub> oui-> ça fait longtemps qu'j'vous aie pas vu dis->  
[...]

Les deux exemples ci-dessus montrent deux natures, *types* de relation différentes. Dans l'exemple n°167 l'usage du pronom personnel "tu" « *tiens Popole coupe* » marque une relation plus ou moins proche entre les interactants. En plus de la relation amicale qui lie C<sub>17</sub> avec les gérants du Petit Casino, ils partagent tous les deux le même statut ils sont tous les deux commerçants.

Par opposition à l'exemple n°167, dans l'exemple n°168, nous avons une relation plus ou moins distante entre les participants. Cette distance est marquée par l'emploi du pronom personnel de politesse le "vous" « *comment allez-vous* ». En dépit des salutations complémentaires une distance est marquée entre les interactants.

2. Définition du degré de proximité ou de distance : le deuxième niveau marque le degré de proximité ou de distance dans la relation. Et ce degré de rapprochement entre les allocutaires apparaît plus explicitement par l'utilisation des termes d'adresse proprement dis.

169. Exemple : Pharmacie Moriol

S<sub>2</sub> (à S<sub>1</sub>) **dites Sandrine** JUVANEX est c'qu'on a JUVANEX non ↑(?) hein-> JUVANEX  
j'le vois pas  
C<sub>18</sub> ↑si la haut  
S<sub>1</sub> là  
C<sub>18</sub> la haut tout en haut  
S<sub>2</sub> (à S<sub>1</sub>) **allez mon p'tit montez**  
[...]

L'exemple n°169 est assez intéressant parce qu'il expose d'une façon assez claire la valeur que portent les termes et pronoms d'adresse. L'usage du pronom personnel "vous" « *dites, allez* » met au clair différents points :

- d'une part les interactants se trouvent dans un lieu institutionnalisé, un lieu de travail, un commerce. Il s'agit à prime abord d'une relation de travail qui peut inciter l'emploi du "vous".
- d'autre part le "vous" dans cet exemple ci-dessus, répond surtout à la position hiérarchique qui existe entre les interactants : S<sub>2</sub> est l'employeur S<sub>1</sub> est l'employée. Une certaine distance est présente à ce niveau elle doit à être respectée entre ces participants.
- S<sub>2</sub> est d'un certain âge et on présuppose que S<sub>1</sub> vouvoie S<sub>2</sub> par respect de la différence d'âge.

170. Exemple : Pharmacie Moriol

[...]  
 S<sub>1</sub> (à S<sub>1</sub>) j'ai vu **vo'te** chatte dans la vitrine tout à l'heure  
 S<sub>2</sub> (à C<sub>18</sub>) (*inaudible*) 3-2-5-5 et 2-7-7 et 1-8 et 4-12 et 1-13 c'est bon vous signez et moi je je (*inaudible*) toute seule  
 [...]

171. Exemple : Pharmacie Moriol

[...]  
 S<sub>2</sub> (à C<sub>4</sub>) elle me dit va voi::r↑ elle a elle venait du parc elle a traversé la rue-> elle est rentrée à la pharmacie->↓ hein↑(?) moi j'crovais qu'elle était dans la cours je croyais qu'elle était tranquille elle regardait les voitu::res eh ben non↑ elle venait du parc (.) ma:: foi↓ (à S<sub>1</sub> qui était sortie est rentrée de chez la fleuriste d'à coté avec un bouquet) **dites vous vous auriez** pu les laiss/ les laissez jusqu'à ce soi::r chez elle hein->  
 S<sub>1</sub> les quoi↑(?)  
 S<sub>2</sub> les fleu::rs↑  
 S<sub>1</sub> mais ça ça n's'arro::se pas  
 S<sub>2</sub> et l'au:tre↑(?)  
 S<sub>1</sub> ça je vais l'mettre juste à:: à tremper  
 S<sub>2</sub> oui mais **vous les aurez** mieux au frais-> laisser ren remportez les lui-> les fleurs dans un va:se les fleurs qu'i'les mettent dans un vase chez eux-> (à C<sub>4</sub> qui attendait) c'est tout c'que vous desirez↑(?) (à S<sub>1</sub>) si: j'vous assure hein->  
 S<sub>1</sub> hein↑(?)  
 S<sub>2</sub> ram/**ram'nez** les **vous allez** les prendre à 7 heu::re (à C<sub>4</sub>) c'est tout↑(?)  
 [...]

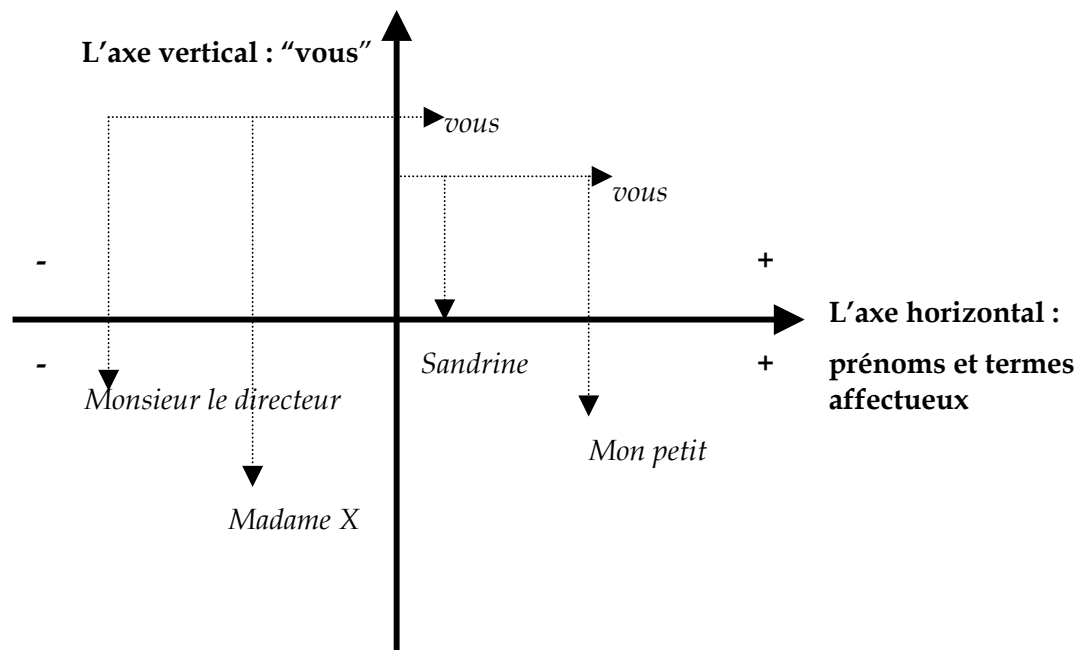
Les deux interactants S<sub>1</sub> et S<sub>2</sub> se vouvoient. Les pronoms, comme nous l'avons dit marquent la nature de la relation. Une relation de travail unit les interactants et on remarque aussi que l'axe hiérarchique ainsi que celui de l'âge sont bien respectés.

D'un point de vue général, il est de rigueur de vouvoyer son supérieur hiérarchique qui, lui, peut dans certains cas (celui de l'école par exemple) tutoyer ses subordonnés. Ce n'est pas le cas dans cet exemple puisque l'employeur  $S_2$  vouvoie son employée.

En revanche, l'emploi des termes d'adresse (exemple n°169) manifeste un degré de proximité assez net entre les interactants.  $S_1$  s'adresse à  $S_2$  en l'appelant par son prénom « *Sandrine* » puis en utilisant un terme affectueux « *mon p'tit* ». Le fait que  $S_2$  choisit un terme affectueux pour s'adresser à  $S_1$  affiche un degré de proximité qui unit les interactants.

Nous pouvons schématiser cette relation par un croisement des deux axes, l'axe de la *distance* qui met en évidence le degré de proximité et de distance (+proche -proche) entre les participants. Il caractérise la relation *horizontale* ; d'où dans l'exemple ci-dessus (n°169) l'utilisation du prénom et du terme affectueux.

Et sur le deuxième axe, l'axe de *hiérarchie* ou de « *domination* » comme le souligne Kerbrat-Orecchioni, cet axe définit la relation *verticale*, qui est marquée par le pronom personnel "vous" de politesse.



Le choix d'une combinaison entre les pronoms personnels "tu" et le "vous" de politesse se définit. Un mélange entre l'emploi des termes d'adresse et le pronom personnel approprié se dessine afin de donner une image assez proche de la réalité qui définit la nature de la relation entre les participants.

Le vouvoiement pourrait exprimer une froideur et une distance dans la relation et le tutoiement à lui tout seul, pourrait manifester une familiarité non souhaitée comme le souligne Montandon :

« De nos jours, dans certaines conditions précises (exercices d'un même métier, appartenance à un même mouvement politique), le tutoiement se veut l'indice de relation de compagnonnage, mais sans correspondre toujours à une intimité sincère. Si dans les milieux politiques, cet usage semble le vestige du tutoiement fraternel du XVIII<sup>e</sup> siècle, dans les grandes entreprises européennes, formées sur le modèle d'outre-Atlantique, il paraît, du moins lorsqu'il s'établit entre égaux, le signe d'une américanisation des relations humaines. De façon comparable, l'appellation par prénom, réservé sous l'Ancien Régime aux domestiques et aux personnes d'un rang inférieur, témoigne aujourd'hui de la même influence, notamment lors de la cérémonie des présentations qui, dans certains milieu se font désormais « à l'américaine ». (1995 : 386)

Cette combinaison, entre terme d'adresse - évoquant un degré de proximité dans la relation - et l'utilisation du pronom d'adresse - qui caractérise une distance - est, très fréquente et assez révélatrice de la nature de la relation qui lie les participants. Néanmoins, certains termes d'adresse ne peuvent être utilisés qu'avec le pronom personnel "tu" et d'autres qu'avec le pronom personnel "vous".

<b>TU</b> ←	→	<b>VOUS</b> -
+		-
Termes d'adresse utilisables TU	Termes d'adresse utilisables avec les deux pronoms TU/VOUS	Termes d'adresse utilisables VOUS
- Terme de plaisanterie, limite insulte	- Prénom / Nom <i>*Termes amicaux et affectueux</i> - Terme de plaisanterie	- Termes de professions - Appellatifs types : "madame, monsieur" <i>*Madame X/Monsieur X</i> <i>*Madame/Monsieur</i>

Dans les interactions des commerces français, et plus largement dans les interactions verbales en France, les interactants choisissent de s'adresser les uns aux autres en fonction d'un nombre réduit d'axes pertinents.

- Les axes de l'âge et du sexe se révèlent être les plus importants. En effet en fonction de l'âge et du sexe de l'interlocuteur, les termes d'adresse le concernant varieront.

On peut schématiser ainsi l'emploi des pronoms personnels "vous" et "tu" en fonction de l'âge.

Le choix du vouvoiement ou du tutoiement entre participants dépend de normes particulières. Dans certains milieux sociaux, on utilise avec les très jeunes enfants n'ayant pas encore acquis toutes les subtilités de la politesse verbales.

- ➔ Participant (adulte) → Participant (enfant) : Tutoiement
- ➔ Participant (enfant) → Participant (adulte) : Vouvoiement
- ➔ Participant (adulte) → Participant (adulte) : le choix du pronom personnel dépend cette fois du degré de proximité des interactants avec une adaptation du pronom en fonction du sexe des participants.

- L'axe de la proximité est, comme on vient de le voir, lui aussi déterminant dans le choix des pronoms personnels adressés à l'interlocuteur. On peut schématiser ainsi son emploi :
  - ➔ Relation (+ ou -) proche : tutoiement
  - ➔ Relation (+ ou -) distante : vouvoiement
- L'axe de la hiérarchie est le troisième axe pertinent concernant l'emploi des pronoms personnels.

### ***3.1 Nature et réalisation des termes d'adresse dans les interactions de commerce en France***

Les termes d'adresse relevés dans les corpus français sont, dans la grande majorité, des termes que nous pouvons qualifier de distants (appellatifs du type "madame", "monsieur") du fait qu'ils ne comportent que très peu de traits sémantiques (âge et sexe). Du point de vue de la relation interpersonnelle, ces termes ne sont pas très significatifs puisqu'ils n'affichent aucune relation particulièrement proche, c'est en ce sens qu'on peut les qualifier de "neutres" dans ce contexte là en particulier.

Cependant, la relation interpersonnelle entre les participants utilisant ces termes, même si elle est plutôt de nature distante (en particulier du fait aussi que ces termes se combinent avec le pronom personnel "vous") peut être de natures très diverses puisque ces termes peuvent surgir entre des participants qui se rencontrent pour la première fois comme entre des participants ayant une histoire conversationnelle plus ou moins importante. Dans ce cas, la seule analyse des termes d'adresse ne suffit pas à déterminer le type de relation qui existe entre les participants et il est nécessaire d'étudier d'autres éléments de l'interaction verbale, comme les thèmes abordés par exemple.

Les participants aux interactions en France accompagnent les salutations en début et en fin d'interaction par des appellatifs issus d'un paradigme restreint, comme le montre le tableau récapitulatif. L'exemple prototypique ci-dessous illustre ce fonctionnement.

172. *Exemple : Petit Casino*

C<sub>7</sub>    bonjour madame  
S<sub>1</sub>    (à C<sub>7</sub>) bonjour madame (S<sub>1</sub> part au fond du magasin discuter avec deux clientes) (..) (à C<sub>8</sub>) bonjour m'sieur (C<sub>8</sub> attendait à la caisse)  
C<sub>8</sub>    bonjour madame  
[...]

### 3.1.1        Les pronoms d'adresse

Dans la grande majorité des interactions nos corpus, le choix du pronom personnel est "vous" de politesse. Nous avons repéré un seul emploi du pronom personnel "tu", que ce soit en épicerie et en pharmacie, même si la relation qui existe entre certains habitués et les commerçants nous laisse penser que l'utilisation du pronom personnel "tu" pourrait être accepté.

173. *Exemple : Pharmacie Lorient*

C<sub>13</sub>   (à S<sub>2</sub>) bonjour (inaudible)  
S<sub>2</sub>    (à C<sub>11</sub>) bonjour m'sieur Dupont (à C<sub>13</sub>) ↑ alors **vous** attendez->  
C<sub>13</sub>   hein->  
S<sub>2</sub>    vous attendez->  
C<sub>13</sub>   ↑ ah bon->  
S<sub>2</sub>    ↑ eh oui-> eh oui-> eh oui oui voui voui  
S<sub>1</sub>    (fait la bise à C<sub>13</sub>, et le sert) c'est à **vous**↑(?)  
S<sub>2</sub>    (fait les comptes) bon (inaudible) 10 et 1-10  
C<sub>13</sub>   **vous** en avez des cho:ses  
[...]

Cette quasi-systématicité dans l'emploi du pronom personnel "vous" de politesse entre les interactants souligne le caractère plus ou moins formel et distant qui se dégage des interactions de commerce. Ce contrôle dans la familiarité manifestée par les interactants lors des échanges peut provenir de la nature même des interactions. Les interactions dans les commerces répondent avant tout à une finalité pratique, la transaction ; les interactants sont présents *a priori* afin d'effectuer un travail donné (i.e. le commerçant) et de se procurer un bien monnayé (i.e. le client).

### 3.1.2 Les noms d'adresse.

#### 3.1.2.1 Les appellatifs type « madame »/« monsieur »

Nous pouvons qualifier, dans les interactions de commerce, les appellatifs du type « madame » / « monsieur » de neutres :

« Les termes d'adresse neutres ne véhiculent que très peu d'information sur la personne désignée ou sur la relation existant entre les participants, excepté le fait qu'ils maintiennent une certaine distance. Il s'agit de « madame », « mademoiselle », et « monsieur », etc. qui ne donnent accès qu'à trois types d'informations : le sexe des participants, le nombre des participants (« madame » vs « mesdames ») et le statut social des participantes féminines (« mademoiselle » vs « madame »). La distinction entre femmes célibataires et femmes mariées est moins affirmée qu'elle ne l'a été dans le passé où il aurait pu sembler vexant d'adresser un « madame » à une « demoiselle », et vice versa. [...] La distinction entre femmes célibataires et mariées s'atténue au profit d'une autre distinction : celle de l'âge. Ce sont surtout les jeunes femmes que l'ont désigné grâce à « mademoiselle ». (Dumas, 2003 : 321)

Le paradigme des noms d'adresse dans les interactions de commerce en français est assez restreint en comparaison avec celui de la langue arabe. Nous pouvons répartir d'après notre corpus les termes d'adresse en français dans les commerces dans différentes catégories. La relation qui existe dans les commerces entre les clients et le commerçant se situe à distance variée.

La relation entre les clients et le commerçant reste d'une manière générale plus ou moins distante. Nous pouvons les classer de la plus distante à la moins distante :

1. Les termes d'adresse les plus fréquents sont "monsieur/madame". Leur réalisation la plus courante est au moment de l'ouverture et de la clôture de l'interaction. Ils accompagnent habituellement les salutations et les remerciements.

174. Exemple : Pharmacie Lorient

S<sub>1</sub> (à C<sub>7</sub>) **monsieur bonjour**  
C<sub>7</sub> (un habitué) bonjou:r (présente l'ordonnance à S<sub>1</sub>)  
[...]

2. Dans certains cas les appellatifs "madame/monsieur" sont suivis par le nom du client ou du commerçant (parfois même du prénom) ceci dénote un certain



rapprochement dans la relation puisque les participants dans ce cas là affichent leur connaissance par l'emploi du nom de la personne :

175. Exemple : Pharmacie Morioli

S<sub>1</sub> (à C<sub>9</sub>, une habituée qui vient de rentrer) madame bonjour  
S<sub>2</sub> (qui arrive elle parle toute seule) alors il me faut (puis s'adressant à C<sub>9</sub>)  
┌ bonjour Madame vous êtes rentrée↑(?)  
C<sub>9</sub> └ bonjour **madame Morioli**. tout va bien j'suis rentrée j'suis rentrée il'y a pas longtemps  
[...]

176. Exemple : Petit Casino

S<sub>1</sub> (*rire* à C<sub>18</sub>) bonne journée au r'voir madame (*rire* à C<sub>20</sub>) **monsieur Baudet vous** ici↑(?)  
C<sub>20</sub> non j'suis au zoo  
S<sub>1</sub> ah **vous** êtes au zoo↑(?) (*petit rire* à C<sub>21</sub>) bonjour madame↓ faites voir  
C<sub>21</sub> bonjour madame voilà (*en posant ses courses sur le tapis*) c'est vous qui pesez↑(?)  
S<sub>1</sub> c'est moi qui pèse (..) voilà↓  
[...]  
C<sub>21</sub> i'faut êt'e cool ┌ ça sert à rien d'courir->  
S<sub>1</sub> └ restez cool-> (*rire*) faut êt'e cool-> **monsieur Baudet**  
[...]

### 3.1.2.2 Noms, prénoms et diminutifs

Les prénoms et diminutifs sont plus rares dans les interactions de commerce, ils sont généralement adressés aux clients particuliers, aux habitués plus précisément. Ils dénotent une proximité dans la relation, un degré de connaissance entre le commerçant et le client, ici l'emploi du pronom personnel "tu" est généralement adopté. Néanmoins, dans certains cas, diminutifs, termes affectueux<sup>262</sup> et prénoms sont accompagnés malgré tout par le pronom personnel "vous" de politesse.

---

<sup>262</sup> Voir ci-dessus l'exemple n°147.

## 177. Exemple : Petit Casino

S<sub>1</sub> au r' voir monsieur merci↓ (à une fillette qui entre en chantant) bonjour-> (à C<sub>26</sub> la mère) **bonjour Hugnette**  
 C<sub>26</sub> (à ses enfants) ben allez-> la maternelle rentrez d'abord  
 [...]
   
 C<sub>26</sub> non mais-> (le bébé pleure)  
 [...]
   
 S<sub>1</sub> (à C<sub>26</sub>) ben-> voilà-> **tu l'fais** pleurer  
 C<sub>26</sub> oui oui (rire)  
 [...]

## 178. Exemple : Petit Casino

[...]
   
 C<sub>17</sub> ah i'jasent hein les gens-> hein-> (inaudible) que j'vienne voir:re Christiane i'doivent dire tient la bouchère est cocue (rire inaudible)  
 C<sub>13</sub> (rire inaudible)  
 [...]
   
 C<sub>13</sub> (inaudible) au r' voir Popole au r' voir messieurs dames merci->  
 S<sub>1</sub> (rire)  
 C<sub>17</sub> (à C<sub>13</sub>) au r' voir mada:me bonne journée hein->  
 [...]
   
 S<sub>1</sub> (rire) **Popole tu** as du cœur↑(?)  
 C<sub>17</sub> du cœur heu-> j'ai mon cœur si **tu veux** t'en voulais beaucoup->  
 S<sub>1</sub> non t'en a ou t'en a pas↑(?)  
 [...]

## 3.1.2.3 Termes de plaisanterie

L'utilisation de termes de plaisanterie est rare dans les interactions de commerce. Même quand elle a lieu, elle est souvent accompagnée du pronom de politesse "vous".

## 179. Exemple : Petit Casino

[...]
   
 C<sub>13</sub> ça enregistre tout c'qu'on dit là  
 S<sub>1</sub> ouais->  
 C<sub>13</sub> ah bon↓ (rire général)  
 S<sub>1</sub> le rire inclus hein->  
 C<sub>13</sub> (ri de plus belle)  
 S<sub>1</sub> (rire)  
 C<sub>17</sub> ben alors alors ça c'est->  
 S<sub>1</sub> ça c'est d'bon cœur hein-> je n'dirais pas votre nom ça va  
 C<sub>17</sub> (à moi) moi j'suis l'boucher-> quoi-> [(rire à C<sub>13</sub> et S<sub>1</sub>) pour y mette à son papier->  
 C<sub>13</sub> (en riant de plus belle)  
 C<sub>17</sub> (en s'adressant à C<sub>13</sub>) **la vache folle** (rire)  
 S<sub>1</sub> (à C<sub>16</sub> en lui rendant la monnaie) [5-6-7-8-9 bon↓ c'est ça  
 C<sub>13</sub> (toujours en riant de plus belle) [moi j'peux plus-> (rire très fort)  
 C<sub>17</sub> bon c'est la **vache folle** (rire) j'danse toute seule

C<sub>16</sub> (en s'adressant à C<sub>17</sub>) c'est l'taureau c'est l'taureau  
 C<sub>13</sub> ben l'taureau l'taureau (rire) hé c'est à voir->  
 S<sub>1</sub> oh c'est à voir↓ (rire général)  
 C<sub>17</sub> ouh là-> alors **vous** avez vu d'taureau pendant la guerre alors (rire)  
 [...]

C<sub>13</sub> (inaudible) au r'voir Popole au r'voire messieurs dames merci->  
 S<sub>1</sub> (rire)  
 C<sub>17</sub> au r'voire mada:me bonne journée hein->  
 C<sub>13</sub> à **vous** aussi hein->  
 [...]

Il est important de situer le contexte dans lequel se déroule l'interaction suivante. C<sub>17</sub> est le boucher de la boucherie qui se trouve à coté du Petit Casino. Il est souvent au Petit Casino et des liens d'amitiés se sont créés entre lui et les gérants du Petit Casino. Il connaît aussi les clients du quartier. C<sub>13</sub> est une cliente régulière. C'est une habituée de la boutique, elle connaît assez bien le boucher. Les deux clients (C<sub>13</sub> et C<sub>17</sub>) étaient en train de rigoler et de plaisanter entre eux, une ambiance de rire et de plaisanterie régnait. Cette atmosphère d'euphorie s'est accentuée du moment où C<sub>13</sub> et C<sub>17</sub> se sont rendus compte de l'enregistrement (dans l'interaction ci-dessous, exemple n°179). Ils ont alors commencé à se présenter, le boucher en disant « *j'suis l'boucher* » et en s'adressant à C<sub>13</sub> avec l'expression « *la vache folle* ». Il s'auto-identifie à C<sub>13</sub> et parle en son nom en répétant toujours sur le ton de la plaisanterie « *c'est la vache folle (rire) j'danse toute seule* ». En dépit de cette ambiance générale de "bon enfant" qui règne sur l'interaction, le vouvoiement entre les interactants prime.

La combinaison entre le choix de noms d'adresse et des pronoms d'adresse affiche le degré de rapprochement ou de distance qui existe entre les interactants. Dans l'exemple ci-dessus, les interactants plaisantent, rient, se permettent des termes de plaisanterie mais gardent quand même une certaine distance. Nous pouvons par contre supposer que la relation qui lie les interactants de l'exemple ci-dessus est bien plus développée que s'ils s'étaient adressés les uns aux autres par des appellatifs neutres du types « madame », « monsieur ».

Nous remarquons que l'emploi du pronom personnel "vous" de politesse dans les interactions de commerce en France est prédominant, il indique clairement la nature de la relation, qui malgré un degré de proximité entre les participants reste après tout une relation bien cadrée, il s'agit d'une relation de travail pour les uns (le commerçant) et de nécessité pour les autres (les clients). Rares sont les cas où le transfert de cette relation

“commerciale” vers une relation amicale, voire familière prend place, où le vouvoiement est remplacé par le tutoiement.

#### **4. Analyse des termes d’adresse dans les commerces arabes**

Tout comme en français, les termes d’adresse en arabe sont utilisés par le locuteur pour désigner son interlocuteur ils dénotent la nature relationnelle qui existe entre les interactants et ils sont porteurs d’informations sociales. Par leur intermédiaire une définition de la nature de la relation prend place, là aussi, ces termes expriment un degré de proximité et de distance entre les interactants. Comme nous l’avons été indiqué ci-dessus, la langue arabe tout comme l’anglais dispose d’un seul prénom pour s’adresser à la deuxième personne du singulier “’*anta/ti*’”. La différence entre la langue française et la langue arabe commence à ce niveau là. De ce fait, la réalisation et l’émergence du degré de proximité et de distance entre les allocutaires se manifeste autrement en arabe. C’est par le choix plus ou moins approprié et l’usage dans un paradigme plus complexe et plus étendu de termes d’adresse que va se définir la nature de la relation

##### **4.1 Les grandes familles de termes d’adresse en arabe**

Parkinson (1985), dans son travail sur le parler égyptien, a fait une nette différence entre ce qu’il appelle « “real” terms of address », les termes d’adresse proprement dit, et le pronom personnel de la deuxième personne et une structure intermédiaire entre ces deux catégories qu’il a appelé par « the sister of *’inta* »

###### **1. Les pronoms personnels**

À l’opposé du français mais à l’égal de l’anglais, l’arabe, est considéré comme une langue n’ayant qu’un seul pronom d’adresse, pour un allocutaire unique singulier “tu”. Parkinson (1985), a réparti les pronoms personnels “tu” (allocutaire singulier) et “vous” (allocutaires pluriels).

- ➔ "tu" qui correspond au **masculin singulier** « 'inta »
  - ➔ "tu" qui correspond au **féminin singulier** « 'inti »
  - ➔ "vous" qui correspond au **masculin/féminin pluriel** « 'intu »
- } Interlocuteur singulier
- } Plusieurs interlocuteurs

Ils représentent le sujet pronom et sont accompagnés par le pronom objet du verbe ou le pronom possessif dont la terminaison est « -ak » pour « 'inta » (« tu » masculin singulier), « -ik » pour « 'inti » (« tu » féminin singulier) et « -kum » pour « 'intu » (« vous » féminin, masculin pluriel).

À l'inverse du français, en arabe, le pronom personnel de la deuxième personne du verbe est généralement absent dans le discours.

L'emploi du pluriel comme forme de politesse (pour un interlocuteur singulier) existe en arabe mais il est très rare Elghouemi cité dans Traverso souligne :

« j'ai essayé de rassembler ici les moyens que la langue arabe possède pour exprimer la politesse et d'en suivre l'évolution depuis l'époque anté-islamique jusqu'à nos jours, en me basant uniquement sur la langue classique et la langue moderne parlé en Egypte. J'ai essayé tout d'abord de classer ces formules ou procédés en catégories, étant donné leur abondance et leur variété. Il y a d'abord les moyens que j'appelle simples, au nombre de trois : a. le sujet parle a la première personne du pluriel (*nahmu, ?ihnā...*) ; b. on s'adresse à quelqu'un en utilisant la deuxième personne du pluriel (*?antum...*) ; on s'adresse à quelqu'un en utilisant la troisième personne du singulier. [...] Quant au deuxième moyen (emploi de *?antum* "vous" en s'adressant à quelqu'un), je ne l'ai pas rencontré dans la langue parlé en Orient. Il n'existe que chez les princes et gouverneurs du Maghreb musulman [...]. Je crois que ce la est dû à une influence espagnole. Ce moyen est très employé maintenant en Egypte quand on s'adresse à une personne quelque soit son rang. (Elghouemi, 1955 : 34, cité in Traverso 2003 : 88)

Parkinson souligne que l'utilisation du pronom de la 2<sup>ème</sup> personne du pluriel afin de s'adresser à un allocutaire singulier est très rare cette forme de l'emploi du pronom pluriel peut avoir lieu dans des occasions bien précises et pour des personnes particulières :

« [...] on rare occasions the plural form is used to address a singular addressee. This type of usage would usually involve an extremely formal situation and a very high addressee (on the level of president or king). One such instance was recorded in the natural data, in wich the president of the university addressed the

president of the country with a plural form of 'inta during a speech in with he would present the president of the country with an honorary degree.» (Parkinson, 1985 : 17, cite in Traverso, 2003 : 88-89)

2. Les “termes d’adresse”.

« [...] they are purely vocative, used to get addressee’s attention or to maintain contact with him as the addressee during the course of the conversation. (1985 : 16-17)

Ce que Parkinson appelle de “réels vrais termes d’adresse” sont les termes d’adresse proprement dit et dont la fonction est purement vocative, ils peuvent être accompagnés du pronom personnel de la deuxième personne. Ils sont souvent précédés de la particule du vocatif /jā/.

3. “The sister of 'inta”

Cette catégorie regroupe les expressions comme *siyaditak*<sup>263</sup>, *hadritak*<sup>264</sup>, (« votre Majesté », «votre Altesse », « votre Excellence »). Pour Parkinson, il ne s’agit pas de terme d’adresse mais plutôt d’une forme intermédiaire entre le pronom de la deuxième personne ‘inta et les termes d’adresse, étant donné que nous ne pouvons pas appeler l’interlocuteur par une de ces deux expressions sans l’utilisation d’un terme d’adresse. L’emploi de ces expressions vient s’ajouter au terme d’adresse dans la mesure où ils peuvent remplacer le pronom et fonctionner comme tel (S/O), et ils ne sont pas précédés de la particule vocative /jā/.

Pronom personnel

“Sister of 'inta”  
(forme intermédiaire)

Termes d’adresse.

---

<sup>263</sup> La traduction utilisée pour ces expressions est « votre Altesse », « votre Majesté », « votre Excellence » sauf qu’en Français ces termes sont considérés comme titre honorifique, cette traduction ne correspond pas vraiment à l’emploi et à la fonction de ces expressions en arabe.

<sup>264</sup> Idem.

Ils expriment un certain degré de respect et de distance dans la communication. Parkinson insiste sur différence syntaxique entre les « *sister of 'inta* » avec le système européen "tu/vous" : le "tu/vous" sont des pronoms et changent le verbe alors que les « *sister of 'inta* » peuvent apparaître comme accompagnateurs au pronom *'inta* et n'ont aucune influence grammatical sur le verbe.

Sur le plan sémantique au contraire, nous pouvons comparer l'utilisation de ces honorifiques *siyadtak* et *hadritak* à l'usage attribué au pronom personnel "vous" de politesse qu'on retrouve en français. L'usage d'un de ces termes exprime en général un grand degré de respect et de distance entre les allocutaires. Ils ne sont pas utilisés dans la langue arabe en tant que terme d'adresse proprement dit, c'est-à-dire le locuteur ne les emploie pas quand il veut appeler une personne et attirer son attention. Ils sont utilisés comme marque de respect tout au long de la conversation quand l'usage de l'appellatif n'est pas justifié l'emploi de cet honorifique est souhaité. Parkinson leur a attribué la nom de "*sister of 'inta*"

## 4.2 *Noms et catalogage*

Cette catégorie regroupe l'emploi des noms, prénoms, diminutifs et catalogage<sup>265</sup> comme termes d'adresse entre les interactants.

### 4.2.1 **Nom, prénom et diminutif**

#### 4.2.1.1 **Les prénoms**

Les prénoms au Liban ainsi que dans les pays arabe du Proche Orient et en Égypte sont porteurs d'éléments assez révélateurs de l'identité de la personne, de son entourage, de sa religion ainsi que de son milieu social.

En ce qui concerne le Liban, on peut opposer les pronoms selon 2 catégories :

1. Les prénoms à appartenance religieuse.
2. Les prénoms "*neutres*"

---

<sup>265</sup> Ce point sera détaillé plus loin.

## 1- Les prénoms à appartenance religieuse :

La religion dans les pays du Proche Orient est assez diversifiée. Elle peut être soit volontairement affichée soit volontairement effacée par le choix du prénom fait par les parents. Nous pouvons avoir alors les prénoms à connotation religieuse et les prénoms plus ou moins “neutres”, puisque cette neutralité peut être intentionnelle. Les prénoms à appartenance religieuse sont les prénoms qui affichent la religion présumée du porteur qui peut être musulmane, chrétienne, juïdaique ou autre. Pour les termes d’adresse en arabe égyptien Parkinson a répertorié les prénoms à appartenance religieuse en trois grandes catégories :

« Most Egyptians recognize three major classes of names: 1) those limited to Christians, 2) those limited to Muslims, and 3) those available to both Christians and Muslims » (1985 : 44)

Nous retrouvons la même répartition de Parkinson au Liban par rapport à la division religieuse, sauf que la diversité des confessions qui sont présentes au Liban, ne s’arrête pas seulement aux deux religions musulmane et chrétienne mais englobe les autres confessions du pays.

## 180. Exemple : Pharmacie Nehio

S <sub>1</sub>	(à S <sub>3</sub> ) ḥsēn meḥio l-ʔadaweti l-manzilije	<b>Hussein</b> l’électroménager Mehio
S <sub>3</sub>	ʔe:	ouais
S <sub>1</sub>	ʔe: ʔø: ʃū l-marham jillē bjēχdo	oui heu : c’est quoi la pommade qu’il prend
	[...]	

Le prénom « ḥsēn » (« Hussein ») n’est pas un prénom neutre, c’est le prénom d’un des petits-fils du Prophète Muhammad. Le prénommé « ḥsēn » (« Hussein ») affiche rien que par son prénom une partie de son identité ; sa religion musulmane, chiite<sup>266</sup>.

Certains prénoms religieux sont communs aux différentes religions. Parkinson les a appelés les “prénoms neutres”, ce sont ceux qui ont été mentionnés dans le Coran ainsi que dans le Nouveau et Ancien Testament.

<sup>266</sup> Le « chiisme » représente la division qui a eu lieu ente les musulmans après le décès du Prophète, concernant la prise du gouvernement. Les « chiites » sont les partisans de Ali, le gendre du Prophète, qui croient que la succession au Prophète était attribuée d’office à ce dernier et à ses petits fils Al-Hassan et Al-Hussein.



« Neutral names include names found both in the Quran and either the Old or New Testament (*muusa* 'Moses', *sulayman* 'Solomon', *maryam* 'Mary', etc.: it should be noted that some names which refer to the same historical person are different in the Quran and the Bible, notably John which has the Muslim version *yihya* and the Christian version (*yo*)*hanna* [...]). » (Parkinson, 1985 : 44)

Mais cette appellation risque de ne pas être totalement valable comme ces prénoms ont malgré tout, une connotation religieuse.

## 2- Les prénoms "neutres"

Ce que nous avons choisi d'appeler les prénoms « neutres » sont les prénoms dits "neutres" sont ceux qui sont détachés de toute histoire religieuse :

- Une première catégorie regroupe les prénoms qui ont un sens dans la langue arabe.

### 181. Exemple :Épicerie Toufic

C <sub>9</sub>	(à S <sub>2</sub> ) ʔø: <b>naʒem</b> (téléphone qui sonne) ʔaddē ɣaʔa l-TATRA <sup>267</sup>	heu <b>Nagem</b>  combien coûte la TATRA
S <sub>2</sub>	(du fond du magasin à C <sub>9</sub> ) tnaʕɪʃ wu tɪsɪmje	douze milles neuf cents
	[...]	

En opposition à « **ḥṣēn** », "**naʒem**" ne représente aucune appartenance religieuse, par contre il porte un sens dans la langue arabe, ce prénom signifie littéralement "astre". Le fait d'avoir opté pour un "prénom neutre" par rapport à toute appartenance religieuse peut être au Liban soit un choix intentionnel, vu l'histoire politique qu'a connue le pays soit un détachement religieux apparent.

Le prénom peut être utilisé comme termes d'adresse dans le corpus en particulier à l'égard du commerçant

---

<sup>267</sup> Nom du produit. Il s'agit d'une marque de lait.

## 182. Exemple :Épicerie Toufic

C <sub>39</sub>	(habitué habitant le quartier à S <sub>1</sub> )	
	ṣabāḥo <b>tūfi?</b>	Bonjour <b>Toufic</b>
S <sub>1</sub>	?ahlā ?ahlā	bienvenue bienvenu
	[...]	

- Une deuxième catégorie de “prénoms neutres” regroupe les prénoms dits à la mode et qui ne portent aucune signification arabe mais une connotation plutôt européenne, une teinte de modernisme et d’“occidentalisme” et surtout des prénoms en vogue tel “Katia, Mira, Lara etc”.

## 4.2.1.2 Les diminutifs

Les diminutifs affichent un certain degré de familiarité, d’intimité et de jeu entre le locuteur et le destinataire. Comme en français, les diminutifs sont basés *a priori* sur la racine du prénom tel “Dominique” qui peut devenir “Domi, Dodo” etc. En arabe, certains prénoms ont leurs diminutifs d’office les “Muhammad” deviennent “Hammudi” systématiquement, les “Abdallah” varient entre “Abboudi” et “Abed”.

Leur emploi est assez fréquent et montre une relation assez proche entre les interactants. Dans le monde arabe, l’utilisation des diminutifs est très employée dans un cadre familial et amical, beaucoup moins au Liban que dans d’autres pays arabes tel l’Égypte où la formulation des diminutifs est très fréquente. Ils peuvent même remplacer le prénom réel de la personne dans certains cas. Parkinson a distingué deux catégories de diminutifs :

« Nicknames are used in two different ways. In some cases the nickname becomes the person’s “intimate” name, in which case it is the only name heard in the family setting and among friends, the given name being used only in school and other formal situations. Nicknames like *hamada* and *bulbul* typically become intimate names, as do actual names that are used as nicknames. In other cases the given name is kept for general serious interaction both among intimates and non-intimates, and the nickname is limited to playful interaction. In the latter case the nickname becomes less of a name for a person and more an appendage to a name. To put it in other way, speakers nicknames *hammada* and *bulbul* may think themselves as *hammada* and *bulbul*, whereas speakers named ‘*asraf* may not think of themselves *mišmiš*, which is usually a joke name that people call them sometimes certain addresses have been known to go through three or more of these “joke” nicknames in a year. » (1985 : 46)

183. Exemple : Épicerie Toufic

S <sub>1</sub>	(à S <sub>3</sub> ) ḥammūdī ʔənt zūfān baʔdak fī	<i>Hammoudi tu as faim tu veux quelque chose</i>
S <sub>3</sub>	lā lā lā	<i>non non non</i>
	[...]	

Dans cet exemple le commerçant<sup>268</sup> s'adresse à son employé par un diminutif. Ceci explique la relation de proximité qu'il y a entre les deux interactants d'une part et d'autre part, l'employé est un jeune garçon, alors l'emploi d'un diminutif de la part de l'employeur dénote une relation plutôt paternelle.

Que ce soit les diminutifs ou les prénoms ils peuvent être précédés par la particule du vocatif /jā/.

184. Exemple : Épicerie Toufic

C <sub>2</sub>	baddē Pepsi kbīre <b>jā tūfī?</b>	<i>je voudrais un grand Pepsi oh Toufic</i>
S <sub>1</sub>	(à C <sub>3</sub> ) ʔajjeb (à C <sub>2</sub> ) ʔajja ʔaṣīr bōtrīde la ʔaʕfīkē	<i>(à C3) d'accord (à C2) quel jus vous voulez pour que j'vous donne</i>
	[...]	

#### 4.2.2 Le catalogage

Le catalogage consiste à désigner la personne à qui l'on s'adresse en référence à quelque chose qu'elle fait, qu'elle vend ou tout simplement à la situation dans laquelle elle se trouve. On peut alors parler d'adressage situationnel, c'est-à-dire qui est en rapport direct avec une situation précise. Le locuteur utilise en général ce procédé pour désigner un destinataire qu'il ne connaît pas en utilisant un identificateur particulier qui le concerne directement. De ce fait la construction du terme d'adresse est variable : elle comprend toujours la particule du vocatif /jā/ suivie du nom attribué. Parkinson dans son travail sur l'arabe égyptien a répertorié cinq types de figures dans la construction de ce type particulier de termes d'adresse :

---

<sup>268</sup> Il est le propriétaire et l'employeur de l'épicerie.

- ➔ *ya lli* : celui qui
- ➔ *ya btaa/tabaa* : celui du
- ➔ *y'abu* : père de
- ➔ *ya sahib il* : proprio de
- ➔ *ya* : toi/hé.

On peut avoir ce même type de terme d'adresse en France "hé pantalon rouge !" mais cette utilisation n'est pas très fréquente et se borne à des situations très spécifiques (par exemple : un professeur à son élève).

185. Exemple : Épicerie Toufic

S <sub>1</sub>	(à C <sub>46</sub> ) <i>fū jā waṭan</i>	alors <b>La Patrie</b>
C <sub>46</sub>	<i>sandwīʃe</i>	un sandwiche
S <sub>1</sub>	<i>fū baddak fi jā</i>	que voulez vous dedans
C <sub>46</sub>	<i>ʔø: banadūra</i>	de la tomate
S <sub>1</sub>	<i>ʔe:</i>	oui
	[...]	

Dans cet exemple, le commerçant s'adresse à son client en le cataloguant par rapport à ce qu'il porte et à sa fonction (le client est ici un militaire et porte l'uniforme).

Ce catalogage est à double tranchant parce qu'il peut avoir une connotation positive aussi bien que négative, tout dépend de la perception qu'a le locuteur vis-à-vis de l'attribut qu'il sélectionne pour dénommer son destinataire. Dans cet exemple, on peut avancer avec certitude que le commerçant flatte son client en s'adressant à lui de la sorte parce qu'il reconnaît sa position sociale et l'image qu'il représente. C'est-à-dire le pays, la patrie. La valeur présupposée intrinsèque à cette appellation est celle de la fierté, cette valeur est partagée dans la communauté libanaise du fait de son histoire politique et militaire.

Le contexte est déterminant dans l'attribution positive ou négative des connotations possibles du catalogage. Le cas aurait en effet été différent dans un autre contexte où ce même catalogage aurait pu véhiculer une connotation négative, ridicule voire insultante. Dans ce cas précis, tout dépend en fait de l'image que représente l'objet porté dans la société par lequel l'interlocuteur est désigné. On peut très bien imaginer

une personne se faisant arrêter par un militaire pour une raison quelconque et persistant à appeler ce dernier “*watan*” (“*patrie*”) : dans ce cas-là l'utilisation du terme est insultante.

En règle générale, l'utilisation des termes d'adresse type catalogage est neutre. L'exemple ci-dessus est particulier puisqu'il implique une prise de position face à un participant qui représente une fonction spécifique, qui n'est en elle-même pas neutre.

Le catalogage reflète une relation à caractère plus ou moins proche puisque le locuteur se permet un certain degré de familiarité. Cependant le catalogage affiche également que le destinataire est un inconnu et qu'aucun autre lien ne peut engendrer un autre appellatif.

### 4.3 *Termes de parenté*

L'axe de la proximité peut être représenté sous plusieurs paradigmes de termes d'adresse. Les plus fréquents sont ceux du paradigme des termes d'adresse de parenté qui prennent une place importante dans le déroulement de l'interaction en arabe, et sont fréquemment utilisés. Ils sont divisés en deux parties, ceux qui affichent un vrai lien de parenté et ceux qui sont utilisés pour un emploi métaphorique sans qu'il y ait effectivement le moindre lien de sang. Ce qui est étudié ici, c'est l'utilisation des termes de parenté dans un cadre général et absolument non familial, celui des petits commerces.

Certains termes de parenté expriment la proximité, d'autres la distance. Le choix des uns et des autres dépend d'un critère bien précis, celui du respect, respect imposé non par une position hiérarchique, mais par l'âge le sexe des interactants. Ainsi le terme de “*sœur*” ou de “*frère*” seront utilisés pour afficher une relation proche, alors que celui de “*oncle*” affichera une relation distante ou de respect.

Les exemples qui suivent illustrent délibérément la complexité que peut comporter le système des termes d'adresse en arabe.

### 4.3.1 La Variante de (« frère/sœur ») « 'axx'uxt »

186. Exemple : Épicerie Toufic

[...]		
C <sub>61</sub>	(a pris du jus à S <sub>1</sub> )	salimone                      une paille
S <sub>1</sub>	(à C <sub>60</sub> )	tfaddal jâ ?ax                      tenez (oh) frère
[...]		

La variante (« frère/sœur ») « 'axx'uxt », est très employée au Liban dans les milieux populaires. Elle dénote la nature fraternelle de la relation dans laquelle la différence d'âge n'est pas très importante. Le locuteur considère le destinataire comme son égal, son frère. L'emploi de ce terme d'adresse est similaire au tutoiement entre des jeunes qui ne se connaissent pas en France. Les allocutaires sont dans une situation plus ou moins semblable qui les unit ; on est dans la même tranche d'âge, on appartient à la catégorie "jeune", on revendique cette différence en nous tutoyant. Étant donné que "les adultes" même s'ils appartiennent à la même tranche d'âge se vouvoient quand ils ne se connaissent pas.

Le choix d'un terme d'adresse familial tel "frère/sœur" est une sorte de rapprochement - ne serait-ce que pour la durée de l'interaction - voulu par le locuteur face au destinataire. Ce rapprochement peut s'expliquer en fonction de ces critères :

- ➔ **Proximité de l'âge** : les interactants appartiennent à la même tranche d'âge. La distance, dite de respect, qui peut exister par rapport à la différence d'âge n'est donc pas présente.
- ➔ **Évaluation positive de la relation** : le locuteur dénote un sentiment positif explicite par rapport à la relation. S'adresser à une personne par "mon frère/ma sœur" montre *a priori* aussi un certain degré de respect dans la relation, en la considérant comme un être proche.
- ➔ **Définition de la relation** : pour finir, ces deux termes sont assez fréquents dans les milieux populaires entre homme et femme, précisément du même âge, afin d'afficher une relation respectueuse excluant toute interprétation et

de séduction entre les interactants. Le fait de choisir un terme fraternel démontre une relation sans ambiguïté.

Ce terme d'adresse peut fonctionner comme adoucisseur dans une interaction. Il peut adoucir certains actes de langage tel l'ordre ou la requête, adressé à une personne qu'on ne connaît pas. Le choix d'un terme d'adresse de parenté, rend l'acte de langage moins agressif pour la face positive du destinataire

La construction de ce terme d'adresse comporte l'utilisation de la particule du vocatif /jā/, suivi du terme d'adresse comme nous le montre l'exemple ci-dessus. Nous pouvons avoir un autre cas de figure, si la personne à qui l'on s'adresse est une connaissance.

- ➔ /jā/ + TA
- ➔ /jā/ + TA + prénom

#### 4.3.2 Teknonym « 'um fulan » la kuniya.

« Kuniya (A.), pl. *Kunyan*, élément onomastique composé d'Abū « père » pour les hommes ou Umm « mère » pour les femmes, et d'un nom propre. Il s'agit à l'origine d'une désignation métonymique correspondant à la tendance générale, chez les peuples primitifs, à considérer le nom d'un individu comme tabou et à ne laisser qu'exceptionnellement (voir J. G. Frazer, *The golden Bough* chap. XXII) ; la *kuniya* était donc l'appellatif prononçable ; mais, à l'époque historique, le but réel en était oublié, et al-Djāhiz (voir JA, 1967, 70-82), loin d'y voir un trait de magie sympathique, la compte au nombre des titres des gloires des Arabes, seuls à la posséder, et n'envisageant qu'un aspect de la réalité, insiste sur l'honneur et s'y attache » (A. J. Wensinck - [Ch Pellat], in *Encyclopédie de l'Islam*, Tome 5, 1986, p. 396-397)

Cette forme de l'adresse consiste de nos jours à désigner l'interlocuteur par : "père/mère de" suivi normalement du prénom du fils aîné. Elle est très répandue dans la culture arabe et représente une marque de respect dans les milieux populaires, elle peut être utilisée pour un interlocuteur masculin ou féminin « 'abu X/um X » (père /mère de).

La trame relationnelle tissée par l'emploi de ce terme est complexe puisqu'elle exprime à la fois un degré de proximité et d'intimité entre les interlocuteurs et une marque de respect (cette dénomination induisant un statut social respectable - personne mariée ayant procréé) qui induit par-là même une distanciation.

S'adresser à quelqu'un en utilisant la kuniya<sup>269</sup> ou "teknonyme" terme utilisé par Parkinson, « 'um/'abu » nous montre en effet que l'énonciateur connaît suffisamment son interlocuteur (et en particulier le nom de son fils aîné), ce qui affiche certaine familiarité, tout en gardant la volonté de montrer son respect en "gardant ses distances". Ce terme d'adresse pourrait être paraphrasé par : « *je vous connais mais pas assez pour me permettre de vous appeler par votre prénom* ».

Appeler quelqu'un par la "kuniya" c'est revendiquer un degré de respect relié au fait que X a un fils (ce qui est une réelle fierté dans le monde arabe).

187. Exemple : Épicerie Toufic

S <sub>1</sub>	(à C <sub>54</sub> ) hajdā l-kabrīt <b>jā bū neʕme</b> (le téléphone sonne) ʔallū ʔahlan bə-l-maḥal jaʕnē lāʔ ʔajjeb bʕajtlak  ʔālā təkram (à S <sub>3</sub> ) jā basım	<i>voici les allumettes <b>hé (père de) 'abu Néémé</b></i> <i>allô bienvenu</i> <i>dans l'épicerie c'est-à-dire non d'accord</i> <i>je vais</i> <i>vous l'appeler vous êtes le bienvenue hé</i> <i>Bassim</i>
S <sub>3</sub>	ʕajətt <b>la-ʔəm ʕodr</b> <sup>270</sup> [...]	<i>j'appelle (<b>mère de) 'um Khodor</b></i>

L'emploi de la kunya de la part du commerçant, dans cet exemple est attribué à deux clients de l'épicerie. Il s'agit d'une relation assez proche entre le commerçant et ses deux clients, ce sont des habitués de la "boutique" et des habitants du quartier.

Malgré cette familiarité entre les participants le commerçant a gardé une marge de distance. Cette marge est celle du respect, envers ses deux clients. Un respect dû d'une part à la différence d'âge : "'abu Néémé" est plus âgé que le commerçant, il serait déplacé de l'appeler autrement. D'autre part "'um Khodor" est une femme, mariée et qui a des enfants, donc le respect est imposé par son statut social. Aucun des habitants du quartier n'appellerait, pour une raison ou une autre, ces deux personnes autrement.

Dans cet exemple, le commerçant s'adresse au client en l'appelant par la kuniya. Ceci dévoile une information sur le client. Cet homme là est marié et à un fils qui s'appelle Néémé. Le commerçant connaît son client, mais pas au point de se permettre de

<sup>269</sup> Voir Traverso (2003)

<sup>270</sup> Une habitante du quartier, son appartement se trouve juste en face de l'épicerie. Elle n'a pas une ligne téléphonique chez elle. Elle reçoit ses coups de fil à l'épicerie.



l'appeler par son prénom. La construction de ce terme d'adresse n'échappe pas à la possibilité d'être précédé du vocatif /jā/, comme nous le montre l'exemple ci-dessus. Souvent, l'emploi de la particule du vocatif /jā/, montre un certain degré de familiarité dans la relation, même si cette familiarité n'existe pas réellement.

### 4.3.3 Terme "oncle" « *ʕam* »

Le terme d'adresse de parenté « *ʕam* » est, dans une relation où les vrais liens de parenté existent entre les interactants, attribué au(x) frère(s) du père, c'est ainsi que les enfants (même les adultes), s'adressent à leur oncle paternel. Il est aussi adressé au père du/de la mari/femme ; le beau père. Il exprime le respect, le même type de respect qu'on a vis-à-vis des parents.

L'usage de ce TA ne s'arrête pas aux relations de famille. Tout comme les autres termes d'adresse de parenté que nous venons de citer, il peut être utilisé dans un contexte quotidien où non seulement aucun lien de parenté existe entre les interactants, mais aussi ils peuvent être de parfaits inconnus. Le choix de ce terme d'adresse n'est pas le fruit du hasard et sa formulation doit répondre à certaines exigences rituelles et à des règles sociales. On n'appelle pas n'importe qui "*ʕam*" "oncle", le choix du TA reflète tout comme dans les relations familiales réelles que le respect est déterminé par un axe précis, celui de l'âge.

Ce terme d'adresse est "bilatéral" c'est-à-dire que la personne la plus âgée peut effectivement s'adresser à la plus jeune en l'appelant « *ʕam* ». Cette réciprocité dans l'emploi de ce TA existe dans presque tous les termes d'adresse de parenté. Un enfant s'adresse à ses parents par "papa/maman" "*mama/baba*" et vice versa, les parents peuvent s'adresser à leurs enfants en les appelant par "papa/mama". Cette formulation choque souvent les étrangers quand ils entendent les parents s'adresser à leur progéniture de telle façon.

Les exemples qui suivent montrent les différentes variantes que nous pouvons avoir avec le terme "*ʕam*" ainsi que les différentes formes de ce terme.

1. "mon oncle" ; "*ʕammo*" / "*ʕamme*"

Techniquement la traduction exacte du mot “*ʕammo*” devrait être “son oncle” étant donné que la terminaison /o/ du mot correspond en arabe classique au pronom complément d’objet direct et indirect (COD-COI) /hu/ “lui”, “il”. Hormis qu’en dialecte, et plus particulièrement en ville, la terminaison /o/ du terme d’adresse a pris le sens de “mon oncle”. Cette utilisation du terme d’adresse est assez fréquente, elle, est considérée légèrement plus “huppée” que “*ʕamme*”. Quoique la traduction correcte de ce terme d’adresse “mon oncle” serait plutôt “*ʕamme*” comme la terminaison /e/ correspond à la marque du possessif /i/ en arabe classique. Son emploi comme terme d’adresse en dialecte libanais relève des milieux populaires et des petits villages.

Dans l’exemple ci-dessous n°189, la formulation du terme d’adresse “mon oncle” est effectuée par un jeune étudiant, il s’est adressé à l’épicier en l’appelant “mon oncle” “*ʕammo*”. L’emploi de “*ʕammo*” est souvent formulé par les enfants et les jeunes.

Dans l’exemple n°190, c’est l’épicier qui s’adresse à moi en m’interpellant par “mon oncle” “*ʕamme*”. On remarque la variation dans la terminaison des deux termes d’adresse.

188. Exemple : Épicerie Toufic

C <sub>22</sub>	(étudiante entre et attend)	
S <sub>1</sub>	(à C <sub>22</sub> ) <b>ʕū ʕammo</b>	<i>quoi mon oncle ?</i>
C <sub>22</sub>	weħde DIROL	<i>un DIROL<sup>271</sup></i>
	[...]	

189. Exemple : Épicerie Toufic

C <sub>53</sub>	(à S <sub>1</sub> ) jəslamo <b>ʕammo</b>	<i>merci mon oncle</i>
S <sub>1</sub>	ʔahlan	<i>vous êtes la bienvenue</i>
C <sub>53</sub>	ʔø: mā bətʕalɪʔ mən hone la-burʒ əl-baraʒne <b>ʕammo</b>	<i>heu je ne pourrais appeler d’ici Bourge Al Barajne<sup>272</sup> mon oncle</i>
S <sub>1</sub>	<b>ʕammo</b> mā baʕref ʒarbē (à C <sub>48</sub> en russe)	<i>mon oncle je ne sais pas essayez</i>
C <sub>48</sub>	(en russe à S <sub>1</sub> )	
C <sub>53</sub>	(paye la communication à S <sub>1</sub> ) tfadḍal <b>ʕammo</b>	<i>tenez mon oncle</i>

<sup>271</sup> Marque de chewing-gum.

<sup>272</sup> Nom d’un quartier populaire à l’ouest de Beyrouth

190. Exemple : Épicerie Toufic

S <sub>1</sub>	ʔe: (à moi) <b>lubnā</b> weḥdet birdʔān blastc fūfē wēn <b>ʔammē</b> [...]	<i>oui (à moi) <b>Loubna</b> un orange en plastique<sup>273</sup> regarde où <b>mon oncle</b></i>
----------------	---	---

2. “mon oncle” + prénom

Pour montrer une relation plus proche et plus personnalisée le terme de parenté “mon oncle” peut être suivi par le prénom de la personne, voir exemple ci-dessous.

191. Exemple : Épicerie Toufic

C <sub>65</sub>	<b>ʔammo tūfiʔ</b>	<i><b>mon oncle Toufic</b></i>
S <sub>1</sub>	(à C <sub>63</sub> ) ʔawwī bēlik ʔahlan (le téléphone sonne) ʔallo: ʔahlan nšmā naʔfī (inaudible) [...]	<i>attendez (ayez patience) bienvenue Allô bienvenue nous avons oublier de lui donner</i>

3. “oncle” “**ʔam**” + prénom

L'utilisation du terme “**ʔam**”, “oncle” sans l'addition de terminaison particulière attribuée au terme d'adresse un sens plus général, il est habituellement plus utilisé par un adulte (en opposition à jeune adulte) s'adressant à une personne plus âgée. L'emploi de ce terme peut tout aussi bien être utilisé suivi du prénom de la personne.

192. Exemple : Épicerie Toufic

C <sub>67</sub>	ʔaddē haʔā <b>ʔam tūfiʔ</b> hajdē	<i>combien coûte celle là <b>oncle Toufic</b></i>
S <sub>1</sub>	ʔalf [...]	<i>mille</i>

4. Vocatif /jā/ + “mon oncle”

---

<sup>273</sup> Jus d'orange.

## 193. Exemple : Pharmacie Nehio

S <sub>2</sub>	marsūm ʕle: dəb jaʕnē la z-zyār	<i>sur lequel est dessiné un nounours c'est-à-dire pour les enfants</i>
	mazbūt yaʕnē la z-zyār	<i>c'est vrai c'est-à-dire pour les enfants</i>
	ʕalfēn wu ɣaməsmijje	<i>deux mille cinq-cent</i>
C <sub>13</sub>	haj ʕalf	<i>voilà mille</i>
S <sub>2</sub>	jəslamo <b>jā ʕammo</b>	<i>merci <b>oh mon oncle</b></i>
C <sub>13</sub>	merci	<i>merci</i>
S <sub>2</sub>	təkra:m	<i>bienvenue</i>
	[...]	

#### 4.4 Termes de respect

Cette catégorie comprend les termes d'adresse qui indiquent une marque de respect assez claire par rapport aux termes de parenté qui, du fait qu'ils peuvent indiquer une relation proche ou distante, sont assez ambigus et complexes. Les termes de respect expriment une relation plus ou moins distante. Trois catégories de termes de respect au minimum peuvent être dégagées à partir des corpus arabe.

- Termes religieux : *ʕēɣ*, *haʕʕ* (Cheikh, Pèlerin)
- Termes de profession : *doktōr* (docteur/professeur d'université)
- Termes étrangers : *madmusēl* (mademoiselle)
- Appellatifs particulier : *jā ʕab* (jeune homme)

Le locuteur affiche du respect vis-à-vis de son destinataire. Différents sont les facteurs qui exigent cette distance entre les participants et dont va dépendre la relation interpersonnelle. Tout comme dans le système de catalogage, le choix du terme de respect signale ce que le locuteur juge comme "respectable" chez le destinataire, il renseigne également sur les valeurs culturelles et sociales de ces derniers.

##### 4.4.1 Termes religieux

Deux termes en arabe sont *a priori* religieux « hajj » et « cheikh ». Leurs emplois sont en fait relativement variés et complexes. Ils peuvent en effet avoir leur signification religieuse purement et simplement, mais ils peuvent aussi être employés comme termes de respect, sans connotation religieuse, et parfois comme des titres honorifiques<sup>274</sup>.

#### 4.4.1.1 Emplois comme marqueur de respect

##### 1. Le terme de respect "hajj"

###### 194. Exemple : Épicerie Toufic

C <sub>28</sub>	(à S <sub>1</sub> ) ʕəlbətən Lucky	ħa:ʕʕ	2 paquets Lucky	<i>Pèlerin</i>
S <sub>1</sub>	(à C <sub>28</sub> ) tfaɖɖal		tenez	
C <sub>28</sub>	?addēʃ		combien	
[...]				

Le terme de respect « *hajj* » (*pèlerin*) est un terme religieux généralement employé dans la religion musulmane pour une personne qui a fait le pèlerinage à La Mecque. En Tunisie<sup>275</sup> et dans les milieux populaires libanais, utilisé par un musulman, il peut aussi exprimer l'honneur dont le destinataire aurait pu ou pourrait bénéficier d'un pèlerinage effectif ou éventuel, d'où respect du statut religieux et social du destinataire.

Ce terme de respect a donc une double valeur, une valeur religieuse et une valeur honorifique. Il n'est généralement pas employé à l'adresse d'une jeune personne, il reste quasiment réservé aux personnes âgées. A ce propos, au Liban, une vieille personne peut se le voir adresser sans avoir effectué le pèlerinage, ce qui signifie que, dans les usages, l'âge est plus pertinent que l'appartenance religieuse. Parkinson souligne à ce propos :

« All the informant agreed that the term has two usages. It is used to anyone who has actually preformed the *hagg*, and by extention to an older respected person in the community. Some added that as a further requirement, the addressee must have an air of goddness about him (*karam, tiiba*) to really deserve the term. »  
(1985 : 150)

---

<sup>274</sup> Voir ci-dessous (paragraphe 4.4.2)

<sup>275</sup> Voir à ce sujet les travaux de Hmed. Thèse (2003). Hmed et Dimachki (2002).

## 2. Le terme de “cheikh”

## 195. Exemple : Pharmacie Nehio

S <sub>3</sub>	(à C <sub>18</sub> qui vient de rentrer) tfaḍḍal <b>ḡēḡ</b>	allez-y <b>Cheikh</b>
S <sub>1</sub>	(à C <sub>18</sub> ) marḥaba	bonjour
S <sub>3</sub>	tfaḍḍal <b>ḡēḡ</b>	vous désirez <b>Cheikh</b>
C <sub>18</sub>	(est un gendarme <sup>276</sup> ) marāḥəb	bonjour(s)
S <sub>1</sub>	kīfak	comment allez-vous
	[...]	

Le terme de “cheikh” exprime littéralement un homme avancé dans l’âge, un vieux. Ce terme là, de nos jours ne s’arrête plus à cette définition, il est porteur d’une connotation plus large et sa valeur sémantique s’est enrichie. Quoiqu’il ait gardé son sens premier qui est celui du respect qu’on attribue au destinataire à chaque fois qu’on emploie ce TA.

« **SHAYKH** (A.), désigne étymologiquement « celui dont l’âge paraît avancé et dont les cheveux ont blanchi », et qualifie l’homme ayant dépassé la cinquantaine (*Lisān al-‘Arab*, Beyrouth 1988, VII, 254 ; al-Zabīdī, *Tādj al-‘arus*, Caire 1869-89, II, 267-8), l’emploi kuranique du pl. *shuyūkh* va dans ce sens (Kur., XL, 67). Depuis l’époque préislamique, l’idée d’autorité et de respectabilité est donc attachée à ce terme : est appelé *shaykh* tout chef d’un groupe humain, qu’il s’agisse de la famille (al-Zabīdī stipule que la femme a pour *shaykh* son mari ; *Tādj*, II, 268), d’une tribu, d’une corporation, etc. [...] Peut être qualifié de *shaykh* le supérieur d’un établissement religieux (*madrassa*, *dār al-hadīth*, *ribāt*...) et tout savant musulman d’un certain niveau (dans les recueils biographiques, le terme se trouve généralement accolé à d’autres, tels celui d’*imām*). » (*Encyclopédie de l’Islam*, Tome IX, p.410)

Différentes sont les situations dans lesquelles Le TA “cheikh”, terme de respect est formulé. Le terme d’adresse peut être employé comme :

- ➔ termes religieux
- ➔ titre honorifique : *laqab*

## 4.4.1.2 Emplois comme terme de religion

Pareil aux termes de respect “hajj”, “cheikh” est un terme religieux. Il est attesté dans la religion musulmane aux personnes religieuses ayant atteint un rang important ou bénéficiant d’une notoriété et d’une connaissance supérieure de la religion. Le “cheik”

<sup>276</sup> Il porte l’uniforme.

détient un pouvoir politique et religieux dans la société. Mais l'utilisation du terme de respect "cheik" ne relève pas seulement de la religion musulmane. Ce terme est utilisé dans les autres confessions présentes, comme chez les druzes ou le terme de respect "cheik" est équivalent à "hajj" désignant tout homme de confession druze, religieux et pratiquant.

Il peut être adressé à un gendarme (son uniforme faisant foi) qui n'est pas un homme religieux puisqu'il ne porte pas le costume religieux pourtant le commerçant s'est adressé à lui en l'appelant "cheikh". Cette dénomination vient du fait que :

- ➔ je vous respecte autant qu'une personne religieuse qui a le statut réel d'un "cheikh"
- ➔ je souhaite qu'un jour vous puissiez devenir un "cheikh".
- ➔ je sais que vous êtes druze<sup>277</sup>, je vous le montre.
- ➔ Vous êtes un homme d'un certain âge, je vous dois cette appellation.

#### 4.4.2 Titres honorifiques

« **LAḲAB** (A.), surnom et, à une époque plus tardive et dans un emploi particulier, titre honorifique (pl. *alḳāb*). [...] Le *laḳab* paraît avoir été à l'origine surnom sobriquet possédant toutes sortes de valeurs pouvant être admiratif, purement descriptif et contenu neutre ou insultant et péjoratif. Dans le dernier cas, il était souvent désigné sous le nom *nabaz*, pl. *anbaz* [...]. » (C. E. Bosworth, *Encyclopédie de l'Islam*, Tome V, 1986, p. 623)

Le "laḳab" est de nos jours un terme honorifique assez utilisé dans le monde arabe. Tout comme les familles ayant des titres de noblesse, nous retrouvons le même processus au Liban. Certaines familles possèdent des titres honorifiques tel "cheikh", "mir", "beik" etc. dont certains sont les restes de l'héritage de l'empire ottoman.

Le terme de "cheikh" tout comme d'autres termes d'adresse du même genre, peuvent comme nous venons de le signaler être porteurs d'un titre honorifique sans connotation religieuse. Certaines familles au Liban, sont considérées par leur passé historique

---

<sup>277</sup> Les druzes peuvent être reconnus au Liban, par leur accent et leur façon de parler en particulier les druzes qui habitent le département du Mont Liban.

comme famille de “cheikh” (“*machayekh*”). Le terme d’adresse employé alors, comme marque de respect<sup>278</sup>, pourrait être tout simplement le titre honorifique de la famille.

#### 4.4.3 Termes de profession

Les termes de profession expriment comme les autres termes de cette catégorie un respect explicite à la personne appelée en ayant recours cette fois-ci à la profession qu’elle exerce. C’est par une reconnaissance et par l’usage d’un terme spécifiant la profession de la personne, que le terme d’adresse est déterminé. Il est caractéristique des personnes exerçant une profession déterminée. L’emploi des termes de profession est assez délicat puisque toute confusion peut être source d’interprétations négatives de la part de la personne interpellée. S’adresser à un plombier en l’appelant « docteur » peut être interprété comme ironique.

L’emploi d’un terme d’adresse de profession affiche d’une manière générale une connaissance de la personne, de son statut social et sa profession. On peut reconnaître la profession de certaines personnes qui nous sont inconnues grâce à leur tenue vestimentaire (uniforme) ou à l’endroit dans lequel nous nous trouvons (hôpital, gare etc.).

##### 196. Exemple: Pharmacie Nehio

S <sub>1</sub>	(au téléphone demande des renseignements au médecin)	
	ʔallo: bonjour	<i>allo bonjour</i>
	ʔijēdit <b>doktōr</b> mona sīso	<i>la clinique du docteur Mona Sisso</i>
	ʔø: bəʔdar ʔəḥkī maʔ əl- <b>doktōra</b>	<i>heu : je peux parler avec le docteur</i>
	plea::se(.)	<i>please</i>
	(au téléphone, à la secrétaire)	
	ok merci ktīr	<i>ok merci beaucoup</i>
	(au téléphone, au docteur)	
	ʔallo: bonjou:r kīfək <b>docteur</b>	<i>allo bonjour comment ça va docteur</i>
	ʔø: ʔam bəḥkī maʔək mən pharmacie	<i>je vous appelle de pharmacie</i>
	[...]	

<sup>278</sup> « [...] ‘honorific’ is an extended sense we understand direct grammatical encodings of relative social status between participants, or between participants and persons or things referred to in the communicative event. » (Brown and Levinson, 1987 : 276)



197. Exemple : Épicerie Toufic

S <sub>1</sub>	(à C <sub>34</sub> ) s-sijjārtāk wēn <b>doktōra</b>	<i>ou est votre voiture <b>docteur</b> [professeur]</i>
C <sub>34</sub>	heyē barrā	<i>il est dehors</i>
[...]		

Les exemples ci-dessus (n°196-197) sont assez intéressants parce qu'ils affichent clairement l'emploi des termes de profession au Liban et l'importance sociale qu'ils représentent. En les utilisant le locuteur est en même temps en train de nous dévoiler une image de son destinataire mais tout aussi bien de lui-même. Il peut se soulever au même moment qu'il soulève son destinataire.

On peut diviser l'exemple n°196 en deux parties afin de mettre au clair la connotation et l'emploi des termes d'adresse. Par l'analyse des termes des profession au Liban.

➔ Pharmacienne/secrétaire

La pharmacienne S<sub>1</sub> au téléphone avec un cabinet médical demande à la secrétaire de parler au « docteur Mona Sisso » « **doktōr** mona sīso ». Elle formule en arabe sa requête, et prononce en arabe le terme d'adresse « **doktōr** » "docteur". Le médecin en question est du sexe féminin, ceci est confirmé par le prénom qui suit mais aussi par la marque du féminin attribuée en arabe à « docteur » « **doktōra** ».

➔ Pharmacienne /médecin

Dans la deuxième partie de notre exemple, la pharmacienne s'adresse au médecin toujours au téléphone mais cette fois ci elle choisit, de s'adresser au médecin en l'appelant toujours « docteur » néanmoins le terme d'adresse est prononcé en français : « **docteur** ». On peut penser que ce choix n'est pas aléatoire. En s'adressant au médecin par un terme de profession en langue et en accent étranger (français), le participant est bien entendu en train de respecter son destinataire et par conséquence de s'élever lui même. Implicitement il se présente lui aussi comme personne éduquée, parlant une langue étrangère.

#### 4.4.4 Titres étrangers

##### 198. Exemple : Pharmacie Nehio

S <sub>2</sub>	(s'adresse à C <sub>2</sub> ) <b>mada:me mademoiselle</b> ʔəzā bəth̩bbē ʔan produit	<i>si vous aimeriez sur un produit</i>
C <sub>2</sub>	χalaʃ χalaʃ ʔam bəstaʔməlon (rire) [...]	<i>c'est bon c'est bon je les utilise</i>

##### 199. Exemple :Épicerie Toufic

S <sub>1</sub>	(qui a tout enregistré s'adresse à C <sub>2</sub> qui attend toujours) ʔaχad̩fī māga <b>madmuzel</b>	<i>vous avez pris (un jus) de mangue mademoiselle</i>
C <sub>3</sub>	ʔe: ʔaχad̩ət māga [...]	<i>oui j'ai pris (un jus) de mangue</i>

Cette catégorie regroupe les termes d'adresse étrangers qui sont utilisés en arabe. Comme nous le montre les exemples ci-dessus. Nous pouvons avoir dans cette catégorie les appellatifs tel « Monsieur/Madame/Mademoiselle » prononcés en français ils expriment tout de suite une connaissance de la langue étrangère.

Une forme plus libanaise dans l'utilisation de ces termes d'adresse est leur usage arabisé tel dans l'exemple n°195, « **madmuzel** » pour « mademoiselle ». Là aussi, leur emploi peut montrer que le locuteur a une certaine connaissance de la langue étrangère mais aussi que son destinataire parle lui aussi une langue étrangère.

#### 4.4.5 Emploi particulier

Dans cette catégorie nous trouvons les termes d'adresse plus ou moins "neutres" - indiquant une marque de respect - dans le sens où ils représentent un terme d'appel à une personne qu'on ne connaît pas. On peut classer les termes tels "jeune fille" " ʃabije", "jeune homme" "ʃabb". Les appellatifs, "jeune fille/homme" sont souvent précédés par la particule du vocatif /jā/

200. Exemple : Épicerie Toufic

S <sub>1</sub>	(à C <sub>35</sub> ) tfaddal jā fabb	<i>tenez (hé) jeune homme</i>
	ʔaxadət fī ʔajro	<i>vous avez pris autre chose</i>
	[...]	

## 4.5 Construction particulière

### 4.5.1 La surenchère

Très courante dans la communication en langue arabe, la surenchère, repose sur le fait que l'allocutaire, en réponse à une glorification de la part du locuteur, doit (que ce soit pour un compliment, une salutation, un vœu etc.) à son tour le surpasser, en l'honorant plus. La surenchère est donc une structure qui se construit exclusivement sous la forme d'une paire d'échange.

201. Exemple : Épicerie Toufic

C <sub>23</sub>	(à S <sub>1</sub> ) jā ṣadiq əl-ʔomor	<i>ô ami de toujours</i>
S <sub>1</sub>	jā rūḥī	<i>ô mon âme</i>
	[...]	

La réponse à ce TA peut être quantitative dans le but de devenir qualitative. Une personne s'adresse à vous en vous magnifiant, vous devez répondre à cette adresse par le double voire le triple afin de la magnifier et de l'honorer. Ferguson explique que l'application de ce rituel votif est évoquée dans le Coran. Mais de nos jours, ce rituel n'a pas toujours une connotation religieuse, il est désémantisé. Ce rituel est aussi présent dans les salutations ou les adieux dans le monde arabe.

### 4.5.2 La particule vocative /jā/

La structure faisant appel à la particule vocative /jā/ est très employée, comme les exemples cités l'ont montré. Cette particule peut être combinée avec tous les types de termes d'adresse, mais elle peut également figurer seule, et fonctionne dans ce cas comme une simple interjection.

202. Exemple : Épicerie Toufic

S <sub>1</sub>	fū jā	<i>quoi hé::</i>
C <sub>64</sub>	weḥde BONJUS	<i>un BONJUS</i>
[...]		

#### 4.6 Termes de plaisanterie

« [...] *al-jamil*, 'the Benignant', 'the Beautiful' is attested in the Hadīth : *inna-llā jamīlun yuhibbu-l-jamāl*, 'God is a Benignant who loves benignity' (Muslim, Iman 147, bab kibr, in Wensinck loc. Cit 373).

Making eyes at a woman :

A – (woman) – *ala. Shek 'arafe. Inta ha-tbasbis li walla eh ?* 'Good-ness ! Sheik Arafah ! are you making eyes at me, or something ?'

B – *ya siti-wafa'. Huwwa-t-taghazzul fi-g-gamal haram ? di ,ibada. Da rabbina gamil wi-yhibb-ig-gamal*, 'Ms. Wafa ! is flirting with beauty forbidden ? it's worship ! indeed God is Beautiful, and He loves beauty'. » (Piamenta, 1983 : 39)

203. Exemple : Pharmacie Nehio

C <sub>11</sub>	(à S <sub>3</sub> ) marḥaba: <b>jā ḥəlo:</b>	<i>salut hé beau gosse</i>
S <sub>3</sub>	ʔaḥlan <b>bə-l-ḥəlo</b>	<i>bienvenue beau gosse</i>
C <sub>1</sub>	kīfe:k	<i>comment ça va</i>
S <sub>3</sub>	ʔanā mnīḥ <b>jā ḥəlwe</b>	<i>moi je vais bien hé ma belle</i>
C <sub>11</sub>	mnīḥ nʃālla d-dalak mnīḥ	<i>bien que Dieu veuille que tu restes bien</i>
S <sub>3</sub>	ʔe:	<i>oui</i>
[...]		

Les termes de plaisanterie dénotent une relation assez amicale entre les participants. Dans cette catégorie on peut trouver par exemple des termes d'insulte qui contrairement à leur sens premier dénoteront une relation familière et assez proche entre les participants.

L'exemple ci-dessous dévoile la nature de la relation qui existe entre les participants. Les deux hommes s'adressent l'un à l'autre en se complimentant, voire en se "draguant" : « **jā ḥəlo:** » « *beau gosse* ». Cette façon de plaisanter est masculine et

fréquente entre jeunes dans le monde arabe. Elle à la même valeur qu'on peut retrouver en France quand deux jeunes amis du même âge se s'appellent pour plaisanter "*ma poule*".

L'utilisation du genre féminin entre homme et vice versa, le genre masculin entre femme est aussi assez fréquent chez les jeunes afin de souligner une familiarité qui permet la taquinerie entre les participants.

## **5. Localisation et nature des termes d'adresse en France et au Liban**

Les moments privilégiés pour l'apparition des termes d'adresse dans le corpus français sont ceux des salutations d'ouverture et de clôture. Dans ces interactions, l'accompagnement des salutations par un terme d'adresse est d'ailleurs quasi-rituel.

Le cas est différent au Liban<sup>279</sup> où elles ne sont pas systématiquement accompagnées de termes d'adresse.

D'un point de vue quantitatif, ces termes sont donc beaucoup plus fréquemment attestés dans les interactions de commerce en France. Il ne faudrait cependant pas arrêter l'analyse là car, en observant de plus près non pas la fréquence mais le type de termes d'adresse, des particularités intéressantes d'un point de vue interculturel apparaissent.

Nous avons remarquer certaines similitudes et divergences concernant la fréquence et la localisation des termes d'adresse dans les interactions de commerce.

### **5.1 Les divergences entre l'arabe et le français**

Contrairement aux interactions de commerce en France, il n'y a aucune formulation de termes d'adresse lors de la clôture des interactions au Liban, et assez rarement dans les ouvertures que ce soit en pharmacie ou en épicerie. Alors qu'elles sont presque systématiques en France dans les séquences encadrantes, elles font partie des rituels

---

<sup>279</sup> Le cas est similaire en Tunisie voire à ce sujet N.Hmed et L. Dimachki (2002).

d'ouverture et de clôture dans les commerces. Elles sont souvent formulées aussi bien par le commerçant que par les clients.

## **5.2        *Les similitudes entre l'arabe et le français***

### **5.2.1      En pharmacie**

Dans les 4 corpus étudiés, on a pu remarquer qu'en pharmacie, dans les deux pays, l'usage des prénoms entre clients et commerçants n'est pas coutume. L'usage des appellatifs type "madame/monsieur" est recommandé. Certains habitués se font appeler par leur nom accompagné d'un "monsieur" ou "madame".

Ceci est peut être dû à l'image sérieuse imposée par la nature même du site. On est dans une pharmacie pour effectuer l'achat de médicaments, ce qui implique un état de santé fragile ou grave qui généralement ne pousse pas à la plaisanterie et la familiarité. La domination du "sérieux" et du formel dans certains endroits est demandée voire recherchée, trop de familiarité risquerait de briser le décorum.

### **5.2.2      Petit Casino et épicerie**

À l'inverse des interactions en pharmacie, les interactions en Petit Casino et en épicerie sont de nature plus familière et plus détendue de ce fait, on relève l'émergence des diminutifs, des prénoms, des termes de parenté etc. qui sont beaucoup plus fréquents dans les deux pays respectifs.

## **5.3        *Inventaire des termes d'adresse répertoriés dans les corpus***

Dans le tableau ci-dessous, nous avons répertorié un échantillon des différentes catégories de termes d'adresse manifesté dans nos corpus.



	*Les « <i>kuniya</i> » : « 'abu/'um X » (père/mère de)	*Termes étrangers	<i>madmusēl</i> (mademoiselle), madame
- Termes de plaisanterie	jā ḥīlo: (beau gosse) jā ḥīlwe (beauté)	*Termes de profession	<i>doktōr</i> (médecin, docteur/professeur d'université)
- Les paires de surenchère	jā ṣadīqī l-ʿomor (ô ami de toujours) jā rūḥī (ô mon âme)	*Appellatifs particuliers	jā ṣab ((oh) jeune homme)
<b>Constructions particulières des structures appellatives en arabe</b>			
- Vocatif /jā/		- Vocatif /jā/	

## 6. Conclusion

Les termes d'adresse obéissent, tout comme les pronoms, à des règles bien précises et dépendent de mêmes axes. D'une manière générale, on peut dire que, dans les commerces français, l'emploi massif du vouvoiement et d'appellatifs neutres affiche une relation plutôt distante entre les participants. Cependant il serait faux de s'arrêter à cette conclusion hâtive car en réalité l'emploi des termes d'adresse relève du système de la politesse verbale et marque en général le respect<sup>280</sup>. De plus, l'analyse plus complète des interactions montre qu'il n'est pas rare de voir des participants ayant visiblement une histoire conversationnelle importante et une relation plutôt proche utiliser des appellatifs neutres du type « madame », « monsieur », bien qu'ils aient la possibilité de personnaliser davantage leur adresse. Cette constatation prouve qu'en France la conception des interactions entre commerçants et clients reste particulière et affiche une relation distante, ce qui n'est pas le cas des interactions au Liban où les termes d'adresse utilisés entre les interactants peuvent donner la fausse impression de se confondre avec ceux des interactions familiales.

<sup>280</sup> Il est important de souligner que certains termes d'adresse peuvent bien entendu être utilisés d'une manière ironique voire dégradante pour le destinataire.



Il est cependant important de noter que cette constatation ne signifie en rien que les Libanais entretiennent des relations plus proches que les Français, mais plutôt que chaque culture intègre des systèmes d'adresse relevant d'axes et de paradigmes différents.

Au Liban les axes de l'âge, de la proximité et de la hiérarchie sont tout aussi pertinents qu'en France mais offrent des paradigmes différents et surtout plus étendus.

L'axe de la proximité peut être représenté dans plusieurs catégories de termes d'adresse. La plus fréquente est celle des termes dits "familiaux". Ces termes d'adresse dépendent eux aussi de l'âge et du sexe des participants et ne traduisent pas nécessairement une relation proche entre deux participants se connaissant de longue date puisque le terme de "frère" ou de "sœur" peut être utilisé entre deux jeunes participants s'interpellant dans la rue et correspondrait alors au tutoiement de deux jeunes participants en France.

D'autre part la distance peut être affichée par d'autres paradigmes tels que ceux des termes religieux ou professionnels, qui n'existent pas en France.

De ce fait, l'utilisation des termes d'adresse au Liban est plus complexe, les paradigmes à disposition pouvant relever en même temps de plusieurs axes relationnels d'une part et être plus "fournis" d'autre part. Nous pouvons interpréter cette complexité et cette abondance dans les termes d'adresse comme, entre autres une compensation de l'impossibilité de jouer sur le pronom.



# Chapitre 8

## Le code-switching dans les interactions de commerce au Liban

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Objectifs et hypothèses</li><li>2. Problèmes de/et définition du code-switching</li><li>3. Les manifestations du code-switching au Liban</li></ol> |
|---|

Avant de commencer une étude sur le code-switching, je voudrais préciser que ce chapitre est consacré aux interactions de commerce au Liban uniquement étant donné que le corpus français ne contient pas le phénomène du code-switching.

Parmi les remarques les plus communes concernant les interactions quotidiennes dans les grandes villes au Liban et le dialecte libanais celle qui est exprimée souvent “gaiement” par tout étranger visitant le pays et “tristement” par certains Libanais repose sur le fait que « *pour parler libanais il faut parler (les) trois langues en même temps : le français, l'anglais et l'arabe dans une même phrase* ». C'est ce que nous appellerons les “remarques clichées” qui, comme nous le savons, révèlent une partie de la réalité mais en dissout le reste.

La face marquante de l'emploi du code-switching dans le parler libanais est “à première vue” assez évidente pour l'exposer d'une part, comme cliché relativement important et d'autre part comme un chapitre dans une thèse.

Le code-switching a toujours plus ou moins existé dans le parler libanais. Tout dépendait, entre autres, des régions, des confessions ainsi que du niveau socio-éducatif des locuteurs. Mais le phénomène était beaucoup plus timide qu'aujourd'hui où son utilisation est devenue plus explicite, plus agressive et plus fréquente.

Cette situation récente dans la fréquence de l'emploi du code-switching dans les interactions quotidiennes au Liban nous pousse à nous demander quelles sont les raisons d'une apparition aussi massive du développement d'un tel phénomène linguistique au cours des ces dix dernières années ?

Gumperz (1982 : 2), précise que le langage est un des reflet de l'identité sociale, c'est un reflet communicatif (« *communicatively produced* »). Cette identité est, selon lui, le fruit de paramètres tels la classe sociale, l'ethnicité, le sexe etc. Et de ce fait, c'est par l'étude du langage que nous pouvons, entre autres, voir l'inconstance de ses paramètres et comprendre les questions d'identité dans la mesure où ils sont communicatifs :

« [...] to understand issues of identity and how they affect and are affected by social, political, and ethnic divisions we need to gain insights into the communicative processes by which they arise. » (Gumperz; 1982 : 2)

L'Homme est le produit de sa culture<sup>281</sup>, de sa société. En apprenant une langue on n'apprend pas seulement à parler, mais on acquiert aussi toute la culture de cette langue. Une langue sans son consensus culturel ne peut pas exister. C'est par et à travers le langage que cette culture est en quelque sorte transmise ; elle imprègne l'individu, elle fait partie de lui et elle se manifeste par le langage. C'est par le langage<sup>282</sup> que nous pouvons communiquer verbalement, certes, mais c'est par le langage aussi que nous exposons notre identité sociale et culturelle (nos mœurs et nos rituels).

Cela nous conduit à considérer que dans la situation récente au Liban, l'emploi du code-switching dans le parler libanais représente un des moyens linguistiques révélateurs d'une certaine forme d'identité.

Nous allons tenter de montrer comment le langage peut être un des outils du reflet identitaire. Notre choix dans ce chapitre s'est porté sur les indices d'identité collective qui apparaissent dans le comportement langagier : un de ces phénomènes est donc, l'utilisation de l'alternance codique (arabe-français-anglais). Ce choix, s'est imposé du fait de la fréquence de ce phénomène dans le dialecte libanais et donc dans nos corpus.

---

<sup>281</sup> Benveniste (1974).

<sup>282</sup> « Le langage n'est pas seulement un instrument de communication. C'est aussi un ordre symbolique où les représentations, les valeurs et les pratiques sociales trouvent leurs fondements. [...] les représentations et les valeurs à travers lesquelles une société construit sa vision du monde et son identité résident essentiellement dans le langage ; celui-ci est ainsi l'agent fondamental de la socialisation de l'individu et de son intégration à la culture » (J-R. Ladmiral, E.M. Liapianski, 1989 : 95)

L'analyse de ce corpus permet de faire émerger quelques aspects associés à certaines formes du code-switching ainsi que les différents types de revendication identitaire qui sont en perpétuelle confrontation : identité religieuse, identité éducative, identité sociale etc.

Il est important de signaler que dans cette étude seuls certains aspects du code-switching seront analysés. Nous ne ferons pas par exemple, une description précise des types du code-switching sur le plan linguistique. Nous allons essayer de mettre au clair les aspects du code-switching à partir desquels nous pouvons faire une analyse à partir du positionnement dans l'interaction.

## **1. Objectifs et hypothèses**

### **1.1 *Objectifs de cette analyse***

Parmi une multitude de questions qui se posent, il y a celle de savoir si le code-switching est une quête, une revendication ou un symbole d'une identité dans le parler libanais. On peut aussi s'interroger sur les "motivations" des locuteurs bi/trilingues au Liban.

Je vais tenter d'analyser la question de l'identité en mettant l'accent sur une identité collective et sociale revendiquée par ce nouveau comportement langagier.

Je vais essayer de faire ressortir les causes ainsi que les représentations sous-jacentes manifestées par le code-switching au Liban.

## 1.2 *Hypothèses et conjectures relatives à la manifestation et au développement du code-switching.*

### 1.2.1 **Raisons et causes multiples pour l'émergence du code-switching**

Diverses sont les causes qui favorisent le développement et l'émergence du phénomène linguistique particulier qu'est le code-switching. Ce dernier est une réponse hybride et complexe à l'accumulation et au croisement de différents facteurs. La diversité des causes rend leur repérage assez difficile.

Je vais essayer dans l'analyse ci-dessous d'identifier certains de ces facteurs qui contribuent à la manifestation et l'expansion du code-switching.

Parmi les questions traditionnellement posées concernant ce phénomène linguistique particulier, se trouve celle de savoir si le code-switching est le produit d'une connaissance ou d'une maîtrise parfaite des deux langues employées qui nous pousse à créer une troisième langue, ou bien si, au contraire, le code-switching est l'indice d'un système linguistique défaillant ?

#### 1.2.1.1 **Le code-switching, une des manifestations du bilinguisme**

Le code-switching n'est pas un phénomène linguistique isolé et qu'on pourrait étudier en lui-même sans aborder d'autres formes linguistique étant donné qu'il est par nature le résultat d'une forme linguistique bien déterminée : le bilinguisme<sup>283</sup>.

« [...], le bilinguisme que pratique une population donnée persiste souvent sur plusieurs générations. [...], de nouveaux groupes de locuteurs parlant une langue étrangère surviennent et d'autres types de bilinguisme apparaissent. Ainsi il est peu probable que l'alternance codique soit une simple déviation de normes monolingues appelées bientôt à disparaître. » (Gumperz, 1989 : 62)

Meisel (1990 : 144) - cité par Lüdi - attribue le terme de bilingue, à toute personne ayant acquis leurs deux langues durant leur tendre enfance :

“I will call *bilinguals* those individuals who acquired their two languages in early childhood, i.e. who were exposed to both languages from early on, say before age 3;0". (1990 : 48)

---

<sup>283</sup> Auer (1984, 1991, 1998), Grosjean (1982), Hoffman (1991), Lüdi et Py (1986), Rampton (1998), Weinreich (1998)

L'attribution du terme "bilingue" proposé par Meisel peut en effet référer non seulement à une seule personne mais à toute une communauté ; nous citons des communautés bilingues ou encore des pays bilingues tel le Canada. Cette définition d'une personne/communauté bilingue basée sur l'acquisition de deux langues à un âge assez précoce est discutable dans la mesure où l'apprentissage et l'acquisition d'une maîtrise de deux langues peut se réaliser à un âge adulte<sup>284</sup>.

### 1.2.1.2 Pertes de normes

Si on se réfère aux causes présentées par Gumperz permettant le développement du code-switching dans certaines cultures et pays plus que dans d'autres, on retrouve au Liban une adéquation assez similaire. Gumperz explique que l'apparition d'un tel phénomène est lié d'une certaine manière à un sentiment de vague, de perte et de variation dans les normes et dans l'identité des communautés :

« [...] l'alternance codique apparaît dans des conditions de changement, où les frontières du groupes sont floues, où les normes d'évaluation varient, et où l'identité ethnique et le milieu social des locuteurs ne sont pas reconnus par tous. » (1989 : 68)

Le code-switching n'est pas un phénomène linguistique "de passage" prêt à disparaître comme on peut le penser, bien au contraire, son développement ainsi que sa fréquence dans les interactions ne cessent de s'accroître dans certains pays et certaines régions où les valeurs sont moins définies et moins stables.

### 1.2.1.3 « codes-nous » vs « codes-eux » : une revendication identitaire

La plupart des études qui ont été réalisées sur le code-switching ont montré que ce phénomène linguistique est observé en particulier chez les immigrés dans le monde- pour manifester par son emploi la revendication d'une différence entre deux groupes, deux ethnies, deux cultures, deux langues etc. Le desiderata d'une séparation est alors nécessaire, il s'agit d'une revendication d'une différenciation, de l'affichage d'une appartenance identitaire autre.

---

<sup>284</sup> Nous pouvons donner comme exemple le cas des émigrés dont certains maîtrisent la langue seconde (apprise à un âge adulte), de façon presque similaire à la langue maternelle.

La plupart des études qui ont été réalisées sur le code-switching concernent l'utilisation de la langue natale en alternance avec deux ou plusieurs autres langues (la langue de la majorité, celle du pays dans lequel on vit<sup>285</sup> ; ce phénomène est observé chez presque tous les immigrants dans le monde.).

« [...] la prise de conscience de la présence d'un autre groupe est une cause suffisante pour produire une différenciation intergroupe, même en l'absence de toute compétition entre eux. Il suffit qu'un groupe se perçoive comme différent d'un autre pour que cette différenciation se déclenche. Ce processus de catégorisation renforce le sentiment d'identification et d'appartenance à l'endogroupe (Nous) et de différenciation de l'exogroupe (Eux) ; il contribue en particulier à l'édification d'une identité sociale positive. (Azar, 1999 : 10)

Un marquage identitaire à la limite de la perversion puisqu'il s'agit d'un emploi de la langue de l'autre (rejetée a priori) en combinaison avec notre langue. On se distingue mais pas complètement, on se détache tout en restant attaché. Cette attestation identitaire est explicitée par Gumperz par ce qu'il a appelé le code « nous » et le code « eux »

« Ainsi l'alternance codique est-elle plus qu'un moyen d'insister par contraste sur une partie du message. Elle ne se contente pas de séparer une suite de celles qui la précèdent et qui la suivent. La direction du glissement peut également revêtir une valeur sémantique. En un sens, on peut voir dans les oppositions avertissement/recours personnel ; remarque fortuite/sentiment personnel ; décision de commodité/ décision motivée par la contrariété ; opinion personnelle/ fait généralement reconnu, des extensions métaphoriques de l'opposition entre les codes du "nous" et du "eux". » (1989 : 94)

La manifestation de la différence est importante au point de pouvoir se transformer en un style communicatif et de s'imposer comme tel. Kallmeyer (2002) dans son étude sur un jeune groupe issu de l'immigration turque installé en Allemagne, a analysé la manière par laquelle le code-switching devient un style de communication soutenu par des groupes de jeunes immigrants afin de définir leur identité par opposition aux autres groupes. Cette manifestation du code-switching comme étant marqueur identitaire est un nouveau style de communication.

Selon Franceschini (1998) c'est par ce comportement langagier entre autre, qu'on affiche une appartenance à un groupe différent, un groupe qui adopte un style communicatif

---

<sup>285</sup> Voir entre autres, à ce sujet les travaux de W. Kallmeyer et I. Keim (*à paraître*) sur les jeunes immigrants turques en Allemagne.



différent. Ce nouveau style communicatif présente des fonctions identitaires. (Le Page et Tabouret-Keller, 1985)

Ceci nous nous pousse à croire que le code-switching peut uniquement marquer un fait social mais avec des fins diverses. C'est-à-dire nous pouvons considérer le code-switching comme un nouveau style communicatifs en tant que tel sauf que les raisons qui ont contribué à son développement ainsi que les message qu'il transmet sont assez différents les uns des autres.

### **1.2.2 L'émergence du code-switching au Liban**

Si on s'en tient à l'étude faite par Azar, le Liban n'est autre que ce terrain idéal, fertile et propice pour l'émergence et l'accroissement du code-switching. Les faits présentés par Azar sur le tiraillement intercommunautaire ainsi que la « peur de perdre [leur] identité serait le syndrome du conflit interlibanais dont les seuls signes sont les disputes apparentes entre les communautés » (1999 : 7). Parmi les multiples causes de ce « syndrome », on signale l'irruption du code-switching. Le code-switching est employé, comme marque d'appartenance culturelle, sociale, politique et religieuse par les locuteurs libanais dans leurs interactions quotidiennes.

Cependant l'emploi du code-switching au Liban présente une caractéristique particulière. S'il est bien question de l'alternance de deux langues, une langue étrangère, voire parfois deux - dans le cas du Liban c'est le français et/ou l'anglais - avec la langue natale et nationale du pays, le dialecte libanais, la différence par rapport aux descriptions faites dans certaines analyses du code-switching, repose sur le fait que le code-switching employé au Liban est utilisé par des Libanais et avec des Libanais. Il n'est en aucun cas employé par des immigrants vivant au Liban.

## **2. Problème de/et définition du code-switching.**

### **2.1 *Problème de définition***

La complexité du code-switching ne permet pas d'avoir une définition claire et précise de ce phénomène linguistique. Trois points importants sont à prendre en considération afin d'éclaircir la problématique.

Le premier point se situe au niveau de l'attribution du terme même de code-switching ainsi que les différentes définitions et appellations qui lui ont été attribuées.

Le deuxième point à signaler et qui rend la définition du code-switching assez complexe se situe au niveau de l'analyse même de cette particularité linguistique. Les valeurs et les fonctions des phénomènes du code-switching peuvent être traitées de différents angles et à partir de différentes perspectives disciplinaires : d'un point de vue linguistique, ethnographique, sociologique etc. Ceci rend le choix d'une théorie générale du code-switching quasi impossible.

Les raisons et les causes qui contribuent au développement du code-switching restent diversifiées et complexes.

#### **2.1.1 La notion de code**

“Alternance codique, code-switching, code-mixing, code-changing, interlangue, diglossie, bilinguisme etc.”, nombreux sont les termes qui ont été employés par les chercheurs afin de traiter ce phénomène linguistique qu'est le “code-switching”. Et c'est cette multiplicité qui rend le phénomène étudié beaucoup plus complexe.

#### **2.1.2 Valeurs et fonctions multiples de l'analyse du code-switching dans l'interaction**

Le code-switching n'est pas un nouveau phénomène linguistique comme cela a été mentionné ci-dessus. Les études qui lui ont été consacrées remontent aux années cinquante et soixante<sup>286</sup>. Auer (1998) définit trois perspectives assez distinctes dans l'analyse de l'alternance des langues :

---

<sup>286</sup> Les travaux de Fries et Pikes (1949), Fano (1950), Jakobson (1961, 1963).

- Une perspective grammaticale : on s'intéresse aux contraintes morphosyntaxiques de l'alternance.
- Une perspective sociolinguistique : La question qui se pose serait de savoir dans quelles situations telle communauté switch.
- Une perspective interactionnelle : C'est le sens et les fonctions des alternances qui sont mis en premier. Les études dans cette perspective sont assez rares.

L'analyse que nous effectuons dans cette étude correspond à la 3<sup>ème</sup> perspective : la perspective interactionnelle, cependant on ne rejette pas pour autant l'importance des contraintes grammaticales et des dimensions sociolinguistiques.

Les contraintes grammaticales représentent des conditions assez fondamentales. Puisque l'alternance des langues touche le niveau de la phrase (sentence) en particulier. Nous remarquons peu d'alternance dans les noms. Les contraintes d'équivalence de Poplack (1980) « free morphem constraint » interdisant l'alternance dans les affixes (inqualable).

En sociolinguistique, les réponses à la question de savoir où et pourquoi les locuteurs switchent restent assez ambiguës. Les études qui ont été faites sur le code-switching s'intéressent seulement à sa signification globale et sociale (social meaning), celle-ci dépend de sa fonction locale. Il est évident que le statut de l'alternance de langue comme une forme de comportement langagier dans une communauté varie selon les différentes fonctions locales dans l'interaction.

À ce propos de nombreuses recherches et publications pionnières dans le domaine (Poplack 1981) sont considérées comme des lectures de base. La différence de nos jours concernant le même phénomène repose sur nouvelle vision dans l'analyse du code-switching.

## **2.2 Définition du code-switching**

### **2.2.1 Entre code-switching et emprunt**

L'élément que l'on confond le plus souvent avec le code-switching est bien l'"emprunt". Comme le souligne Gumperz il faut bien séparer le code-switching, "l'alternance codique" de l'emprunt. Il s'agit de deux phénomènes assez distincts mais qui, par

moment risquent d'être considérés comme un seul et même phénomène. Le système d'emprunt repose sur l'imbrication de termes étrangers et l'adoption du système grammatical et fonctionnel d'une langue donnée. Gumperz définit l'emprunt comme tel :

« L'emprunt se définit comme l'introduction d'une variété de mots isolés ou d'expressions idiomatiques brèves, figées. Les items en questions sont incorporés dans le systèmes grammatical de la langue qui les emprunte. Ils sont traités comme appartenant à son lexique, en revêtent les caractéristiques morphologiques, et entrent dans les structures syntaxiques. » (1989 : 64)

L'exemple qui suit définit clairement les propriétés attribuées à l'emprunt. Il s'agit d'une utilisation avec la langue d'origine - ici le dialecte libanais - de termes étrangers qui sont parfaitement imbriqués dans le système grammatical de la langue à croire qu'ils en font partie intégrante. En outre si nous observons de près le fonctionnement des termes empruntés ; nous pouvons remarquer comment ils entérinent le système fonctionnel et linguistique.

Dans l'exemple ci-dessous, le terme d'adresse "docteur" est formulé à plusieurs reprises dans la séquence suivante tel quel, néanmoins il a été remanié afin de correspondre au mieux, au système grammatical de la langue d'adoption. Ainsi on peut voir l'apparition du terme plus appropriée à la langue d'accueil "doktōra" terme d'adresse utilisé aussi bien au féminin (terminaison par le « a » la marque du féminin en arabe) qu'au masculin "doktōr".

#### 204. Exemple : Pharmacie Nehio

[...]

<p>S<sub>1</sub> (à C<sub>1</sub>) bəʔəʒəl fī hajdā r-raʔim ok ʕam  bəʔkē maʕək mən pharmacie Nehio  fī marīḏa kēnət ʕandkon  ʕahnāz baladī d-doktōra: waʕafətlā  STRABSTAD ʔəs/ STRABSTAD (...)  ok (à C<sub>1</sub>) ʕam bəʔħawwəlnē laʔələ (..)  (S<sub>1</sub> au téléphone demande des renseignements au médecin)  ʔallo: bonjour ʕəjēdət doktōr  monā sīsō ʔə: bəʔdar ʔəʔkī  maʕ əl-doktōra plea::se: (.)  (au téléphone, à la secrétaire)  ok merci ktīr</p>	<p>j'appelle il y a ce numéro ok je  vous parle (appelle) de la pharmacie Nehio  il y a une malade qui était chez vous  Chahnaze Baladi le docteur lui a prescrit  STRABSTAD dem/ STRABSTAD (...)  ok (à C<sub>1</sub>) elle me la passe  allô bonjour la clinique du docteur  Mona Sisso heu : je peux parler  avec le docteur please  ok merci beaucoup</p>
---	---

(au téléphone, au docteur)

ʔallo: bonjou:r kīfək docteur ʔø:  
 ʕam bəḥkī maʕək mən  
 pharmacie Nehio bə-χsūṣ  
 əs-STRABSTAD ʔəl ʕādē maʔtūʕ ʕam  
 jizē ʔaw plus zinc ʔaw plus iron (..)  
 ok merci (à elle même) ok (..)  
 fū baʕed fī baʕed fī hōle l-tnēn

(S<sub>1</sub> cherche les médicaments) (...)

(à M. Abbas) monsieur. ʕabbas  
 ʕannā NASOMIXIL  
 (à C<sub>1</sub>) fī dawā wāḥād məʕ mawzūd  
 huwe hajdā

[...]

allô bonjour comment ça va docteur heu  
 je vous appelle de  
 pharmacie Nehio à propos du  
 STRABSTAD le standard est en rupture  
 on reçoit soit avec plus zinc soit plus iron  
 ok merci (à elle même) ok (..)  
 alors il reste encore il reste encore ces  
 deux là

monsieur Abbas

est-ce qu'on a du NASOMIXIL  
 il y a un seul médicament qu'on n'a pas  
 c'est celui là

L'utilisation de mots d'origine étrangère, français ou anglais, est assez fréquent dans le dialecte libanais ceci est dû à l'histoire politique du pays. Ce qu'il est intéressant de voir dans cet exemple c'est la manière dont les termes étrangers prennent place dans le discours, il s'agit en effet de termes solitaires qui se combinent si bien dans la phrase arabe jusqu'à devenir presque invisibles. À l'inverse du code-switching qui, lui par sa nature même affiche son excentricité et sa "bizarrerie" dans le discours, ce qui peut donner l'impression d'une interaction plus ou moins fabriquée.

Une autre distinction, décrite par Bentahila (1981) entre le code-switching et l'emprunt est à signaler, elle repose sur le fait que l'emprunt peut être aussi bien employé dans une communauté monolingue que dans des communautés bilingues.

## 2.2.2 Qu'est-ce que le code-switching ?

Qu'entend-on par « code-switching » ? Le code-switching est un phénomène linguistique. Il s'agit de l'alternance dans un même énoncé, de deux codes<sup>287</sup> linguistiques - deux langues plus précisément - afin de former un code hybride. C'est à partir de cette définition minimaliste du code-switching que va se développer l'analyse ci-dessous.

### 205. Exemple : Pharmacie Nehio

- |  |  |
|--|--|
| 1. S <sub>2</sub> (à C <sub>6</sub> ) <i>madame sorry</i> <sup>288</sup>                           | (à C <sub>6</sub> ) <b>madame sorry</b>  |
| 2. C <sub>6</sub> <i>oui</i>   | <b>oui</b>   |
| 3. S <sub>2</sub> bʃassərlək ʔan prodwəjjet <sup>289</sup> □<br>JOHNSON                            | <i>je vous explique sur les produits</i><br><b>JOHNSON</b>   |
| 4. C <sub>6</sub> <i>merci ʔanā dokto:ra</i>   | <b>merci je suis docteur</b>   |
| 5. S <sub>2</sub> <i>Ok enchantée</i>  | <b>ok enchantée</b>  |
| 6. C <sub>6</sub> baʃrəfon baʃrəfon  | <i>je les connais je les connais</i>   |
| 7. S <sub>1</sub> btəstaʃemlē ʃī   | <i>vous les utilisez</i>   |
| 8. C <sub>6</sub> bəstaʃmel BABY OIL<br>ʃlal lə:   | <i>j'utilise BABY OIL</i><br><i>ʃpour le heu</i>   |
| 9. S <sub>1</sub> ʃ(à C <sub>6</sub> ) baddək ʃəlbe mada:me  | <i>ʃ(à C<sub>6</sub>) vous voulez une boîte mada :me</i>   |
| 10. S <sub>2</sub> <b>vous avez su c'est pour quoi faire</b>                                       | <b>vous avez su c'est pour quoi faire</b>  |
| 11. C <sub>6</sub> ʔē lā laʔ lā mā mā maʃē waʔet<br><i>please</i>                                  | <i>oui non non non je n'ai je n'ai pas le temps</i><br><b>please</b>   |
| 12. S <sub>2</sub> ʃʔā OK bas ʃrafē ʃu huwē  | <i>ah ok mais sachez c'est quoi</i>  |
| 13. S <sub>1</sub> ʃ(à C <sub>6</sub> ) baddək ʃelbe kēmlē   | <i>(à C<sub>6</sub>) vous voulez une boîte entière</i>   |
| 14. S <sub>2</sub> (à C <sub>6</sub> ) bas ʃrafē ʃū huwē   | <i>(à C<sub>6</sub>) mais sachez c'est quoi</i>  |
| 15. C <sub>6</sub> ʃrəft JOHNSON bas mā maʃē<br>waʔət ʔanā (petite rire)                           | <i>j'ai su JOHNSON mais j'ai pas</i><br><i>le temps moi (petit rire)</i>                                       |
| 16. S <sub>2</sub> <i>c'est un désinfectant pour</i><br><i>fruits légumes ʔaw tétines biberons</i> | <b>c'est un désinfectant pour</b><br><b>fruits et légumes ou tétines biberons</b>                              |
| 17. C <sub>6</sub> mā maʃē waʔet (à S <sub>1</sub> ) ʔadde: bətrīdī<br><i>please ʔaʔʔ lə-tnē</i>   | <i>je n'ai pas le temps (à S<sub>1</sub>) combien je vous</i><br><i>dois</i><br><b>please le prix des deux</b> |

<sup>287</sup>Dans certains cas trois langues étrangères peuvent être utilisées dans une même phrase.

<sup>288</sup> Traduction : "excusez-moi"

<sup>289</sup> Emprunt du mot « produit » Ce mot a été libanisé et, est utilisé à la forme du pluriel : "les produits" : « prodwjet »

18. C <sub>7</sub> (à S <sub>1</sub> ) ʔø: mumkən tnēn baʔed [ʔaw ʔaw wāḥad tēne	(à S <sub>1</sub> ) <i>heu... je pourrais avoir encore deux ou bien bien un deuxième</i>
19. S <sub>1</sub> [ʔ (à S <sub>3</sub> ) baʔed tnēn DERMODAT POMMADE	(à S <sub>3</sub> ) <i>encore deux DERMODAT POMMADE</i>
20. C <sub>6</sub> hajdā hajdā [la-lə-kbār	<i>c'est celui c'est celui des adultes</i>
21. S <sub>1</sub> [ʔe: hajdā huwe (inaudible) bɟɪʒē <b>one size</b>	<i>oui c'est celui-là (inaudible) il est <b>one size</b></i>
22. C <sub>6</sub> ʔā OK hajdā wu hajdā	<i>ah ok celui-là et celui-là</i>
23. S <sub>1</sub> tmənt alēf (à S <sub>3</sub> ) baʔed ʔanna DERMODAT POMMADE (à C <sub>7</sub> ) jallā [ʔfaɖɖalē <b>mada:me</b> [...]	<i>huit milles (à S<sub>3</sub>) est que nous avons encore DERMODAT POMMADE (à C<sub>7</sub>) allez tenez <b>mada :me</b></i>

### 2.2.3 Le code-switching, une langue à part entière, un maillon linguistique faible ou parfaitement maîtrisé ?

Le code-switching opère comme marqueur d'identité bilingue et biculturelle comme le souligne Grosjean (1984), et Lüdi (1990).

Lüdi expose dans son étude les deux courants qui opposent les chercheurs ceux qui considèrent le code-switching comme phénomène linguistique révélant une parfaite maîtrise de la part du locuteur de deux systèmes de langue assez distincts (Poplack 1980 ; Grosjean 1984 ; Meyers-Scotton 1983 , 1990 ; Oskaar 1980, Lüdi/Py 1984)<sup>290</sup>. Cette « pratique langagière » peut apparaître pour certains, comme étant une « expression d'une personnalité riche » (Titone 1987). À l'inverse d'un autre courant qui considère le code-switching comme une « marque d'incompétence, une stratégie compensatoire employée par les apprenants dans des situations exolingues (Faerch/Kasper 1983a et b, Titone 1983, Border et al.1988) » (1990 : 47). Le cas peut être différent lorsqu'il ne s'agit pas des "apprenants" d'une langue étrangère.

Franceschini (1998) présente le code-switching comme une langue en elle même, une langue à part entière qui peut être apprise même tardivement « even late by older ». Une imbrication parfaite des deux codes afin d'en former un seul.

[...] we can say that CS has come to be used as a consistent code of it's own, like another focused language, with all its possible variability. The mixture behave more like a unique code than like two different ones, and they are far from

<sup>290</sup> In Lüdi (1990 : 47).

dueling. Or, to use Gardner-Cholors's terms: 'What others call a mixture is the given, the starting point' (1995 : 69).

Le code-switching représente donc une langue universelle chez les locuteurs bilingues ou utilisant plusieurs langues, ou des variantes de langues, dans une conversation.

Pour Franceschini, il s'agit d'un comportement universel des participants multilingues. Il est question d'une caractéristique générale de la langue : une variabilité dans l'utilisation ainsi qu'une flexibilité dans le comportement. Elle combine d'une part le facteur extralinguistique « flexibility in the behavior » ainsi qu'une caractéristique générale de la langue : l'usage de la langue « variability in use », ces deux points dominant la langue système.

CS cannot be taken as a historical language in the sense of being passed from generation to generation. In this respect, CS resembles interlanguages: both are produced anew in each sociocultural situation and are not stable in times. But in contrast to interlanguages, CS develops group norms and functions, and it expresses group identity. Furthermore an L2 cannot be as easily distinguished in CS speech as in interlanguage use. (1998: 62)

### **3. Les manifestations du code-switching au Liban**

Les changements qui se sont produits dans l'utilisation du code-switching à une période récente se situent à deux niveaux :

- au niveau de la fréquence dans l'utilisation
- au niveau des motivations qui ont précédé au développement du code-switching

Les constatations faites par rapport aux deux niveaux d'étude du code-switching se sont en fait réalisées à deux périodes temporelles différentes :

La période selon laquelle le code-switching est étudié au Liban, est celle de l'après guerre, c'est à dire des années 1990 jusqu'à nos jours en opposition à la période du Liban avant l'éclatement de la guerre civile.



### 3.1 *Différentes interprétations*

#### 3.1.1 **Proclamation identitaire**

Dans les différentes périodes et les multiples motivations de l'emploi du code-switching au Liban on retrouve toujours le souci premier des locuteurs celui de marquer une distinction par rapport aux autres. Azar explique cette différenciation recherchée par la « théorie de l'identité sociale »

« [...] Elle stipule que la prise de conscience de la présence d'un autre groupe est une cause suffisante pour produire une différenciation intergroupe, même en l'absence de toute compétition entre eux. Il suffit qu'un groupe se perçoive comme différent d'un autre pour que cette différenciation se déclenche. Ce processus de catégorisation renforce le sentiment d'identification et d'appartenance à l'endogroupe (Nous) et de différenciation de l'exogroupe (Eux) ; il contribue en particulier à l'édification d'une identité sociale positive. » (1999 : 10)

#### 3.1.2 **Rapprochement *vs* distance**

La recherche de cette différence au Liban peut répondre à plusieurs interprétations. Autre que la recherche et/ou l'affirmation d'une identité quelconque au Liban, la différence peut se concrétiser par un besoin de nature "spatiale". Dans les grandes villes libanaises où la densité démographique est assez importante par rapport à l'espace géographique du pays, un besoin de différenciation s'impose, c'est la distinction par éloignement. Dans les petits pays, les normes, les valeurs et les comportements individuels deviennent presque imperceptibles, et la similitude entre les individus apparaît fortement d'où la nécessité d'une différenciation. Les tentations de démarcation là aussi sont diverses. On retrouve entre elles un style communicatif imposé, celui du code-switching.

Si on compare un pays tel que les États-Unis dont l'immensité géographique détruit tout moyen de rapprochement entre les gens. On retrouve le besoin de proximité et de similarité, on est constamment à la recherche d'un rapprochement quelconque (origine, religion, étude, logement) avec son interlocuteur.

## 3.2 *Le code-switching avant/pendant la guerre*

### 3.2.1 Langue arabe (islam) vs Langue française (christianisme)

L'emploi du code-switching au Liban en particulier avant et pendant la guerre<sup>291</sup> était porteur d'un message particulier ; un message politico-religieux qui nous ramène à la création même du Liban. La langue officielle du Liban est bien l'arabe, qui comme toute autre langue par ailleurs est porteuse d'un bagage culturel représentant pour certains une identification religieuse musulmane. De même la civilisation arabe qui a précédé l'islam considérant les minorités religieuses comme arabes, n'a pas empêché la confusion entre arabisme et islam ainsi tout rejet de l'islam devient un rejet de « toute origine arabe » surtout pour les chrétiens maronites qui proclament une « origine phénicienne » comme le souligne Azar (1999 : 40). De ce fait, la langue arabe ne représente plus, pour une partie des libanais, qu'une revendication de l'islam. Un rejet de la langue arabe d'une part face à une proclamation du dialecte libanais en tant que langue à part entière et non un dialecte dérivé de la langue arabe.

Les chrétiens libanais, soutenus et protégés par les Français lors du mandat français sur le Liban (1918-1943), permettent à certains d'adopter d'une façon assez singulière les caractéristiques de leur protecteur français. Ce consentement les différencie catégoriquement de leur "opposés", les musulmans, et leur donne une image propre celle de la proclamation d'une identité religieuse différente et d'un message politique clair rejetant la considération du Liban comme étant un pays arabe, i.e. musulman. Ce message politique a été instauré et exploité - d'une manière directe ou indirecte à des fins différentes - depuis la proclamation même du Liban<sup>292</sup> (1920) comme l'« État du Grand Liban » et par la suite la « République libanaise » (1926) jusqu'à nos jours.

---

<sup>291</sup> Le Liban a été ravagé par une guerre civile qui a duré presque dix-sept ans (1975-1992).

<sup>292</sup> « À la période de la création du Grand-Liban, nous nous sommes attardée devant la contribution de la France à cette opération qui a divisé les Libanais entre satisfaits, les Chrétiens parce qu'ils voulaient leur indépendance à l'égard des autres régions arabes, et opposants, qui militaient plutôt pour la réalisation de la Nation arabe. A ce Liban ont été rattachées des régions proche de la Syrie telle que la Békaa et de la Palestine telle que le Liban-Sud. Pour se doter d'un système politique, ce jeune État s'est inspiré de la Constitution française tout en incluant des clauses qui respectent l'indépendance des communautés qui se sont ainsi érigées en mini États. La constitution s'est portée garante du statut personnel de chaque communauté qui s'est dotée de ses propres institutions religieuses, sociales et éducatives. A côté de cette institution, un pacte non écrit a distribué les postes de l'État entre les communautés : aux Maronites a été accordée la présidence de la République, aux Sunnites la présidence du gouvernement et aux Chiites la présidence de la Chambre des députés. Le confessionnalisme s'est institutionnalisé après avoir nourri les mentalités des différentes communautés. » (Azar ; 1999 : 12)

Parmi les multiples « marqueurs identitaires<sup>293</sup> », on relève celui traduisant le rapport qu'ont certains libanais à l'égard de la langue arabe même. On assiste parfois à un refus quasi-total de la langue arabe et à son remplacement par la langue française afin de marquer une position, une identité politico-religieuse différente de la connotation que peut avoir la langue arabe. Le refus de la langue arabe, du dialecte libanais en particulier, reste partiel et non pas total. Ceci peut être expliqué par ce qui suit :

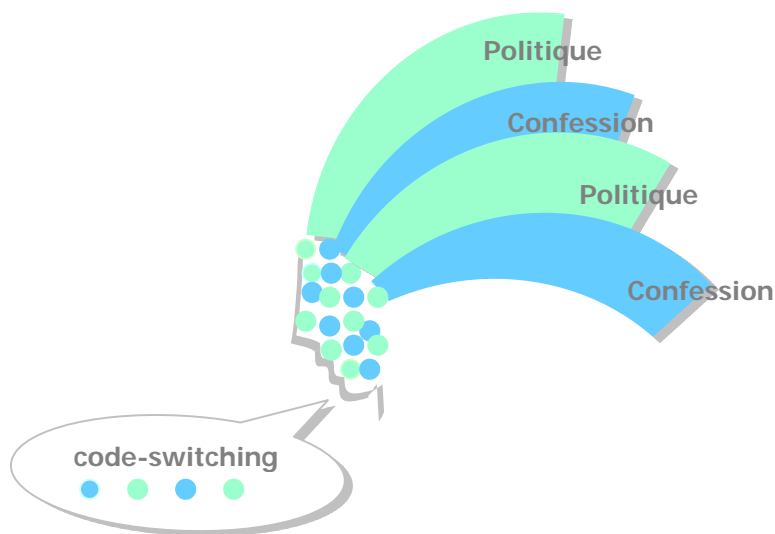
- ➔ La langue officielle reste la langue arabe, la langue du pays.
- ➔ par conséquent, on revendique le dialecte libanais comme langue à part entière, avec l'argument "parler libanais n'est pas parler arabe". Mais l'utilisation de ce dialecte à lui tout seul n'est pas suffisante pour affirmer la non-appartenance à la religion musulmane et se rattacher au christianisme et aux liens étroits à l'église française
- ➔ or on ne peut pas parler français seulement puisqu'on revendique d'une identité libanaise.
- ➔ Alors c'est le mixage entre deux codes dans un même énoncé qui est à lui seul représentant de la culture, identité et langue mixtes.

L'utilisation du code-switching devient alors un moyen pour affirmer sa différence politique et religieuse. L'emploi du code-switching au Liban avant et pendant la guerre. Son emploi était donc plus ou moins réservé aux personnes conscientes de faire parvenir un message qui indique leur appartenance politico-confessionnelle différente.

On peut schématiser ce phénomène par la figure suivante :

---

<sup>293</sup> « Les éléments constitutifs de cette identité, appelés également "marqueur identitaire" ou "identificatifs", relèvent de deux catégories : d'une part les attributs (qualités ou défauts) qui définissent l'identité personnelle d'un individu, et d'autre part ceux qui définissent son identité sociale et qui proviennent de son appartenance à certaines catégories sociales comme la nationalité, le sexe, la profession, la religion, la race, etc. les marqueurs s'organisent selon une structure relativement stable dans le temps mais douée d'une certaine plasticité qui leur permet de s'organiser en fonction de la pertinence des situations. » (Azar ; 1999 : 17)

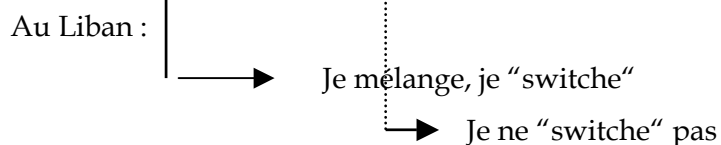


### 3.3 *Le code-switching de nos jours*

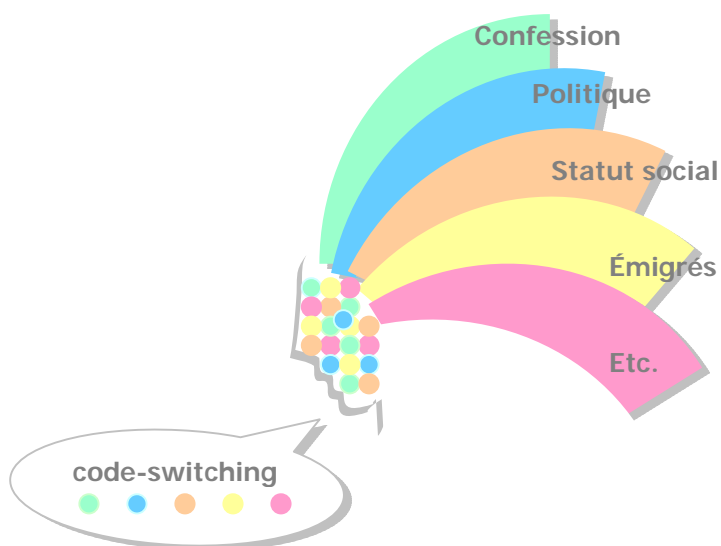
Depuis la fin de la guerre civile au Liban jusqu'à nos jours, les fonctions/motivations manifestées par le code-switching ont varié. La définition et la distinction d'un message plus ou moins clair marqué par le code-switching sont devenues assez opaques et complexes.

Ce n'est que par des interprétations que nous pouvons deviner les diverses motivations et causes qui se sont confondues et qui ont conduit à l'apparition d'un style communicatif par lequel dont le locuteur par son emploi manifeste et revendique explicitement un positionnement "autre" dans la société urbaine libanaise. Les raisons sont multiples mais la cause est la même, « je suis différent de toi », nous retrouvons la même distinction présenté par Gumperz :

Gumperz « **codes-nous** » / « **codes-eux** » dans une société bilingue



Les raisons de cette différence proclamée sont, comme nous l'avons signalé, nombreuses et variées. Différents facteurs font surface. Nous pouvons schématiser les différentes motivations détaillées ci-dessous :



### 3.3.1 Retour des familles immigrés

La guerre civile au Liban a contribué à l'immigration d'un grand nombre de familles vers l'étranger en majorité vers des pays anglophones et francophones (tels les États-unis, l'Angleterre, le Canada, la France, la Suisse etc.). Les familles sont revenues au Liban avec une nouvelle génération de jeunes qui ont vécu leur tendre enfance jusqu'à l'âge adulte à l'étranger, qui ont une éducation anglophone ou francophone, et qui se trouvent nettement plus à l'aise avec la langue étrangère. Afin d'imposer leur

appartenance au pays (la plupart parle le dialecte libanais), ils essaient tant bien que mal de parler ce dialecte en mixant bien évidemment la langue étrangère.

En opposition à Gumperz (1989 : 63) qui considère comme « rare [...] les passages où le changement de codes est motivé par l'incapacité des locuteurs », l'alternance codique peut fréquemment dans ces cas là, être due à un manque ou à une paresse de la part du locuteur à trouver les mots pour s'exprimer.

### 3.3.2 Un code-switching situationnel ou organisateur interactionnel ?

1. Un autre phénomène similaire concerne les enfants, adolescents et jeunes qui doivent réintégrer l'école ou l'université et poursuivre des études en langue arabe cette fois-ci. Un phénomène réversible apparaît : l'arabe devient la langue de l'école et la langue étrangère celle de la famille.

#### 206. Exemple : Pharmacie Nehio

S <sub>1</sub>	(à C <sub>6</sub> qui est entrée et s'est servie)	
	χalaṣ tāsʕa wu ʔarbʕīn ʔalf	<i>vous avez fini quarante neuf mille</i>
	wu tiseʕ mijje	<i>et neuf cents</i>
C <sub>6</sub>	hajdā ʔaddē	<i>c'est à combien</i>
S <sub>1</sub>	tmēna wu ʔəʃrīn ʔalf wu tman mijje	<i>vingt huit mille et huit cent</i>
C <sub>6</sub>	ʔe: bə-d-dolār please	<i>oui en dollar s'il vous plaît</i>
S <sub>1</sub>	killon	<i>tout</i>
C <sub>6</sub>	ʔe: ʕməʕi maʕrūf	<i>oui s'il vous plaît</i>
S <sub>1</sub>	tnēn wu tletīn dolār	<i>trente deux dollars</i>
C <sub>6</sub>	(à ses enfants)	
	<b>I'm coming I'm coming</b>	<b><i>j'arrive j'arrive</i></b>
S <sub>1</sub>	tfadḡalē	<i>tenez</i>
C <sub>6</sub>	OK merci	<i>OK merci</i>
S <sub>1</sub>	yā ʔahlā	<i>vous êtes la bienvenue</i>

Dans l'exemple ci-dessus, la mère de famille s'adresse à la pharmacienne en langue arabe durant toute l'interaction mais "switche" automatiquement vers l'anglais pour s'adresser à ses enfants « **I'm coming I'm coming** » (*j'arrive, j'arrive*), puis reprend l'arabe pour clore l'interaction avec la pharmacienne.

Gumperz considère ce phénomène comme faisant part de l'alternance codique présente dans la diglossie :

Dans la diglossie l'alternance codique est essentiellement du type situationnel (Blom & Gumperz 1972). Des variétés distinctes s'emploient dans certains contextes (la maison, l'école, le travail) associées à un type d'activités distinct et limité (discours en public, négociations, cérémonies spéciales, joutes verbales, etc.) ou selon la catégorie d'interlocuteur à qui l'on parle (amis, familles, étrangers, subordonnés, personnalités du gouvernement, etc.). Les locuteurs en situation de diglossie doivent connaître plus d'un système grammatical pour mener à bien leur affaires quotidiennes. Mais un seul code est employé à un moment donné. (1989 : 59)

Dans l'exemple ci-dessus nous avons observé l'utilisation d'un seul code à la fois certes, mais il est très fréquent dans des cas similaires, d'utiliser deux codes en même temps afin de faciliter la compréhension des enfants. L'accès à la deuxième langue - dans ces cas là le dialecte libanais - devient alors plus facile.

2. Kallmeyer et Keim (2002), attribuent au code-switching la valeur de mécanisme fonctionnel dans l'organisation interactionnelle. Le passage d'une langue vers une autre peut être d'une part employé dans le but de mettre en évidence des interactions parallèles « *separate parallel interactions* ». Et d'autre part peut annoncer la préférence d'un locuteur pour une autre langue, comme c'est le cas dans l'exemple présenté ci-dessus.

### 3.3.3 Positionnement social

Il est sûr que le code-switching est le reflet d'une connaissance (parfaite ou imparfaite) de deux langues voire trois et la capacité (consciente ou inconsciente) d'"incorporer" dans une même phrase deux, voire trois langues en même temps afin de produire un seul code. Cette apparence du code-switching permet au locuteur de se positionner et d'afficher une certaine connaissance linguistique. Son emploi signifie d'emblée : « je suis une personne éduquée, je parle deux, voire trois langues et je le montre » le locuteur se place et place son interlocuteur dans une position haute ou parfois dans une position basse ; le locuteur se positionne en dominant/ dominé.

Ferguson (1991) attribue ce positionnement à la "langue coloniale dans le monde arabe" en particulier l'anglais et le français. Les personnes parlant ces langues affichaient d'une part, un haut niveau éducatif et représentait d'autre part, une "modernisation" dans la pensée et le comportement :

« There were a number of Arabs who were educated, especially at the higher education, through the medium of one of those languages to such an extent that it was very formative influence in their lives, their scholarship, and their ways of thinking. The colonial language was an agent of 'modernization' and 'westernization', and it made for a kind of ambivalence or even split personality, individually and collectively. (1991 : 42-43). »



207. Exemple : Pharmacie Nehio

1. S <sub>2</sub> (à C <sub>6</sub> ) <b>madame</b> <sup>294</sup> <b>sorry</b> <sup>295</sup>	(à C <sub>6</sub> ) <b>madame sorry</b>
2. C <sub>6</sub> oui	oui
3. S <sub>2</sub> bfassırık Ʒan prodwıjjet JOHNSON	<i>je vous explique sur les produits</i> JOHNSON
4. C <sub>6</sub> merci Ʒanā doktorra	<i>merci je suis docteur</i>
5. S <sub>2</sub> <b>Ok enchantée</b>	<b>ok enchantée</b>
6. C <sub>6</sub> baƷrəfon baƷrəfon	<i>je les connais je les connais</i>
7. S <sub>1</sub> btəstaƷemlē Ʒı	<i>vous les utilisez</i>
8. C <sub>6</sub> bəstaƷmel BABY OIL [lal lə:	<i>j'utilise BABY OIL</i> [pour le heu...
9. S <sub>1</sub> [(à C <sub>6</sub> ) baddək Ʒəlbə mada:me	[(à C <sub>6</sub> ) <i>vous voulez une boîte mada :me</i>
<b>10. S<sub>2</sub> vous avez su c'est pour quoi faire</b>	<b>vous avez su c'est pour quoi faire</b>
11. C <sub>6</sub> Ʒē lā la? lā mā mā maƷē wa?et please	<i>oui non non non je n'ai je n'ai pas</i> <i>le temps please</i>
<b>12. S<sub>2</sub> [ʔā OK bas Ʒrafē Ʒu huwē</b>	<b>ah ok mais sachez c'est quoi</b>
13. S <sub>1</sub> [(à C <sub>6</sub> ) baddık Ʒelbe kēmlē Ʒelbe kēmlē	(à C <sub>6</sub> ) <i>vous voulez une boîte entière</i> <i>une boîte entière</i>
<b>14. S<sub>2</sub> (à C<sub>6</sub>) bas Ʒrafē Ʒu huwē</b>	<b>(à C<sub>6</sub>) mais sachez c'est quoi</b>
15. C <sub>6</sub> Ʒırfet JOHNSON bas mā maƷē wa?et Ʒanā (petite rire)	<i>j'ai su JOHNSON mais</i> <i>j'ai pas le temps moi</i> (petit rire)
16. S <sub>2</sub> <b>c'est un désinfectant pour</b> <b>fruits légumes</b> <b>Ʒaw tétines biberons</b>	<b>c'est un désinfectant pour</b> <b>fruits et légumes</b> <b>ou tétines biberons</b>
17. C <sub>6</sub> mā maƷē wa?et (à S <sub>1</sub> ) Ʒadde: bətrıdē please Ʒa? lə-tnēn	<i>je n'ai pas le temps</i> (à S <sub>1</sub> ) <i>combien je vous voulez</i> <i>please le prix des deux</i>
18. C <sub>7</sub> (à S <sub>1</sub> ) Ʒə: mumkən tnēn baƷed [Ʒaw Ʒaw wāƷad tēne	(à S <sub>1</sub> ) <i>heu je pourrais avoir encore deux</i> <i>ou bien bien un deuxième</i>
19. S <sub>1</sub> [(à S <sub>3</sub> ) baƷed tnēn DERMODAT POMMADE	(à S <sub>3</sub> ) <i>encore deux</i> DERMODAT POMMADE
20. C <sub>6</sub> Ʒajdā Ʒajdā [la-lə-kbār	<i>c'est c'est</i> <i>celui des adultes</i>
21. S <sub>1</sub> [Ʒe: Ʒajdā huwē (inaudible) bjıƷē <b>one size</b>	<i>oui c'est celui la (inaudible)</i> <i>il est one size</i>
22. C <sub>6</sub> Ʒā OK Ʒajdā wu Ʒajdā	<i>ah ok celui la et celui la</i>
23. S <sub>1</sub> tmant alēf (à S <sub>3</sub> ) baƷed Ʒanna DERMODAT POMMADE (à C <sub>7</sub> ) jallā tfadđalē mada:me [...]	<i>huit milles (à S<sub>3</sub>) est que nous avons encore</i> DERMODAT POMMADE (à C <sub>7</sub> ) <i>allez tenez mada:me</i>

<sup>294</sup> Les termes sélectionnés en gras seulement (**madame**) sont pour afficher les emprunts en opposition au code-switching qui est exposé en gras + italique (*sorry*).

<sup>295</sup> Traduction : "excusez-moi"

L'exemple ci-dessus nous montre comment S<sub>2</sub><sup>296</sup> par le choix de l'emploi du code-switching se met en position haute, exposant sa compétence linguistique et sa connaissance d'une langue étrangère. N'ayant aucune idée du bagage culturel et éducatif de la cliente C<sub>6</sub> s'est adressée au premier abord en arabe : « **bfassərlik fan prodwijjēt JOHNSON** » (*je vous explique sur les produits JOHNSON*). La réponse donnée par la cliente C<sub>6</sub> « **?anā dokto:ra** » (*merci je suis docteur*), est suffisante pour que S<sub>2</sub> se place elle aussi en position haute. On remarque que presque tout le déroulement de l'interaction S<sub>2</sub> s'adresse à la cliente en français.

À deux reprises S<sub>2</sub> a essayé de s'adresser à la cliente C<sub>6</sub> en arabe 1.12-14, sans réussir à attirer son attention : « **?ā OK bas ʃrafē ju huwē** » (*ah ok mais sachez ce que c'est*) On remarque une réutilisation alors du code-switching de la part de S<sub>2</sub>. Le choix de switcher à la langue étrangère explique le repositionnement de S<sub>2</sub> en place haute.

#### 208. Exemple : Pharmacie Nehio

- |                    |   |  |
|--------------------|---|--|
| 1. C <sub>28</sub> | (présente son ordonnance, à S <sub>1</sub> inaudible) |  |
|                    | la-lə-ʃjūn <b>un virgule vingt cinq</b>               | <i>pour les yeux un virgule vingt-cinq</i>   |
| 2. S <sub>1</sub>  | (en souriant)   | <i>(en souriant)</i>                         |
|                    | <b>un virgule vingt cinq</b> <sup>297</sup>           | <b>un virgule vingt-cinq</b>                 |
|                    | <b>one point twenty five</b> <sup>298</sup>           | <b>one point twenty five</b>                 |
| 3. C <sub>28</sub> | wu ʔø: ʔaʔra AFLOX                                    | <i>et heu des gouttes AFLOX</i>              |
| 4. S <sub>3</sub>  | (à S <sub>1</sub> ) huwe kaʔanno ɥāfəz                | <i>c'est comme ci j'ai retenu</i>            |
|                    | [ʃī mən əl-   | [quelque chose du                            |
| 5. S <sub>1</sub>  | └(à C <sub>28</sub> ) ʔe: AFLOX <b>please</b>         | └oui AFLOX <b>please</b>                     |
| 6. S <sub>3</sub>  | (à S <sub>1</sub> ) kaʔannī ɥāfəz ʃī mən              | <i>comme si j'avais retenu quelque chose</i> |
|                    | əl-faransī ʔanī ʔəl <b>vingt cinq</b> <sup>299</sup>  | <i>du français moi ce <b>vingt cinq</b></i>  |
| 7. S <sub>1</sub>  | <b>vingt cinq</b> (petit rire)                        | <b>vingt cinq</b> (petit rire)               |
| 8. S <sub>3</sub>  | hajde lə ɥāfəza bas                                   | <i>c'est tout ce que j'ai retenu</i>         |
|                    | [...]   |  |

L'exemple ci-dessous manifeste là aussi un affichage de position haute de la part du locuteur par l'emploi du code-switching. C<sub>28</sub> formule sa requête en switchant de l'arabe vers le français « la-lə-ʃjūn **un virgule vingt cinq** » (*pour les yeux un virgule vingt cinq*). Il expose explicitement d'une part son niveau d'éducation, de connaissance de langue

<sup>296</sup> Promotrice et vendeuse des produits Jonhson.

<sup>297</sup> S<sub>1</sub> reprend en français.

<sup>298</sup> S<sub>1</sub> répète la même phrase mais cette fois ci en anglais : "un virgule vingt cinq"

<sup>299</sup> S<sub>3</sub> reprend moqueur la fin de la phrase cité en français par C<sub>28</sub> et S<sub>1</sub>.

étrangère, le français et d'autre part il considère implicitement que le commerçant i.e. le pharmacien de par sa formation doit lui aussi parler une deuxième langue étrangère. C<sub>28</sub> a choisi de s'adresser au pharmacien en switchant de l'arabe vers le français pour mettre ce dernier en position haute.

Dans cet exemple nous remarquons que S<sub>1</sub> réplique à C<sub>28</sub> par une répétition littérale de la partie exprimée en français par le client C<sub>28</sub>, suivie d'une traduction littérale de la même partie de phrase en anglais. Cette répétition n'est pas le fruit du hasard, elle est formulée afin de transmettre un message bien précis de la part de S<sub>1</sub>. Gumperz attribue des fonctions conversationnelles<sup>300</sup>, pour lui la réitération est porteuse d'un « message » :

« Il est fréquent qu'un message exprimé d'abord dans un code soit répété dans un autre, soit littéralement soit sous forme modifiée. Dans certains cas ces répétitions peuvent servir à clarifier ce qu'on dit, mais souvent elles ne servent qu'à amplifier ou à faire ressortir un message ». (1989 :77)

Par la répétition S<sub>1</sub> affiche le message suivant :

- Je répète la même phrase en français puis en anglais afin d'exposer ma position haute, et mon niveau d'éducation : je suis éduqué comme toi
- Je parle deux langues étrangères ; le français et l'anglais : J'ai compris ce que tu veux dire et je le traduis en anglais
- Je répète la même phrase en anglais afin de faire passer le message à mon collègue (S<sub>3</sub>) dont la 2<sup>ème</sup> langue est l'anglais et non le français. Je le mets lui aussi en position haute.

---

<sup>300</sup> « A. Citations [:] Dans de nombreux exemples, les passages en alternance s'identifient nettement comme citations ou comme discours rapporté. » (1989 : 73)

« B. Désignation d'un interlocuteurs [:] [...], l'alternance sert à adresser le message à l'un parmi plusieurs interlocuteurs possibles. » (1989 : 75)

« C. Interjections [:] [...], l'alternance codique sert à marquer une interjection ou un élément phatique. » (1989 : 76)

« E. Modalisation d'un message [:] Une autre catégorie d'alternances, également importante, consiste à modaliser des constructions telles phrase et complément du verbe, ou prédicats suivant une copule. » (1989 : 78)

« F. Personnalisation versus objectivisation [:] [...], la fonction est un peu plus difficile à préciser en termes purement descriptifs. Le contraste entre les codes semble ici se rapporter à des éléments tels que ceux-ci : la distinction entre parler de l'action et parler en tant qu'action, le degré dans lequel le locuteur est impliqué dans un message ou lui est étranger, la mesure dans laquelle une affirmation reflète l'opinion personnelle ou les connaissances, se réfère à des cas spécifiques ou possède l'autorité d'un fait généralement admis. » (1989 : 79)

Cette dernière interprétation est justifiée par la réplique de S<sub>3</sub> « **kaʔannī ḥāfīz fī mni l-faransī ʔanī** » (*comme si j'avais retenu quelque chose du français moi*).

### **3.3.4 Plus d'aisance dans le discours scientifique**

Bentahila souligne que certaines manifestations du code-switching sont dues à des « external factor to the speakers himself » (1983 : 234). Ces “facteurs extérieurs” comme il les désignent représentent certains sujets ainsi que des termes techniques dont le locuteur maîtrise mieux l'emploi en langue étrangère qu'en arabe. Cette facilité et cette préférence du locuteur de switcher vers le français ou l'anglais – comme au Liban - peut provenir de questions d'ordre administratif, d'une formation scientifique ou autre. Les deux exemples ci-dessus se passent dans une pharmacie et on remarque que certaines indications explicatives se rapportant au produit ou au médicament donné peuvent être exprimées en langue étrangère. Ce passage continu entre la formation scientifique et le quotidien se traduit par le code-switching.

209. Exemple : Pharmacie Nehio

1. C <sub>12</sub>	hi <sup>301</sup>	hi	
2. S <sub>1</sub>	ʔahlān	bienvenue	
3. C <sub>12</sub>	ʔa: I think ʔanā ʔakalīt ʃī mā mnīḥ	heu I think j'ai mangé quelque chose pas bon	} 1 <sup>ère</sup> partie
4. S <sub>1</sub>	ʔum	hum	
5. C <sub>12</sub>	'cause hallaʔ mən jomēn ʔandī nausea ʃwaj headache and two days diarrhea	'cause maintenant depuis deux jours j'ai une nausea un peu headache and two days diarrhea	} 2 <sup>ème</sup> partie
6. S <sub>1</sub>	ʔante zītē laʔanaʔ mən ʃī yawmēn ʃahḥ ┌ (inaudible)	vous vous êtes venus ici il y a à peu près deux jours n'est ce pas	
7. C <sub>12</sub>	└ʔe: ʔe: I'm best friend of Nehio	oui oui I'm best friend of Nehio	
8. S <sub>1</sub>	(rire)	(rire)	
9. C <sub>12</sub>	they love me here	they love me here	
10. S <sub>1</sub>	ʔum mā ʔandīk ʃī mayīṣ	hum vous n'avez pas des coliques	
11. C <sub>12</sub>	what's mayīṣ yaʔnī: it's nausea	what's maux de ventre un peu it's nausea	} 3 <sup>ème</sup> partie
12. S <sub>3</sub>	(à C <sub>12</sub> ) spasmodic	(à C <sub>12</sub> ) spasmodic	
13. C <sub>12</sub>	it's nausea it's not ʔawwīl jom kān ʔam jūzaʔnī wu mā ʔakalet ʃī ʃrəbet bas cappuccino	le premier jour il me faisait mal et je n'avais rien mangé j'avais juste bu un cappuccino	
[...]	[...]		
78. C <sub>12</sub>	ʔamelt kəl ʃī ʔamelt SEVEN-UP wu ʔamelt naʔnaʔ there's something from the zabal that horrible they drink hajda mitil bitter	j'ai tout fait j'ai fait du SEVEN UP et j'ai fait de la menthe there's something from the montagne that horrible they drink c'est comme bitter	} 4 <sup>ème</sup> partie
79. S <sub>2</sub>	(à C <sub>12</sub> ) matte matte	(à C <sub>12</sub> ) maté maté	
80. C <sub>12</sub>	no what is matte bʃūf kīll əl-ʔālam bjiʔrabo hēk with this wilde thing what is it ʃū matte what is it	no what is mate je vois tout le monde boire comme ça with this wilde thing what is it c'est quoi maté what is it	
[...]	[...]		

Dans l'exemple ci-dessus a cliente C<sub>12</sub> a choisi dès la première partie de l'interaction de décrire les symptômes de sa maladie. Elle opte et choisi deux langues pour décrire son état. C'est par un mixage continu et un changement constant entre les deux langues,

<sup>301</sup> C<sub>12</sub> est venue plusieurs fois déjà, elle n'est pas libanaise, elle a un accent jordanien.

l'arabe et l'anglais qu'elle transmet son message. Nous remarquons alors dès la l.3 que la cliente C<sub>12</sub> choisit la langue par laquelle le verbe « *I think* » (*je pense*) est exprimé. Ceci nous conduit à supposer que le choix de la langue est en corrélation avec le verbe « penser », « *I think* », il s'agit de la raison et de la réflexion : d'un discours "cartésien". Ce discours cartésien, représenté par l'anglais, formulera en effet, une description avec des termes bien précis et médicaux de ses symptômes.

Benthalia souligne (1983) que le choix entre les deux langues peut être représentatif de la vision qu'on réfère à ces deux langues. Dans le cas du code-switching en arabe marocain et français Benthalia a soulevé ceci :

« [...] two parts of the utterance describe two alternative ways of reacting to someone's illness, first the modern solution of using available medical technology, and secondly the religious solution of offering candles to a saint. The change of language here perfectly accords with the contrast of content, the modern technological solution being described in French and the traditional religious one in Arabic, and thus serves to heighten the contrast quiet dramatically. » (1983:238)

Nous remarquons dans la 2<sup>ème</sup> partie que la cliente switche vers l'anglais pour une description précise de son état de santé : « 'cause halla? min jomēn ſindī *nausea ſwaj headache and two days diarrhea* » ('cause maintenant depuis deux jours j'ai une *nausea un peu headache and two days diarrhea*)

En 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> partie C<sub>12</sub> insiste sur l'incompréhension des termes utilisés en arabe et demande un retour de la part de la pharmacienne à la langue anglaise. Par son passage vers l'anglais C<sub>12</sub> affiche sa distance vis à vis des traditions et des usages en vigueur dans les montagnes, ces derniers représentent la culture et la langue arabe. Elle demande des explications en switchant systématiquement vers l'anglais l.78-80.

### 3.3.5 Nouveau style communicatif

Le code-switching apparaît au Liban comme un style communicatif urbain et "moderne" exprimé par une élite ou un groupe qui veut se différencier des autres. On pourrait même penser qu'il s'agit d'un phénomène de mode. Franceschini (1998) a développé le profil d'un "code-switcher" un peu à la manière de celui d'un

“rappeur<sup>302</sup>”. Pour lui, le code-switcher répond à un type bien particulier et bien défini « prototypical CS-speaker can therefore be described in terms of the following individual and social characteristics » (1998 : 53)

Si nous comparons le profil du “code-switcher” décrit par Franceschini à celui du “code-switcher libanais” quelques différences sont à signaler :

**Profil d’un « CS-speaker »**

1. *young age*
2. *member of a minority*
3. *lower class*
4. *strong ‘ethnic’ group identity*
5. *a multilingual social background.*

**Profil d’un “code-switcher” libanais.**

1. *jeune et adulte*
2. *membre d’une minorité<sup>303</sup>*
3. *classe sociale moyenne/élevée*
4. *pas de différence ethnique plutôt une revendication d’une identité religieuse et confessionnelle différente*
5. *un environnement social multiculturel*

L’adoption d’un nouveau style communicatif<sup>304</sup> est là aussi un autre moyen de distinction dans la communauté libanaise. Par opposition à ce qui pouvait et peut toujours apparaître comme transmetteur d’un message politico-religieux, c’est devenu de nos jours un rejet de cette identité pour une identité différente porteuse d’un message socio-culturel. Un “jonglage” entre trois langues arabe-français-anglais se manifeste d’une manière assez agressive et s’impose comme style communicatif représentatif d’un groupe. L’image représentée est celle d’une minorité urbaine appartenant plutôt à une classe bourgeoise, éduquée, sophistiquée, multiconfessionnelle et multilingue.

---

<sup>302</sup> Interprète de rap. Le rap «n. m. (anglicisme) est un style de musique syncopé, de style funky, dont les textes parlés sont scandés » (Dictionnaire Hachette 1998). Le rappeur affiche un style particulier qui le différencie des autres interprètes par sa façon de parler, de s’habiller de chanter et d’être.

<sup>303</sup> Il est important de signaler que l’emploi du terme « minorité » dans la description du code-switcher libanais réfère aux personnes qui switchent de l’arabe vers le français/anglais uniquement. Dans ce cas là précisément – le cas du Liban – ce terme là n’a aucune autre indication. Il n’est pas question de le renvoyer à une minorité de race ou d’origine. Dans ce sens la le terme de minorité peut être employé.

<sup>304</sup> Gumperz (1962), Poplack (1980).

### 3.3.6 Paresse du locuteur par rapport à la langue d'origine

Au premier abord le code-switching peut paraître comme le signal Meyers-Scotton<sup>305</sup>, d'un "choix rationnel et conscient de la part du locuteur". ceci s'oppose à ce que dit Gumperz qui souligne qu'il provient d'un processus inconscient :

« [...] la sélection des variantes est due en grande partie à des processus inconscients, de sorte que si l'on demande aux participants d'évaluer les énoncés ou de rendre compte de leur propre usage, leurs appréciations sont souvent systématiquement différentes de l'usage réel (Trudgill 1972). » (1989 : 67)

Ce choix rationnel de départ peut très vite se transformer et devenir une échappatoire inconsciente et une évolution paresseuse du locuteur face à la langue d'origine. La satisfaction dont le locuteur peut bénéficier d'une certaine facilité devenue habituelle, par le mixage de deux voire trois langues en même temps afin de rendre le message transmis par son discours, rapide, claire et précis, étant donné qu'il profite des subtilités et des affinités offertes par chacune des langues utilisées. Il est par ailleurs en train d'instaurer et de devenir prisonnier d'un système linguistique oral crée dont la dissection ne peut que compliquer la tâche.

On peut penser que le code-switching devient un processus de facilité trouvé par le locuteur et le signe d'une paresse face à la langue d'origine.

## 4. Conclusion

Le code-switching est un vaste terrain d'analyse et d'interprétation dont une conclusion générale ne pourrait cerner les différents aspects. Dans cette étude nous avons juste développé une petite partie concernant les différentes causes de manifestation du code-switching, cette limitation dans nos analyses répond d'une part à une particularité du corpus libanais. Nous avons essayé de traiter et de voir les différentes raisons qui ont favorisé le développement de ce phénomène linguistique.

Il est nécessaire de signaler que notre analyse correspond à des interactions de commerce dans un milieu urbain, la ville de Beyrouth tout simplement. Nos analyses ne permettent pas de généralisation, et ne dégagent pas une spécificité du dialecte libanais.

---

<sup>305</sup> Cité par Franceschini (1998).



Pour pouvoir répondre à de telles questions il faudrait faire une étude beaucoup plus large englobant différents types de commerces dans différentes régions libanaises. Le cas présent représente une manifestation marquante du code-switching qu'on ne pouvait ignorer, mais qui par ailleurs est centré dans les interactions d'un commerce particulier celui de la pharmacie.