

Université Lumière Lyon 2

**Ecole doctorale : 3LA (Lettres, langues, linguistique et arts)**

Interactions, corpus, apprentissage, représentations (ICAR - UMR 5191)

# **Les interactions verbales en France et en Grande-Bretagne**

*Etude comparative de quatre petits commerces  
français et britanniques*

Christophe Gagne

Thèse de doctorat de sciences du langage

Dirigée par Véronique Traverso

Date de soutenance : 7 juillet 2014

Devant un jury composé de :

Heike Balhauf-Quilliatre	Maître de conférences à l'Université Lumière Lyon 2
Christine Béal	Professeur à l'Université Paul Valéry, Montpellier 3
Kate Beeching	<i>Associate Professor</i> , University of the West of England, Bristol
Véronique Traverso	Directrice de Recherche au CNRS



## **Résumé**

Ce travail de thèse s'inscrit dans une perspective comparative et interculturelle. Sa mise en œuvre repose sur l'idée que c'est en observant ce qui se passe dans les interactions du quotidien que l'on peut mieux comprendre le rapport que les cultures entretiennent, et mettre au jour ce que les comportements observés dans chacune des cultures étudiées ont de spécifique. En s'appuyant sur l'analyse minutieuse et détaillée d'enregistrements effectués dans quatre sites commerciaux français et britanniques, l'étude tente de comprendre le comportement langagier des participants en le mettant en relation avec divers éléments du contexte (éléments relevant du micro-contexte : matériel discursif contigu aux énoncés étudiés ; du contexte situationnel : agencement du site, nombre de participants, finalité de l'interaction ; du macro-contexte : place occupée par les interactions de commerce dans les cultures en question, par les sites, valeurs culturelles d'arrière-plan). La finalité de cette étude (qui aborde les rituels d'entrée et de sortie d'interaction ; les remerciements ; la réalisation d'actes de langage directifs : questions, requêtes, offres ; les séquences conversationnelles) est d'obtenir une meilleure compréhension des profils communicatifs relatifs aux cultures française et britannique.

## **Abstract**

*This thesis, which is of a contrastive and intercultural nature, is informed by the idea that it is by observing the behaviour of interactants in everyday interactions that the relationship between cultures can best be approached, and the specificity of the forms of behaviour encountered explored. Through the careful and detailed analysis of recordings taken in four different shops (French and British), the study aims to understand the linguistic behaviour of the participants by linking it to various contextual elements (micro-contextual elements: discursive material that surrounds the utterances analysed; situational elements: site layout, number of participants, interaction's finality; macro-contextual ones: status of service encounters and of the types of shops selected, cultural values that underpin explored behaviour). The purpose of the study (which analyses opening and closing rituals; thanking; the way directive speech acts such as questions, offers and requests are performed; conversational sequences) is to provide a better understanding of the communicative styles that can be associated with French and British cultures.*



## **Remerciements**

Je tiens tout d'abord à remercier Catherine Kerbrat-Orecchioni de la confiance qu'elle m'a accordée en m'acceptant comme doctorant sous sa direction. Je tiens aussi à vivement remercier Véronique Traverso d'avoir accepté de reprendre la direction de ma thèse à un stade ultérieur. Sans la bienveillance et l'intérêt qu'elle a bien voulu porter à mon travail, cette thèse serait restée dans mes tiroirs. Elle a pour cela toute ma gratitude et ma reconnaissance.

Je remercie également les collègues et amis qui se sont intéressés à ce projet et dont les questions et interrogations ont nourri ma réflexion, en particulier Catherine Krief dont l'amitié et la loyauté ont été un soutien considérable. Sans son aide, ses précieux conseils et ses relectures, je ne crois pas que j'aurais pu mener ce projet à son terme. Un grand merci également à Emilia Wilton-Godberfforde pour son aide logistique et son utilisation experte de la photocopieuse. *It's the little things that count.* Toutes mes pensées également à ma famille française, dont les taquineries bienveillantes ont parfois été l'aiguillon nécessaire ; à ma famille britannique, Sue et Ian Pemberton, mes beaux-parents, à qui j'ai poussé le vice de demander d'enregistrer leurs interactions lors d'un séjour en France : ils seront rassurés de voir que ces données n'ont pas été utilisées dans ce projet. Toutes mes pensées et mon affection à Anna, Mathilde et Samuel, ma famille interculturelle.



# Table des matières

Table des matières .....	i
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>1</b>
<b>Chapitre 1. CARACTERISTIQUES GENERALES DES INTERACTIONS DE COMMERCE</b> .....	<b>5</b>
1. Les interactions de commerce comme objet d'analyse .....	5
2. Etude des interactions de commerce et de service : les travaux fondateurs .....	13
3. Caractéristiques des interactions de commerce et de service .....	19
4. Script de l'interaction .....	31
5. Site de l'interaction .....	40
6. Les participants dans l'interaction .....	50
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>62</b>
<b>Chapitre 2. CORPUS, COLLECTE ET TRANSCRIPTION DES DONNEES</b> .....	<b>63</b>
Introduction .....	63
1. Choix des sites .....	64
2. Recueil des données .....	72
3. Présentation des sites .....	83
4. La transcription .....	87
<b>Chapitre 3. LES SEQUENCES ENCADRANTES : LA SEQUENCE D'OUVERTURE</b> .....	<b>95</b>
1. Considérations générales sur les séquences encadrantes .....	96
2. Les salutations d'ouverture dans les corpus : analyse des données .....	109
3. Formulation de la salutation .....	131
4. Séquence d'ouverture et termes d'adresse .....	147
5. Les « greeting questions » et salutations complémentaires .....	168
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>184</b>
<b>Chapitre 4. LES SEQUENCES ENCADRANTES : LA SEQUENCE DE CLOTURE</b> .....	<b>189</b>
1. Les pré-clôtures .....	192
2. Les clôtures utilisés en anglais .....	201
3. Les clôtures utilisés en français .....	220
4. L'organisation des séquences de clôture .....	230
5. Fréquence de la séquence de clôture .....	242
6. Les FNA dans la séquence de clôture .....	246
<b>Chapitre 5. LA TRANSACTION – LA REQUÊTE DU PRODUIT</b> .....	<b>257</b>
1. La transaction dans les IC .....	257
2. La requête : caractéristiques de cet AL .....	261
3. Formulations de la requête .....	264
4. Traitement de la requête en pragmatique contrastive .....	275
5. Réalisation de la requête de produit à la boucherie Arbury .....	288
6. Réalisation de la requête du produit à la boucherie de Villefranche .....	325
7. Comparaison de la réalisation de la requête de produit dans les deux langues .....	337
Remarques conclusives .....	347

Chapitre 6. LA TRANSACTION – LES DEMANDES SUBORDONNEES .....	351
1. Les actes de langage rencontrés dans les demandes subordonnées :.....	352
2. Les questions dans les corpus :.....	360
3. Les requêtes : .....	375
4. Les offres : .....	395
Remarques conclusives et bilan.....	421
Chapitre 7. LA TRANSACTION : LA SEQUENCE DE PAIEMENT..	427
1. Fonction et structure de la séquence de paiement : .....	427
2. Réalisation de la séquence de paiement dans les IC britanniques :.....	429
3. Réalisation de la séquence de paiement dans les IC françaises :.....	450
CONCLUSION .....	457
Chapitre 8. LA COMPOSANTE CONVERSATIONNELLE .....	465
1. Caractéristiques et fonctions des séquences conversationnelles .....	465
2. Les séquences conversationnelles dans les corpus .....	477
Remarques conclusives.....	525
CONCLUSION.....	531
Bibliographie .....	541

*If you want a short-cut to an alien culture these days, there is no quicker route than to look at a French phrase book. Not because the language is different, but because the first lesson you will find there usually takes place in a shop.*

*“Good morning, madam.”*

*“Good morning, sir.”*

*“How may I help you?”*

*“I would like some tomatoes/eggs/postage stamps please.”*

*“Of course. How many tomatoes/eggs/postage stamps would you like?”*

*“Seven/five/twelve, thank you.”*

*“That will be six/four/two Euros. Do you have the exact money?”*

*“I do.”*

*“Thank you, madam.”*

*“Thank you, sir. Good day!”*

*“Good day!”*

*Now the amazing thing is, this formal and civil exchange represents what happens in French shops. French shopkeepers really say good morning and goodbye; they answer questions they wrap things nicely; and when it's all over, they wave you off like a near relation.*

*Lynn Truss (2005) Talk to the Hand: The Utter Bloody Rudeness of Everyday Life*

## **INTRODUCTION**

Ce travail de recherche a été motivé par la volonté d'objectiver une expérience personnelle. Après avoir vécu en France pendant plus d'une vingtaine d'années, je me suis en effet installé en Grande-Bretagne où je vis maintenant depuis 1997. Si le point de départ de ce projet a été une expérience personnelle et subjective, il s'agissait d'essayer de dégager ce que cette expérience interculturelle avait de commun avec l'expérience vécue par d'autres Français vivant, ou ayant vécu, en Grande-Bretagne (mais également de la mettre en relation avec celles de Britanniques ayant traversé la Manche dans le sens inverse), et ce pour éviter les pièges de la subjectivité individuelle (Vinsonneau 1997 : 68) et objectiver cette expérience.

Comme de nombreuses personnes arrivant dans un pays étranger, j'ai dans un premier temps faussement cru qu'il suffisait de bien maîtriser la langue du pays afin de pouvoir rapidement s'y intégrer. Conception naïve contre laquelle mes études universitaires de premier et deuxième cycles (licence d'anglais et maîtrise de littérature américaine) ne m'avaient aucunement mis en garde... s'il va de soi que les cultures possèdent des façons de parler différentes, l'idée que ces différences ne concernent pas uniquement la grammaire, le lexique, la phonologie, autrement dit qu'elles ne sont pas seulement liées à ce que l'on appelle communément « la langue », est beaucoup moins clairement

établie qu'on pourrait le souhaiter. On est généralement assez peu conscient de la part de relativité que présentent nos comportements verbaux face à ceux de membres d'une autre culture : le culturel s'imposant le plus souvent comme naturel. Pourtant, la personne s'installant dans un pays étranger se rend assez rapidement compte que les différences observées ne sont pas seulement des différences intrinsèques au code employé, mais surtout des différences dans la manière d'utiliser ce code : le calque comportemental aboutissant très souvent à des heurts, des malentendus, à des confusions en tous genres. Les différences en question ne sont pas de simples différences de « surface » mais concernent le rapport à soi à l'autre (comme le montre merveilleusement Eva Hoffman dans son ouvrage *Lost in Translation*), et sont à mettre en relation avec la complexité et l'hétérogénéité que présentent les interactions verbales. Ce questionnement initial m'a donc amené à considérer les ajustements comportementaux auxquels doivent se livrer les Français vivant en Grande-Bretagne, ou les Britanniques vivant en France, afin de pouvoir établir des relations durables et agréables dans leur vie quotidienne. Ces ajustements étant pour la plupart de nature langagière (mais pas uniquement), il fallait trouver du côté de la linguistique et des sciences du langage une approche qui permettrait de pleinement intégrer la question des comportements langagiers dans l'analyse et ne pas s'en tenir seulement aux éléments qui relèvent d'une linguistique de la langue et du code, autrement dit une approche permettant de rendre compte de la complexité et de l'hétérogénéité des processus communicationnels précédemment mentionnés : l'analyse-de-discours-en-interaction de Catherine Kerbrat-Orecchioni (Kerbrat-Orecchioni 2005) s'imposant comme l'approche la mieux adaptée en la matière.

Une fois le cadre théorique et méthodologique sélectionné, il restait la question des données à traiter. Le traitement de données empiriques s'imposant comme le moyen le plus rigoureux et le plus fructueux pour apporter des éléments de réponse à nos questions initiales, il nous fallait déterminer le type d'interactions que nous allions utiliser pour constituer notre corpus. On ne pouvait en effet envisager d'explorer de façon réaliste le champ très vaste et hétéroclite que constituent les interactions verbales dans leur globalité qu'en réduisant notre champ d'investigation. Nous avons, principalement parce qu'elles présentent un grand nombre d'avantages d'un point de vue méthodologique, opté pour les interactions de commerce (nous expliquerons les raisons de ce choix dans le chapitre 1).

L'étude qui est de nature contrastive est essentiellement constituée de l'analyse d'un corpus établi à partir de données recueillies dans quatre sites : une boucherie française et une boucherie britannique, un magasin de chaussures français et une boutique de chaussures et de vêtements britannique (le corpus, la collecte et la transcription des données seront présentés dans le chapitre 2). Nous aborderons dans un premier temps les séquences encadrantes : séquences d'ouverture et de clôture (chapitre 3 et 4) pour lesquelles nous analyserons notamment les « rituels d'accès » (Goffman 1987) que constituent les salutations (fréquence, forme, répartition des tâches selon le rôle des participants) et également la présence de formes nominales d'adresse, ainsi que celle des salutations complémentaires. Nous nous pencherons ensuite sur les séquences transactionnelles : la réalisation de la requête de produit (chapitre 5), pour laquelle nous envisagerons les formulations rencontrées dans les deux langues ainsi que les différents schémas séquentiels auxquels elle donne lieu (sollicitation de la requête, accusés de réception de la demande). Les demandes subordonnées, qui relèvent également de la transaction, et dans lesquelles apparaissent les actes de langage suivants : questions, requêtes, offres et suggestions seront présentées dans le chapitre 6. Les critères définitoires de chacun de ces actes de langage seront passés en revue avant d'aborder leur réalisation dans chacun des quatre sites. L'analyse de la séquence de paiement (chapitre 7) viendra clore l'analyse de la transaction. Nous aborderons ensuite (chapitre 8) les échanges conversationnels qui, bien qu'ils ne fassent pas partie du script de l'interaction, apparaissent dans un bon nombre d'entre elles.

S'il peut sembler y avoir un décalage entre nos interrogations de départ qui s'inscrivent dans une problématique interculturelle et le fait que l'analyse des données porte essentiellement sur des données *cross-culturelles*, l'étude vise néanmoins à mettre en relation les observations effectuées avec l'arrière-plan culturel relatif à chacun des deux pays. Nous nous appuyerons tout au long de ce travail sur les stéréotypes négatifs que Français et Britanniques nourrissent les uns envers les autres – la base de données de l'université de Lancaster (*Intercultural project*), principalement constituée de récits d'étudiants Britanniques et Français ayant passé une année universitaire dans « l'autre » pays, fournit de nombreuses illustrations des mauvaises impressions que les uns et les autres peuvent avoir de l'autre groupe. Nous avons également réalisé des entretiens ethnographiques avec des Français vivant ou ayant vécu en Grande-Bretagne et avec des Britanniques vivant ou ayant vécu en France auxquels nous aurons recours à diverses

reprises. Nous nous référerons également à l'étude de Christine Geoffroy (2001) qui fait apparaître un certain nombre d'oppositions binaires : de façon schématique les Britanniques reprochent aux Français une certaine arrogance et brutalité dans l'échange, les Français une certaine froideur et hypocrisie aux Britanniques. Nos hypothèses seront également étayées par des illustrations prises sur le vif (à partir de nos propres interactions quotidiennes), mais également à partir d'illustrations provenant de récits appartenant à des genres divers (fiction, autobiographie, manuel de survie, guide de voyage). Notre objectif sera de croiser ces représentations stéréotypées avec les constats que l'analyse des données recueillies sur les quatre sites nous permettra.

La description détaillée de la réalisation des séquences et des actes de langage rencontrés pour chacune des deux langues nous permettra d'éviter les explications trop hâtives lors de la comparaison des différences observées. On sait que l'explication culturelle peut être circulaire (Kerbrat-Orecchioni 1994 : 116) et tendre à la sur-généralisation, toute différence de comportement trouvant une réponse liée à un archi-principe posé d'avance et niant toute autre hypothèse explicative, la « culture » constituant alors un sorte de *deus ex-machina* (Bond, Zegarac, Spencer-Oatey 2004 : 50). Nous nous efforcerons de laisser parler les données tout en gardant les interactions verbales prises dans leur globalité en toile de fond. Si notre objet d'étude porte sur un type particulier d'interactions (les interactions de commerce), nous tenterons néanmoins de tirer de leur analyse un certain nombre de conclusions trans-situationnelles. En effet, notre objectif final n'est pas de s'en tenir à une analyse descriptive et détaillée des interactions observées mais de dégager, en partie tout au moins, le profil communicatif propre à chacune des deux communautés observées.

*Samedi, à la boucherie du village, dans le fond de la Ville Nouvelle, près de l'Oise. Le boucher et sa femme, les deux employés, un homme d'une cinquantaine d'années et un jeune, servent la clientèle nombreuse qui emplit la boutique (difficulté pour entrer). Essentiellement des femmes, quelques couples avec des paniers à courses. La plupart du temps, le boucher connaît les noms, lui et sa femme disent d'ailleurs « bonjour madame X » dès qu'ils s'aperçoivent de la présence de quelqu'un de connu, tout en servant une autre personne. S'il s'agit de clients occasionnels – ou pas encore suffisamment familiers : au bout de combien de fois le devient-on ? –, ils sont distants, réservés, l'échange de paroles limité à la nature et à la quantité de la viande. La séquence est différente avec les habitués. Lenteur du choix, la cliente promène son regard sur les morceaux de viande exposés sur l'étalage réfrigéré, « je voudrais une belle tranche de faux-filet », demande conseil, « ça va pour deux personnes ? ». Voix traînante, rêveuse des femmes pour dire « je prendrai deux escalopes de veau » - poème de la vie domestique se récitant avec satisfaction, agrémenté de détails descriptifs, « un rôti de porc, pour faire à la casserole ». Perfection d'un échange : le boucher qui empile les paquets de viande emballés dans le papier à son nom est content de l'hommage visible rendu à la bonne qualité de ses produits, de l'argent qui entre – la cliente, de manifester son statut social par l'énumération et l'exhibition de ce qu'elle consomme, sa fonction de nourricière avertie.*

*Annie Ernaux, Journal du dehors, Paris : Gallimard, 1995 : 41-42.*

# **Chapitre 1. CARACTERISTIQUES GENERALES DES INTERACTIONS DE COMMERCE**

## **1. Les interactions de commerce comme objet d'analyse**

Nous allons dans un premier temps nous pencher sur certaines caractéristiques des interactions de commerce et de service qui en font des interactions particulièrement intéressantes du point de vue de l'analyse interculturelle, aussi bien à un niveau méthodologique qu'à un niveau ethnographique.

### **1.1. Aspect ordinaire et banal de ce type d'interactions**

Si l'on peut de prime abord s'étonner de l'intérêt porté par les chercheurs à ces interactions du fait de leur aspect ordinaire et banal – on pourrait en effet estimer qu'il serait plus fructueux de se pencher sur des interactions dont les enjeux seraient plus

élevés, et plus à même de révéler des divergences culturelles profondes – c’est au contraire parce qu’il s’agit d’interactions ordinaires et banales qu’elles nous paraissent d’un point de vue anthropologique et ethnographique particulièrement intéressantes. Il s’agit en effet d’interactions « dont tout un chacun fait régulièrement l’expérience » (Kerbrat-Orecchioni et Traverso 2009 : 3), et donc fortement révélatrices des habitudes comportementales d’une communauté.

D’un point de vue historique, on sait par ailleurs l’importance qu’a eue la prise en compte de l’ordinaire et du banal du point de vue du développement de l’interactionnisme. Les champs de recherche que constituent l’analyse de la conversation (CA), l’ethnométhodologie et la micro sociologie de Goffman, qui s’ils représentent des champs de recherche distincts, ont eu à leur origine un intérêt commun pour les « conversations ordinaires » jusque-là négligées. Le choix de cet objet par les chercheurs qui ont contribué à instaurer l’analyse de l’interaction en un véritable champ disciplinaire ne s’est pas fait de façon arbitraire mais était au cœur même de leur démarche intellectuelle. Il s’agissait pour Goffman par exemple de se départir du cadre théorique, méthodologique et épistémologique que l’on retrouvait dans la sociologie américaine qui avait tendance à faire la part belle aux structures macro sociales mais qui ne permettait pas de rendre compte de la façon dont l’« ordre social » (*social order*) et le discours (*interaction order*) s’articulent, et qui n’avait donc guère à apporter à l’analyse des productions langagières des acteurs sociaux. On sait par ailleurs qu’un des présupposés de la CA se trouve dans l’idée que les participants à l’interaction organisent leur échange d’une façon systématique, et que c’est justement l’ensemble des éléments qui permettent aux interactants d’orienter leurs discours en fonction de leur(s) interlocuteur(s) qui doivent être décrits par le chercheur. De la même manière, l’objectif des chercheurs en ethnométhodologie a été de mettre au jour et de décrire les « méthodes » utilisées par les interactants dans leurs actions quotidiennes (d’où le terme « ethnométhodologie » inventé par Garfinkel). Si l’on ne peut faire l’amalgame entre les travaux de Goffman (microsociologie, interactionnisme symbolique), Garfinkel (ethnométhodologie), et Sacks (*conversation analysis*) qui constituent des champs de recherche distincts, on peut noter qu’ils ont tous trois considéré, dès le début de leurs travaux, et c’est en partie dans ce sens que ceux-ci ont été novateurs, que le discours en interaction est le lieu dans lequel s’élabore un certain nombre d’activités qui contribuent

à créer et maintenir un ordre social particulier<sup>1</sup>. Il en découle que le type d'interaction le plus propice à l'examen et à l'analyse de l'ordre social est alors constitué par les interactions les plus fréquentes, autrement dit les interactions du quotidien, auxquelles appartiennent évidemment les interactions de commerce et de service. Ce que nous montre l'analyse de cet ordinaire que constituent les interactions du quotidien, ou de cet « infra-ordinaire » pour reprendre le terme du romancier Georges Perec<sup>2</sup>, c'est que ce qui pouvait nous paraître comme allant de soi, et donc peu digne d'intérêt, se révèle d'une complexité bien plus grande que celle que nous avons anticipée.

Dans une perspective interculturelle, il va de soi que la mise au jour des complexités que recèle le quotidien constitue un des principaux objectifs de l'analyse. Comme le souligne Carroll, la démarche interculturelle vise à mettre au jour ces « évidences » cachées et « invisibles » (les « évidences invisibles » correspondant à autant de comportements, d'attitudes, de façons d'être qui s'imposent comme étant naturels et allant de soi au sein de la communauté observée). Carroll nous rappelle en outre qu'il est prudent de ne pas se laisser berner par l'apparente simplicité des interactions du quotidien, ce qui est d'ailleurs dans la droite lignée des travaux des ethnographes de la communication et des travaux des spécialistes de l'interaction qui nous ont montré que toute activité commune nécessite un travail coopératif qui est loin de la simple production d'un message (voir Winkin 1981 pour une synthèse des critiques portées au « modèle télégraphique » de la communication). Comme le note Traverso (2001 a), les interactions de commerce et de service constituent donc un objet d'études particulièrement appropriées à la démarche interculturelle :

*Sa fréquence et sa banalité en font une situation idéale pour la comparaison interculturelle, à travers laquelle il apparaît combien cet 'ordinaire' recèle de complexités de tous ordres, complexités se transformant en difficultés pour qui ne partage pas les mêmes évidences. (Traverso 2001 a : 7)*

---

<sup>1</sup> Voir Hutchby et Woffitt (2008 : 24-32) sur ce qui oppose et distingue ces trois auteurs qui, s'ils partageaient un certain nombre de préoccupations et de nombreux liens, Sacks ayant par exemple été l'élève de Goffman et de Garfinkel, divergeaient sur certains points et ne constituaient pas un groupe de chercheurs travaillant en collaboration dans un cadre théorique et méthodologique identique – Goffman se montrant critique vis-à-vis de la CA, critique non justifiée selon Schegloff et découlant davantage d'une incompréhension de la part de Goffman que d'un réel désaccord...

<sup>2</sup> « Les journaux parlent de tout, sauf du journalier. Les journaux m'ennuient, ils ne m'apprennent rien. [.] Ce qui se passe vraiment, ce que nous vivons, le reste, tout le reste, où est-il ? Ce qui se passe chaque jour et qui revient chaque jour, le banal, le quotidien, l'évident, le commun, l'ordinaire, le bruit de fond, l'habituel, comment en rendre compte, comment l'interroger, comment le décrire ? [.] Peut-être s'agit-il de fonder enfin notre propre anthropologie : celle qui parlera de nous, qui ira chercher en nous ce que nous avons si longtemps pillé chez les autres. Non plus l'exotique, mais l'endotique. »

Georges Perec, *L'Infra-ordinaire*. Paris : Le Seuil, (1989 : 10).

## 1.2. Interaction de commerce et didactique des langues

D'autres auteurs qui se sont également intéressés aux interactions de commerce et de service dans une perspective interculturelle (George 1990, Gavioli 1997) signalent qu'il n'est pas rare, même pour les apprenants d'une langue seconde disposant d'une très bonne compétence linguistique dans la langue en question, de rencontrer des difficultés dans ce type d'interaction et de ne pas disposer des outils nécessaires afin de mener à bien ces interactions ; en effet, au même titre que n'importe quel autre type d'interaction, elles n'échappent pas à la variation culturelle et ne sont donc pas sans poser des difficultés lorsqu'on passe d'une culture à une autre.

On peut cependant s'étonner des difficultés rencontrées par les apprenants étant donné que les interactions de commerce et de service occupent une place de choix du point de vue de la didactique des langues secondes. Comme le souligne Aston (1988, 1991), il est difficile d'envisager un type d'interaction ayant traditionnellement occupé un rôle aussi central que les interactions de commerce et de service dans les manuels d'enseignement et/ou d'apprentissage des langues, (qu'il s'agisse de manuels scolaires ou d'ouvrages à usage plus spontané méthodes d'auto-apprentissage à l'usage des touristes et des voyageurs), principalement pour les raisons évoquées précédemment, notamment le fait qu'elles font partie du quotidien de tout un chacun et aussi parce qu'il s'agit d'interactions utiles pour l'apprenant, qui va très certainement être amené à prendre part à ce type d'interaction dans la culture étrangère.

Si l'on peut se réjouir de l'intérêt porté par les pédagogues à ce type d'interaction, on peut cependant déplorer le fait que les données fournies aux apprenants ne soient pas des données « naturelles », les dialogues présentés dans les méthodes d'apprentissage des langues étant en effet généralement élaborés à partir de l'intuition de leurs auteurs plutôt qu'à partir de données authentiques recueillies in situ (voir Aston 1991). Pour les membres du projet PIXI<sup>3</sup>, seules la collecte et l'analyse de données authentiques permettent de pouvoir rendre compte de ce qu'il se passe réellement dans ce type d'interaction, et il serait malavisé de fournir aux apprenants un matériel pédagogique fabriqué à partir de la seule intuition des auteurs.

---

<sup>3</sup> Nous présenterons ce projet ultérieurement, rappelons pour l'instant que le projet PIXI dirigé par Aston, reposait en partie sur l'idée qu'une meilleure compréhension des interactions de commerce et de service permettrait d'élaborer des outils didactiques plus efficaces.

En dépit de la perception simpliste que certains peuvent avoir des interactions de commerce et de service (constat que l'on peut cependant appliquer à l'oral en général), elles occupent une place primordiale dans l'expérience de tout un chacun et constituent pour cette raison un objet d'étude essentiel.

### 1.3. Régularité, homogénéité et présupposés

D'un point de vue méthodologique, c'est aussi parce qu'elles présentent une certaine homogénéité que ces interactions sont particulièrement intéressantes d'un point de vue interculturel, comme le signale Traverso (2007), on observe dans ce type d'interaction des régularités séquentielles qui facilitent la tâche de l'analyste et lui permettent de mettre en œuvre une analyse comparative<sup>4</sup>. L'uniformité que présente ce type d'interaction, l'aspect habituel et régulier, les *patterns* qu'on y observe, nous indiquent que les participants partagent un certain nombre de représentations qui sous-tendent leur comportement dans ce type d'interaction et en assurent la stabilité (ce sont justement ces éléments stables et réguliers que le chercheur se doit de mettre au jour tout en prenant en compte l'aspect dynamique de ces interactions).

Toute interaction repose sur un ensemble de « présupposés »<sup>5</sup> à partir desquels les interactants orientent leurs actions et interprètent les énoncés de leurs interlocuteurs (voir Goffman 1983 b sur cette question, nous y reviendrons dans la suite de ce chapitre). On peut en fait diviser les présupposés en deux catégories distinctes : ceux que les participants partagent en raison de leur appartenance commune à de mêmes groupes sociaux d'une part, et ceux qu'ils possèdent en raison de leur partage d'une histoire conversationnelle d'autre part. Du point de vue de l'analyste, cette deuxième catégorie peut évidemment rendre l'identification des présupposés difficile et l'interprétation des énoncés délicate. Si l'écoute répétée d'enregistrements audio/vidéo ou l'examen méticuleux des transcriptions des interactions étudiées peut dans certains cas permettre à l'analyste de dégager ces présupposés, ce n'est pas toujours possible.

---

<sup>4</sup> « As has been stated by Gavioli & Mansfield in their presentation of the PIXI project data, which have been collected in bookshops: '[ . . . ] Bookshops encounters are fairly homogeneous, and this facilitates the task of observing regularities. [ . . . ] They are clearly based in a recurrent sequence: the customer's request and the assistant's response' » (Traverso 2007 : 396).

<sup>5</sup> Que Goffman (1983b : 1) définit dans les termes suivants :

« A *presupposition* (or assumption, or implication, or background expectation) can be defined very broadly as a state of affairs we take for granted in pursuing a course of action. »

Or, comme le souligne Aston concernant les interactions de commerce et de service, étant donné que l'on a affaire à des interactions « publiques »<sup>6</sup>, les présupposés sur lesquels reposent ces interactions sont facilement accessibles à l'analyste – les interactions de type « public » s'opposent en effet aux interactions de type « privé » (voir Aston 1988, et McCarthy 2000 sur cette question). Les interactions de type « privé » se déroulent dans un lieu clos et des informations confidentielles peuvent y être échangées – le fait que le lieu soit clos étant en congruence avec le fait que toute irruption d'un individu qui n'aurait pas été convié à l'interaction serait vécue comme une menace par l'un des interactants, l'intrus aurait alors accès à des informations confidentielles, et son arrivée entraînerait la suspension de l'interaction en cours (on compte par exemple parmi ces interactions des interactions telles que l'entretien thérapeutique ; les entretiens à la banque entre un conseiller financier et son client). A l'inverse, les interactions qualifiées par Aston d'*interactions publiques* ont généralement lieu dans un site plus « ouvert » (dans le sens où l'entrée d'un participant supplémentaire dans le site n'est pas exclue du script) et le nouvel arrivant n'est pas considéré comme un intrus – cela ne veut évidemment pas dire que le nouvel arrivant prenne part à l'interaction déjà en cours, ni que son entrée soit nécessairement ratifiée par tous les autres participants, sa présence apparaît cependant tout à fait légitime et n'est pas perçue comme une menace (ce qui facilite et autorise son entrée en interaction)<sup>7</sup>. Il convient donc de nuancer la distinction présentée par Aston, il nous semble en effet préférable de parler de site *semi-public*. Si les personnes présentes dans le site peuvent être autorisées à certains moments de l'interaction à prendre part à un échange déjà en cours, les règles qui sous-tendent les prises de parole sont en fait bien plus complexes et subtiles que l'opposition privé/public pourrait le laisser croire. Prendre part à une interaction déjà en cours dans un site commercial peut, dans de nombreux cas, constituer une violation de territoire, la prise de parole étant ressentie comme une impolitesse puisqu'elle vient empiéter sur le temps interactionnel imparti aux clients et gêner le bon déroulement de la transaction en cours. Cette imposition est d'autant plus forte dans des sites où des informations personnelles et confidentielles peuvent être échangées, l'impolitesse prenant alors des allures d'indiscrétion – il serait par exemple malvenu pour un client

---

<sup>6</sup> Ce qui est le cas des interactions de commerce mais pas de toutes les interactions de services, nous y reviendrons dans la suite de ce chapitre.

<sup>7</sup> Son statut participatif est à distinguer de celui d'un « bystander » (Kerbrat-Orecchioni 1990 : 86), qui serait témoin d'une interaction à laquelle il n'est pas attendu qu'il prenne part. Dans une situation où des inconnus partagent un espace commun comme par exemple des co-voyageurs dans un bus, un métro ou un train (Hmed 2003 : 89).

attendant son tour au guichet d'une banque d'intervenir dans l'interaction ayant cours entre l'employé de banque et le client le précédent. On notera d'ailleurs que dans de nombreuses banques ou bureaux de poste britanniques, mais également dans certaines gares qui ne sont pas pourtant des sites dans lesquelles des informations de la plus haute confidentialité sont échangées, on signale de façon très explicite aux clients en attente la position qu'ils doivent occuper dans l'espace (par le biais de cordons et de marquage au sol), si cette injonction à occuper l'espace d'une certaine manière a pour fonction de permettre de garantir le respect du principe de file d'attente (sur lequel nous reviendrons ultérieurement), elle a aussi pour effet de maintenir une distance suffisante entre le client qui est en interaction avec le commerçant ou le prestataire de services et les clients en attente, ce qui permet de rendre tout croisement impossible : à la compartimentation spatiale correspond donc une compartimentation interactionnelle. Il va de soi que cela varie énormément en fonction des sites, des enjeux propre à chaque site, et de la tonalité de l'échange en cours. Il peut être dans certains sites tout à fait acceptable et bienvenu pour un client d'intervenir dans une interaction déjà en cours entre un client et un commerçant, c'est le cas dans les sites ouverts tels que les marchés par exemple. De la même manière, on est également mieux autorisé à intervenir lorsque les échanges en cours sont de nature ludique et/ou conversationnelle plutôt que lorsque on est en pleine transaction.

Concernant l'aspect « semi-public » des interactions de commerce et de service, il est intéressant de noter que ces interactions se déroulent très souvent entre inconnus et ne présupposent en rien que les interactants se connaissent. Comme nous le verrons, il peut évidemment arriver dans certains sites que les participants partagent une histoire conversationnelle et qu'une certaine familiarité soit déjà établie entre eux avant l'entrée en interaction. Ce partage d'une histoire conversationnelle peut évidemment avoir un fort impact sur le déroulement et la forme que va prendre l'interaction, on remarque néanmoins, dans les cas où une histoire conversationnelle est partagée par les participants, que l'organisation séquentielle de l'interaction demeure relativement stable : ce sont avant tout les présupposés partagés en raison de l'appartenance des participants à une même communauté auxquels les interactions de commerce et de service font appel.

D'un point de vue méthodologique, notons également que la position dans laquelle se trouve l'analyste dans ces interactions est très proche de celle dans laquelle se trouve un

client attendant son tour, ce qui d'un point de vue déontologique est d'une importance capitale : cette position n'est en effet pas aussi gênante qu'elle le serait dans le cas d'interactions de type « privé », puisque la présence de l'analyste (qu'elle soit directe ou indirecte, par l'intermédiaire d'un micro d'enregistrement par exemple) ne constitue pas une intrusion ou une infraction aussi abusive dans le territoire des participants. Étant donné que la présence de l'analyste ne représente pas une menace, et qu'il s'agit d'interactions dans lesquelles les interactants se dévoilent peu, il est relativement aisé pour l'analyste d'obtenir l'autorisation d'enregistrer de telles interactions

#### 1.4. Caractère semi institutionnel et caractère « routinisé » de ces interactions

Il importe de souligner également l'aspect « semi-institutionnel » de ces interactions. D'après Kerbrat-Orecchioni et Traverso (2009 : 2), elles sont « intermédiaires entre les conversations d'une part et les interactions cérémonielles d'autres part ». Si elles se caractérisent par une forte routinisation, il est important de noter qu'elles « laissent aux interactants une marge importante pour le déploiement de négociations en tous genres » (*Ibid* : 3).

Ce subtil équilibre constitue, d'un point de vue méthodologique, un intérêt considérable pour l'analyste. L'aspect *routinisé*<sup>8</sup> rend plus aisé la comparaison des différentes interactions que l'on va rencontrer dans les corpus. Si l'on ne peut entièrement prédire ce qui va être dit, on peut anticiper une bonne partie du matériel langagier et des comportements que l'on va y rencontrer. Ces interactions nous permettent donc de dégager un certain nombre d' « invariants interactionnels » (Kerbrat-Orecchioni et Traverso 2009 : 3). A l'inverse, si on peut anticiper une certaine quantité d'éléments (nombre et nature des séquences qui apparaissent, nature des enchaînements), on ne peut cependant tout prédire. Les comportements qu'on observe ne sont pas totalement figés et l'on rencontre dans ces interactions de nombreuses négociations et sorties du script.

---

<sup>8</sup> La routinisation est liée au caractère répétitif de ce type d'interaction:

« Le caractère répétitif de cette interaction, quant à lui, a pour conséquence une forte routinisation de l'enchaînement des échanges, qui, même s'il ne pré-détermine pas l'intégralité de ce qu'il se passe entre clients et vendeurs, il facilite la progression de l'interaction et permet à chacun une économie tant discursive que temporelle. » Traverso (2001 : 7).

Les IC permettent donc à l'analyste de recueillir des données qui sont relativement homogènes sans pour autant gommer toute hétérogénéité et éléments de variation, ceci présente l'avantage de pouvoir combiner approches quantitative et qualitative<sup>9</sup>.

Notons également l'aspect « intermédiaire » de la tonalité de l'échange. Du point de vue du degré de formalité qu'elles présentent (bien que cela puisse varier en fonction des sites), ces interactions permettent d'observer une tonalité qui se situe généralement entre ce que l'on pourrait observer dans une situation où le degré de formalité est élevé (une situation où la distance sociale entre les interactants est relativement grande : une interaction de type professeur-étudiant, médecin-patient, par exemple), et ce que l'on pourrait observer dans une interaction entre proches où la distance sociale est faible.

## **2. Etude des interactions de commerce et de service : les travaux fondateurs**

Nous allons ici évoquer un certain nombre de travaux ayant pour objet les interactions de commerce et de service. Notre objectif n'est évidemment pas de passer en revue l'ensemble des travaux réalisés dans le vaste champ des sciences humaines sur ce type d'interaction et de fournir une liste exhaustive de ces travaux. Nous nous en tiendrons aux travaux relevant d'approches linguistiques et s'inscrivant dans le champ de l'analyse du discours, de la pragmatique et/ou de l'analyse de la conversation qui nous ont paru particulièrement intéressants et qui ont nourri notre réflexion. Nous nous pencherons dans un premier temps sur les travaux réalisés en langue anglaise (bien que ne portant pas nécessairement sur l'anglais), puis dans un deuxième temps sur les études réalisées en langue française, et en particulier sur les travaux du laboratoire ICAR qui vont constituer notre principal cadre de référence. Pour une présentation des travaux relevant d'approches non linguistiques (ethnologiques, sociologiques et psycho-sociologiques voir Kerbrat-Orecchioni et Traverso 2009: 5-6).

---

<sup>9</sup> Si dans les sciences sociales, les partisans des approches quantitatives ont souvent reproché à l'ethnographie son manque de rigueur scientifique (Hammersley 1992), l'analyse des interactions de commerce et de service permet de mettre en œuvre une approche qualitative prenant en compte des critères quantitatifs.

## 2.1. Travaux réalisés en langue anglaise

Notons tout d'abord les travaux de Merritt (1976) et de Ventola (1987) qui constituent des références incontournables en la matière ; leurs travaux ont permis de définir ce que sont les IC et ont contribué à développer la réflexion sur ce type d'interactions et sur la façon de les aborder.

L'étude de Merritt est une analyse séquentielle des paires adjacentes de type question-question que l'on observe dans la séquence de requête du produit. Cette analyse se situe dans le cadre de la CA et de la réflexion menée par des auteurs tels que Sacks, Schegloff et Jefferson sur les paires adjacentes et les différents types de schémas séquentiels que l'on observe dans l'interaction (notons que si Goffman se réfère à l'étude de Merritt dans *Forms of Talk*, p. 7-8, il se montre néanmoins critique vis-à-vis de la notion de paire adjacente qu'il propose de remplacer par celle de *moves* dans les *rituals interchanges*)<sup>10</sup>. A l'inverse, l'étude de Ventola (1987) s'inscrit dans une perspective totalement différente puisqu'elle s'inscrit dans le cadre de l'analyse systémique de Halliday et Hasan. Si l'on retrouve un bon nombre de réflexions propres à l'analyse systémique, sur la notion de texte par exemple (cf. le chapitre 1 de Ventola 1987), ou sur la notion de cohésion lexicale, considérations donc très éloignées de celles de Merritt, on y trouve néanmoins un intérêt pour la « structure conversationnelle du texte ». A la différence de l'étude de Merritt, l'étude de Ventola porte sur des interactions qui sont analysées dans leur intégralité, et à partir de données recueillies dans trois types de sites : la poste, une boutique et une agence de voyages ; (celle de Merritt porte sur des données recueillies dans un commerce de type tabac-presse situé sur le campus d'une université américaine et se concentre essentiellement sur la séquence de requête du produit).

Mentionnons ensuite les travaux relatifs au projet PIXI dirigé par Guy Aston de l'université de Bologne qui constituent une autre référence incontournable dans ce champ de recherche. Ce projet se situe dans une perspective interculturelle (voir Aston 1988a pour une présentation de ce projet, et Gavioli et Mansfield 1990 pour une présentation du corpus qui comprend 450 interactions recueillies dans des librairies italiennes et anglaises, au milieu des années 80). Si les chercheurs du collectif interuniversitaire ayant travaillé sur ce projet n'avaient pas tous les mêmes objectifs et

---

<sup>10</sup> La réflexion sur les paires adjacentes a eu pour point de départ le fait que les régularités que l'on observe dans l'interaction relèvent d'une organisation séquentielle particulière (voir Levinson 1983: 304, Schegloff 2007: 109 pour une présentation de ces notions ; et Kerbrat-Orecchioni 2005 : 59-62, sur les problèmes théoriques qu'elle pose du point de vue du traitement des échanges).

ne travaillaient pas tous dans le même cadre théorique et méthodologique (certains se situant dans le cadre de la CA, d'autres davantage dans celui de la pragmatique contrastive et de l'analyse des actes de langage), leurs travaux se situent cependant tous dans une perspective mettant en avant un aspect essentiel de ces interactions : la négociation (ce que signalent d'ailleurs Kerbrat-Orecchioni et Traverso 2009 : 6). Le projet PIXI a donné lieu à la publication de l'ouvrage dirigé par Aston (Aston 1988) mais également à un certain nombre d'articles ultérieurs, certains portant sur les séquences d'ouverture et de clôture (Calò, D. Z., Brodine, R., Gavioli, L., Aston, G. 1988 ; Aston 1995a ; Aston 1995b), d'autres sur la réalisation de la requête de service (Anderson, Aston et Tucker 1988 ; Ciliberti 1988 ; Brodine 1991 ; Gavioli 1997 ; Anderson 1994)<sup>11</sup>.

Rappelons l'importance qu'a eue, du point de vue du développement de la pragmatique, l'analyse de l'acte de langage que constitue la requête, en particulier du point de vue de la réflexion sur les actes de langage indirects (voir Levinson 1983 : 263-278). Or, l'acte de langage que constitue la requête occupe une place centrale dans les interactions de commerce et de service (requête de produit, requête de service, requête de paiement, demande de conseils, etc.), il n'y a donc rien de surprenant à ce que les chercheurs s'intéressant à la pragmatique conversationnelle se soient penchés sur ce type d'interaction pour analyser cet acte de langage particulier.

Mentionnons également pour la requête dans les interactions de commerce et de service, l'étude de Coupland (1983) sur les interactions dans une agence de voyages britannique, cette étude s'inscrit dans une perspective sociolinguistique (Coupland reprenant l'hypothèse de Bernstein concernant la formulation plus ou moins explicite des énoncés dans la séquence de requête en fonction du niveau d'étude des clients), ainsi que celle de Binchy (2005) concernant la formulation des requêtes de paiement par le commerçant dans une station-service irlandaise.

Nous avons jusqu'alors mentionné des travaux ayant pour objet les rituels d'accès (séquences d'ouverture et de clôture) et/ou la réalisation de la transaction (requête de produit/service, requête de paiement), d'autres ont porté sur la composante

---

<sup>11</sup> Signalons également pour l'étude de la requête, l'ouvrage de George (1990). Si cette étude ne s'inscrit pas dans le cadre du projet PIXI, George a néanmoins contribué à ce projet. Cet ouvrage porte sur des interactions de commerce recueillies dans la région de Naples (les données sont différentes de celles recueillies pour le projet PIXI). L'auteur, qui est anglophone, tente de voir pourquoi un locuteur non natif possédant une très bonne compétence linguistique en italien éprouve des difficultés dans ce type d'interaction.

conversationnelle de ces interactions. Citons tout d'abord Schneider (1989) qui se penche sur l'organisation séquentielle du *small talk* dans les interactions ayant lieu entre les clients d'un hôtel et le réceptionniste lors de l'arrivée des clients, mais également l'ouvrage *Small Talk* édité par Justine Coupland (2000) dont certains articles portent sur les interactions de commerce et de service (voir notamment Coupland et Ylänne-McEwen 2000, Kuiper et Flindall 2000, Mc Carthy 2000).

Pour clore cette rapide présentation, faisons mention d'autres travaux réalisés dans une perspective interculturelle : Bailey (1997) sur les difficultés rencontrées entre commerçants coréens et clients afro-américains dans un commerce des Etats-Unis – voir également l'étude de Ryoo (Ryoo 2005) pour les interactions entre Coréens et Afro-Américains<sup>12</sup> – pour une étude comparative des interactions de commerce en Belgique portant sur les différences entre les locuteurs francophones et néerlandophones (Danblon, Clerck, Noppen 2004), et Fredsted (2004) pour une étude d'interactions recueillies dans des offices de tourisme allemands et danois. Pour une étude comparative des interactions de commerce dans deux pays hispanophones : l'Uruguay et l'Équateur, voir Márquez-Reiter & Placencia (2004) à propos des séquences d'ouverture et de clôture et de la réalisation de la requête ; voir également pour l'Équateur l'article de Placencia (2008) qui compare la réalisation de la requête de produit dans un magasin de quartier de Quito et dans un magasin de la péninsule ibérique, ainsi que Placencia (2005) sur le même thème.

## 2.2. Travaux réalisés en langue française : les travaux du laboratoire ICAR

Pour les travaux réalisés en langue française, nous nous concentrerons sur les travaux relatifs au projet « commerces » de l'université Lumière Lyon II. Les travaux relatifs à ce projet ayant déjà fait l'objet de présentations (Dumas 2003, Kerbrat-Orecchioni et Traverso 2009), et étant par ailleurs nombreux et variés, nous ne chercherons pas ici à en fournir une présentation exhaustive. L'ensemble de ces travaux porte de façon générale sur les interactions de commerce et de service à partir des objectifs suivants :

---

<sup>12</sup> Si Ryoo y reprend le constat de Bailey concernant les styles communicatifs des deux groupes, en se focalisant sur les stratégies de rapprochement utilisées par les interactants de part et d'autre, elle montre qu'il est n'est pas impossible pour les interactants de trouver un terrain d'entente et faire en sorte que l'interaction réponde à l'ensemble de leurs attentes.

*Ce programme a débuté en 1996-1997. Il a pour objectif de décrire le fonctionnement des interactions dans les commerces et les services, en privilégiant une perspective comparative rendant compte des variations selon les types de commerces et selon les cultures. Il a donné lieu à des recherches sur différents commerces français, ainsi qu'à des analyses portant sur des données enregistrées au Liban, en Syrie, en Tunisie, au Vietnam.*

[http://icar.univ-lyon2.fr/gric1/interactions\\_quotidiennes.htm](http://icar.univ-lyon2.fr/gric1/interactions_quotidiennes.htm)

Certaines études se sont donné pour objectif de mettre au jour les différences et les similarités d'interactions prises sur des sites différents et ont contribué à montrer que si les interactions observées appartiennent toutes à la grande catégorie des interactions de commerce et de service, elles n'en révèlent pas moins des différences notables en fonction des sites, et ce, à divers niveaux du script (Dumas 2003). Notons également que ces études ont été réalisées à partir de données recueillies dans des sites fort différents (petits commerces : boucheries, boulangeries, tabacs, magasins de chaussures, fleuristes, marchés, etc. ; services : mairie, bureau de poste, agence de transports en commun ; vente au porte à porte), et qu'elles comportent toutes une forte composante ethnographique – les caractéristiques de chaque site y sont minutieusement analysées et détaillées.

Les cadres théoriques et méthodologiques utilisés présentent un certain éclectisme, s'ils relèvent tous de l'interactionnisme certains s'inscrivent plutôt dans le cadre de l'ADI telle qu'elle est conçue par Kerbrat-Orecchioni (Kerbrat-Orecchioni 2005), d'autres de l'analyse conversationnelle, de la pragmatique et des approches multimodales. Du point de vue de la comparaison interculturelle, il nous paraît particulièrement intéressant que les actes de langage y soient analysés dans leur déroulement séquentiel (prise en compte du cotexte), tout en prenant en compte les éléments relevant du contexte praxique (prise en compte de l'activité en cours), et de façon plus large du contexte socio-institutionnel. L'intérêt affiché pour les données authentiques et naturelles constituent (« elles ne sont pas construites par ou pour les chercheurs », Kerbrat-Orecchioni et Traverso 2009 : 18) aussi un atout indéniable. Les travaux du programme « commerces » se sont penchés en outre particulièrement sur la question de la variation culturelle (Dimachki 2004, Hmed 2003, Möller 2000, Traverso 2001, Traverso 2005, Traverso 2006, Trinh 2002), la description des interactions ayant alors pour but d'éclairer les différences culturelles entre la France et le Liban (Dimachki), la Tunisie (Hmed), l'Allemagne (Möller), la

Syrie (Traverso), le Vietnam (Trinh), et ce de façon très systématique puisque c'est l'intégralité de l'interaction qui est prise en compte<sup>13</sup> :

*Il existe à ce jour de nombreuses études comparatives portant sur différents phénomènes linguistiques et diverses cultures. On mentionnera notamment les travaux portant sur des actes de langage particuliers (voir par exemple Coulmas 1981 sur le remerciement et l'excuse, Blum-Kulka, House & Kasper (éds) 1989 sur la requête et l'excuse, Katsiki 2001 sur le vœu en français et en grec, Kerbrat-Orecchioni 2001 sur différents actes de langage). Cependant, il apparaît que les études contrastives portent très rarement sur le fonctionnement de l'interaction dans son intégralité. Hmed (2009 : 164)*

Les travaux réalisés par Trinh (Trinh 2002), Hmed (Hmed 2003), Dimachki (Dimachki 2004, et Traverso (Traverso 2006) sont à ce titre particulièrement intéressants puisqu'ils nous fournissent une vue d'ensemble des interactions étudiées sans pour autant négliger la description des aspects plus particuliers de ces interactions (micro et macro analyses y sont donc combinées). Les questions soulevées permettent de comprendre le fonctionnement d'un acte de langage<sup>14</sup> et la place occupée par cet acte dans l'interaction, cette étape descriptive constitue la base à partir de laquelle une analyse comparative va pouvoir être élaborée. Ces travaux ont permis de dégager un certain nombre de différences interculturelles. Dimachki et Hmed (2002 : 3) ont par exemple montré le caractère optionnel et non obligatoire des séquences encadrantes au Liban et en Tunisie (l'échange de salutations paraissant trop formel et du coup superflu lorsque les participants se connaissent bien ou, à l'inverse, trop familier lorsqu'ils ne se connaissent pas). Leur travail montre que l'acte de remerciement est également optionnel voire inexistant dans les séquences de clôture des interactions libanaises et tunisiennes mais que l'échange de formule votive y est très fréquent (ce qui soulève la question de la valeur interactionnelle de ces deux actes de langage formellement distincts et nous renvoie une fois de plus à l'aspect arbitraire du découpage des AL en catégories universelles et discrètes). Trinh (2002) a pour sa part montré qu'au Vietnam les manifestations de politesse, notamment le remerciement, prennent difficilement

---

<sup>13</sup> Signalons à ce titre deux études interculturelles portant sur les interactions de service et abordant le fonctionnement de l'interaction dans son intégralité qui n'ont aucun lien avec le laboratoire ICAR (Danblon, Clerck, Noppen 2004) et Fredsted (2004).

<sup>14</sup> Rappelons l'importance de la notion d'acte de langage du point de vue de l'ADI ; si l'on se doit de rendre compte des propriétés séquentielles des énoncés, il est important de ne pas perdre de vue que « *la séquentialité découle de la valeur des énoncés et non l'inverse* » (Kerbrat-Orecchioni 2005 : 64, italique original), analyse de la valeur sémantico-pragmatique des énoncés qui correspond justement à la description des actes de langage telle qu'on la retrouve dans la théorie austino-searlienienne ((Kerbrat-Orecchioni 2005 : 63-65).

place dans l'interaction, ce type d'interaction étant perçu par les interactants, dans le contexte culturel qui est le leur, comme une sorte de « petite guerre » entièrement orientée vers la réussite du marchandage. Traverso (2006) montre également que l'on produit davantage de routines et de rituels dans les interactions syriennes que dans les interactions françaises (les locuteurs syriens utilisent une formule routinisée pour accuser réception de la requête de produit, acte pour lequel on n'utilise pas en français de formule routinisée). Mentionnons également l'article de Márquez-Reiter et Stewart (2009) sur les différences observées entre un magasin écossais et un magasin uruguayen qui montre notamment que les séquences de clôture sont beaucoup plus étendue en Uruguay qu'en Ecosse<sup>15</sup>.

Si ces études nous informent spécifiquement sur le fonctionnement des interactions de commerce et de service, elles nous laissent aussi entrevoir le fonctionnement d'autres types d'interactions dans les cultures étudiées et nous permettent d'élaborer un certain nombre d'hypothèses trans-situationnelles. L'objectif que constitue la description des interactions de commerce et de service dans une culture donnée s'il peut constituer un objectif en soi ne constitue pas le seul objectif de la démarche qui vise à ouvrir la réflexion sur les types d'interaction et leur variation selon les cultures<sup>16</sup>.

### **3. Caractéristiques des interactions de commerce et de service**

Avant d'aborder la présentation (chapitre 3) et l'analyse de nos données (chapitre 4), nous passerons ici en revue les caractéristiques essentielles des interactions de commerce et de service. Notons que les travaux du laboratoire ICAR ont principalement porté sur les interactions de *petits commerces* (que l'on appelle également *commerces de proximité* dans la langue courante). Si c'est ce type de commerce qui a également retenu notre attention, les observations qui suivent sont cependant valables pour l'ensemble des interactions de commerce et de service.

---

<sup>15</sup> Si Márquez-Reiter et Stewart n'appartiennent pas au laboratoire ICAR, leur article est néanmoins paru dans l'ouvrage édité par Kerbrat-Orecchioni et Traverso sur les interactions en site commercial.

<sup>16</sup> Voir l'introduction de l'ouvrage de Traverso *Des échanges ordinaires à Damas : aspects de l'interaction en arabe* (2006) sur cette question.

### 3.1. Définition de l'objet : interactions de commerce vs « service encounters »

Nous avons jusqu'à présent parlé d'interaction de commerce, d'interaction de commerce et de service sans réellement expliciter ces termes. Les chercheurs anglophones utilisent pour leur part le terme « service encounter » ; c'est le cas par exemple de Goffman, de Merritt, Coupland ; Aston parle pour sa part de « public service encounter » (nous ne reviendrons pas ici sur les définitions des termes « interaction » et « encounter », et sur le choix du terme « interaction » en français plutôt que celui du terme « rencontre » que l'on aurait pu anticiper, nous nous en tiendrons uniquement ici à l'opposition commerce/service ; voir Dumas 2003, chapitre 1 et Vion 1992 : 146 pour une discussion sur le choix du terme « interaction » au profit du terme « rencontre »).

Il peut être surprenant pour le lecteur francophone de constater que les auteurs anglophones parlent de « service encounter » pour des interactions ayant lieu dans des sites aussi divers que l'agence de voyages (Coupland 1983), le bureau de tabac-presse (Merritt 1976), la librairie (Aston 1988) voire même un restaurant McDonald (Cook-Gumperz 2001). Comme le soulignent Dumas (2003), Kerbrat-Orecchioni et Traverso (2009), il est généralement possible pour tout un chacun d'établir, en français, une nette distinction entre *commerces* et *services* : la boucherie, la boulangerie, le bureau de tabac entrent sans hésitation dans la catégorie des commerces, tandis que la mairie, la poste entrent dans la catégorie des services. Il n'est cependant pas toujours aisé, dans le cas d'autres sites tels que les garages ou les agences de voyage par exemple, de déterminer à quelle catégorie les interactions observées appartiennent (Dumas 2003, Kerbrat-Orecchioni et Traverso 2009). En effet, le bien fourni dans ces sites n'est pas généralement matériel, à l'opposé de ce que l'on observe à la boucherie ou à la boulangerie. Si les services en question correspondent bien à des services monnayables, et sont bien dans ce sens des produits de consommation, il s'agit cependant de produits moins tangibles (Coupland 1983).

Si les sites que nous avons observés pour notre propre étude (la boucherie, la boutique de vêtements et de chaussures, le magasin de chaussures) appartiennent sans hésitation en français à la catégorie « commerces », nous constatons qu'ils appartiennent en anglais à la catégorie « services », les interactions qui s'y déroulent relèvent des

« service encounters ». Le terme « service » que l'on utilise en anglais a en fait un sens plus générique que le terme « service » en français ; comme le précise Dumas (2003), le terme anglais « service » est hyperonymique alors que le terme français a un sens beaucoup plus spécifique. Pour établir la particularité des interactions qui ont lieu à la boucherie, à la boutique de vêtements et de chaussures, au magasin de chaussures, et qui ont pour finalité une transaction de type argent-produit, on peut le cas échéant parler de « retail encounters ». Si cette dénomination souligne le caractère tangible de l'objet de la transaction, elle est rarement utilisée par les chercheurs.

En anglais, on range donc dans la catégorie des « service encounters », des interactions qui correspondent à la catégorie des interactions de commerce en français (ou « retail encounters » en anglais) ainsi que celles que l'on qualifie en français d'« interaction de services » (pour lesquelles on ne semble pas disposer en anglais d'hyponyme). En parlant de « service encounters » ou de « public service encounters » en anglais, on souligne uniquement le fait qu'il s'agit d'interactions dans lesquelles une personne (le commerçant) est au service d'une autre personne (le client), ce qu'illustre d'ailleurs clairement la définition de Merritt :

*By a service encounter I mean an instance of face-to-face interaction between a server who is « officially posted » in some service area and a customer who is present in that service area, that interaction being oriented to the satisfaction of the customer's presumed desire for some service and the server's obligation to provide that service. (Merritt 1976 : 321)*

Si d'un point de vue dénotatif, le signifiant « service » ne recouvre pas les mêmes signifiés dans les deux langues, on constate par ailleurs qu'il n'active pas non plus les mêmes connotations. En français, on retrouve par exemple le terme « service » dans l'expression « rendre service » (qui correspondrait en anglais à l'expression « to do somebody a favour »). En français, le terme « service » est également lié, à la différence du terme anglais, à la notion d'intérêt général (Kerbrat-Orecchioni et Traverso 2009), les « services publics » renvoyant dans la société française à l'idée que ces services remplissent une fonction primordiale du point de vue de la cohésion sociale et du bon fonctionnement de la société. En anglais britannique à l'inverse, c'est d'ailleurs certainement valable pour l'ensemble des pays anglophones, la notion de « public services » renvoie à des services ouverts au public ; si ces services s'opposent parfois à des services privés et sont en partie administrée par l'État pour le bien de la communauté nationale (on parle par exemple de « public service television » pour faire

référence à la BBC), on utilise néanmoins très fréquemment le vocable « public service » pour faire référence aux services fournis par des établissements privés qui n'ont pas pour vocation de fournir un service d'intérêt général<sup>17</sup> – notons à titre de rappel qu'Aston parle d'ailleurs de « public service encounters » pour des interactions qui n'ont pas lieu dans des établissements d'État, ou relevant de la collectivité, mais bien dans des établissements privés puisqu'il s'agit de librairies.

Rappelons pour finir que la grande catégorie d'interactions que constituent les « service encounters », ou les interactions de commerce et de service, constitue un ensemble très hétérogène. Ces interactions peuvent en effet se dérouler dans des sites fort divers, ce qui va évidemment avoir un impact direct sur le déroulement de l'interaction. Les enjeux de l'interaction vont varier d'un site à l'autre en fonction de la nature de l'objet de la transaction (l'objet en question est-il monnayable ? S'agit-il d'un objet tangible ?) ; les rôles des participants vont également révéler un certain nombre de différences d'un site à l'autre : vendeur/acheteur, prestataire de services/client, assistant/client, conseiller, etc. (Ciliberti 1988) ; de la même manière les « activités » ou « tâches » qui constituent le noyau de l'interaction vont être de nature diverse : requête de produit, demande de conseil, demande de disponibilité d'un produit, etc.

Etant donné que nous allons nous pencher sur deux types de sites dans lesquels l'objet de la transaction est un objet tangible et monnayable (puisque'il s'agit de produits de bouche d'une part, et de chaussures et de vêtements d'autre part), et par commodité d'expression, nous désignerons notre objet d'étude par le terme « interaction de commerce », dorénavant IC<sup>18</sup>.

### 3.2. Une interaction de type transactionnel

Les chercheurs qui se sont penchés sur les IC soulignent le caractère transactionnel du matériel discursif observé dans ces interactions. Aston (1988) reprend par exemple

---

<sup>17</sup> La notion de service public semble en France renvoyer à l'idée que l'on se fait de l'état, et à la relation que les citoyens entretiennent avec l'état, les services publics étant là pour garantir les droits de chacun et l'accès à certains services en tant que citoyens français.

<sup>18</sup> Dumas (2003) parle pour sa part « d'interactions de commerce et de service » mais, à l'inverse de la nôtre, son étude porte sur des interactions qui correspondent effectivement à des interactions de « services » (au sens français du terme). Kerbrat-Orecchioni et Traverso (2009) parlent dans leur chapitre de présentation des résultats des travaux du programme de recherche mené dans le laboratoire lyonnais d'« interactions en site commercial ».

l'opposition entre deux supra-catégories discursives, opposition très souvent invoquée en analyse du discours, entre « transactional speech » d'une part et « interactional speech » d'autre part – à titre indicatif, notons qu'on rencontrait déjà cette opposition chez Brown et Yule (1983 : 1)<sup>19</sup>.

Une dichotomie de ce type est généralement invoquée pour opposer deux fonctions du discours, une première fonction qui correspond aux moyens linguistiques et discursifs mis en œuvre par les locuteurs pour communiquer un contenu informationnel, et une deuxième qui correspond aux moyens mis en œuvre par les locuteurs pour exprimer « social relations and personal attitudes » (*Ibid*)<sup>20</sup>. Les interactions de commerce se caractérisant donc avant tout par la présence de matériel discursif orienté vers la réalisation d'une tâche : la transaction, on va considérer que ces interactions appartiennent à une supra catégorie de discours, la catégorie « transactional », ou « task oriented ». Iacobucci (1990 : 86), dans son étude des interactions téléphoniques entre les employés d'une entreprise de télécommunications et ses usagers, définit dans les termes suivants les énoncés relevant de cette composante :

*[...] it is talk, which is carried out between participants in terms of their social positions to coordinate action on some impersonal procedure or object, not in terms of their interpersonal relationship.*

Si une opposition de ce type est très fréquemment utilisée et paraît très utile afin de rendre compte des IC, notons cependant que la formulation que nous propose Aston est quelque peu problématique (*interactional speech vs. transactional speech*). La transaction étant bel et bien réalisée dans l'interaction, les énoncés auxquels renvoient ce que Aston qualifie de *transactional speech* sont bien *interactionnels*, il serait donc plus juste d'opposer *transactional* et *relational speech*.

Vion (1992) met l'accent sur le fait que la finalité de ce type d'interaction réside précisément dans la réalisation d'une transaction, ce n'est cependant pas tant la présence de matériel discursif voué à la réalisation de la transaction que la finalité externe de l'interaction qui importe et qui fait de cette interaction un type particulier d'interaction (il serait en effet erroné de considérer que tout le matériel discursif présent dans ce type

---

<sup>19</sup> Comme on le sait, l'analyse pragmatique de la communication humaine a mis en évidence le fait que des sujets inscrits dans une situation de communication non seulement s'échangent un contenu informationnel mais négocient également leurs positions respectives au sein de cette relation (voir Watzlawick et al. : 82-88). On retrouve également l'opposition « contenu/relation » chez Bateson, voir Kerbrat-Orecchioni (1992 : 9) sur cette opposition.

<sup>20</sup> Voir également pour les IC la trichotomie présentée par Goffman : partie technique, partie contrat, partie civilités (Doury et Traverso 2009 : 90).

d'interaction est uniquement transactionnel). Dans la typologie des interactions qu'il présente dans son ouvrage (chapitre 5), il oppose les interactions ayant une finalité *externe* (dont les interactions à visée transactionnelles font partie) aux interactions à visée *interne* dont la conversation représente le prototype.

Comme on le sait, la finalité du type d'interaction que l'on peut qualifier de « conversation » réside dans le simple fait d'interagir (« talk for talk's sake »). Si l'interaction de type transactionnel a pour but l'accomplissement d'une tâche, la réalisation d'une transaction par exemple, la finalité de l'interaction de type conversationnel se trouve à l'inverse dans l'échange pour l'échange. Précisons que si le terme conversation a été utilisé par les analystes de la conversation et les ethnométhodologues dans son acception la plus large, conversation y étant alors synonyme d'interaction, c'est bien ici à un type d'interaction particulier que nous faisons référence. Ce type renvoie au type d'interaction que Véronique Traverso notamment s'est attachée à décrire (voir Traverso 1996 sur la conversation familière). La conversation est par ailleurs très souvent utilisée par les analystes du discours comme le type d'interaction repère à partir duquel s'élabore des descriptions des interactions relevant d'autres types (Kerbrat-Orecchioni et Traverso 2009 : 12).

Concernant l'opposition entre interaction à visée transactionnelle et interaction à visée conversationnelle, Vion (1992 : 135) précise les différences suivantes : la conversation se caractérise par un rapport de place symétrique, par une prédominance de la coopérativité et une réaffirmation des liens sociaux, une apparente spontanéité et pour finir par le « caractère ouvert du contrat de parole », le caractère ouvert du contrat de parole signifiant que les règles de circulation de la parole ne sont pas fixées préalablement à l'entrée en interaction, que les thèmes par exemple ne sont pas imposés et que contrairement à la discussion, la conversation ne possède pas de but explicite. A l'inverse, le « contrat de parole », dans l'interaction transactionnelle (Vion reprend ici la notion de « contrat » introduite par Charaudeau) est plus fermé, les contenus y sont beaucoup plus attendus et limités. Par ailleurs, l'interaction transactionnelle se caractérise également par le fait qu'elle se déroule sur un mode beaucoup plus impersonnel.

La transaction fixe donc le cadre interactionnel dans lequel se déroule l'échange. Si, comme nous le verrons plus tard, la possibilité de rencontrer des échanges que l'on peut qualifier « d'échanges pour l'échange » n'est pas proscrite de ce cadre, elle reste

néanmoins réduite puisque c'est la transaction qui constitue le noyau de l'interaction et qui conditionne en grande partie le comportement des interactants. L'interaction prise dans sa globalité relève d'un genre particulier qu'on peut qualifier de transactionnel, sa raison d'être résidant dans la réalisation de la transaction, ce qui la distingue de *la conversation*. A même titre que n'importe quelle autre interaction, on peut l'envisager du point de vue de son *contenu* ou du point de vue de la *relation interpersonnelle*.

### 3.3. Activités langagières et activités non langagières, relation et transaction

Parce qu'elle est transactionnelle, on peut en théorie considérer que l'interaction de commerce peut se passer d'un échange de paroles (Kerbrat-Orecchioni 2005 : 242). Si elle peut se passer d'échange verbal, elle ne peut à l'inverse se passer d'activités non langagières : le commerçant doit fournir le produit, le client doit s'acquitter du paiement, activités qui ne sauraient être réalisées de façon purement verbale – les IC comprennent donc une imbrication d'activités langagières et d'activités non langagières et constituent en ce sens des « praxéogrammes complexes » (Kerbrat-Orecchioni 2008 : 67). Retenons pour l'instant que l'interaction de commerce repose donc sur la réalisation d'une transaction qui n'est pas verbale dans son essence puisqu'elle repose sur la réalisation d'un faire et non d'un dire (s'entend ici les interactions de commerce au sens strict du terme, de nombreuses interactions de services faisant uniquement appel à la réalisation d'un dire).

Si l'on peut imaginer que l'accomplissement de la transaction soit réalisé uniquement par le biais d'activités non verbales – « le client se contente de pointer le produit, dont le prix s'affiche » (Kerbrat-Orecchioni 2008 : 67) – on constate cependant en se penchant sur les corpus qu'il en est autrement. On observe que le matériel verbal occupe dans ces interactions une place prépondérante et qu'il n'a pas uniquement une visée relationnelle. Il n'y a donc pas dans ces interactions une répartition de type matériel verbal à visée relationnelle d'une part vs matériel non verbal à visée transactionnelle d'autre part. Le matériel verbal est à la fois utilisé pour coordonner la transaction (formulation de la requête par le client par exemple, annonce du prix par le commerçant), et pour répondre aux impératifs qui relèvent de la relation interpersonnelle et de la gestion des faces.

Soulignons donc que si l'objectif transactionnel forme « le contexte significatif » relatif à ce type d'interaction, et l'*institue*<sup>21</sup> pour ainsi dire dans sa fonction d'interaction de commerce, la présence de matériel verbal au profit de la dimension relationnelle n'en est pas moins indispensable à son bon déroulement : « les interactions en site commercial ont un objectif transactionnel ; mais le bon déroulement de la transaction implique que tout se passe bien aussi au niveau de la relation interpersonnelle. » (Kerbrat-Orecchioni 2008 : 67). Ce n'est donc aucunement un hasard que les chercheurs travaillant dans le cadre de l'ADI se soient penchés sur ce type d'interactions (en raison notamment de la présence des marqueurs de politesse et de l'hétérogénéité discursive qu'elles présentent).

### 3.4. Composante relationnelle et modules conversationnels

Si l'on analyse l'interaction dans une perspective goffmanienne, il est tout à fait logique de considérer que les IC au même titre que n'importe quel autre type d'interaction, n'échappent pas aux exigences du *face-work*. Que l'on soit dans une interaction à visée interne ou dans une interaction à visée externe et transactionnelle, les participants se doivent en effet de ménager la face de leur interlocuteur. Cela explique qu'une partie du matériel langagier qui apparaît dans ce type d'interaction soit dédiée à la réalisation de rituels, (« rituel » est à prendre ici au sens de Goffman). On va donc retrouver dans ces interactions des échanges relevant des « access rituals » telles les salutations d'ouverture et de clôture, mais également des « supportive rituals » (remerciements, compliments ; les remerciements étant évidemment dans ce type d'interaction beaucoup plus fréquents que les compliments) et des « remedial rituals » (excuses, catégorie qui sera beaucoup moins représentée que les deux autres puisque, comme nous le verrons plus tard, cette catégorie ne fait pas partie du script de l'interaction). Au-delà des rituels goffmaniens évoqués ici, on constate comme nous l'avons précédemment signalé, que la formulation de la requête du produit par le client se caractérise également dans les IC françaises par un adoucissement systématique de cet acte directif (Kerbrat-Orecchioni 2005) – Kerbrat-Orecchioni (2005, 2008) s'est attaché à souligner l'importance du

---

<sup>21</sup> « Bien qu'on y observe fréquemment de véritables échanges rituels, c'est la transaction matérielle qui forme le contexte significatif en même temps que l'unité pertinente (...) ». Goffman, dans *Façons de parler* (1987 : 151), cité par Dimachki et Hmed (2002a).

matériel sémiotique lié à la politesse, et de façon plus large à la gestion de la relation interpersonnelle dans ces interactions (rituels de salutations, adoucissement systématique des requêtes, remerciements par exemple). Comme elle le constate, une bonne partie du matériel verbal a dans les IC une fonction « essentiellement rituelle » (Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 242) et ne relève pas du principe de coopération mais du principe de politesse<sup>22</sup>.

Se pose ensuite la question de la composante conversationnelle. Comme l'ont montré les chercheurs (Kerbrat-Orecchioni 2005 ; Traverso 2001 ; Dumas 2003), les IC françaises comportent très fréquemment des échanges que l'on peut qualifier de « conversationnels » puisqu'il s'agit d'échanges à visée interne. Si l'on est peu surpris par la présence d'échanges rituels et par la volonté des interactants de ménager leurs faces respectives, ce que l'on peut considérer comme la condition *sine qua non* à toute interaction, on peut en revanche s'étonner de la présence de « modules conversationnels » qui ne sont a priori pas nécessaires à la réalisation de la transaction et ne relèvent ni de la composante transactionnelle ni à strictement parler de la composante relationnelle – on parlera de « modules » puisque ces séquences conversationnelles sont subordonnées au cadre plus général que constitue le cadre transactionnel (Kerbrat-Orecchioni et Traverso 2009 : 11).

On observe en effet dans certaines de nos interactions de longues séquences conversationnelles (pouvant aller jusqu'à plus de 80 tours à la boucherie française, et à presque 40 à la boucherie britannique), séquences qui ne semblent pas à mille lieues de ce que l'on pourrait observer dans des interactions de type conversationnel entre proches du point de vue de leur tonalité. Comme le souligne Dumas (2009 : 121) : « s'il est indéniable que la transaction reste toujours le but central des interactions de commerce et de service, force est de constater que certaines d'entre elles peuvent parfois dévier fortement vers la conversation. ». Comme le note Kyoo (2005), les interactions de commerce n'excluent en outre pas de façon absolument catégorique qu'une relation caractérisée par une certaine proximité et familiarité ne s'instaure entre les participants – la relation entre les clients et les commerçants si elle ne peut que rarement être qualifiée de relation « amicale » peut néanmoins être une relation durable lorsque les participants

---

<sup>22</sup> Les IC se caractérisent donc par la présence de matériel discursif relevant de la dimension relationnelle, que certains chercheurs qualifient en anglais de « relational talk », catégorie discursive que Iacobucci (1990 : 87) définit dans les termes suivants : « talk which is structured to affect and is affected by the personal dynamics of the encounter ».

en question sont fréquemment amenés à se rencontrer et qu'ils partagent un certain nombre d'affinités.

La présence des modules conversationnels dans ce type d'interaction semble en fait nous indiquer que les IC sont également un lieu où se tisse le lien social (Dumas 2003). Si la plupart des interactions que l'on observe sur les sites sont effectivement des interactions routinières, et si souvent le matériel non transactionnel se résume à l'échange de « civilités », pour reprendre le terme de Goffman, et relève donc de la composante relationnelle, on ne peut pour autant minimiser l'importance de la dimension conversationnelle. Il semble important de ne pas perdre de vue que les IC sont un lieu où se joue la sociabilité, la finalité transactionnelle n'excluant pas une finalité « sociale » (notons que dans l'imaginaire collectif, les commerces de « proximité » sont souvent associés à une certaine convivialité, à la vie d'un quartier ou d'une communauté, bref, à un lieu où l'on échange autre chose que des produits contre de l'argent). Ces interactions ne sont donc pas aussi anodines qu'on aurait pu le considérer, ce qu'illustre très bien la romancière Annie Ernaux dans l'extrait de son *Journal du dehors* que nous avons placé en exergue de ce chapitre, et comme ne manque pas de nous le rappeler Goffman :

*In contemporary society almost everyone has service transactions, everyday. Whatever the ultimate significance of these dealings for recipients, it is clear that how they are treated in these contexts is likely to flavor their sense of place in the wider community. Goffman (1983 : 14)*

Sans vouloir remettre en cause l'idée que l'interaction de commerce repose sur un script dont la transaction constitue le noyau, il semble que dans certains cas marginaux, on soit en mesure de se demander si la raison d'être de l'interaction, sa finalité, n'est pas en fait « conversationnelle » plus que transactionnelle. C'est la question que soulève d'ailleurs Doury (2001) dans un article consacré à des interactions ayant lieu dans un commerce de presse parisien fréquentés principalement par des habitués :

*Une caractérisation externe privilégiant les paramètres situationnels, rangerait à coup sûr nos données dans les interactions commerciales. A l'inverse, une caractérisation interne, reposant sur une définition rhétorique des interactions étudiées, rendrait leur attachement à un type plus particulier d'interaction beaucoup plus problématique [...] (Doury 2001 : 121).*

Notons qu'il ne s'agit pas ici d'une simple précision terminologique visant à clarifier le choix de typologie effectué par l'auteure, mais bien une remise en question de l'idée

que la transaction constituerait la seule raison d'être de l'interaction. Il ne fait aucun doute que la dimension de sociabilité occupe une place de choix dans les données étudiées par Doury :

*Est-ce bien la réalisation d'une transaction commerciale, les éventuels développements conversationnels constituant en quelque sorte un « bonus de sociabilité » ? Ou s'agit-il, pour eux, avant tout d'une discussion [...], la transaction commerciale ne constituant qu'un prétexte à l'entrée en conversation ? » (Ibid : 132)*

Ne perdons cependant pas de vue que les participants aux interactions que Doury analyse partagent pour la majeure partie une histoire conversationnelle, puisque les clients sont pour la plupart des habitués, caractéristique qui ne saurait être appliquée à l'ensemble des sites (voir Binchy 2005 pour les différences observées dans une station-service entre les interactions ayant lieu entre un commerçant et des clients habitués d'une part, et des interactions ayant lieu entre le même commerçant et des clients inconnus d'autre part).

Un certain nombre de chercheurs se sont attachés à analyser les facteurs qui favorisent l'apparition de modules conversationnels (voir Doury et Traverso 2009 pour une présentation des différents angles d'approche de cette composante non transactionnelle), dont les travaux devraient nous permettre de mieux comprendre la raison d'être de cette composante. Dumas (2009 : 122) souligne par exemple que la présence de modules conversationnels dans les IC est « avant tout liée à la relation qu'entretiennent les participants », plus elle est proche et plus il est probable qu'un module conversationnel apparaisse (elle note par ailleurs que les requêtes de produits ou de services sont alors également formulées de façon plus directe et les remerciements de façon moins hyperbolique, ce qui rejoint l'analyse de Binchy 2005 concernant la formulation des requêtes de paiement par le commerçant). On peut par ailleurs faire l'hypothèse (Dumas 2003) que le partage d'une histoire conversationnelle et un contact fréquent entre les interactants vont de pair avec une faible distance sociale (les formulations plus « directes » étant alors en corrélation avec un degré de proximité élevé et une faible distance sociale). Dumas (2003) signale également l'importance du site, les différences entre les sites étant en la matière très révélatrices : plus de 95% des interactions relevées dans une mairie de la banlieue lyonnaise ne comportent pas de modules conversationnels (ce qui s'explique très certainement par le degré de formalité de

l'échange qui est alors plus élevé que dans les petits commerces, en raison du caractère plus institutionnel de l'échange et des enjeux propres à ce site).

Si une relation proche entre le commerçant et le client favorise l'émergence des modules conversationnels, il serait cependant faux de considérer que lorsque le commerçant et le client se connaissent et qu'une certaine familiarité est établie entre eux la finalité transactionnelle est supplantée par la finalité conversationnelle. On constate d'ailleurs que les modules conversationnels sont loin d'être systématiquement présents dans les interactions mettant en scène des clients habitués :

*Il arrive en effet fréquemment qu'un client habitué réduise l'interaction à sa plus simple expression en raison d'un manque de disponibilité de sa part – il est pressé – ou de la part du commerçant – moment d'affluence, ou conversation déjà engagée avec un autre client. (Doury et Traverso 2009 : 92)*

De la même manière, Dumas (2003) signale que seul 10% des interactions enregistrées dans une boulangerie lyonnaise comporte un module conversationnel : le principe de célérité venant alors en expliquer l'absence puisqu'on a affaire à un site où l'affluence des clients est très élevée.

A l'inverse, le fait que le commerçant et le client ne se connaissent pas n'empêche aucunement l'apparition d'un échange conversationnel :

*[...] plusieurs développements non transactionnels importants dans les enregistrements récents engagent des « premiers clients » (qui, selon les dires du commerçant, n'étaient jamais venus auparavant) (Ibid)*

Le degré de familiarité de la relation établie entre les interactants avant l'entrée en interaction peut donc avoir un impact sur le déroulement de celle-ci mais ne représente pas une condition nécessaire à l'apparition de modules conversationnels.

Nous constatons donc au terme de ce parcours que les IC relèvent du point de vue de leur finalité globale du « genre »<sup>23</sup> transaction mais qu'elles peuvent comporter un ou plusieurs « module(s) » conversationnel(s), qui ne sont pas systématiquement présents dans toutes les interactions (que l'on ait affaire à des habitués ou non). Il importe par ailleurs de souligner *l'intrication* de ces deux catégories discursives (transactionnelle et conversationnelle) dans le déroulement de l'interaction, intrication que Doury et Traverso (2009 : 90), qui utilisent le terme « type » plutôt que « catégorie, ne manquent pas de souligner :

---

<sup>23</sup> Voir Kerbrat-Orecchioni et Traverso (2004) sur la notion de genre.

*Il est indéniable qu'il peut être très productif d'aborder l'interaction en site commercial à partir de la distinction entre des échanges de type plutôt « fonctionnel » (« technique » ou « instrumental »), c'est-à-dire orientés avant tout vers la progression et la réalisation de la transaction, et des échanges de nature symbolique, visant à l'entretien de la relation. Mais, d'une part, les comportements visant à entretenir la relation sont parfaitement omniprésents et ne se cantonnent pas à quelques échanges [...], et d'autre part, il existe, dans l'interaction en site commercial, des échanges non strictement liés à la progression de la transaction, mais qui ne sont pas non plus des échanges rituels ou des échanges orientés avant toute chose ou exclusivement vers l'entretien de la relation.*

Doury et Traverso (2009 : 91) se référant à McCarthy (2000) montrent aussi qu'il n'est pas rare de rencontrer dans les séquences transactionnelles des énoncés relevant du *small talk* (c'est-à-dire des énoncés relevant de la composante conversationnelle), caractéristique qu'elles tiennent d'ailleurs comme une « caractéristique inhérente » des IC françaises. Nous reviendrons sur cette question lorsque nous nous pencherons sur l'analyse de la composante conversationnelle de nos données (chapitre 9), retenons pour l'instant que l'on peut rencontrer des énoncés relevant de la composante conversationnelle au sein même de séquences transactionnelles<sup>24</sup>.

Pour conclure cette section, les IC se caractérisent donc par leur hétérogénéité puisqu'on y distingue deux catégories discursives. Si la finalité transactionnelle constitue la raison d'être de l'interaction, l'interaction n'échappe pas aux impératifs du *face-work* ni aux besoins de sociabilité des interactants.

## **4. Script de l'interaction**

Nous avons fait mention au cours de ce développement du fait que les données contextuelles à prendre en compte dans l'analyse ne correspondent pas uniquement au contexte situationnel dans lequel se déroule l'interaction. Il ne s'agit donc pas uniquement de données « externes » telles que l'agencement spatial du site ou le

---

<sup>24</sup> C'est le cas de l'échange suivant qui est imbriqué dans la séquence de paiement (interaction 11, boucherie Arbury) :

Co : that's 1.67 . are you having a busy day↑ (la cliente est vraisemblablement une commerçante du quartier)

Cl : yeah it is today (*Échange argent-produit*) [Lovely

[Lovely . thanks

nombre de participants (données sur lesquelles nous reviendrons dans la section ultérieure), mais également de données « internes » qui correspondent à l'ensemble des représentations mentales, des attentes et des présupposés que possèdent et partagent les participants :

*[...] lorsqu'ils pénètrent dans un magasin ou une salle de classe, ou lorsqu'ils participent à une émission télévisuelle, les membres en question ont bien quelque représentation préalable du type d'événement dans lequel ils se trouvent engagés (que les caractéristiques matérielles du site se chargent si besoin est de leur rappeler), ainsi que des conventions correspondantes, représentations qu'ils mobilisent en permanence au cours de l'interaction. (Kerbrat-Orecchioni 2005 : 75)*

Comme le souligne Vion, c'est bien « l'existence d'un implicite codé qui met les deux parties [...] sur un même terrain de *connivence discursive* » (Vion 1992 : 73, nous soulignons). Les attentes et représentations que nous envisageons ici vont constituer les éléments déterminants de ce qu'il est convenu d'appeler le « script » de l'interaction. Rappelons que la notion de script a été mise en avant par Schank et Abelson (1977) dans le cadre de leurs recherches en intelligence artificielle. Il s'agissait pour eux de définir les paramètres qui conditionnent le comportement des participants dans une situation quotidienne : une visite au restaurant. Schank et Abelson se sont attachés à dégager l'ensemble des présupposés et savoirs dont disposent les interactants dans ce type d'interaction et qui leur permettent de s'orienter vers leurs rôles respectifs dans l'interaction de façon relativement « économe » – on considère en effet dans ce type d'approche que, dans des situations anodines et habituelles, s'applique un principe d'économie cognitive permettant aux interactants d'orienter et de réaliser leurs actions en évitant toute surcharge cognitive (les informations que reçoivent les interactants ne sont pas alors traitées comme de nouvelles informations mais selon un schéma cognitif préétabli). La notion de script est dans leur perspective en fait très proche des notions de « schema », « scénario » ou « frame » (voir Escandell-Vidal 1996 pour un inventaire de ces notions), elle n'est par ailleurs pas sans rappeler la notion de prototype élaborée par Eleanor Rosch en psychologie cognitive (Rosch 1973) et reprise par certains sémanticiens (Kleiber 1990 pour la sémantique lexicale), à la différence que dans le cadre de l'interaction elle ne porte pas sur une catégorie conceptuelle ou sur la représentation d'un objet présent dans le réel mais sur une situation ; le script correspond alors à l'ensemble des traits prototypiques qui définissent une situation et

qui permettent aux interactants d'agir rapidement et d'une façon qui soit d'un point de vue cognitif relativement économe.

La notion de script soulève évidemment la question du statut à accorder à ce schéma abstrait qui régle la succession des activités qui composent l'interaction et celle de la place à accorder aux données contextuelles : doit-on adopter une position *déterministe* et considérer que l'interaction correspond à la mise en œuvre d'un script préformé et chercher à l'extérieur de l'interaction même les éléments qui vont nous permettre d'interpréter, d'expliquer ou d'anticiper les actions des interactants ? Doit-on au contraire adopter une position *constructiviste* et se garder d'aller chercher tout élément « extérieur » à l'interaction, ce qui a évidemment pour résultat de s'interdire tout recours à la notion de script et oblige l'analyste à s'en tenir au seul texte conversationnel ?

Partant du principe que « *le contexte façonne le discours et le discours façonne le contexte en retour* » (Kerbrat-Orecchioni 2005 : 74, en italique dans le texte) il semble qu'il soit judicieux d'adopter une position intermédiaire et rejeter les formulations les plus radicales des approches déterministes et constructivistes : « le discours est une activité tout à la fois *déterminée* (par le contexte) et *transformatrice* de ce même contexte » (*Ibid.*) – on peut par ailleurs difficilement envisager que les actions et le comportement d'un sujet soient le seul résultat de la mise en œuvre d'un programme pré-établi ; ce serait réduire le sujet au statut d'automate (approche déterministe) ; on ne peut non plus rejeter l'idée qu'il existe en arrière-plan du discours des normes sociales, culturelles et linguistiques qui vont avoir un impact sur le cours que va suivre l'interaction , et ce à divers niveaux du discours (choix des items lexicaux et des formulations, gestion des tours, normes de politesse parmi d'autres). Comme le souligne Kerbrat-Orecchioni (2005 : 74-75), la position constructiviste adoptée par certains « adeptes de la CA », et qui consiste à s'interdire tout recours aux données contextuelles semble en contradiction avec l'idée que l'analyste doit adopter le point de vue des participants, idée qui constitue pourtant un des principes fondateurs de la CA. On ne saurait donc faire table rase et se priver des données contextuelles.

S'il est souhaitable d'adopter une position intermédiaire, il peut néanmoins en pratique s'avérer difficile pour l'analyste de déterminer quelle place accorder au script, difficulté que semble d'ailleurs refléter les divers traitements accordés à cette notion par les chercheurs :

*La notion même de script [...] soulève de nombreuses discussions quant à son statut (pour les participants et pour l'analyste) et les chercheurs adoptent des positions relativement variées sur ce point : forme de déroulement prédéterminé et déterminant puissamment ce qui se produit dans les rencontres ; artefact qui sert au chercheur de balisage-repère pour ses descriptions ; savoir, représentation ou modèle préalable qui joue pour les participants comme contrainte et comme ressource interprétative dans le déroulement de l'interaction effective, cette dernière étant le résultat d'une incessante réinvention [...].(Kerbrat-Orecchioni et Traverso 2009 : 7)*

Ventola (1987) adopte par exemple une position que l'on peut placer dans la catégorie déterministe : elle tente en effet d'élaborer une « structure générique potentielle » (*Generic Structure Potential*) applicable à l'ensemble des « service encounters » et comprenant des éléments *fixes* ainsi que des éléments *optionnels*. Cette « structure générique potentielle » doit permettre de définir quels textes appartiennent au genre interactionnel que constituent les IC : « all texts which are generated in the same context of situation but which do not have the obligatory elements of the GSP must consequently be considered as incomplete or as non-texts » (Ventola 1987 : 52).

Si cette approche apporte un certain nombre d'éclairages non négligeables quant au déroulement des IC, et si la prise en compte des « éléments optionnels » (en opposition aux éléments « fixes ») ajoute une certaine souplesse en rupture avec une approche clairement déterministe, on peut cependant lui reprocher de ne pas rendre compte de la complexité de ces interactions (voir McCarthy 2000 pour une critique des approches relevant de la linguistique systémique en analyse du discours qui ne permettent pas, selon lui, d'intégrer la dimension relationnelle à l'analyse de façon adéquate). Le problème que pose cette approche tient d'après George (1990) au fait que la structure générique potentielle est alors perçue comme l'élément moteur du discours, au détriment des actions co-construites par les interactants, et ne permet pas du même coup de prendre en compte les aspects dynamiques de l'interaction (George 1990). Parce que cette approche minimise les choix opérés par les participants, et parce qu'elle place l'analyste dans la position d'un observateur omniscient, elle ne permet pas de prendre en compte un aspect essentiel de l'interaction : la négociation.

Comme le souligne George (1990 : 35), ce type d'approche simplifie de façon extrême le rapport entre contexte et discours et dénie aux participants toute implication agentive :

*She [Ventola] does not see the production of text as a joint achievement nor the performance of action as anything but inevitable precisely because it is not the speakers who have goals, but the encounters themselves within the "context of culture".*

Le macro contexte, ou contexte culturel, opère alors comme une sorte de *deus ex machina*, une structure externe qui dicte les actions des participants. Dans une approche de ce type, les participants ne sont pas alors perçus comme des « acteurs sociaux » qui disposent d'un libre arbitre leur permettant d'effectuer un certain nombre de choix, mais font figure d'automates qui se contentent de mettre en œuvre un programme pré-établi. Par ailleurs, le rapport dialogique entre le fait que les acteurs sociaux sont à la fois le produit de leur environnement social tout en étant les producteurs des processus sociaux relatifs à leurs rôles respectifs est totalement nié (voir Spencer-Oatey 2000 et Levinson 2005 sur cette question).

Si l'on peut considérer que les rôles institutionnels que constituent les rôles « commerçant » et « client » précèdent dans une certaine mesure l'entrée en interaction, et s'il ne fait aucun doute que les participants partagent bien un ensemble de présupposés relatifs à l'interaction (le client veut par exemple un produit ou un service qui appartient à la sphère des produits ou des services que le commerçant est à même de fournir), tout dans l'interaction n'est pas donné *a priori*. Les présupposés fournissent certes le point de départ à un processus dynamique, ce processus fait néanmoins appel à des négociations de tout ordre et il ne saurait être réduit à la mise en œuvre d'un script préalablement établi (voir Aston 1988 b sur cette question).

Comme nous l'avons déjà mentionné, les analystes du discours se sont attachés à montrer l'importance de la négociation dans l'interaction – Kerbrat-Orecchioni (2005) met l'accent sur le fait que l'interaction verbale relève d'un processus au sein duquel les interactants initient et ratifient des propositions. Fillietaz (2009 : 83) souligne également l'importance du processus de négociation qui est au cœur du modèle genevois d'analyse du discours. Dans la perspective de ce modèle, on considère que les interactions ne peuvent être réduites à un simple échange d'information ; les structures du dialogue reflètent les processus de négociation, et ce à des niveaux hiérarchiques divers (échanges, interventions, actes), et la prise en compte de la négociation dans l'interaction va de pair avec l'importance attribuée à la dimension relationnelle et affective dans le processus de communication. La communication ne pouvant être réduite à un simple échange de contenu, la négociation est alors un moyen efficace pour

les interactants de construire conjointement l'échange. Si les participants possèdent un certain nombre d'attentes et si leur comportement doit être conforme aux attentes en question, leurs attentes initiales peuvent néanmoins être modifiées au cours de l'interaction. Comme le signale Goffman (1983 : 41), l'interaction de commerce comporte un certain nombre d'interdits : on ne dit pas par exemple au guichetier dans un cinéma que l'on va changer le pare-chocs de sa voiture, il est en revanche tout à fait acceptable de lui dire que l'on est très impatient de voir le film. L'interaction se situe dans un cadre qui restreint le choix des thèmes auxquels le spectateur peut se référer : il est acceptable de parler du film mais inacceptable d'aborder des thèmes trop personnels et/ou n'ayant aucun rapport avec le contexte situationnel immédiat. Ce cadre n'est pas cependant immuable et si certains commentaires sont plus attendus que d'autres cela ne veut nullement dire que le cadre initial ne puisse être modifié, mais on a alors affaire à un processus de négociation (proposition et ratification) – ce que Merritt (1976 : 346) signalait d'ailleurs déjà : « [...] even quite conventional routines can be opened for negotiation and 'played out' if the participants so desire. »

Afin de rendre compte de l'ensemble des données contextuelles dans le traitement des interactions de commerce, tout en prenant en compte l'aspect dynamique de ces interactions, il nous paraît utile de distinguer entre les niveaux différents :

- 1 le texte : il correspond à l'ensemble du matériel langagier qui constitue l'interaction. La communication étant plurisémiotique, il faut entendre « langagier » au sens large du terme. Il s'agit alors aussi bien du matériel verbal et paraverbal que du matériel non verbal (ensemble des données cinétiques et proxémiques qui possèdent une valeur communicative : postures, contractures, gestes, mimiques faciales, regards), c'est-à-dire du « tottexte » (cf. Kerbrat-Orecchioni 1998 : 57).
- 2 le cotexte (ou micro-contexte) : il correspond à l'environnement textuel immédiat de toute unité discursive analysée. Il s'agit autrement dit, dans le cas de l'analyse d'un énoncé donné, du matériel discursif qui est contigu à l'énoncé en question, en amont ou en aval (on va dans l'analyse parler de « cotexte antérieur » pour faire référence au matériel discursif se trouvant immédiatement en amont). La prise en compte du cotexte permet de souligner l'interdépendance des énoncés et de les aborder du point de vue de leur organisation séquentielle.

- 3 le contexte situationnel (ou situation) : il comprend principalement la finalité (ou le but) de l'interaction, le cadre spatio-temporel, le nombre et la nature des participants (constituants qui d'après Maingueneau 2009 : 34 font l'unanimité chez les analystes du discours). Les éléments pris en compte sont relativement statiques et ne varient pas en cours d'interaction (agencement du site, identité sociale des interactants signaux de cette même identité : vêtement, parure), mais peuvent fluctuer d'un site à l'autre (site ouvert ou fermé, type de clientèle) voire d'une interaction à l'autre (nombre de participants). Ces éléments extra linguistique sont liés de façon plus étroite et immédiate à la situation, et à (aux) activité(s) en cours, que ceux relevant du macro contexte.
- 4 le macro-contexte : il comprend les données d'arrière-plan qui jouent un rôle essentiel dans la production comme dans l'interprétation des énoncés et correspond à l'environnement extra linguistique des énoncés au sens large du terme, il va correspondre à des éléments tels que 1) la place qu'occupent les interactions de commerce dans la société en question, qui va varier en fonction du type de société auquel on a affaire (société industrialisée, traditionnelle, moderne, primitive, urbaine, occidentale, européenne, etc) ; 2) la place qu'occupe le(s) site(s) étudiés dans la (les) société(s) en question (ville, quartier, pays) ; 3) l'éthos culturel de la société en question en matière de communication (ensemble des normes culturelles en matière de politesse et de gestion de la relation) ; 4) L'ensemble des savoirs qui vont guider les participants dans leur évaluation de la situation et dans l'ajustement de leur comportement à la situation (il s'agit de tous les éléments qui vont être en relation avec le principe d'économie cognitive, c'est-à-dire tous les éléments qui vont permettre aux participants un traitement rapide et efficace des données situationnelles).

Les éléments qui apparaissent dans cette catégorie sont donc des éléments que l'on peut qualifier d'« hétérodiégétiques », pour emprunter un terme utilisé en narratologie; il s'agit en effet d'éléments extérieurs à l'interaction dont ils constituent l'arrière-plan (et qui correspondent à la compétence encyclopédique ou culturelle des participants)<sup>25</sup>.

Le script se trouve à la croisée des éléments relevant du macro contexte et du contexte situationnel, mais extérieur au processus dynamique que constitue l'interaction. Il est

---

<sup>25</sup> Notons ce que l'utilisation de cette terminologie de l'écrit a de gênant et de paradoxal, comme si c'était à l'aune de l'écrit que l'on devait étudier l'oral.

cependant tout à fait primordial de prendre en compte ce qui se passe dans le déroulement même de l'interaction, c'est-à-dire de prendre en compte ce que nous avons à la suite de Kerbrat-Orecchioni appelé le cotexte, afin de rendre compte du processus dynamique que constitue l'interaction et qui est construite conjointement par les interactants – autrement dit, il s'agit de rendre compte de l'interactivité des IC.

Comme le montrent les travaux inspirés de la CA, Gavioli (1997) dans le cadre du projet PIXI par exemple, les productions discursives des participants contribuent à créer la situation dans laquelle ils se trouvent, et l'expérience qu'ils en font. Il ne s'agit pas d'établir uniquement ce qu'il se passe dans une interaction prototypique (le fait que dans les IC d'un pays, il y a un échange quasi systématique de salutations entre les participants par exemple), mais de voir également comment les actions des participants conditionnent le déroulement de l'interaction (en l'occurrence de cerner l'impact qu'a la présence de la séquence de salutations sur le reste de l'interaction).

S'il s'agit pour Gavioli d'identifier dans une certaine mesure les actions typiques des interactants italiens et des interactants britanniques afin de révéler les différences relatives aux deux cultures (le fait que les échanges de salutations sont par exemple beaucoup plus fréquents dans le contexte italien que dans le contexte britannique), il s'agit surtout de voir comment de telles différences influent sur le reste du déroulement de l'interaction. Gavioli montre que si l'on peut effectivement identifier un certain nombre d'oppositions qui semblent correspondre aux représentations stéréotypées que l'on peut avoir des Italiens et des Britanniques (« 'Italians = personalised and involved. 'English = impersonal and neutral' », Gavioli 1997 : 138), il est important pour l'analyste de se départir de ces dichotomies puisque l'on retrouve, aussi bien dans le corpus italien que dans le corpus britannique, des énoncés qui dénotent une attitude relevant de l'un ou de l'autre (on retrouve donc des énoncés qui relèvent d'une attitude « personalised and involved » chez les Britanniques et des énoncés qui relèvent d'une attitude « impersonal and neutral » chez les Italiens). D'après Gavioli, si les résultats de son analyse semblent confirmer les représentations stéréotypées que l'on peut avoir des deux groupes, il faut cependant se garder d'en tirer des conclusions hâtives quant à l'explication à apporter aux différences observées. Ce que montre l'analyse c'est que les participants ont une conception différente de ce qui constitue l'interaction ; pour les Britanniques, les interactions à la librairie (qui constituent l'objet de l'étude) reposent sur une activité particulière, celle d'une demande et d'un échange d'information, tandis

que pour les interactants italiens, elle repose sur un autre type d'activité, celle d'une demande de conseil. D'après Gavioli, c'est parce que les deux groupes ont une conception différente de l'activité centrale que l'on observe des différences entre les deux groupes au niveau des séquences d'ouverture. La présence/absence de salutations ne s'explique pas alors uniquement en raison des attentes culturelles, et des comportements normés qu'ont intériorisés les participants en matière de salutations en raison de leur appartenance culturelle (voir Aston 1995 sur cette question également), mais en raison des différentes conceptions que se font les interactants de l'activité centrale ; la corrélation à établir afin de rendre compte de la différence observée en matière de salutations n'est donc pas une corrélation entre un comportement langagier et une norme culturelle concernant ce rituel particulier, mais entre la fonction de la salutation du point de vue du développement de l'échange, qui repose sur la conception qu'ont les participants de ces interactions – ceci ne veut évidemment pas dire qu'une approche de ce type nie toute différence culturelle en matière de politesse et d'éthos communicationnel entre les deux groupes, ce n'est d'ailleurs pas le propos de Gavioli (ni celui d'Aston, 1995 a, qui présente une analyse similaire), on peut en effet tout à fait considérer que le fait que les interactants aient de part et d'autre des conceptions différentes de l'interaction est en corrélation avec des éthos communicationnels particuliers, ce type d'approche présente cependant l'avantage considérable d'éviter d'arriver à des conclusions trop hâtives (et dans une certaine mesure dangereuse puisqu'elles viennent confirmer les représentations stéréotypées des deux groupes concernés) et représente donc un modèle particulièrement intéressant du point de vue de la méthodologie de l'interculturel.

Signalons pour finir le « script minimal » dégagé par Traverso (2001 a) pour les IC françaises :

V- ouvreur/salutation

C- (salutation) requête

V (accusé de réception)/réalisation de la requête du produit/annonce du prix

C- paiement

V- encaissement/rendu de monnaie

C/V clôture

Ce script correspond à l'enchaînement des actions que l'on est en mesure d'attendre dans toute interaction que l'on peut qualifier d'interaction de commerce. Peuvent venir s'ajouter aux séquences présentées ci-dessus des séquences conversationnelles (les modules conversationnels s'ils sont fréquents dans les IC françaises n'y apparaissent cependant pas systématiquement et n'appartiennent donc pas au script minimal) ; de la même manière, on observe dans certaines interactions des interventions portant sur la réalisation d'actes de langage tels que le compliment ou l'excuse (voire la critique, le refus ou le reproche) qui sont également hors script.

S'il convient d'utiliser la notion de script avec prudence, le script minimal n'en constitue pas moins un artefact extrêmement utile pour le chercheur puisqu'il lui fournit une base à partir de laquelle va pouvoir être élaborée une analyse comparative. Il reflète les normes socio-culturelles des participants tout en intégrant à l'analyse la logique interne du déroulement de l'interaction.

## **5. Site de l'interaction**

Les approches interactionnistes et ethnographiques ont contribué à amener au premier plan la question du contexte et de l'étendue des données contextuelles à prendre en compte lors de l'analyse et de l'interprétation des productions discursives. On pense évidemment à la réflexion de Goffman sur la notion de « situation » ainsi qu'aux travaux de Hymes qui a tenté de circonscrire l'ensemble des composantes contextuelles présentes dans tout type d'interaction (voir Kerbrat-Orecchioni 1990 : 76-79, et Vion 1992 : 101-103 pour une plus ample présentation de ces notions).

Pour résumer cette réflexion, on peut de façon générale considérer que l'interprétation du matériau sémiotique (verbal, paraverbal ou non verbal) s'élabore à partir de règles « dans un cadre contextuel donné » (voir Kerbrat-Orecchioni 1990 : 75). Parmi ces données contextuelles, on retrouve d'une part 1) *le but* de l'interaction – c'est-à-dire la finalité intrinsèque de l'interaction, point que nous avons traité précédemment – et d'autre part, 2) le cadre spatio-temporel, autrement dit le *site* (ou *setting*) de l'interaction sur lequel nous allons maintenant nous pencher.

## 5.1. Cadre spatial

Le cadre spatial dans cette optique « peut-être envisagé sous ses aspects purement physiques » et « doit aussi et surtout être envisagé sous l'angle de sa fonction sociale et institutionnelle » (Kerbrat-Orecchioni 1990 : 77). Si l'on applique cette réflexion aux IC, qui comme nous l'avons vu sont orientées vers l'accomplissement d'une transaction, on constate que l'agencement spatial du lieu répond à la finalité praxique de la transaction en question (présence de rayons sur lesquels sont disposés les produits à la boutique de vêtements et de chaussures par exemple, de cabines d'essayage, d'une caisse enregistreuse, etc.). Notons par ailleurs que si l'organisation du site reflète l'activité commerciale qui le caractérise, ce qui n'est en soi guère surprenant, elle a également un effet structurant sur l'interaction.

Dans certains sites, c'est par exemple le cas de notre boutique de chaussures et de vêtements, l'agencement spatial invite les clients à déambuler librement dans le magasin et à effectuer leur choix de produits de façon autonome, tandis qu'à l'inverse dans des sites tels que les boucheries ou les boulangeries, le client dès qu'il entre dans le site se trouve face au commerçant ou prend son tour dans une file d'attente ; dans ce type de commerce, le site est donc conçu pour « orienter les clients rapidement vers un face-à-face transactionnel » (Traverso 2009 : 28). On distingue donc les sites de type « déambulatoire » d'une part : « le client circule parmi des produits présentés pour faire son choix » (Traverso 2009 : 28), il est libre de flâner, c'est le cas de notre magasin de chaussures français et de notre boutique britannique ; et des sites de type « canalisateur » d'autre part (Traverso 2009 : 28), c'est le cas de nos boucheries.

Comme le signale Traverso (*Ibid*), la configuration spatiale des sites a également des effets sur le comportement proxémique des participants. Dans certains sites comme les commerces de bouche, le contact entre le client et le commerçant, en raison de la présence entre eux du comptoir où sont disposés les produits, est difficile et limité. A l'inverse, les sites commerciaux dans lesquels sont vendus des produits relatifs à l'apparence, et qui nécessitent le plus souvent un essayage du produit par le client, facilitent le contact entre le commerçant et le client : le commerçant entre alors dans l'espace du client ; par ailleurs, il n'est pas face à ce dernier pendant tout le temps de l'interaction mais peut se trouver à côté voire derrière lui.

Notons pour finir, avec Traverso (2008 : 28), qu'il y a en outre plusieurs espaces dans un même site, espaces que les participants en fonction de leur rôle et de l'activité en cours, occupent de différentes manières :

*Même lorsqu'il s'agit de petites boutiques, les sites commerciaux contiennent des espaces différenciés en fonction des activités constitutives de la rencontre commerciale : un lieu pour le paiement, un lieu où le client choisit, un lieu où il attend, et différents espaces réservés au vendeur. (Traverso 2009 : 28)*

## 5.2. Cadre temporel

Également déterminant du point de vue du déroulement de l'interaction, le cadre temporel correspond à la gestion temporelle de l'interaction – à quel moment tel acte doit-il être réalisé ? Quand est-il convenable d'ouvrir l'échange, de clore l'interaction ? Quelle durée accorder à un acte donné ? (Quelle durée est-il par exemple convenable d'accorder à une demande de requête de produits dans une IC ?) – ainsi qu'à l'ensemble des éléments relatifs au site qui vont avoir un effet sur le déroulement de l'interaction d'un point de vue temporel. Si l'on peut en théorie distinguer entre cadre spatial et temporel, on constate néanmoins très souvent une intrication des éléments spatio-temporels, les objets présents dans le site ayant un effet sur la durée accordée à différents temps de l'interaction :

*Les agencements d'objets et la façon dont ils configurent le site influencent l'interaction sur le plan spatial, en conditionnant les déplacements, les lieux de stationnement (présentoirs à magazines par exemple, caisse et file d'attente) et les types de gestes. Ils interviennent aussi sur le plan temporel, puisque la transaction peut être tributaire de la temporalité d'un outil comme la caisse enregistreuse ou l'ordinateur. (Traverso 2009 : 29)*

Si l'on observe d'importantes variations d'un site à l'autre au niveau du cadre spatio-temporel, en fonction de l'agencement spatial et de la présence d'objets divers propres à chaque site, on peut toutefois identifier un certain nombre de régularités dans le déroulement des IC. Traverso (2001 : 13-14) a d'ailleurs dégagé trois grands principes en relation avec la gestion temporelle de l'interaction qui opèrent généralement dans les petits commerces français :

- 1 le principe d'économie temporelle (qui correspond à la règle de célérité de Cosnier et Picard) : « qui veut que chacun des partenaires surveille la durée de la

transaction du fait de la présence toujours possible de clients en attente » (Traverso 2001 : 13). Du point de vue du client, il se doit d'éviter de faire perdre leur temps aux autres clients, et dans une certaine mesure au commerçant qui, s'il est là pour le servir, n'est pas là pour lui accorder tout son temps : il y a donc une règle implicite (mais variable) qui limite la durée de l'interaction. Bien que s'inscrivant dans une perspective différente, ce principe n'est pas sans rappeler la maxime gricéenne de quantité (*fournissez la quantité d'informations nécessaire, ni plus ni moins*).

- 2 le principe de la file d'attente (*first come first served*) qui veut que le commerçant serve systématiquement le premier client entré dans le magasin.
- 3 le principe de continuité : qui veut que le commerçant mène toute transaction en cours à son terme avant de passer à une nouvelle transaction avec un autre client.

Ces trois principes qui se trouvent à la croisée des chemins du principe de coopération et du principe de politesse constituent une sorte de code de déontologie de l'interaction commerciale, ou autrement dit un ensemble de principes que les interactants se doivent de respecter afin d'assurer le bon déroulement de l'interaction<sup>26</sup>.

### 5.3. Cadre spatio-temporel et productions discursives

Müller (Müller 1997), dont l'étude s'inscrit dans une perspective ethnométhodologique, montre pour sa part la corrélation qui existe entre le cadre spatio-temporel du site qu'il étudie et les caractéristiques discursives des énoncés produits par les interactants.

Dans le site qu'il étudie, il s'agit d'un bureau de poste, Müller montre d'une part, que le cadre spatio-temporel est orienté vers un déroulement efficace et optimal des transactions – le cadrage spatio-temporel répondant aux besoins de la transaction et à la finalité qu'elle constitue – et d'autre part que les productions discursives des interactants se caractérisent par une certaine « minimalisation linguistique », un certain « laconisme ».

---

<sup>26</sup> Rappelons que ces principes sont uniquement valables pour la France et n'ont rien d'universel (voir Kerbrat-Orecchioni et Traverso 2009 : 15 pour une synthèse des variations culturelles observées par les chercheurs du laboratoire ICAR concernant l'application de ces principes).

Müller considère que le style particulier des interactions qu'il observe (le fait que les énoncés des participants se limitent à des formulations assez évasives et fassent appel à un implicite partagé) n'est pas à mettre sur le compte d'une attitude nonchalante ou paresseuse de la part des participants, et n'équivaut donc pas à une volonté de ne pas coopérer de ces derniers, mais correspond au contraire à leur volonté de coopérer d'une façon aussi efficace que possible.

Les participants partagent un certain nombre d'attentes en congruence avec le cadre dans lequel ils se trouvent et c'est parce qu'ils partagent ces attentes qu'ils produisent le plus souvent des énoncés elliptiques ou se caractérisant par une certaine concision.

Du point de vue de la réalisation de la transaction, cette activité n'étant pas d'essence langagière et faisant surtout appel à un ensemble de présupposés partagés, il n'y a aucune nécessité à de longs échanges verbaux, il suffit à chaque interlocuteur d'émettre un certain nombre de signaux, verbaux ou non, reconnaissables par leur interlocuteur, pour que la transaction se déroule de façon satisfaisante. Notons que c'est au contraire la verbosité excessive qui dans ce contexte particulier équivaldrait à un manque de coopération (c'est bien comme précédemment de l'application de la maxime gricéenne de quantité qu'il s'agit ici).

Nous retiendrons donc pour conclure cette section la corrélation qui existe entre la finalité de l'interaction (la transaction), le cadre spatio-temporel et les productions verbales des participants (et de façon générale l'ensemble de leur comportement).

#### 5.4. Aspects sémiotiques du cadre

Nous nous pencherons pour finir sur certains aspects du cadre moins directement en prise avec le déroulement de l'interaction mais qu'il nous paraît intéressant d'évoquer. La réflexion présentée ici a pour origine un article de deux sociologues canadiens Prus et Dawson (1991) et nous permettra de revenir sur la problématique de la finalité « sociale » des IC.

Prus et Dawson constatent tout d'abord que les sociologues nord-américains se sont peu intéressés aux pratiques de consommation telles que les conçoivent les consommateurs eux-mêmes. Ils soulignent que c'est surtout dans le domaine du marketing, s'appuyant sur des recherches effectuées dans des disciplines telles que la

psychologie comportementale et la psychologie sociale que l'on s'est intéressé à ces questions, les objectifs de recherche étant dans la plupart des cas orientés vers les pratiques d'achat des consommateurs et sur les facteurs permettant de déterminer ce qui motive les consommateurs à acheter un produit (voir le *Journal of Consumer Psychology* qui comporte de nombreux articles sur ces questions). Si l'on s'est par exemple attaché à montrer la corrélation entre certains facteurs socio-démographiques (facteurs externes) et les achats effectués par les consommateurs étudiés, on s'est cependant peu intéressé aux pratiques de consommation et aux processus relatifs à ces activités du point de vue des participants (facteurs internes).

Prus et Dawson situent leur travail dans une perspective inspirée par la sociologie interactionniste et tentent de montrer comment les individus conçoivent et abordent l'activité de *shopping*<sup>27</sup>. Ils dégagent deux grandes catégories de consommateurs : ceux pour qui l'activité de shopping constitue une activité qui s'apparente à une activité de loisir, et ceux pour qui la même activité représente une tâche laborieuse représentant une véritable corvée. Parmi les critères permettant de considérer l'activité de shopping comme une activité de loisir qui est source de plaisir on compte le fait que :

- c'est une activité qui n'est pas régulée de la même manière que d'autres activités ordinaires ; elle implique un changement de rythme par rapport aux autres tâches qui doivent être quotidiennement accomplies.
- c'est une activité qui peut être réalisée en groupe et de façon conviviale, il ne s'agit pas nécessairement d'une activité solitaire. Pour certains, c'est à ce titre une activité qui se rapproche de la pratique d'un sport ou d'autres activités non routinières (faire de la marche à pied, aller au cinéma).
- c'est une activité qui se caractérise par la familiarité de la situation ; c'est une activité qui apparaît d'autant plus agréable qu'elle se déroule dans un cadre familial.

Ce que souligne cette étude, c'est que le plaisir que l'on tire de l'activité de shopping n'est pas uniquement lié à l'obtention d'un produit répondant à des besoins « primaires » tels que se nourrir, se vêtir etc., et que l'on peut considérer comme la fonction première de cette activité, mais que c'est une activité sociale (*social activity*) répondant à des

---

<sup>27</sup> Leur étude ne présente cependant aucune analyse d'interactions entre commerçants et clients, les « données » provenant d'entretiens au cours desquels les chercheurs ont questionné leurs « informateurs » sur leurs pratiques d'achat.

besoins secondaires » d'une autre nature. Pour Prus et Dawson, c'est une activité dans laquelle l'identité même du sujet est engagée. D'après ces auteurs, dans les sociétés modernes et industrialisées, l'activité que constitue le shopping est pour beaucoup d'individus importante du point de vue du sentiment de soi (*sense of self*) : c'est en fait tout le moi de l'individu qu'elle convoque. Prus et Dawson soulignent le lien existant entre les produits recherchés par le consommateur et l'identité sociale de ce dernier – ce lien est particulièrement reconnaissable concernant les produits relatifs à l'apparence qui permettent au sujet de projeter une certaine identité sociale et auxquels un grand nombre de consommateurs apportent une attention particulière. La quête d'un vêtement n'est pas alors une activité répondant uniquement à un besoin utilitaire mais fait appel à un certain nombre de processus identitaires en relation avec la présentation de soi. On retrouve dans les produits eux-mêmes une corrélation avec le fait que le shopping n'est pas une activité anodine du point de vue de l'identité des clients.

Cette analyse n'est pas sans rappeler la réflexion de Roland Barthes, qui a souligné, dans *Système de la Mode* par exemple, la valeur sémiotique du vêtement et des objets de notre quotidien. Barthes montre dans son ouvrage que le vêtement de mode est toujours en relation avec un discours qui lui apporte sa valeur connotative, c'est justement cette valeur connotative qui est recherchée par le client et qui est au cœur du « système ». De même, Annie Ernaux, dans l'extrait que nous avons mis en exergue à ce chapitre, illustre le fait que les produits de bouche n'échappent pas non plus à ces processus identitaires : ces produits ont aussi une valeur symbolique et occupent une place particulière dans un univers sémiotique donné (voir également l'article de Barthes sur le bifteck dans son ouvrage *Mythologies* pour une illustration supplémentaire).

Si les produits sont chargés de sens et si l'activité que constitue le shopping en appelle à l'identité même des consommateurs, le site commercial reflète aussi cette dimension, le magasin reflète la valeur sémiotique et/ou sociale des produits qu'il propose. Dans notre boutique britannique de chaussures et de vêtements par exemple, on constate une parfaite adéquation entre le type de produits proposés, la façon dont sont décorés les lieux, le type de mobilier, les couleurs dominantes, la musique qui y est diffusée... Tous ces éléments semblent en congruence afin de donner à la cliente une impression de bien-être et de modernité, un lieu où l'activité de shopping s'inscrit dans un éthos de l'apparence bien particulier – on pourrait également commenter la façon dont les vendeuses sont habillées en parfaite adéquation avec le *style* de la boutique.

L'éthos de l'apparence qui se dégage de la boutique est lui-même en relation avec le style communicationnel des commerçantes et leur façon d'aborder l'interaction (se vêtir est un art, c'est un art difficile : on a besoin de conseils... les commerçantes sont justement là pour conseiller, pour guider la cliente dans cette activité délicate ; elles ont par ailleurs elles-mêmes fait l'expérience de cette difficulté, expérience qui leur permet de comprendre les préoccupations des clientes et d'instaurer un climat de solidarité dans l'échange).

A la boucherie britannique, l'impression qui se dégage est évidemment différente, on constate cependant dans ce site également une adéquation entre la façon dont sont disposés et présentés les produits, la façon dont est décorée la boucherie, la façon dont sont vêtus les bouchers, qui se caractérise du point de vue des couleurs par une dominante de blanc. L'éthos qui se dégage de la boucherie est en relation avec la propreté et l'hygiène (en relation avec la dominante de blanc) et l'authenticité des produits (la provenance des produits est par exemple clairement signalée pour toutes les viandes, les bouchers sont toujours très prompts à renseigner les clients sur l'origine de leurs produits et à mettre en avant leurs authenticité et qualité). On notera également que les produits ne sont pas disposés d'une manière aléatoire, leur disposition indique une attention particulière en adéquation avec l'idée que le produit vendu est un produit noble et que l'activité de boucherie n'est pas une activité quelconque (si l'on en croit le nom du magasin, *The Art of Meat*, c'est même un art !)

## 5.5. Variation de sites

Si les IC partagent certaines caractéristiques, elles ne constituent pas un ensemble totalement homogène. Nous allons nous pencher sur certaines de ces variations (notre objectif n'est pas d'établir ici une liste exhaustive des facteurs qui vont influencer sur la forme que va prendre l'interaction ni de présenter une typologie des sous-types qui constituent ce vaste ensemble que sont les IC, mais de présenter un certain nombre d'oppositions nous permettant d'avoir une meilleure compréhension de ces variations.

Partant du constat qu'il y a en fonction des sites des variations notables, on considérera que ces différences sont pour la plupart imputables aux éléments suivants :

- 1 caractéristiques spatiales du lieu où se déroule l'interaction (extérieur/intérieur ; ouvert/fermé ; ambulant vs fixe). Dans un lieu fermé, par exemple, le fait que le

client entre sur le territoire du commerçant est évident et la distance proxémique séparant les interactants est généralement faible dès l'entrée du client (il entre immédiatement dans *la bulle* du commerçant, pour reprendre la métaphore de Hall). Au marché, on est au contraire sur la voie publique et l'on peut facilement sortir de la bulle (l'entrée en interaction et la sortie se font alors de façon plus fluide, le statut du client restant indéterminé : s'agit-il d'un simple flâneur ou d'un client potentiel ? la seule entrée dans le champ spatial du commerçant ne permettant pas de le déterminer, Lindenfeld 1990).

- 2 l'organisation générale de l'activité de vente (le libre-service vs. la boutique – l'obtention du produit nécessite-t-elle la formulation d'une requête ou le client peut-il simplement s'en saisir comme c'est le cas dans un libre-service ou au supermarché ?)
- 3 le nombre des participants du point de vue des cadres participatifs : plus le nombre de commerçants est élevé et plus l'on va rencontrer d'interactions de type polylogal ; plus le nombre de clients est élevé et plus les interactions auront lieu sur un mode expéditif, l'exemple le plus extrême en étant le supermarché<sup>28</sup>.
- 4 la nature des produits vendus : cher et précieux, courant et bon marché, qui touche à l'apparence, à la santé, à l'alimentation, etc – l'achat d'un paquet de cigarette se fait de façon plus expéditive que celui d'un bijou ou d'un objet d'art. Dans le cas de produits liés à l'habillement, la sélection du produit implique un essayage du produit par le client, c'est le cas pour les vêtements ou les chaussures, on a alors affaire à des interactions *longues* (Traverso 2001b).
- 5 le prix du produit : est-il affiché ou est-il négociable ? – l'interaction comporte alors une séquence de marchandage et a une tonalité différente. Si dans les sites où le prix n'est pas négociable le client s'attache généralement à ne pas heurter la face positive du commerçant, comme le montre Traverso dans son analyse d'une interaction dans un magasin de chaussures à Damas, ce n'est pas le cas lorsqu'il y a marchandage :

---

<sup>28</sup> En raison du principe de célérité qui contraint les participants à minimiser leurs productions verbales, les supermarchés s'ingénient d'ailleurs à mettre en place divers procédés permettant de créer un climat de convivialité sans que la durée de l'interaction n'en pâtisse. Procédés plus ou moins heureux... dans certains supermarchés Géant Casino par exemple, la barre de plastique mise à la disposition des clients afin de séparer leurs achats de ceux du client précédent, au moment de déposer les produits sur le tapis lors du passage à la caisse, porte l'inscription « sourire suivant » – si le procédé peut paraître quelque peu racoleur, et totalement inefficace du point de vue de l'effet escompté, il est néanmoins révélateur de la volonté (nécessité) d'intégrer la dimension interpersonnelle dans l'échange.

*Ces petites joutes verbales, où chacun fait montre de son esprit de répartie, tourment en grande partie autour de la question de l'expertise : si l'on admet avec Goffman (1969), que le vendeur vend, outre le produit matériel son savoir-faire et ses conseils, on peut concevoir que, pour payer le moins cher possible, il faille faire baisser la valeur du produit ou bien celle de l'expertise du vendeur [...]. (Traverso 2001b : 148)*

Le fait que le prix soit négociable ou non va avoir une influence sur la tonalité de l'interaction.

- 6 Le rapport commerçant/produit : le produit est-il un produit manufacturé ou un produit artisanal ? Dans quelle mesure le commerçant est-il « lié » au produit ? le produit est-il perçu dans la communauté en question comme un produit rare et précieux, s'agit-il à l'inverse d'un produit usuel et banal ? – comme le souligne Hmed (2003 : 49), « la 'complexité' du produit va influencer sur la durée de l'interaction et sur le nombre de tours liés à la transaction ». Comme nous le verrons, l'obtention par le client du produit qu'il souhaite acquérir passe par l'expertise du commerçant. A la boucherie par exemple, l'obtention de la pièce de viande requise est en rapport avec l'expertise du boucher, qui connaît l'origine des viandes et leur qualité, et qui va bien souvent guider le client dans son choix. On peut considérer que le produit qui nécessite transformation de la part du commerçant (le découpage à la boucherie) est un produit complexe que le client ne peut obtenir sans la coopération experte du commerçant.

Notons également que plus l'engagement affectif du commerçant envers son produit est élevé plus il y a de chances que ce dernier se montre loquace et offre au client des renseignements détaillés sur le produit. La valeur symbolique et affective que les participants attribuent à un produit et la place occupée par le produit en question au sein de la communauté à laquelle appartiennent les interactants vont également avoir un effet sur le déroulement de l'interaction.

## 5.6. Variation de sites et problématique interculturelle

La prise en compte des caractéristiques de chaque site et des paramètres permettant de rendre compte de la variation est tout à fait primordiale d'un point de vue interculturel. L'analyse de Traverso sur le marchandage nous montre l'importance de la prise en compte de ces variations (et de la place à accorder au *setting*) afin de problématiser la

question de la différence interculturelle. En effet, seule une bonne compréhension de l'objet étudié nous permet de problématiser la question culturelle et de ne pas nous en tenir à une explication essentialiste du type *ils agissent ainsi parce qu'ils appartiennent à telle culture*. La question qui se pose est alors du type : est-ce la différence de site qui est à la source de certaines variations culturelles ou la variation est-elle imputable à un autre facteur et doit-elle être mise en relation avec d'autres aspects de l'éthos de communication de la culture en question ? Dans le cas du marchandage par exemple, la présence de cette activité est-elle en corrélation avec une préférence pour un éthos de communication de type conflictuel ou, la tonalité conflictuelle que perçoit l'analyste découle-t-elle uniquement de ce mode particulier sur lequel s'effectue le paiement<sup>29</sup> ?

Les réponses à ce type de questions ne peuvent qu'être hésitantes et difficilement conclusives, il est cependant important lorsqu'on pose la question des différences interculturelles en termes d'éthos d'éviter les généralisations abusives et de clairement distinguer ce qui relève de la micro et ce qui relève de la macro analyse.

## **6. Les participants dans l'interaction**

### **6.1. Complémentarité des rôles**

Les chercheurs du laboratoire ICAR qui se sont penchés sur les IC constatent que ces interactions mettent en jeu des rôles, de la part du commerçant et du client, *différents et complémentaires* (Kerbrat-Orecchioni et Traverso 2009, Dumas 2003). Traverso (2001 : 7) souligne par ailleurs le rôle structurant et fondamentalement caractéristique de cette complémentarité. Mais que doit-on au juste entendre par rôles *différents et complémentaires* ?

Notons tout d'abord que les tâches que doivent accomplir le commerçant et le client afin de permettre à l'interaction de suivre son cours sont intrinsèquement différentes : il revient au client de formuler une requête de produit tandis qu'il revient au commerçant de réaliser cette requête et de mettre le produit à disposition du client ; il revient ensuite au client de s'acquitter du paiement du produit, paiement que le commerçant doit

---

<sup>29</sup> On pourrait évidemment arguer que le fait que ce mode de paiement soit présent dans une culture est en soi révélateur d'une certaine disposition à la joute verbale et à une certaine tolérance et prédilection pour le conflit dans l'échange verbal.

encaisser... Si les tâches que doivent accomplir les participants sont de nature différente elles sont néanmoins complémentaires, les actions de l'un des participants étant conditionnées par les actions de l'autre qu'elles reflètent. On peut considérer qu'il y a comme un effet de miroir entre les actions du client et celles du commerçant – Kerbrat-Orecchioni et Traverso (2009) se référant à Watzlawick et al. (1972) évoquent la notion de *gestalt* pour décrire cet état de fait.

De la même manière, si l'entrée du client dans le magasin est motivée par sa volonté d'acquérir un des produits dont dispose le commerçant, la présence du commerçant dans le magasin est motivée par le fait qu'il est là pour vendre au client un des produits qu'il détient. L'entrée des participants en interaction correspond donc à des rôles et à des motivations qui constituent les deux pendants d'une même activité conjointement construite – comme le signale Fillietaz, si les participants ont des rôles et des buts différents, l'enjeu de l'interaction est partagé par le commerçant et par le client – « l'enjeu désigne pour nous la finalité de l'action conjointe telle qu'elle est collectivement et intersubjectivement partagée par les partenaires de l'interaction » (Fillietaz 2009 : 88).

Concernant les différences qui opposent le commerçant et le client, rappelons pour finir sur cette question que si pour le commerçant le site commercial constitue son lieu de travail, et l'activité de vente une partie de son activité professionnelle<sup>30</sup>, ce n'est pas le cas du client pour qui cette activité n'est pas une activité professionnelle (et, comme nous l'avons vu, s'apparente même pour certains à une activité de loisir). Par ailleurs, la survie économique et/ou professionnelle du commerçant dépendant du client, le commerçant a tout intérêt à ce que l'interaction se déroule bien et à ce que la transaction aboutisse. Bien que cela varie évidemment d'un commerce à l'autre, on peut pour cette raison considérer qu'il y a un plus grand niveau de dépendance, d'un point de vue relationnel, dans le sens commerçant/client que dans le sens client/commerçant et donc une certaine asymétrie du point de vue du rapport de places.

---

<sup>30</sup> Gavioli (1997 : 137) considère en ce sens que les « service encounters » constituent des interactions de type institutionnel, au sens de Drew et Heritage (1992), puisque l'un des participants est en position institutionnelle (comme on le dit en français dans la langue courante, il « occupe une fonction »).

## 6.2. Complémentarité et rapport de places

La question de la complémentarité des rôles des interactants et des asymétries que l'on observe dans ces interactions soulève celle du rapport hiérarchique qui opère entre les interactants : l'un des deux participants (le commerçant ou le client) se trouve-t-il en position « haute » et l'autre (le client ou le commerçant) en position « basse » ?

Dans sa typologie des interactions, Vion (1992) oppose les « interactions complémentaires » auxquelles appartiennent les IC, aux interactions « symétriques » parmi lesquelles figure la conversation familière – Vion nous donne pour exemple d'interactions complémentaires des interactions telles que les interactions entre un médecin et son patient, un enseignant et un élève, un employeur et un candidat (elles correspondent donc à des types d'interaction tels que : la consultation, l'entretien didactique, l'entretien d'embauche).

Si dans les interactions symétriques les participants occupent a priori des rôles et des places identiques, ils occupent dans les interactions complémentaires des rôles différents qui sont le plus souvent appréhendés « en termes d'inégalités » :

*Aller consulter un médecin, un avocat, subir une enquête sociologique, c'est inévitablement se mettre dans une position où l'on se trouve l'obligé d'un partenaire qui a la responsabilité de l'échange et qui dispose de savoirs ou de pouvoirs consacrant sa 'supériorité'. (Vion 1992 : 129)*

Rappelons cependant que l'analyse de Vion se situe dans le cadre très général de l'élaboration d'une typologie des interactions, d'où la nécessité pour lui de souligner les similarités entre les différents types d'interactions à l'intérieur d'une même supra catégorie d'interaction, ce qui peut avoir pour effet indésirable de gommer certaines différences que l'on peut observer entre les différents types<sup>31</sup>.

Le commerçant dispose certes dans de nombreux cas d'un certain savoir, d'une certaine *expertise*, qui lui confère une certaine « supériorité » (à la boucherie par exemple c'est bien de lui que dépend le client afin d'obtenir un produit qui corresponde aussi bien quantitativement que qualitativement au produit désiré ; on constate également à la boutique de vêtements et de chaussures que les commerçantes remplissent très souvent un rôle de conseillère faisant intervenir une expertise se situant bien au-delà du simple

---

<sup>31</sup> Vion (1992 : 134) concède d'ailleurs dans le même chapitre que « la complémentarité n'a probablement pas intérêt à se voir réduite au seul axe vertical de la hiérarchie » et précise plus loin : « c'est avec la *transaction* que la complémentarité des places peut le moins facilement s'exprimer en termes de rapport haut/bas » (italiques ajoutés ; « transaction » signifie ici interaction à visée transactionnelle).

fait de mettre un produit à la disposition du client). Le commerçant est par ailleurs en charge du bon déroulement de l'interaction (« maître des mots », « maître du script ») :

« [...] le vendeur dispose par rapport au client d'une supériorité en tant qu' 'expert', c'est-à-dire qu'il a tendance à se considérer comme détenteur de la 'vérité du script', en cas de désaccord surgissant entre les interactants sur le déroulement de l'interaction. » (Kerbrat-Orecchioni, 2001 : 106)

Les asymétries invoquées ici nous permettent-elles cependant de considérer que le commerçant soit en position *haute* ? Rien n'est moins sûr et l'on se doit de noter que corrélativement aux éléments qui pourraient nous amener à considérer que le client serait en position d'infériorité, d'autres éléments viennent rétablir cet apparent déséquilibre. Comme le veut l'expression usuelle « le client est roi<sup>32</sup> », « il détient le vouloir (le désir d'acheter), ainsi que les moyens de la rétribution » (Kerbrat-Orecchioni et Traverso 2009 : 10). On ne saurait donc considérer que le client est en position *basse*.

Si l'interaction peut le cas échéant se caractériser par des échanges révélant une asymétrie entre les participants – Kerbrat-Orecchioni et Traverso (2009) donnent l'exemple d'un échange chez un traiteur dans lequel une commerçante reprend une cliente qui vraisemblablement n'a pas formulé sa requête de produit à l'aide d'un terme suffisamment précis pour la commerçante et qui se voit rembarée par cette dernière – ce type d'échange reste cependant marginal<sup>33</sup>. Kerbrat-Orecchioni et Traverso (2009) concluent d'ailleurs, et nous nous rangerons à leur côté, que le rapport de places entre clients et commerçants, s'il est certes complexe, « ne saurait être ramené, du moins dans nos cultures, à une relation d'ordre hiérarchique. » (p. 11). Kerbrat-Orecchioni et Traverso (2009 : 10) soulignent par ailleurs que dans les IC la question du rapport de places « se pose en des termes plus complexes que dans d'autres types d'interactions » et concluent que « la complémentarité n'implique pas nécessairement la hiérarchie ».

Il est donc plus juste de considérer que les interactants ont des rôles différents ; ils occupent certes des places distinctes d'un point de vue institutionnel mais ces différences de place ne se posent pas nécessairement en termes de hiérarchie. En fait, il peut être intéressant d'envisager la question du rapport de places en termes de contrat : les interactants sont reliés par un contrat qui leur donne des droits et des devoirs

---

<sup>32</sup> Qui fait écho en anglais britannique à l'adage : «the customer is always right ».

<sup>33</sup> De Salins (1988 : 65) nous fournit également un exemple dans lequel une commerçante reprend une cliente. Cet exemple a été recueilli dans une pharmacie :

Cl : Est-ce que vous avez de la crème Ephidiane ?

Co : Ephidiane (*air réprobateur du correcteur d'erreurs inadmissibles*)

différents corrélativement aux places institutionnelles qu'ils occupent respectivement (et leur imposent des limites quant aux contenus attendus). Hmed (2003) se référant à Charaudeau (1983), souligne le fait que les participants à une interaction doivent accepter un certain nombre de règles tacites qui vont rendre l'échange possible. Le contrat commercial est alors conçu par les interactants comme une relation d'obligation mutuelle, si la requête du client est en adéquation avec le site et si le client s'acquitte de l'obligation de paiement, il est alors en mesure d'exiger que le produit convoité lui soit fourni ; de la même manière, si le commerçant met à disposition du client le produit convoité par ce dernier, il est en mesure d'exiger que celui-ci s'acquitte du paiement<sup>34</sup>. L'utilisation réciproque des remerciements par les deux parties, dans le cas des IC françaises, semble d'ailleurs bien exhiber cette conception contractuelle de l'échange et le fait qu'il soit conçu comme un système d'obligations mutuelles dans lequel le commerçant et le client sont tout deux redevables :

*[...] reciprocal usage of "thanks" which relates to a certain conception of the commercial contract as a relationship of mutual obligation: each of the two parties admit that they have something to gain from the success of the transaction. (Kerbrat-Orecchioni 2006 : 98)*

Cette conception contractuelle et réciproque de l'échange a pour conséquence d'inscrire l'interaction dans une relation qui se caractérise par un certain égalitarisme (si je fais ce que dois faire et respecte mon interlocuteur, il est alors légitime que j'aie des attentes quant à ce qu'il doit faire à mon encontre et que je m'attende à recevoir ce que je suis à même d'attendre puisque j'ai respecté ma part du contrat). Signalons également que si dans les IC françaises (mais c'est sans doute valable pour bon nombre de pays occidentaux) le rapport entre client et commerçant se pose en termes égalitaires, ce traitement « égalitaire » s'étend également à la façon dont le commerçant se doit de traiter les différents clients, comme le souligne Goffman cité par Vion (Vion 1992 : 133):

*[...] dans presque toutes les transactions de service contemporaines, un présupposé de base semble prévaloir : que tous les candidats aux services soient traités de 'la même manière' ou 'également', aucun n'étant favorisé ou défavorisé par rapport aux autres.*

Cela dit, si comme nous l'avons vu la complémentarité n'implique pas la hiérarchie, et s'il est utile d'envisager les IC sous l'angle contractuel, et juste de considérer que les

---

<sup>34</sup> Doury et Traverso 2009 : 106-112, montrent d'ailleurs qu'un certain nombre des échanges ludiques rencontrés dans leur corpus correspondent à une remise en cause du contrat de la transaction (« on rend pas la monnaie aujourd'hui »).

rapports de pouvoir se posent généralement en termes égalitaires, on se doit aussi de noter que « des dominances locales et variables peuvent émerger à tel ou tel moment de l'interaction, et peut-être pas de la même manière en France et en Angleterre. » (Kerbrat-Orecchioni, communication personnelle).

### 6.3. Retour sur la notion de « rôle »

Nous nous pencherons maintenant plus amplement sur la notion de « rôle ». Si cette notion peut de prime abord paraître relativement transparente et s'imposer comme allant de soi, les travaux de Goffman en particulier, ont montré la nécessité de lui accorder une attention particulière.

Comme nous l'avons vu, les IC s'imposent de par leur caractère (semi-)institutionnel et contractuel. Autrement dit, il s'agit d'interactions dans lesquelles les participants endossent des rôles dictés par le contexte situationnel (et par les attentes « sociales » et pratiques relatives à leurs rôles respectifs). Au niveau de la finalité de l'interaction par exemple, le commerçant s'attend à ce que la venue du 'client' soit motivée par la volonté de ce dernier d'entrer dans un échange de type transactionnel, autrement dit d'acquiescer un des produits dont il dispose dans son magasin. Il va donc considérer que toute personne franchissant le seuil de son magasin est un client potentiel dont la visite a pour but l'acquisition de l'un de ses produits. Toute personne qui entrerait dans son magasin dans un but autre que celui d'acquiescer ou d'obtenir des informations sur un produit devrait expressément justifier sa présence et prendre un certain nombre de précautions avant de formuler sa demande – *excusez-moi, je ne suis pas du quartier, j'aurais voulu un renseignement*, dans le cas d'un inconnu cherchant à se renseigner par exemple. Il arrive évidemment que l'« intrus » soit un proche du commerçant en question s'adressant alors à lui non pas en tant que commerçant mais comme à un ami ou intime ; l'on n'a plus alors affaire à une interaction transactionnelle même si l'interaction en question se déroule dans le site commercial). Toute personne entrant dans le magasin dont la visite ne serait pas orientée vers une transaction potentielle non connue du commerçant et qui ne prendrait pas les précautions nécessaires pour justifier sa visite, verrait son comportement qualifier d' « étrange » ou d' « anormal » et dans tous les cas de déviant.

De la même manière, le client doit formuler une requête se situant dans le cadre des requêtes qu'il est légitime de formuler dans le site en question<sup>35</sup>. On constate d'ailleurs, dès qu'on se penche sur les corpus, que lorsque le client formule une demande hors-script (demande donc plus ou moins légitime, même si les frontières qui séparent les demandes légitimes et les demandes illégitimes sont assez floues et élastiques), il prend un certain nombre de précautions oratoires. C'est le cas dans l'interaction suivante de notre corpus boucherie Arbury, dans laquelle le client formule une demande hors script avant d'avoir formulé sa requête de produit (qui constitue dans ce type d'interaction la demande principale) :

Interaction 9

Co 1: yeah it's gonna be a wet sausage

Cl: ah okay. I was gonna ask you . I know [ you deal with martial [arts

[yeah

[yeah

do you teach martial arts to children ↑

Co 1: there is a kids' club. erm. I can get the details for you . I'll print them off tonight and then

La demande hors script est préfacée par deux énoncés qui viennent l'adoucir, procédé que l'on peut qualifier de modification externe (nous reviendrons sur cette notion dans le chapitre sur la requête). Le premier énoncé du client (« I was gonna ask you») annonce la demande et capte l'attention du destinataire, (on notera ici l'utilisation du passé qui vient modaliser et adoucir cet énoncé) tandis que le deuxième énoncé (« I know you deal with martial arts ») contribue à la rendre légitime. On notera également la pause entre les deux énoncés qui marque l'hésitation de la locutrice et qui rend la demande moins brutale. On peut voir dans ces deux énoncés qui préfacent la demande la justifient et l'explicitent une tentative de la part du client d'amadouer son interlocuteur (voir Kerbrat-Orecchioni 2001 : 104 sur la catégorie des « amadoueurs »).

On constate donc que si le commerçant et le client ajustent leur comportement l'un à l'autre et s'adaptent aux particularités de la situation (requête se situant hors script, produit non disponible, demande de produit particulier par le client, etc.) et à leur interlocuteur, les positions qu'ils occupent se situent en deçà du cadre situationnel. La position institutionnelle qu'occupe le commerçant n'est pas construite dans

<sup>35</sup> Comme le signale Glenn (2003 : 20), qui fournit à titre illustratif une blague que nous reprenons ci-dessous, la rupture par rapport au cadre interprétatif qui fixe les attentes et un procédé très souvent utilisé dans les histoires drôles :

A blond enters a library, walks up to the clerk at the desk, and says brightly 'Id' like a burger and fries, please.' The clerk, admonishing, replies, 'Sir, this is a library.' 'Oh' says the blond, who then immediately whispers 'Id' like a burger and fries, please'.

l'interaction : cette position n'est pas créée dans l'interaction mais « réactualisée », c'est bien d'ailleurs parce que la demande hors script vient bousculer un ordre social pré-établi qu'elle doit être formulée avec prudence.

Par ailleurs, notons que les participants occupent des rôles différents « à l'intérieur d'échanges spécialisés » (Vion 1992 : 129). Si l'on prend pour exemple l'obtention d'un service quelconque, une demande de passeport à la mairie par exemple, ce n'est pas davantage à un individu spécifique que le demandeur s'adresse qu'à la fonction occupée par l'interlocuteur en question (l'interaction étant orientée vers l'obtention du service, on ne s'adresse pas à son interlocuteur dans toute l'étendue de sa personne, mais dans sa capacité institutionnelle).

Si le rôle des participants semble se limiter à une fonction, rappelons cependant que chez Goffman, dans la perspective sociologique et dramaturgique qui est la sienne, la notion de « rôle » est aussi liée à la notion de présentation de soi; l'interaction à visée externe n'est pas alors uniquement orientée vers une finalité praxique mais englobe également la présentation de soi, chaque interaction correspondant à une « représentation » ou « performance » du sujet. Dans cette « social encounter » que constitue l'IC, le commerçant ne régule donc pas uniquement ses actions en fonction du contexte situationnel. Autrement dit, ses actions ne sont pas uniquement gouvernées par la finalité praxique du contexte dans lequel il se trouve, mais il « fait le commerçant », ajustant son comportement en fonction de représentations et de normes qu'il a internalisées ; ce qui n'exclut pas par ailleurs une certaine prise de distance par rapport à la conduite prescrite : la fameuse « distance au rôle » de Goffman (Goffman 1961) <sup>36</sup>.

## 6.4. Finalité sociale de l'interaction et rôle des interactants

Continuons à explorer la finalité sociale de l'interaction et la notion de rôle. Nous avons vu précédemment que les IC françaises comportaient souvent un module

---

<sup>36</sup> Goffman souligne également dans un autre texte que si l'individu peut se distancier de son rôle, le fait qu'il adopte un certain rôle dans l'interaction ne signifie pas qu'il adhère totalement aux valeurs et aux normes auxquelles ses actions renvoient :

« The workings of the interaction order can easily be viewed as the consequences of systems of enabling conventions, in the sense of the ground rules for a game, the provisions of a traffic code or the rules of syntax of a language. [...] Effective cooperation in maintaining expectations implies neither belief in the legitimacy or justice of abiding by a convention contract in general (whatever it happens to be), nor personal belief in the ultimate value of the particular norms that are involved. » (Goffman 1983a : 5)

conversationnel. Se posait alors la question du traitement à apporter à ces modules : (doit-on envisager les modules conversationnels comme une sortie du script de l'interaction et dans ce cas s'agit-il d'une véritable sortie ou au contraire la sortie fait-elle partie du script ? Les modules conversationnels sont-ils par ailleurs attendus par les participants et sont-ils les bienvenus dans l'interaction ?) En outre, comment aborder la sortie du script du point de vue des rôles des participants : le commerçant sort-il de son rôle de commerçant lorsqu'il amorce un module conversationnel ou ne fait-il au contraire que remplir son rôle ?

Afin de continuer d'explorer ces questions nous allons nous pencher sur un article de Cook-Gumperz. Cook-Gumperz (2001) se concentre sur un type particulier d'interactions puisqu'il s'agit d'interactions ayant lieu dans un restaurant de la chaîne McDonald entre employés et clients (interactions qu'elle qualifie selon l'usage anglais de « service encounters »), et met en lumière un certain nombre de points pertinents pour notre discussion. Elle montre que les interactions dans le site qu'elle étudie se caractérisent par une forte routinisation, les employés étant d'ailleurs explicitement formés à l'utilisation d'un script particulier afin de faciliter l'interaction avec le client et de réaliser la requête de manière optimale. Se référant à Goffman, elle souligne que si ces interactions sont transitoires et brèves, elles n'en sont pas moins significatives pour les participants. Elle montre par ailleurs que, contrairement à ses propres attentes et au point de vue généralement développé par les sociologues, la routinisation que la direction de l'établissement impose aux employés lors de leurs interactions avec les clients est perçue de façon positive par les employés. Si la mise en œuvre du script proposé par la direction de l'établissement réduit la marge de manœuvre des employés dans l'échange, les employés sont également invités à personnaliser l'échange – il est en effet crucial d'éviter de donner aux clients l'impression que l'interaction client-employé se déroule toujours sur un mode identique, de type travail à la chaîne. La réussite de l'interaction ne porte alors pas uniquement sur la réussite de la transaction elle-même, mais bien sur le « bon déroulement » de l'interaction dans son intégralité. Ce bon déroulement implique une prise en compte de chaque client qui ne doit pas être traité comme un simple anonyme, comme un client parmi tant d'autres, comme un client noyé dans la masse des clients. Pour Cook-Gumperz, la routinisation du script alliée aux stratégies de personnalisation de l'interaction permet de négocier ce qui s'impose comme caractéristique des IC dans les sociétés urbaines et industrialisées, c'est-à-dire le fait

que dans les sociétés « globalisées » les interactions de ce type se caractérisent, du point de vue des origines sociales et culturelles des participants, par un niveau d'hétérogénéité beaucoup plus élevé que dans les sociétés traditionnelles, ce qui rend les sorties du script plus délicates.

Du point de vue de la complémentarité des rôles, Cook-Gumperz montre que les employés, en donnant l'impression de « 'pseudo' equality or parity of concerns » et du fait qu'ils se préoccupent personnellement du client, gomme les asymétries structurelles de ce type d'interaction (« the customer need not buy, while the worker needs to sell »). Se référant toujours à Goffman, elle souligne que « service interactions are a matter of tacit cooperation between asymmetries that must remain unmarked » (Cook-Gumperz 2001 : 131). Les participants doivent donc faire *comme si* il n'y avait pas d'asymétries entre eux. D'après Cook-Gumperz, c'est précisément en effectuant un travail de personnalisation, qu'elle qualifie de « emotional labor », et en montrant que le bien-être de leurs clients leur importe que les employés gomme ces asymétries :

*Emotional labor requires that the worker must take risks in putting into the service relationship a small part of the self as a personal offering in expectations of a reciprocal offering from the other participants in the exchange. Service encounters thus reflect the typical late modern problem of how to protect the self in a world where self projection and communication must take place, yet where shared background assumptions, which in traditional societies framed such exchanges, can no longer be taken for granted. (Cook-Gumperz 2001 : 136)*

Sans nécessairement adhérer à l'idée que ce « travail émotionnel » soit nécessairement motivé par une volonté de gommer les asymétries inhérentes aux rôles des participants, l'idée qu'un engagement personnel de la part de l'employé permette de rendre l'interaction moins routinière et l'idée qu'il serait nécessaire de personnaliser l'échange afin de rendre l'interaction moins impersonnelle paraissent tout à fait justes. Il semble qu'il y ait en effet dans les sociétés modernes et industrialisées, en particulier dans les zones urbaines où les personnes sont amenées à interagir avec des personnes qu'elles ne connaissent pas, un désir de résister à l'uniformité et à l'anonymat, que représentent ces stratégies de rapprochement.

## 6.5. IC et sociabilité dans une perspective interculturelle : entre transaction et événement social

Considérons maintenant une étude que nous avons déjà mentionnée, celle de Bailey (Bailey 1997) qui porte sur les IC dans une perspective interculturelle et qui nous permettra de poursuivre notre réflexion sur la finalité sociale de l'interaction. L'étude de Bailey porte sur l'analyse des interactions de commerçants d'origine coréenne et de leurs clients Afro-américains dans la banlieue de Los Angeles et a pour objet les malentendus et les tensions qui y surviennent. Il introduit une distinction entre les interactions qu'il qualifie de *socially minimal* et celles qu'il qualifie de *socially expanded*, distinction particulièrement utile dans une perspective interculturelle.

L'interaction qu'il qualifie de *socially minimal* « refers almost entirely to aspects of the business transaction, the exchange of goods for money, it does not include discussion of more sociable, interpersonal topics, e.g. experiences outside the store of the customer's unique personal relationship with the storekeeper. » (Bailey 1997 : 333). A l'inverse, les interactions *socially expanded* se caractérisent par un degré d'engagement élevé et renvoient à un certain nombre d'actions et de stratégies qui correspondent dans leurs grandes lignes aux stratégies de politesse positive de Brown et Levinson<sup>37</sup> (échange de plaisanteries, présence de modules conversationnels comprenant entre autres l'évocation des expériences des interactants à l'extérieur du cadre du magasin ainsi que des références explicites à la relation existant entre le commerçant et le client : « talk that is not directly tied with the business at hand, but rather focuses on the ongoing relationship between the customer and shopkeeper. » (Bailey 1997 : 333).

Bailey montre les conséquences fâcheuses que peuvent avoir des conceptions différentes de l'interaction, le fait que le comportement du commerçant ou du client ne correspond pas au comportement attendu par son interlocuteur venant activer les représentations les plus négatives de ce dernier. Ces tensions sont en prise directe avec les styles communicatifs des deux groupes et les différentes conceptions qu'ils ont du comportement approprié dans ce type d'interaction, les commerçants d'origine coréenne

---

<sup>37</sup> Dont on peut se demander si elles relèvent de l'analyse de la politesse (nous avons vu qu'il était plus judicieux de considérer que la composante conversationnelle ne relève pas à strictement parler de la relation interpersonnelle). On sait par ailleurs ce qu'a de problématique la notion de politesse « positive » telle que la définissent Brown et Levinson (Kerbrat-Orecchioni 1992).

préférant un script de type *socially minimal*, leurs clients afro-américains un script de type *socially expanded*.

En dépit de l'attitude empreinte de bonne volonté de chacun des deux groupes, Bailey montre comment leurs attentes différentes viennent activer des stéréotypes négatifs (les Asiatiques/Coréens sont froids, hypocrites... les Afro-américains sont agressifs...), l'incompréhension du comportement de l'autre étant alors imputée à une volonté de sa part de heurter son interlocuteur, par racisme ou xénophobie. Bailey (p. 352) reprend la notion de *complementary schismogenetic fashion* de Bateson, c'est-à-dire le fait que la réaction non attendue d'un interactant amène les autres interactants à intensifier leur comportement, ce qui contribue à rendre le malentendu et le sentiment de tension encore plus forts et à faire monter le conflit en flèche.

Pour les Afro-américains qui s'attendent à ce que l'interaction se déroule sur le mode *expanded*, le comportement des commerçants coréens, pour qui l'interaction doit se dérouler sur le mode *minimal*, est source d'incompréhension et mis sur le compte d'une certaine hostilité de ces derniers – si les commerçants ne refusent pas de les servir, ils se refusent cependant à se comporter avec eux comme un commerçant se doit de se comporter avec un client digne de ce nom.

Cette réflexion soulève la question du succès de l'interaction : comment mesurer en effet le succès de l'interaction ? Doit-on s'en tenir à la seule transaction, et au fait qu'elle a eu lieu sans accroc, et donc se limiter au fait que le client obtienne ou non le produit ? Ou bien doit-on au contraire prendre en compte ce surplus de sociabilité étant donné qu'il fait, dans certains groupes, presque systématiquement partie du script et est attendu ? Dans le cas de communauté préférant un script de type *socially expanded*, la compétence de communication dans ce type d'interaction englobe à la fois la capacité à mener à bien la transaction et la capacité à faire de l'échange un petit 'événement social' (au sens de Carroll) :

*La conversation nous permet de transformer un échange sans mémoire en échange à mémoire, un acte nécessaire (acheter, vendre) en acte social. (Carroll : 210.)*

Du point de vue de la communication interculturelle, il est donc essentiel de posséder les moyens interactionnels permettant de se comporter d'une façon qui comprenne ce surplus de sociabilité.

Du point de vue de l'acquisition d'une langue étrangère, la non-prise en compte de cette dimension supplémentaire que constitue la dimension de sociabilité signifie un risque de

faux pas et de malentendus supplémentaires. Si comme le signale Traverso (2001b)<sup>38</sup>, le LNN doit avant tout disposer de la compétence lui permettant d'obtenir le produit qu'il désire au meilleur prix, ce qui est crucial dans le cas du marchandage, on peut ajouter qu'il doit également disposer d'une compétence particulière (sorte de compétence de sociabilité) s'il veut transformer « l'acte nécessaire en acte social ». S'il est relativement aisé pour tout francophone possédant une compétence linguistique même limitée en anglais, d'effectuer avec succès une transaction dans un commerce s'il ou elle s'en tient au script minimal (et c'est évidemment valable dans le sens anglais-français), transformer cet acte en acte social représente une plus grande difficulté et nécessite la maîtrise d'éléments plus complexes.

## **CONCLUSION**

Aussi anodines qu'elles puissent paraître de prime abord, les IC révèlent lorsqu'on les examine de plus près de nombreuses complexités. Si elles sont relativement transparentes en raison de leur degré de routinisation, ce qui représente un atout non négligeable pour l'analyste, elles donnent néanmoins lieu à de nombreuses négociations. Elles se caractérisent par ailleurs par une hétérogénéité discursive : on rencontre dans ces interactions des énoncés relevant de la composante transactionnelle, de la composante relationnelle, et de la composante conversationnelle. Elles constituent en outre un type d'interactions dont tout un chacun fait l'expérience et relèvent de notre quotidien, ce n'est pas uniquement à la compétence linguistique des participants qu'elles font appel mais également à leur compétence culturelle et communicative. Elles reposent sur un certain nombre de présupposés en relation avec l'appartenance des participants à une communauté socio-culturelle qui conditionnent en partie le déroulement de l'interaction et fixent les attentes des interactants. Ce sont les attentes des interactants français et britanniques que nous tenterons de percer lors de l'analyse et description de nos données.

---

<sup>38</sup> Dans son article, Traverso analyse une interaction à laquelle elle prend part en tant qu'observatrice, interaction qui a lieu dans un magasin de chaussures à Damas et mettant en scène deux clientes et un vendeur : « [...] cette interaction représente, aux yeux de l'étrangère que je suis à Damas, le « modèle » de ce qu'il faudrait (savoir) faire pour adopter une attitude de locuteur-acheteur compétent dans ce type de boutique. » Traverso 2001b : 137.

# Chapitre 2. CORPUS, COLLECTE ET TRANSCRIPTION DES DONNEES

*Bien que souvent passées sous silence dans les travaux d'orientation linguistique sur l'interaction, les étapes préliminaires aux analyses sont partie prenantes du travail, non seulement parce qu'elles sont très coûteuses en temps, mais aussi parce que l'analyse en est tributaire. Elles doivent être pensées en fonction de son objectif global. Ainsi, même si l'on parle de démarche « conduite par les données » [data-conducted], le choix des situations dépend d'hypothèses préalables générales sur ce qu'on cherche et sur les situations susceptibles de le procurer. Traverso (1999 : 22).*

## Introduction

Comme le signale Traverso ci-dessus, la constitution des corpus représente une étape primordiale du travail du linguiste et requiert une attention particulière. En effet bien que se situant en amont, la collecte des données n'est pas neutre et n'est jamais effectuée de façon aléatoire puisqu'elle s'appuie sur les hypothèses du chercheur et repose sur un certain nombre d'attentes et de présupposés. Si les objectifs de recherche en sont l'élément moteur, la constitution des corpus répond par ailleurs à un certain nombre de principes et de contraintes (comparabilité et représentativité des données recueillies sur les différents sites, « traitabilité » et « partageabilité » de ces données).

Au-delà des questions théoriques et méthodologiques liés à l'objectif global de notre projet de recherche, nous nous pencherons sur certaines des questions que posent la collecte et l'utilisation de données « naturelles » (questions qui peuvent aussi bien être d'ordre juridique et éthique que technique).

A la lumière de ces contraintes, nous présenterons les sites que nous avons choisis pour notre étude et tenterons d'expliquer comment s'est effectué ce choix.

Les données que nous avons sélectionnées sont, pour la partie anglaise de notre corpus, des données que nous avons recueillies nous-même (à partir d'enregistrements audio que nous avons effectués) et, pour la partie française, des données recueillies par d'autres chercheurs du laboratoire ICAR dont les travaux ont été réalisés dans le cadre du projet « commerce ».

Quatre sites ont été sélectionnés pour notre étude : une boucherie britannique et une boucherie française, un magasin de chaussures français et un magasin de chaussures et de vêtements britannique. Après avoir présenté les sites et avoir considéré certaines difficultés liées à la collecte et au traitement des données, nous évoquerons un certain nombre de points liés à une étape cruciale du processus se situant en amont des analyses : la transcription des données.

## **1. Choix des sites**

### **1.1. Comparabilité des données**

La perspective interculturelle et comparative de notre travail nous impose un certain nombre de contraintes. Si cela peut paraître évident, il n'est pas inutile de rappeler que nous nous devons de comparer des données « comparables » :

*Les situations choisies pour collecter les données qui seront analysées doivent se définir de façon similaire, ou tout au moins suffisamment proche, pour permettre la comparaison. (Traverso 2002).*

Si en principe, il est incontestable qu'il soit primordial d'utiliser des données comparables, la difficulté d'obtenir des données véritablement identiques d'un pays à l'autre est cependant plus grande qu'on aurait pu l'escompter. En effet, il ne suffit pas nécessairement de sélectionner le même type d'interaction dans les deux cultures étudiées pour obtenir des données permettant de se livrer aisément à un travail comparatif. Si comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, les IC nous permettent d'obtenir des données homogènes, puisqu'elles sont orientées vers la réalisation d'une transaction, et qu'elles sont relativement stables et transparentes, nous avons vu qu'il y a de nombreuses variations en fonction des sites qui rendent indispensable de prendre en compte les caractéristiques de chaque site afin d'éviter les conclusions trop hâtives. Au-delà du type d'interactions sélectionné, on doit en effet sélectionner des données qui appartiennent à un même type d'interactions, il est également nécessaire de sélectionner des sites qui soient aussi similaires que possible, du point de vue de l'organisation de l'activité transactionnelle qui est centrale à ce type d'interactions et du point de vue des produits proposés. Nous avons donc choisi des sites qui, de part et d'autre de la Manche, proposent les mêmes produits (une boucherie

britannique et une boucherie française, un magasin de chaussures français et une boutique britannique dans laquelle on vend également des chaussures, mais aussi, à la différence du site français, des vêtements). Remarquons qu'en soi, le fait de sélectionner des commerces qui vendent le même produit ne constitue pas un critère de comparabilité des sites commerciaux absolument fiable. Si l'on prend par exemple la boulangerie en France et la «bakery» en Grande-Bretagne, qui vendent des produits apparemment «équivalents», on constate que ces commerces occupent des places différentes dans leurs cultures respectives. On fréquente beaucoup la boulangerie en France, alors qu'en Grande-Bretagne on a tendance à acheter le pain dans les supermarchés ; les boulangeries sont d'ailleurs beaucoup plus nombreuses en France qu'en Grande-Bretagne. De plus, s'il y a une certaine équivalence entre les produits proposés, ils sont loin d'être identiques et n'occupent pas la même place dans l'alimentation des Britanniques et des Français : le «loaf of bread» est en effet très différent de «la baguette» et n'est pas consommé de la même manière, on ne consomme pas ce produit en accompagnement des repas mais au petit déjeuner ou sous forme de sandwich. Il serait donc quelque peu problématique de comparer deux «boulangeries» puisque ces différences ont une incidence sur le déroulement même des interactions (de la même manière, le café et le «pub», le PMU et le «betting shop» constituent des sites difficilement comparables bien que pourtant identiques à première vue).

La boucherie et le magasin de vêtements et de chaussures que nous avons sélectionnés pour les deux pays, qui proposent des produits comparables, nous semblent occuper des places quasi identiques dans les deux espaces culturels, et l'expérience que font les interactants de ces interactions dans leur culture respective est de ce point de vue tout à fait comparable. Au-delà de la question des produits disponibles dans les commerces sélectionnés, notons surtout que les sites retenus présentent en tant que *setting* un grand nombre de similitudes : il s'agit pour les quatre sites de sites fermés, de type canalisateur pour les deux boucheries et de type déambulatoire pour le magasin de chaussures français et la boutique de chaussures et de vêtements britannique, l'activité de vente y est organisée de façon identique et les prix y sont systématiquement affichés (dans aucun des sites il n'y a recours au marchandage) ; le rapport commerçant-produit y est par ailleurs comparable.

## 1.2. Représentativité des données

A la question de la comparabilité s'ajoute celle de la représentativité des données : les interactions retenues sont-elles véritablement représentatives de ce type d'interactions dans les cultures concernées ? D'un point de vue méthodologique, on doit en effet se demander si la quantité de données recueillies, qui constituent inévitablement un échantillon réduit d'interactions, nous permet d'identifier les régularités relatives à ce type d'interactions (les données nous permettent-elles de dégager le script précédemment évoqué ? Sont-elles en ce sens suffisamment homogènes ?). A l'inverse, les données nous permettent-elles de rendre compte des variations que l'on observe au sein des deux cultures (sont-elles suffisamment hétérogènes pour pouvoir intégrer la question de la variation intraculturelle dans l'analyse ?).

Comme le signale Béal (2001 : 20), toute démarche inductive opérant à partir d'un échantillon réduit se heurte à ce problème :

*Il est bien évident que l'idéal serait un échantillon large dans lequel se fonderaient toutes les micros cultures qui peuvent être liées à l'âge, au sexe ou à la classe sociale des participants.*

Béal rejoint les autres chercheurs qui se sont penchés sur la question de la représentativité des données du point de vue de la constitution d'un corpus (voir par exemple Biber 1993 dont la réflexion s'inscrit dans le cadre de la linguistique de corpus ou Meyer 2002). Comme le signale Meyer (2002 : 40) qui, dans son ouvrage d'introduction à la linguistique de corpus, aborde la question du type d'échantillon devant être recueilli et passe en revue les différentes méthodes d'échantillonnage (*sampling methodology*) dans les sciences sociales, le chercheur dispose schématiquement de deux approches méthodologiques totalement opposées : *probability sampling* d'une part et *non-probability sampling* d'autre part.

Le premier type d'échantillonnage (*probability sampling*) consiste à définir dans un premier temps les paramètres sociaux, économiques, démographiques qui vont permettre de sélectionner des sujets représentatifs des différentes catégories sociales, économiques, démographiques d'une population donnée de manière très stricte (ce type d'approche a par exemple été employé lors de la constitution du British National Corpus). Des statistiques sont établies pour chaque paramètre, on détermine combien de sujets présentent à l'échelle de la population donnée (d'un pays entier dans le cadre du BNC) les caractéristiques identifiées (combien de locuteurs de sexe féminin/masculin,

de plus de 50 ans, de telle ou telle classe sociale, de telle ou telle région, etc.). Une fois ces statistiques établies elles sont ensuite utilisées pour définir le pourcentage de locuteurs de sexe féminin/masculin, de plus ou moins de 50 ans, de telle ou telle classe sociale par exemple, devant figurer dans les données. On s'attend donc à retrouver une correspondance directe entre le « make-up » du groupe social étudié, du point de vue des critères retenus, et le corpus (même pourcentage de locuteurs présentant ces caractéristiques dans le corpus que dans la population en question).

A l'inverse avec le deuxième type d'échantillonnage (*non-probability sampling*), la collecte ne repose pas sur l'élaboration préalable de statistiques. Le chercheur sélectionne son matériau en utilisant son jugement et son intuition ; cette phase est donc réalisée de façon impressionniste. Soulignons cependant que le fait de laisser cette étape du processus de sélection des données à la seule intuition du chercheur, et sans qu'elle ne soit formalisée, ne signifie pas que les données recueillies ne sont pas représentatives. Cette méthode est particulièrement utile lorsque le chercheur ne dispose pas des moyens logistiques lui permettant de réaliser cette phase initiale et ne peut donc procéder autrement, mais aussi lorsque le chercheur se focalise sur un paramètre en particulier (et non pas sur un ensemble de paramètres) : la sélection des sujets retenus se faisant sur la base d'une opposition généralement binaire (locuteurs natifs vs. non natifs, hommes vs. femmes, gays vs. hétérosexuels, etc.). Cette deuxième méthode, si elle peut paraître moins rigoureuse, n'implique pas nécessairement que les données soient sélectionnées de façon totalement aléatoire et n'empêche pas d'obtenir des données tout à fait intéressantes. Si la méthode d'échantillonnage de type *probability sampling* est utilisée dans des études à visée *quantitative* donc, la méthode de type *non-probability sampling* est à l'inverse utilisée dans des études adoptant une approche essentiellement *qualitative*. Du point de vue de la pragmatique contrastive, ces deux types d'approche sont utiles. Il peut être avantageux de mettre en relation certaines caractéristiques socio-économiques ou démographiques avec certains comportements langagiers. Il est en outre nécessaire pour identifier les différences pragmatiques et sociopragmatiques entre deux cultures de se pencher dans un premier temps sur les différences statistiques quant à la réalisation d'un acte de langage que l'on y observe (fréquence de l'acte en question dans une situation donnée). Il paraîtrait donc tout à fait simpliste de rejeter tout recours aux statistiques et aux données quantitatives. Les résultats statistiques que l'on obtient en amont ou en aval n'apportent cependant aucune

explication aux différences observées, ils ne nous expliquent pas pourquoi et comment ces différences apparaissent, la phase explicative de l'analyse revenant à l'analyse qualitative (voir Schegloff 2009 pour une discussion sur l'opposition entre données quantitatives et données qualitatives ; et sur le fait que du point de vue de la CA, l'analyse quantitative est au service de l'analyse qualitative qui en constitue l'objectif et non l'inverse).

Il va de soi que les quatre sites retenus pour notre étude (dont le processus d'échantillonnage relève du *non-probability sampling*) ne sauraient en aucun cas permettre de rendre compte de l'étendue de la variation interne que l'on observe en Grande-Bretagne ou en France en ce qui concerne les IC. On connaît d'un point de vue linguistique l'importance de la variation régionale entre les trois nations constitutives de la Grande-Bretagne (via les travaux de Peter Trudgill sur la variation phonologique entre les différentes « régions » en particulier). S'il serait erroné d'établir une corrélation entre la variation linguistique et la variation culturelle, il serait néanmoins mensonger de considérer qu'il y a une parfaite homogénéité au niveau des pratiques langagières entre les trois nations qui constituent la Grande-Bretagne (ou les quatre qui constituent le Royaume-Uni) voire même au sein de chacune de ces nations, le bon sens nous indiquant par exemple qu'il serait malvenu de gommer les différences que l'on observe entre le nord et le sud de l'Angleterre du point de vue du style communicationnel de ses locuteurs, tant on sait l'importance qu'accordent les locuteurs à ces différences et à leurs identités régionales respectives.

De ce point de vue, nos données sont représentatives du sud de l'Angleterre pour la Grande-Bretagne, et de la région lyonnaise pour la France (bien que les variations régionales en la matière nous semblent moindres en France...). D'un point de vue socio-économique, autrement dit du point de vue de la variation sociale, les deux boucheries sont représentatives de groupes sociaux que l'on qualifierait en anglais de « working class » ou de « lower middle class », les deux boutiques « middle » voire « middle upper class » pour la boutique britannique et le magasin de chaussures lyonnais. Il nous semble bien y avoir une équivalence rendant la comparaison entre les sites possible, mais l'on peut néanmoins regretter que notre étude n'opère pas à partir d'un échantillon plus large d'une part et élaboré à partir d'une analyse statistique des variables mentionnées d'autre part.

D'un point de vue purement pratique, il semblait difficile dans l'état actuel de la recherche de procéder autrement. En effet, l'on dispose dans l'état actuel de la recherche de peu d'études permettant de cerner de façon rigoureuse la variation intraculturelle à un niveau pragmatique (que ce soit au niveau de la variation régionale, sociale ou démographique). Qu'il s'agisse de la France ou de la Grande-Bretagne on s'est à ce jour peu attaché, en pragmatique, à cartographier la variation au niveau des pratiques langagières d'un pays (contrairement à ce que l'on observe en sociolinguistique concernant bon nombre de variables phonologiques ou morphosyntaxiques, voir Trudgill 2001 pour l'anglais) et il par conséquent difficile d'intégrer cette dimension à l'analyse de façon systématique. Si l'on dispose aujourd'hui, grâce aux travaux du laboratoire ICAR en particulier, de nombreuses informations concernant les IC françaises – informations qui nous permettent d'affiner nos intuitions et qui représentent de notre point de vue un atout considérable – on ne dispose pas à ce jour de données systématiques concernant la variation intraculturelle à partir des paramètres socioéconomiques, démographiques ou régionaux que nous avons mentionnés précédemment, l'on est donc au final bien obligé d'opérer dans une certaine mesure à partir de tâtonnements et de se fier à son intuition<sup>39</sup>.

La faiblesse méthodologique que l'on peut voir dans le fait de ne pas élaborer le corpus de données sans s'être livré au préalable à une analyse statistique permettant de sélectionner les locuteurs semble dans l'état actuel de la recherche constituer le prix à payer lorsqu'on choisit de travailler dans une perspective interactionniste à partir de données naturelles. Il va de soi qu'il est d'un point de vue méthodologique beaucoup plus facile, du point de vue de la recherche en pragmatique, d'intégrer ces paramètres à l'analyse contrastive lorsqu'on opère à partir de données qui ne sont pas des données naturelles, lorsque ces données sont recueillies à partir de questionnaires, comme ça a par exemple été le cas pour l'étude phare en la matière : le CCSARP dirigé par Blum-Kulka, et comme c'est le cas pour les nombreuses études qui s'en sont inspiré<sup>40</sup>. Il est en effet plus aisé pour les chercheurs qui travaillent à partir de *discourse completion*

---

<sup>39</sup> Du point de vue de la variation intraculturelle dans une perspective pragmatique, signalons à ce titre l'ouvrage *Variational Pragmatics* dirigé par Schneider qui propose justement d'ouvrir un nouveau champ de recherche ayant pour objet la variation intraculturelle :

« [...] variational pragmatics aims at determining the impact of such factors as region, social class, gender, age and ethnicity on communicative language use. » (Schneider 2008 : 1)

<sup>40</sup> Au-delà de la maîtrise des paramètres socio-économiques et ou démographique, chaque test ou questionnaire complété va en outre correspondre à une instance de réalisation de l'acte, ou des actes, étudié(s). Du point de vue du traitement des données, il n'y a pour ainsi dire pas de déchet puisque chaque donnée recueillie est exploitable et correspond étroitement aux critères définis par les chercheurs.

*tests*, non seulement d'élaborer des échantillons de données plus larges à moindre coût mais également de « contrôler » les paramètres socioéconomiques et démographiques de manière plus stricte. Il est alors plus facile d'obtenir des données qui d'un point de vue quantitatif paraissent plus fiables<sup>41</sup>. Notre étude s'inscrivant dans le cadre de l'ADI, qui comme on le sait met un point d'honneur à opérer à partir de données authentiques, il n'aurait pas été souhaitable d'utiliser le type de méthode utilisé pour le CCSARP.

Outre les difficultés pratiques et méthodologiques que posent la collecte et le traitement des données, il est important d'un point de vue théorique de ne pas perdre de vue que les variables concernées sont dans une perspective interactionniste des variables externes qui n'ont pas nécessairement la même emprise que les paramètres situationnels que nous avons passés en revue dans le chapitre précédent (caractéristiques spatiales du site, type de produit, nombre de participants, etc.) sur le déroulement et l'organisation de l'interaction.

D'une part, les variables socioéconomiques et démographiques (qui portent sur l'identité des interactants) ne constituent pas un ensemble clos et l'on peut se demander lesquels de ces paramètres doivent être pris en compte lors de l'élaboration des corpus. D'autre part, si l'on peut de manière générale établir une corrélation entre ces variables externes (de nature non linguistique) et certains aspects des pratiques linguistiques des participants, dans la lignée des travaux inspirés par la sociolinguistique de type variationniste d'inspiration labovienne (qui montrent par exemple la corrélation entre ces variables externes et certains attributs phonologiques des locuteurs appartenant aux groupes sélectionnés), il serait hâtif de voir un lien de causalité entre l'identité des interactants et ce que l'on observe dans l'interaction (autrement dit, ces paramètres ne permettent pas à eux seuls de rendre compte du comportement des interactants).

Comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, c'est en partie en réaction contre la tentation d'établir des liens de causalité entre des paramètres relevant de l'ordre social (*social order*) et ce que l'on observe dans l'interaction (*interaction order*) que s'est développée la réflexion de Goffman. De la même manière, les chercheurs s'inscrivant dans la tradition de la CA (et dont les travaux portent sur la parole en interaction) sans aller jusqu'à nier la pertinence de ces paramètres et le fait que l'on observe des différences en ce qui concerne les caractéristiques linguistiques des différents groupes

---

<sup>41</sup> Notons que la sociolinguistique variationniste d'inspiration labovienne opère elle aussi à partir de données « non naturelles » puisque les données sont recueillies à partir d'entretiens organisés par les chercheurs.

sociaux que l'on rencontre dans une société donnée, nous mettent néanmoins en garde contre la tentation d'expliquer le comportement linguistique des interactants à partir de paramètres externes. Comme le signale, non sans humour, Sidnell (2009 : 10) :

*A speaker (or recipient) may be Catholic, six feet tall, male, a dentist, a vegetarian or whatever else without this being in any way relevant to the way he talks on some particular occasion.*

Dès que l'on tente d'aborder la variation en adoptant le point de vue des participants, autrement dit d'adopter un point de vue *emic*, l'on se voit contraint de travailler à partir de données naturelles et de ne pas utiliser de catégories externes qui n'ont de pertinence que pour l'analyste ou l'observateur externe (voir Eckert 2001 : 119-126). Ce qui compte se situe en effet au niveau de l'interlocution, au niveau du rapport d'un locuteur à son interlocuteur.

Pour conclure cette section nous dirons que s'il est important pour le chercheur d'être conscient des problèmes que pose la variation intraculturelle, du point de vue des variables sociodémographiques, et que s'il est important de ne pas biaiser les résultats, il apparaît cependant difficile dans une étude comme la nôtre de totalement maîtriser ces variables. Ces variables sont en effet avant tout d'ordre sociologique et les intégrer à l'analyse est en ce sens très problématique et n'est pas forcément souhaitable ou nécessaire<sup>42</sup>.

Il nous semble difficile d'intégrer ces paramètres à l'analyse de façon systématique sans tomber dans des simplifications extrêmes. Rappelons enfin que le fait que les données n'aient été soumises à aucune sélection préalable sur la base de jugements d'acceptabilité à partir de paramètres socio-économiques va de pair avec le respect des données recueillies, données auxquelles il convient en effet de conserver leur liberté et dans une certaine mesure leur caractère imprévisible (les données quantitatives sont utiles mais restent au service d'une démarche de type qualitatif). La démarche méthodologique que nous avons adoptée a le mérite d'éviter tout *a priori* théorique ; il ne s'agit pas d'utiliser les données pour illustrer une théorie qui permettrait d'expliquer ces éléments de variation, la démarche étant inductive. Il est certes important d'être conscient de la limite de nos données du point de vue de leur représentativité, mais le fait que le processus de recueil des données ne s'appuie pas sur un appareillage statistique solide ne nous semble pas pour autant jeter le discrédit sur notre démarche.

---

<sup>42</sup> Notons que la méthode consistant à identifier des paramètres socio-économiques et à les mettre en relation avec des marqueurs linguistiques ne fait pas non plus l'unanimité chez les sociolinguistes (Eckert 2004: 107-109).

## 2. Recueil des données

L'enregistrement étant un enregistrement audio, seules les données verbales ont été retenues. Les interactions de commerce constituent des praxéogrammes complexes puisqu'elles associent des activités verbales et non verbales (Kerbrat-Orecchioni et Traverso 2009) ; les données recueillies ne fournissent donc pas accès à l'ensemble du texte conversationnel. Si les données manquantes (données visuelles et non verbales) n'ont pas toutes une visée communicationnelle, elles font néanmoins partie du tissu interactionnel (gestes praxiques tels que la remise du produit par le commerçant, la remise du paiement par le client, l'encaissement du paiement par le commerçant par exemple) et l'on peut regretter leur absence. Le matériau auditif présente cependant un grand nombre d'indices sonores permettant de récupérer une bonne partie de ces données non verbales – le bruit de la porte que l'on pousse et qui signale l'entrée du client, le bruit des touches lorsque le commerçant tape le montant d'un achat sur la caisse, le bruit du sac que le commerçant passe au client, ou des pièces de monnaie sur le comptoir, etc. ; ces données qui permettent une meilleure lecture du corpus et une meilleure interprétation des données sont signalées dans le corpus (sous forme de commentaires entre parenthèses et en italique).

Malgré cela, il y a néanmoins des cas où le fait de ne pas disposer des données visuelles, des données mimo-gestuelles en particulier, peut rendre l'interprétation des données verbales délicate. Pour les séquences d'ouverture par exemple, il est difficile lorsqu'on n'a pas accès aux données mimo-gestuelles de déterminer qui du commerçant ou du client ouvre l'échange : on peut en effet se demander si la première salutation verbale que l'on entend dans l'enregistrement a été précédée d'une salutation non-verbale (regard appuyé, haussement de sourcils) (pour laquelle on ne dispose d'aucune trace sonore) et qui des participants a initié l'échange ; autrement dit : la salutation verbale constitue-t-elle une intervention initiative ou au contraire une intervention réactive ? De même, il est impossible dans le cas des requêtes de déterminer faute de données visuelles si un moyen non verbal (un sourire par exemple) a été utilisé pour atténuer cet acte.

S'il est de ce point de vue regrettable que les données visuelles n'aient pas été recueillies, notons néanmoins que l'intégration des données visuelles n'est pas en soi

sans poser un certain nombre de difficultés puisqu'elle exige une compétence bien particulière que le linguiste ne possède pas nécessairement :

*La communication est 'multicanale', et sa description doit idéalement rendre compte de l'ensemble des constituants du texte conversationnel, c'est-à-dire du 'totexte' (J. Cosnier). Cela dit, il reste possible de dire beaucoup de choses pertinentes sur le déroulement d'une interaction sans disposer des données visuelles, et l'on ne peut pas exiger des linguistes la capacité de décrire finement les signes non verbaux, dont le fonctionnement est bien différent des signes verbaux ». Kerbrat-Orecchioni (1998 : 57).*

Il nous semble que l'on peut effectivement, à ce stade de la recherche interculturelle sur les interactions franco-britanniques, proposer des analyses permettant de faire avancer la réflexion dans ce domaine à partir du seul matériau verbal<sup>43</sup>.

Par ailleurs, en deçà de la question du traitement des données ; notons qu'il est encore plus difficile, du point de vue de la collecte des données, d'obtenir l'autorisation de filmer des interactions que d'en effectuer un enregistrement audio, l'enregistrement vidéo étant ressenti comme une intrusion encore plus forte que celle que constitue l'enregistrement audio : les participants étant plus facilement identifiables, ils risquent de se montrer beaucoup plus réticents à l'enregistrement. Outre la question du consentement des participants, on peut également imaginer que la présence de la caméra (puisque'elle est ressentie comme une intrusion plus forte) risque davantage de fausser les données que la simple présence d'un enregistreur, plus discrète.

## 2.1. Modalités de l'enregistrement

Les enregistrements dans les sites britanniques ont eu lieu en mon absence : je suis passé sur les sites en début de journée pour mettre en route l'enregistrement que j'ai récupéré en fin de journée ; je n'ai donc pas participé aux interactions. Il peut être souhaitable pour l'enquêteur de participer aux interactions sur lesquels il travaille (Dumas 2003) : l'enquêteur-participant est alors « en situation » et dispose d'une expérience de première main de l'ensemble des données communicationnelles : verbales, non verbales, proxémiques. Il m'était cependant tout à fait impossible d'être

---

<sup>43</sup> Schegloff constate également que la prise en compte des données vidéo n'a aucunement remis en cause les résultats obtenus par la CA à partir de données uniquement audio : « We might well have found, once we started working with video data, that much of what we thought we had learned from just audio data had to be thrown out, or at least limited in its applicability to telephonic data. In fact, that did *not* happen! (Schegloff 2009: 360, italique original). »

participant et enquêteur puisque les commerçants n'y étaient pas favorables, comme nous le verrons plus loin.

## 2.2. Aspects éthiques des procédures d'enregistrement

La phase d'enregistrement a été précédée par une prise de contact avec les commerçants à qui j'ai présenté les buts de ma recherche (j'ai effectué deux visites à la boucherie Arbury et j'ai échangé plusieurs courriels avec la gérante de la boutique Lewes afin de leur expliquer ce dont il retournait). Les commerçants ont consenti à être enregistrés, après que je leur ai clairement expliqué les objectifs et la finalité de mon étude, il s'agissait en effet d'obtenir un « consentement éclairé » de leur part (Baude 2006 : 60).<sup>44</sup> A la différence des clients, les commerçants savaient qu'ils étaient enregistrés (ils avaient en outre la possibilité de stopper l'enregistrement à tout moment, voire d'effacer tout échange gênant une fois l'enregistrement réalisé).

Si d'un point de vue éthique, le fait que les clients n'ont pas été informés qu'ils étaient enregistrés est évidemment problématique (on pourrait en effet considérer que cela constitue une violation de leur vie privée), d'un point de vue méthodologique, cela représente à l'inverse un atout majeur puisque la question du fameux paradoxe de l'observateur est évacuée, le comportement des clients n'étant pas modifié par la présence de l'enregistreur.

Soucieux d'éviter toute infraction à la vie privée des participants, nous avons soumis aux commerçants le problème éthique que posait le fait de réaliser les enregistrements à l'insu des clients. Nous avons suggéré aux commerçants de demander nous-même aux clients leur permission d'utiliser les données enregistrées, une fois l'enregistrement de chaque interaction effectué. Si obtenir l'accord des participants avant l'enregistrement peut d'un point de vue méthodologique être problématique, puisque les données risquent alors d'être faussées, obtenir l'accord des participants après l'enregistrement semblait la solution idéale ; c'est d'ailleurs une pratique utilisée par les chercheurs (voir Doury 2001 par exemple). Nous avons également proposé aux commerçants de signaler aux clients par le biais d'une affichette située à l'entrée des commerces que leurs

---

<sup>44</sup> Le « Guide des bonnes pratiques » dirigé par Olivier Baude a été rédigé par un groupe de travail constitué de linguistes, juristes, informaticiens et conservateurs. Cet ouvrage a pour vocation d'éclairer la démarche des chercheurs, de repérer les problèmes et les solutions juridiques et de favoriser l'émergence de pratiques communes pour la constitution, l'exploitation, la conservation et la diffusion des corpus oraux.

interactions seraient enregistrées. Les commerçants se sont cependant opposés à ce que nous prévenions les clients avant ou après l'enregistrement. Ils ont en effet catégoriquement refusé cette possibilité considérant que cela n'avait que peu d'importance et/ou que cela pourrait nuire à leur commerce. Ils nous ont par ailleurs averti qu'ils refuseraient tout simplement de participer à l'étude si nous devions en informer les clients. Face à ce dilemme, nous avons décidé de réaliser les enregistrements sans en aviser les clients.

Notons qu'il est d'un point de vue juridique important de distinguer entre collecte et diffusion des données, et ceci aussi bien en France qu'en Grande-Bretagne. Si la diffusion des données permettant d'établir l'identité d'un individu est une infraction à la loi (notons qu'il faut cependant distinguer entre diverses formes de diffusion : intégrale ou partielle, textuelle ou audiovisuelle, pour un public universitaire ou pour un public plus large), il est cependant tout à fait possible de recueillir des données à des fins de recherche à partir du moment où le chercheur ne projette pas de diffuser ses données « primaires » (Baude 2006 : 45), autrement dit dans notre cas, les enregistrements audio. D'après le *Guide des bonnes pratiques* (Baude 2006), il est tout à fait légal d'utiliser des données « secondaires » (c'est-à-dire des transcriptions écrites) élaborées à partir d'enregistrements réalisés à l'insu de certains des participants dans la mesure où l'identité des participants ne peut être établie et que les données secondaires ont été anonymisées :

*si elle [l'anonymisation] garantit véritablement la non identification des personnes concernées, et si par ailleurs les données ne sont pas protégées par le droit d'auteur, elle peut permettre d'utiliser des données même en l'absence de demande d'autorisation préalable. (Baude 2006 : 67).*

L'anonymisation des données est donc tout à fait cruciale « pour la protection de la vie privée des personnes concernées par l'enquête et pour la légalité des corpus recueillis » (Baude 2006 : 67). Rappelons qu'elle concerne :

- 1 « tout ce qui permet d'identifier directement les personnes : par référence au locuteur ou à un tiers et à sa sphère privée, sur la base des manifestations du locuteur, comme sa voix ou son apparence physique » ;
- 2 « tout ce qui peut lui porter préjudice » ;
- 3 « tout ce qui peut indirectement permettre, par recoupement d'informations, de remonter au locuteur concerné. »

Nous avons donc afin de préserver l'anonymat des personnes enregistrées changé lors de la transcription les formes nominales d'adresse pouvant permettre de les identifier : les données personnelles (noms, prénoms, adresses et numéros de téléphone, dates de naissance, etc.), les références à des lieux (toponymes, institutions, etc.). Une fois ces termes identifiés, nous les avons remplacés par des formes « neutres », en ayant recours à des termes nous paraissant équivalents aux formes originales (remplacement d'un prénom par un autre prénom par exemple, remplacement du nom d'une rue par celui d'une autre rue, etc.). Cette option nous a semblé suffisamment préserver la vie privée des personnes enregistrées sans gêner la lecture des transcriptions et sans gommer certains aspects essentiels du texte – dans le cas des formes nominales d'adresse, il nous semblait par exemple primordial du point de vue de l'analyse de conserver les prénoms (Daphney) ou des diminutifs lorsque ceux-ci étaient utilisés (Daph pour Daphney par exemple) ce que ne nous auraient pas permis des formes de remplacement de type A, B, C... ou une simple suppression.

Pour conclure sur ce sujet, rappelons comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent que les IC constituent des interactions « semi-publiques » et mettent rarement en jeu des données confidentielles dont la diffusion pourrait porter préjudice aux personnes enregistrées, ce qui minimise évidemment le risque de violation de la vie privée<sup>45</sup>. Rappelons également que l'anonymisation des données garantit la protection des participants auxquels on n'a pas demandé l'autorisation d'enregistrer les données (dans notre cas les clients) ; nous avons pour cette raison convenu avec les commerçants de ne pas diffuser les données primaires et leur avons par ailleurs assuré que les transcriptions seraient uniquement diffusées dans le cadre de la recherche universitaire.

Si la procédure méthodologique que nous avons adoptée peut paraître problématique d'un point de vue éthique, ces précautions nous semblent néanmoins garantir le respect des interactants. Enfin, cette démarche nous a permis de recueillir des données naturelles et de prendre en compte aussi bien les productions discursives des commerçants que celles des clients.

---

<sup>45</sup> Comme le signalent Marquez-Reiter et Stewart (2009 : 181) se référant à Ventola (1987) : « les IC étudiées ne dévoilent ni la vie privée ni la vie intime des participants ».

## 2.3. Surprises et étonnements lors du premier dépouillement des données

Comme nous l'avons vu, la collecte de données soulève toujours la question de la représentativité du choix du site effectué : les pratiques observables dans ce site sont-elles représentatives des pratiques majoritairement observables dans ce pays ? Avons-nous affaire à des sites « typiques » ?

En fait, le dépouillement des enregistrements effectués à la boucherie Arbury nous a quelque peu surpris : ces enregistrements font en effet apparaître un niveau d'effusion, un certain enjouement, une certaine gaieté auxquels notre expérience de l'interaction dans les petits commerces de la ville ne nous avait pas préparé.

Il se peut évidemment que notre étonnement ait tenu à notre expérience somme toute limitée, et évidemment individuelle et subjective, des interactions qui ont lieu dans les boucheries de la ville et de surcroît de Grande-Bretagne. Il est possible que notre position d'étranger ait faussé quelque peu notre perception de ces interactions ou qu'elle ait influé sur le comportement de nos interlocuteurs, mais il est aussi tout à fait possible que les interactions enregistrées se démarquent par rapport aux interactions que l'on observe dans un grand nombre de sites commerciaux du sud de l'Angleterre – notons que les enregistrements effectués dans une autre boucherie de la ville, dans le quartier plus riche de Newnham, que nous n'avons pas retenus parce que d'une piètre qualité sonore, semblent confirmer ce que l'on observe à la boucherie Arbury du point de vue de la tonalité des interactions. A l'inverse, les interactions observées dans une boucherie pour laquelle nous n'avons pu obtenir l'autorisation d'enregistrer, la boucherie Victoria, se caractérisent par un style très différent et une tonalité nettement moins enjouée que celles de la boucherie Arbury ou de la boucherie du quartier de Newnham.

Ces observations nous ramènent donc à la question de la contrastivité interne et de la représentativité précédemment évoquée dans ce chapitre<sup>46</sup>. Nous avons précédemment abordé la variation intraculturelle du point de vue des paramètres socio-économiques et démographiques très souvent utilisés en sociolinguistique, mais les différences

---

<sup>46</sup> Dumas (2003 : 109) qui travaille à partir d'échantillons relativement larges et à partir de données provenant de quatre sites différents n'en conclut pas moins :

« À plusieurs reprises, les comparaisons avec d'autres corpus collectés dans d'autres villes et faisant intervenir d'autres participants ont fait apparaître des résultats sensiblement différents. Il n'en reste pas moins que les faits pertinents dégagés donnent une tendance générale [...] il convient toutefois d'ajuster cette tendance à chaque site étudié en tenant compte de la particularité de sa clientèle ».

observées ici nous amènent à considérer les variations intraculturelles du point de vue de la personnalité des participants, variation donc de nature psychologique. Certains chercheurs qui, dans le domaine de la linguistique appliquée, travaillent sur l'interlangue intègrent, pour rendre compte des différences observées entre les apprenants de langue étrangère, l'analyse des traits de personnalité des apprenants (voir Dewaele et Furnham 2000 par exemple), une des dimensions retenues par ces chercheurs étant celle du degré d'extroversion/introversion des locuteurs observés.

Nous avons précédemment signalé que les commerçants de la boucherie Arbury s'étaient montrés enthousiastes à l'idée d'être enregistrés (ce qui avait également été le cas avec les commerçants de la boucherie de Newnham). Il semble en fait que la personnalité des commerçants, en particulier la personnalité du commerçant responsable du site, conditionne fortement la tonalité des interactions. C'est lui ou elle qui donne le « la ». Il fait également peu de doute que plus les commerçants ont une personnalité extravertie, plus ils sont susceptibles d'accepter d'être enregistrés. Comme le note Tannen (1988 : 45), le style de certains locuteurs se prête mieux au jeu de l'enregistrement que celui d'autres locuteurs plus taciturnes ou réservés : les locuteurs d'une personnalité extravertie et qui d'après Tannen ont une préférence pour un style communicatif de type *high involvement* vont voir dans le processus d'enregistrement une véritable aubaine, ils ne vont pas percevoir l'enregistrement comme une menace mais au contraire comme une occasion de déployer leurs talents. Remarque qui semble en tout point s'appliquer à la boucherie Arbury.

Du point de vue de la place qu'occupent les productions langagières des commerçants de cette boucherie par rapport à ce que l'on observe dans d'autres sites britanniques, si l'on reprend l'opposition *high vs. low involvement* utilisée par Tannen<sup>47</sup>, on peut considérer que leur style communicationnel se situe sur ce continuum, du côté du *high involvement* (style que l'on peut qualifier de chaleureux, les commerçants se montrant particulièrement loquaces et attentionnés) ce qui explique à notre sens le fait que leur comportement langagier ne corresponde pas nécessairement à ce que l'on observe dans tous les commerces de la ville (la présence élevée des salutations par exemple, la fréquence élevée des formes nominales d'adresse, l'émergence fréquente de modules conversationnels). A l'inverse, à la boucherie Victoria Road, le style communicationnel se trouve à l'autre extrémité du continuum, du côté du *low involvement* : les salutations

---

<sup>47</sup> Cette opposition correspond à l'opposition de type extroversion/introversion utilisée par les chercheurs en interlangue.

sont loin d'y être systématiques, le *small talk* et les échanges conversationnels semblent y être aussi beaucoup plus limités, l'on a en fait presque systématiquement affaire dans ce site à des interactions de type *socially minimal* pour reprendre le terme de Bailey (1997).

Comme pour les paramètres socio-économiques, on peut regretter que ces paramètres psychologiques n'aient pas été pris en compte lors de la constitution du corpus. Il était cependant là aussi, à ce stade de la recherche sur les différences observées dans les interactions françaises et britanniques, difficile d'intégrer cette dimension à l'analyse de façon rigoureuse.

## 2.4. Difficultés rencontrées lors de l'enregistrement

### 2.4.1. Difficultés techniques et tentatives avortées

Comme c'est souvent le cas lorsque l'on travaille à partir de données naturelles, le dépouillement des enregistrements effectués à la boucherie Arbury et à la boutique de vêtements et de chaussures britannique présente un certain nombre de difficultés liées aux bruits ambiants qui ne font pas partie du tissu interactionnel mais qui sont néanmoins présents sur les sites (voix des passants à l'extérieur de la boucherie Arbury, bruit de la circulation à la boutique Lewes) et qui peuvent parasiter les enregistrements voire rendre certains segments totalement inaudibles. Si en raison de ces difficultés techniques nous n'avons pu transcrire toutes les données enregistrées à la boucherie Arbury et à la boutique Lewes, certaines interactions ont dû être laissées de côté, nous avons néanmoins après quelques écoutes répétées pu en transcrire la grande majorité.

Nous avons également effectué deux journées d'enregistrements dans une autre boucherie de la ville de Cambridge, dans le quartier plutôt affluent de Newnham (au sud de la ville), enregistrements que nous avons décidé de ne pas retenir. Ces enregistrements réalisés à l'aide d'un enregistreur numérique sont en effet d'une mauvaise qualité sonore et ne permettent de récupérer que quelques fragments du matériau verbal (les données audibles recueillies semblent cependant en congruence avec ce que l'on observe à la boucherie Arbury). La très mauvaise qualité de ces enregistrements est avant tout liée aux bruits ambiants, en particulier au vrombissement

d'un réfrigérateur rendant toute tentative d'enregistrement dans ce site difficile. Il est regrettable de ne pouvoir utiliser de façon systématique ces données qui, du point de vue des variables socio-économiques précédemment évoquées, auraient en effet complété les données que nous avons recueillies à la boucherie du quartier Arbury (quartier moins riche que celui de Newnham). Ces enregistrements permettent cependant d'éclairer certains points, les formules de salutation et les formes nominales d'adresse utilisées sont pour la plupart clairement audibles et nous y feront référence de manière *ad hoc* lors du traitement des données de la boucherie Arbury.

S'il est quelque peu frustrant de ne pouvoir utiliser ces données dans leur intégralité, cela n'est rien en comparaison de la frustration ressentie face au refus clair et net de certains commerçants de nous laisser réaliser des enregistrements dans leur commerce. Nous avons en effet tenté d'obtenir la permission d'effectuer des enregistrements dans une boucherie d'un autre quartier de la ville (Victoria Road, plus riche que le quartier Arbury mais moins affluent que Newnham) où le style des interactions nous paraissait assez différent (beaucoup moins convivial et enjoué qu'à la boucherie Arbury). Les deux bouchers qui travaillent dans la boucherie en question ont refusé catégoriquement et sans montrer aucun intérêt, voire même curiosité pour notre projet, de se prêter au jeu de l'enregistrement – la seule évocation du mot « interaction » semblant les dérouter...

Nous avons cependant enregistré quelques-unes de nos propres interactions, en tant que client dans cette boucherie (que nous fréquentons par ailleurs depuis quelques années) à l'insu des bouchers en question, ce qui nous a permis de nous faire une idée assez claire des différences que l'on observe entre cette boucherie et celle du quartier Arbury. Ces enregistrements ne constituent pas d'un point de vue éthique des données exploitables – on pourrait en effet difficilement élaborer un corpus à partir d'enregistrements réalisés à l'insu des commerçants – mais ils nous ont cependant permis d'objectiver quelque-unes de nos intuitions de départ et nous ont permis de poursuivre notre réflexion sur les IC en Grande-Bretagne.

Pour finir, nous voudrions, à titre indicatif toujours, signaler ici d'autres tentatives avortées portant sur des interactions qui ne relevaient pas des interactions de commerce mais des interactions de service. Nous avons contacté un certain nombre d'entreprises qui opèrent en France et en Grande-Bretagne (Orange et France Télécom, P&O Ferries, entre autres). Nous étions particulièrement intéressés par la possibilité d'enregistrer des

interactions au téléphone, ou d'utiliser des enregistrements d'appels téléphoniques de type *helpline* existants déjà – lignes d'appel que les usagers utilisent lorsqu'ils rencontrent des difficultés avec le matériel ou le service proposé par ces entreprises (appels qui sont par ailleurs très souvent enregistrés par ces mêmes entreprises). Cela nous aurait fourni des données particulièrement intéressantes du point de vue du principe de comparabilité : les clients français et britanniques appelant le même service pour des raisons similaires. Malgré des contacts bien établis, avec Orange et France Télécom en particulier, et bien que nous leur ayons clairement expliqué que nos données seraient anonymisées et utilisées uniquement pour notre recherche, toutes les entreprises contactées ont décliné cette proposition et nous ont expliqué qu'elles ne pouvaient prendre le risque de nous permettre d'effectuer des enregistrements de ces interactions nous-mêmes, ni de nous donner accès à quelque enregistrement que ce soit, en raison du danger que cela constituait du point de vue de la confidentialité.

Il est évidemment possible que les entreprises contactées aient utilisé cet argument comme un moyen poli et efficace d'écarter notre proposition. Il nous a cependant semblé qu'il s'agissait bel et bien d'une peur de se voir incriminer – côté britannique en particulier, le très strict *Data Protection Act* a été systématiquement évoqué pour justifier le refus.

Nous avons en outre réalisé des enregistrements d'interactions de travail dans un bureau de France Télécom à Londres – il s'agissait d'un espace de travail de type *open space*, autrement dit un espace de travail sans cloisons (ou « bureau à aires ouvertes ») dans lequel officiait une équipe de commerciaux et une équipe de chercheurs. La particularité de ces équipes de travail était que chaque équipe comprenait à la fois des Français et des Britanniques, ainsi que quelques employés de nationalités différentes ; l'enregistrement de leurs interactions devait donc nous permettre d'obtenir des données sur le modèle de celles recueillies par Béal (1993)<sup>48</sup> dans son étude des interactions franco-australiennes (données véritablement interculturelles, à l'inverse de nos propres données de nature *cross-culturelle*).

Nous avons reçu la permission d'effectuer des enregistrements audio, mais la direction ne nous a pas autorisé à effectuer des enregistrements vidéo ni à être présent sur les lieux pendant toute la durée de l'enregistrement qui s'est donc déroulé en notre

---

<sup>48</sup> Notre objectif était d'utiliser la méthode du « triple corpus » prônée par Béal (2000 : 17) qui consiste en un corpus en langue maternelle 1 (français) et d'un corpus en langue maternelle 2 (anglais) et d'un troisième corpus dans la langue de communication choisie (français ou anglais).

absence ; nous avons disposé des enregistreurs, dans quatre secteurs différents du site afin de capter l'ensemble des échanges. Malheureusement, le traitement de ces données s'est cependant avéré impossible, le dépouillement des enregistrements nous révélant d'une part que quatre enregistreurs n'étaient pas suffisants pour recueillir de façon adéquate l'ensemble des échanges et d'autre part qu'il était extrêmement difficile de traiter les interactions recueillies étant donné qu'elles se caractérisaient au niveau des cadres participatifs par une très grande fluidité et complexité : entrées et sorties des participants difficilement prévisibles, nombre de participants variable, présence uniquement vocale de certains interlocuteurs (téléphone), complexité des transactions et des enjeux ; ceci rendait évidemment difficile, voire impossible, d'établir qui parlait à qui et de suivre les déplacements des participants, donc au final de traiter les données. Même s'il était envisageable de multiplier les enregistrements (et d'utiliser un plus grand nombre d'enregistreurs), nous avons décidé face à la complexité de la tâche de ne pas poursuivre l'opération. Pour mener à bien ce projet, il aurait fallu avoir un niveau d'accès plus grand (possibilité de passer plus de temps dans l'entreprise pour bien en comprendre son fonctionnement, être présent lors des enregistrements voire effectuer des enregistrements vidéo). L'entreprise n'était cependant pas prête à nous accorder ce « niveau d'accès ».

Nous avons réalisé d'autres enregistrements d'interactions de travail que nous avons par la suite décidé de ne pas traiter. Nous avons demandé à des individus « isolés » (deux Britanniques travaillant dans deux équipes différentes et constituées uniquement de Français, à l'ESRF à Grenoble ; et deux Françaises travaillant dans deux équipes britanniques différentes dans l'entreprise Rugby Cement à Rugby, Grande-Bretagne) d'enregistrer eux-mêmes leurs interactions de travail.

La question du niveau d'accès posait ici également des difficultés, car il ne nous était pas possible d'observer ces personnes lors de ces interactions, en raison de l'opposition de la direction, mais surtout les données posaient problème du point de vue de leur représentativité : dans quelle mesure l'expérience des individus sélectionnés était-elle représentative de l'expérience généralement vécue par les Britanniques travaillant avec des Français ou l'inverse ? Par ailleurs, le fait d'enregistrer des individus « isolés » semblaient dans une certaine mesure gommer les différences culturelles que nous tentions de traquer. C'est surtout en groupe, en présence de personnes qui partagent la même culture d'origine, semble-t-il, que les différences culturelles les plus fortes

émergent, la présence du groupe venant en quelque sorte exacerber l'identité culturelle des interactants (Ward et al. 2001).

En conclusion, les difficultés rencontrées lors de la collecte des données soulignent l'importance de prendre en compte les contraintes purement pratiques relatives à celle-ci avant même de se lancer dans une recherche dont l'objectif principal est d'explorer une problématique relevant de l'interculturel. Le problème n'est en fait pas de pouvoir élaborer une problématique, nombreuses sont les questions en la matière, mais de trouver des données nous permettant de traiter une problématique relevant justement de l'interculturel<sup>49</sup>.

### **3. Présentation des sites**

#### **3.1. Les sites britanniques**

##### **3.1.1. La boucherie Arbury (Grande-Bretagne)**

Les enregistrements ont été effectués en juillet 2006 sur deux journées : le jeudi et le vendredi. Nous avons évité d'enregistrer le samedi, jour de grande affluence, où les interactions sont du point de vue des cadres participatifs plus difficiles à circonscrire. L'enregistrement a été effectué avec un enregistreur numérique pour la première journée et avec un enregistreur Minidisc pour la deuxième – nous avons dans un premier temps tenté d'utiliser un enregistreur numérique, très pratique puisque permettant de transférer et d'archiver facilement les enregistrements sur un ordinateur, mais la qualité sonore de l'enregistrement n'était pas assez bonne et nous avons finalement opté pour le Minidisc.

L'enregistrement a eu lieu dans le quartier Arbury, dans la partie nord de la ville de Cambridge; si la ville est plutôt affluente, ce quartier en est un des moins riches ; à

---

<sup>49</sup> Ce qui rejoint la mise en garde établie par Schegloff, bien qu'elle ne porte pas spécifiquement sur les études interculturelles concernant la nécessité d'avoir les données comme point de départ :

« If one starts with questions — especially ones not grounded in data but in 'the literature' or 'theoretical imagination' — and they are not formulated quite right, much time can be wasted in a search for answers which fails and leaves one with nothing enduring. If one starts with observations about data, one is already 'ahead of the game' — there is already 'news' in hand ». Schegloff (2003: 168)

l'inverse d'une bonne partie du reste de la ville, il n'a que peu de liens avec l'université, la description la plus fréquente étant qu'il s'agit d'un quartier populaire (« working class »). Le magasin (*The Art of Meat*) se trouve dans Arbury Court (petit complexe commercial) qui compte plusieurs commerces de proximité (coiffeur, magasin de bricolage, supérette, « fish and chips ») ; comme le montre le corpus, on trouve parmi les personnes fréquentant la boucherie d'autres commerçants de ce complexe.

La devanture de la boucherie est soignée et révèle un effort de présentation (étiquetage de la provenance des viandes, petits drapeaux en couleur). Trois personnes travaillent dans cette boucherie : trois hommes (Co 1, Co 2 et Co 3). Co 1 est le propriétaire de la boucherie et était âgé de 37 ans au moment de l'enregistrement ; Co 1 était en activité depuis 5 ans, Co 2 et Co 3 sont employés par Co 1 ; Co 2 est légèrement plus jeune que Co 1 (une trentaine d'années) et Co 3 plus âgé (une cinquantaine d'années). Ils sont tous trois originaires du sud de l'Angleterre. Pour faciliter l'enregistrement, l'enregistreur a été placé sur Co 1.

Lorsque nous avons contacté Co 1 pour lui soumettre notre projet, il s'est d'emblée montré enthousiaste et coopératif, et par ailleurs très intéressé par la perspective interculturelle de l'étude (Co 1 qui est un passionné d'arts martiaux a participé à plusieurs compétitions sportives en France, pays qu'il nous a confié apprécier, fait qu'il a mis en avant pour justifier son accord et participer à l'étude). Co 2 et Co 3, présents au moment de la première prise de contact, ont également accepté de se prêter au jeu de l'enregistrement avec enthousiasme et étaient selon toute évidence amusés par cette perspective.

Nous n'étions pas présents lors de l'enregistrement. Co 1 était en charge de l'enregistreur qu'il avait la possibilité de mettre en pause. Il avait également la possibilité d'effacer une partie de l'enregistrement s'il le jugeait nécessaire (possibilité qu'il n'a en fait pas utilisée). D'après ce que nous ont confié plus tard les bouchers, ils ont très vite oublié l'enregistreur. L'enregistrement comporte cependant des échanges qui montrent qu'ils étaient pourtant bel et bien conscients d'être enregistrés ; on retrouve à plusieurs reprises des commentaires du type : « *I am sure the chap listening to this will have a great time listening to you* ». Il est en fait difficile de déterminer dans quelle mesure leur comportement a été affecté par la présence de l'enregistreur. Si certaines séquences des interactions ont un aspect jeu de rôle (ce qui n'est pas en soi très surprenant dans ce type d'interactions) et semblent parfois quelque peu forcées, on peut

difficilement envisager que les bouchers aient « joué » pendant tout le temps de l'enregistrement. On peut cependant facilement concevoir qu'ils aient parfois quelque peu forcé le trait et redoublé d'enthousiasme face à leur tâche.

### 3.1.2. La boutique Lewes (Grande-Bretagne)

Les enregistrements ont été effectués sur trois journées (2 journées en juillet 2006, et une journée en septembre 2008). Tout comme pour la boucherie Arbury, les commerçantes savaient que leurs interactions étaient enregistrées mais la clientèle l'ignorait. Le commerce se situe dans une petite ville plutôt riche du sud de l'Angleterre (Lewes), ville souvent décrite comme « middle-upper ». A la différence de ce que l'on observe dans de nombreuses villes britanniques où les grandes enseignes ont une emprise assez forte et où les magasins indépendants sont rares, Lewes compte un certain nombre de boutiques indépendantes et semble être un lieu prisé par les clients à la recherche du type de service que l'on trouve dans les petits commerces. D'un point de vue socioéconomique, ce site nous semble comparable au magasin de chaussures lyonnais sélectionné pour la partie française (du point de vue du type de produits et de clientèle). Par ailleurs, si du point de vue des produits disponibles dans ce commerce, on trouve dans ce magasin, à la différence du commerce lyonnais, aussi des vêtements, ce site est du point de vue de ces caractéristiques spatiales, et pour l'organisation de l'activité de vente, tout à fait comparable au site français puisque l'agencement du magasin est propice à la déambulation.

La boutique propose exclusivement des vêtements féminins et des chaussures pour femmes, tous les « clients » présents dans le corpus sont donc exclusivement des clientes. Les trois commerçantes qui apparaissent dans les enregistrements et qui travaillent régulièrement dans ce site sont également toutes trois des femmes. Notons que dans le cas du magasin lyonnais, si les deux commerçantes sont des femmes, le magasin propose également des produits pour hommes et la clientèle n'y est pas exclusivement féminine. La présentation des vêtements et l'agencement du magasin de façon générale sont dans la boutique britannique relativement soignés. Les produits ne peuvent être qualifiés de produits de luxe mais ne sont pas non plus des produits bon marché, et sont en ce sens comparables aux produits disponibles au magasin lyonnais.

Trois commerçantes officient dans ce site : Daphney (D), la gérante et propriétaire de la boutique qui est âgée d'une cinquantaine d'années ; Anna (A) : vendeuse âgée de 25 ans ; et Louisa (L), également âgée d'une cinquantaine d'années, qui vend ses propres produits : il s'agit essentiellement d'accessoires (écharpes, ceintures, bijoux). L a également le rôle de styliste et de conseillère. Les trois commerçantes sont originaires du sud de l'Angleterre. D et A travaillent dans le magasin quasiment tous les jours tandis que L n'y est présente qu'une demi-journée par semaine. Le premier jour de l'enregistrement, L devait faire une démonstration de ses produits et de ses services lors d'une réunion ayant lieu en soirée à laquelle les clientes habituées avaient été conviées (cette soirée a été enregistrée mais n'a pas fait l'objet d'une transcription).

### 3.2. Les sites français : la boucherie de Villefranche et le magasin de chaussures lyonnais

Comme nous l'avons déjà signalé, étant donné que l'on dispose pour l'étude des IC françaises de nombreux résultats et analyses, il semblait inutile de recueillir pour la partie française de nouvelles données supplémentaires. Si notre étude met l'accent sur les IC anglaises, il nous a cependant semblé nécessaire de comparer de façon systématique les données recueillies pour les sites anglais avec des données françaises équivalentes (mais recueillies par d'autres chercheurs du laboratoire ICAR).

Nous avons repris le corpus de Lepésant (1997) pour le magasin de chaussures et le corpus de Hmed (2003) pour la boucherie. Le corpus de Lepésant a été réalisé à partir d'enregistrements effectués dans un magasin lyonnais, dont deux commerçantes (la gérante et une vendeuse) sont en charge. Le corpus de Hmed a été réalisé à partir d'enregistrements effectués à Villefranche-sur-Saône dans une boucherie tenue par deux quinquagénaires et fréquentée par de nombreux habitués (voir Hmed 2003 : 68 pour plus de détails).

D'un point de vue méthodologique, les données empruntées présentent un écueil majeur : elles ne permettent pas en effet d'accéder aux enregistrements mais uniquement à la transcription. Cela dit, les transcriptions étant relativement complètes, cette contrainte ne nous a pas semblé représenter une raison suffisante pour ne pas utiliser ces données – les transcriptions présentent notamment un nombre important de

données paraverbales qui pallient le fait de ne pas avoir un accès direct aux données brutes<sup>50</sup>.

## 4. La transcription

Comme nous l'avons vu au cours de ce développement, le travail d'analyse s'effectue à partir d'un double objet : les données primaires que constituent les enregistrements, *artefact de premier ordre* ; et les données secondaires que constituent les transcriptions, *artefact de second ordre* ; l'analyse s'élabore donc à partir d'un va-et-vient constant entre ces deux types de données (Kerbrat-Orecchioni 2005).

Qu'il s'agisse de la transcription ou des enregistrements (audio ou vidéo), il convient de signaler que ces données ne représentent qu'une image sélective de la situation initiale. Comme le signale en effet Kerbrat-Orecchioni (2005 : 28), l'enregistrement constitue « une image appauvrie de l'interaction », en particulier s'il ne s'agit que d'un enregistrement audio ; il ne saurait alors rendre totalement compte de la richesse de l'événement qu'il tente de circonscrire<sup>51</sup>. Tout processus visant à recréer une situation d'interaction est donc par définition sélectif et il serait illusoire de vouloir recréer une image absolument fidèle de la situation telle que les participants l'ont vécue – comme le souligne Duranti (2001 : 113), seule une machine à remonter le temps qui nous ramènerait au moment de l'événement, pourrait nous permettre de recréer la situation en question de façon absolument fidèle :

*Regardless of how good we are as writers, we know that if our goal is to have the most accurate record of a given interaction, writing is a very poor technology for describing the richness of the experience of either being in an event or witnessing it as an observer. (Duranti 2001 : 113, italique original)*

Cette mise en garde établie, il ne s'agit pas pour autant de renoncer à toute tentative de capture de l'objet interactionnel. Il faut tout au moins avoir conscience des limites de ce processus et reconnaître d'une part que les données à partir desquelles nous travaillons ne nous fournissent qu'une image partielle de l'événement que l'on tente de capturer

---

<sup>50</sup> Signalons que nous avons adapté à nos propres conventions les transcriptions empruntées.

<sup>51</sup> Voir également Duranti (2001 : 113, italique original) :

« [...] *any process of documentation is, by definition, partial, that is, it assumes a point of view and it is selective* – this implies that we will never have a “perfect” recording device that would reproduce the exact context of the recorded event. »

(elles ne constituent pas l'objet lui-même, constitué par l'interaction telle qu'elle a été vécue par les participants et qu'il s'agit pour l'analyste de recréer) ; d'autre part les « données » (et la façon dont elles ont été recueillies), en tant que processus sélectif, portent en elles les germes de l'analyse et un certain nombre d'hypothèses interprétatives (toute proportion gardée bien sûr, l'analyse étant en constante évolution et n'ayant évidemment pas été menée à son terme au moment de la collecte ou de la transcription des données).

Si la capture de l'objet d'étude apparaît donc comme une entreprise vouée à une certaine partialité, et si les transcriptions peuvent être plus ou moins riches et fidèles à l'objet originel, les transcriptions constituent néanmoins un artefact indispensable à la conduite de l'analyse :

*On ne peut, c'est vrai, travailler commodément que sur du scriptural (et c'est sans doute l'une des raisons pour lesquelles la linguistique a si longtemps préféré l'écrit à l'oral). »*

*(Kerbrat-Orecchioni 1990 : 70)*

On est en effet bien obligé de passer par la médiation de la représentation graphique afin de pouvoir traiter les données orales :

*On ne peut pas étudier l'oral par oral, en se fiant à la mémoire qu'on en garde. On ne peut pas, sans le secours de la représentation visuelle, parcourir l'oral en tous sens et en comparer des morceaux.» (Blanche-Benveniste 1997 : 24 )*

On sait par ailleurs l'importance qu'a eue, du point de vue de la CA, la possibilité d'enregistrer et de transcrire les « conversations », Sacks allant même jusqu'à affirmer que la discipline à laquelle il a contribué à donner naissance n'aurait pas vu le jour sans l'invention du magnétophone :

*Les transcriptions d'enregistrement restituaient assez bien ce qui s'était passé. Aussi n'est-ce pas à partir d'un quelconque intérêt pour le langage ou à partir d'une théorie de ce qui devait être étudié que j'ai commencé avec des transcriptions de conversations enregistrées, mais simplement parce que je pouvais les manipuler, les étudier à loisir et aussi, par conséquent, parce que d'autres pouvaient se rapporter à ce que j'étudiais et faire ce qu'ils pouvaient si, par exemple, ils voulaient être capables de contester mes analyses » (Sacks, 1984, cité et traduit par Trognon 1999 : 67).*

Il est intéressant de noter ici le lien très fort qui existe entre la possibilité d'élaborer une méthode de type inductif privilégiant les données (en opposition à une méthode de type hypothético-déductif) et la possibilité d'enregistrer et de transcrire les interactions – la

possibilité d'enregistrer et de transcrire les interactions n'a donc pas eu uniquement pour conséquence directe de pouvoir traiter un type de données particulier (conséquence d'ordre méthodologique) mais a permis d'élaborer un nouveau paradigme de recherche (conséquence d'ordre épistémologique).

Si, par rapport à la situation étudiée, l'enregistrement constitue une réduction, c'est dans le cadre de la transcription une réduction d'autant plus forte : le passage du matériau phonique en matériau graphique que constitue la transcription met en évidence les différences intrinsèques de l'oral et de l'écrit : « la notation de l'oral par écrit constitue une contradiction irréductible : l'écrit ne présentera jamais qu'une image approximative de la réalité linguistique orale » (Gadet 1989 : 43), mais cependant inévitable puisque l'on a affaire à des « médiums » aux propriétés différentes (matériau graphique et scriptural d'une part, matériau phonique et vocal d'autre part). La question de la transcription nous renvoie donc à la relation complexe entre l'oral et l'écrit. Relation qui, contrairement à ce que l'on aurait pu imaginer, est loin d'être transparente puisque l'écrit ne correspond pas à une simple représentation de l'oral : « l'écriture dépasse le simple instrument de transposition de l'oral qu'une approche naïve voudrait y voir » (Blanche-Benveniste 1997 : 25).

Si on se penche par exemple sur la morphologie du français, on constate que l'écrit ne constitue pas une représentation fidèle de la morphologie de l'oral, et que l'on a bien affaire à deux systèmes qui s'ils présentent d'un point de vue morphologique de nombreuses similitudes sont néanmoins distincts. Si l'on prend par exemple la pluralisation, le morphème *-s* présent en français standard à l'écrit n'est pas présent à l'oral sauf lorsque la liaison entre une consonne finale muette et la voyelle qui la suit est réalisée ; en anglais, le morphème de pluralisation équivalent peut à l'oral avoir des réalisations différentes *-s* peut correspondre aussi bien au son [s] qu'au son [z] voire dans un grand nombre de cas ne pas être réalisé du tout. On pourrait multiplier les exemples de décalage entre les deux « systèmes » (les formes verbales en français sont à ce titre particulièrement intéressantes ; pour les verbes réguliers du premier groupe, on retrouve à l'oral la même forme pour toutes les personnes, seules les premières et deuxièmes personne du pluriel sont distinctes). Ces différences au niveau de la morphologie de l'écrit et de l'oral ne sont cependant pas pertinentes dans une perspective interactionniste : elles appartiennent aux différences intrinsèques aux deux systèmes, ne relèvent pas de choix opérés par les participants et ne sont pas liées à leur

identité sociale ; elles nous signalent néanmoins que l'on est face à deux systèmes distincts.

Plus gênants sont les « nivellements » que l'on observe lors du passage de l'oral à l'écrit lorsque des formes considérées comme des formes non standard ou « déviantes » sont alors transformées en formes « neutres » – on observe d'ailleurs dans les manuels d'apprentissage du français que des formes considérées non standard du point de vue de la norme écrite mais néanmoins largement utilisées à l'oral sont généralement absentes des dialogues fournis aux apprenants, ces « erreurs » y étant alors systématiquement « corrigées »<sup>52</sup>. Le « ne » de négation, qui, si l'on en croit les sociolinguistes (Gadet 2004) et si l'on observe ce qu'il se passe dans l'usage, est peu présent à l'oral dans les phrases négatives (même dans des situations formelles), y apparaît pourtant systématiquement dans les dialogues à visée didactique.

Nous avons donc lors de nos transcriptions tenté de rendre compte autant que faire se pouvait, et de la façon la plus fidèle possible, des productions langagières de nos interactants du point de vue des registres de langue utilisés. Nous avons pour l'anglais par exemple opté pour des graphies permettant de signaler les formes non standard lorsque celles-ci étaient utilisées (« I dunno » qui est l'équivalent de « I don't know », « 'cos » pour « because », « gonna » pour « going to », « nuffink » pour « nothing »), notons que ces graphies « déviantes » sont couramment utilisées par les transpositeurs, et qu'on les retrouve aussi fréquemment dans les textes de fiction.

Il nous a paru utile de signaler la présence de ces formes pour deux raisons. Premièrement, ces formes fournissent dans certains cas une indication sur l'identité sociale des participants ; on a alors affaire à des locuteurs qui ont une préférence personnelle pour ces formes « relâchées », d'ailleurs souvent prisées par les adolescents (« dunno » est d'ailleurs particulièrement présent dans le corpus de Stenstrom et al 2002 qui est constitué de productions langagières d'adolescents londoniens). De la même manière, nous avons indiqué les prononciations qui nous semblaient signaler que l'un des interactants avait une identité sociale ou régionale particulière, et qu'il ne semblait pas en ce sens appartenir au même groupe que la majorité de nos interactants (autrement dit des interactants plutôt « working » ou « lower middle class », et du sud de l'Angleterre, pour la boucherie Arbury, et plutôt « middle-upper » pour la boutique

---

<sup>52</sup> The uncritical adoption of a particular system of representation is therefore not simply a theoretical stratagem [...], but also an ideological ploy that ends up reinforcing hegemonic assumptions about what any speaker *should* be saying. (Duranti 2001 : 113, italique original).

Lewes)<sup>53</sup>. Il nous a semblé important de signaler ces éléments de variation en particulier lorsqu'il nous a paru que le fait que le locuteur concerné n'appartienne pas au même groupe socioculturel que la majorité de nos locuteurs était en corrélation avec le fait qu'il n'en partageait pas non plus le style communicationnel, ce qui s'est avéré en fait très rare (un seul client apparaissant réellement atypique). Deuxièmement, ces formes peuvent également du point de vue de la relation interpersonnelle constituer des stratégies permettant aux locuteurs de se rapprocher et/ou de signaler qu'il y a entre eux et leur interlocuteur une certaine connivence. Il est important de ne pas considérer ces formes uniquement comme des indicateurs stables d'une identité sociale mais de prendre en compte qu'elles sont fortement sujettes à la variation intra-individuelle ; autrement dit un même locuteur, en fonction du contexte interactionnel dans lequel il se trouve, va dans certains cas utiliser ces formes tandis qu'il va dans d'autres s'assurer de les éviter. L'utilisation de ces formes représente alors un choix (plus ou moins conscient) du locuteur et peut constituer une stratégie de politesse positive, au sens de Brown et Levinson. Le recours à ces formes n'est donc pas anodin du point de vue de la relation interpersonnelle.

#### 4.1. Type de transcription sélectionné

Le processus de transcription implique un compromis entre la nécessité de rester fidèle à la source sonore et l'accessibilité et la lisibilité de la transcription elle-même. Il va de soi que si l'on voulait être absolument rigoureux et transcrire le matériau phonique de façon très précise, on devrait alors passer par une transcription phonétique de nos données. Ce type de transcription rendrait cependant difficile la lecture du corpus et surtout ne serait que de peu d'intérêt dans la perspective interactionnelle qui est la nôtre (voir Kerbrat-Orecchioni 2005 : 28).

Notre étude portant sur l'interaction ce sont sur les éléments ayant avant tout une visée communicationnelle que nous avons mis l'emphase, autrement dit le contenu propositionnel et les éléments paraverbaux et non verbaux que les enregistrements permettaient de récupérer. Il s'agissait donc avant tout d'utiliser un type de transcription

---

<sup>53</sup> Du point de vue de la prononciation, seule une interaction a donné lieu à des prononciations « atypiques ». Les termes prononcés de façon atypique ont été transcrits par une graphie standard à laquelle nous avons ajouté une transcription phonétique de type API placée entre crochets selon la convention.

rendant compte des caractéristiques interactionnelles et séquentielles du matériel audio (pauses inter et intra tours, interruptions et chevauchements, hésitations, régulateurs vocaux, schémas intonatifs, allongements des sons voyelles, etc.) ainsi que des éléments qui concernent et éclairent l'activité commerciale et font partie de l'activité en cours (gestes praxiques et actes non langagiers que les données audio permettent de récupérer, l'échange de monnaie par exemple).

## 4.2. Difficultés rencontrées lors de la transcription

Certaines interactions à la boucherie tout comme à la boutique n'ont pas été retenues. Bien qu'ayant lieu dans un site commercial, il ne s'agissait pas d'interactions de commerce à proprement parler, mais de conversations entre les commerçants eux-mêmes et/ou d'une personne extérieure au commerce (ami ou parent de l'un des commerçants) et elles n'étaient pas pertinentes du point de vue de notre étude.

Pour d'autres interactions, l'enregistrement n'était tout simplement pas assez bon et ne permettait pas de récupérer la majeure partie du matériau audio – la présence des bruits environnants liés au site (réfrigérateur à la boucherie, bruit de la circulation routière à la boutique, musique ou radio dans les deux sites) ainsi que le fait qu'à certains moments les participants s'éloignent de l'enregistreur (Merritt 1976 : 322) rendent la transcription difficile voire impossible, nous avons donc été amené à rejeter un certain nombre d'interactions.

Certaines interactions n'ont pu être non plus retenues car il était difficile au niveau des cadres participatifs d'établir clairement qui s'adressait à qui. On sait en effet que les situations de polylogue sont nombreuses dans les IC, comme le souligne Traverso (2007 : 29) ; dans de nombreux cas plusieurs vendeurs ou employés sont présents dans le site ; plusieurs clients également. On peut donc avoir des situations de polylogue, lorsque deux commerçants servent un même client par exemple, mais également des dialogues se déroulant en parallèle, un commerçant sert un client pendant qu'une interaction similaire a lieu entre un de ses collègues et un autre client (les croisements sont évidemment possibles, un des participants à l'interaction A intervenant dans l'interaction B ou vice versa, le temps d'un module conversationnel ou d'un échange de *small talk* développé conjointement par les participants à l'interaction A et ceux de l'interaction B).

Notons également qu'au-delà du problème d'identification des participants, ces interactions posent parfois des difficultés au niveau de leur découpage en raison du fait qu'elles ne sont pas toujours linéaires : un client B entre dans le site tandis qu'une interaction entre Co et un client A est déjà en cours, démarre alors une interaction entre Co et B (avant que l'interaction entre Co et A soit terminée). Cet enchâssement des interactions peut évidemment poser des difficultés lors de la transcription : difficultés dans certains cas à établir les schémas participatifs et difficultés parfois à délimiter le début et la fin de l'interaction. Ces difficultés ne sont pas après plusieurs écoutes insurmontables et sont liées à la nature authentique de ces données, que l'on ne rencontrerait pas si l'on opérait à partir de jeux de rôles ou d'expériences. Elles sont autant de contingences liées au choix d'utiliser des données authentiques.

Si l'on peut regretter que l'intégralité du matériel verbal n'apparaisse pas dans la transcription, la part de données ne pouvant être recueillies reste minime et ne nuit en rien à la représentativité du corpus – cette perte constitue en quelque sorte le prix à payer pour avoir un matériel authentique.

Evoquons pour finir la question de la subjectivité du transcripateur quand il est aussi analyste : même si l'analyse est réalisée après le processus de transcription, l'analyste n'aborde pas le processus d'élaboration de la transcription sans avoir formulé de façon plus ou moins consciente un certain nombre d'hypothèses qui risquent d'influencer son traitement des données brutes. L'idéal est bien sûr, comme le préconise Blanche-Benveniste (1997), d'avoir recours à plusieurs transcripateurs. Si nous avons réalisé nous-même nos transcriptions sans aucune aide extérieure, nous avons consulté un natif pour les segments qui nous paraissaient obscurs. Nous les avons écoutés ensemble à plusieurs reprises en compagnie ce qui nous a permis de confronter nos interprétations afin d'arriver à un résultat aussi fidèle que possible. Les transcriptions ont également été relues par le même natif.

## Conclusion

Nous avons dans ce chapitre présenté les sites sélectionnés pour notre étude. Nous avons passé en revue un certain nombre de difficultés liées à la représentativité des corpus et à la variation interne, ainsi qu'à leur comparabilité (difficultés essentiellement méthodologiques). Nous avons abordé certains problèmes juridiques et éthiques que

posent le recueil et la diffusion de données naturelles. Nous avons également fait mention des difficultés techniques que pose l'enregistrement des données, toutes les données ne pouvant être traitées aisément puisque certains éléments demeurent difficilement audibles ou parce qu'il est parfois difficile sans disposer des données visuelles d'établir qui s'adresse à qui. Ces difficultés sont liées à la nature même des données, les interactions observées n'ont en effet pas pour vocation d'être l'objet d'enregistrements. Si cela n'est certes pas impossible, l'exercice nécessite néanmoins un certain nombre d'ajustements de la part du chercheur.

# **Chapitre 3. LES SEQUENCES**

## **ENCADRANTES : LA SEQUENCE**

### **D'OUVERTURE**

Comme on le sait, les interactions comportent généralement deux séquences encadrantes qui viennent baliser leur début et leur fin : la séquence d'ouverture et la séquence de clôture (Kerbrat-Orecchioni 2005 : 243). Ces séquences qui encadrent ce qu'il est convenu d'appeler le corps de l'interaction, principalement constitué dans les IC par la séquence transactionnelle, se caractérisent par un degré de ritualisation particulièrement élevé et constituent un « temps fort de l'interaction » (Kerbrat-Orecchioni 1990). Nous nous concentrerons dans ce chapitre sur les séquences d'ouverture et aborderons les séquences de clôture dans le chapitre suivant. L'acte de langage que constitue la « salutation » étant dans nos corpus français et britanniques l'ouvreur verbal le plus fréquent, c'est sur cet acte de langage que nous nous pencherons tout particulièrement<sup>54</sup>.

Nous envisagerons dans un premier temps la fonction du rituel de salutation dans l'interaction (notre réflexion s'inspirera de la réflexion menée par les ethnographes et les anthropologues ; nous nous appuierons évidemment sur les travaux de Goffman). Nous aborderons certaines caractéristiques de la salutation en tant qu'acte de langage (revenant en particulier sur la réflexion menée par Searle dans le cadre de la théorie des actes de langage), observations que nous mettrons en relation avec la réalisation séquentielle des salutations (puisque comme on le sait la CA a porté une attention particulière aux séquences d'ouverture et de clôture). Cette réflexion, si on la voudrait originale, doit évidemment beaucoup aux travaux de Catherine Kerbrat-Orecchioni et à la réflexion qu'elle a menée sur les séquences encadrantes dans le contexte de l'ADI.

Nous examinerons ensuite plus spécifiquement les salutations dans les IC. Après avoir brièvement considéré certaines caractéristiques des salutations dans les IC, nous aborderons la réalisation de cet AL dans nos corpus et l'analyse comparative des données françaises et britanniques. La comparaison portera sur la fréquence de

---

<sup>54</sup> Notons que dans son chapitre sur la politesse dans les petits commerces français, Kerbrat-Orecchioni (2005 : 243) présente « l'acte dit de 'salutation' » comme « l'ouvreur 'par excellence' » de l'échange verbal.

l'échange de salutations dans les interactions observées dans les deux pays, et de manière générale sur l'organisation de la séquence d'ouverture : répartition des tâches en fonction des rôles des participants (qui initie l'échange ?), échanges inachevés (troncation partielle ou troncation complète), formulations utilisées par les interactants dans les deux langues. Nous aborderons également les formes nominales d'adresse utilisées dans les deux langues ainsi que les questions sur la santé qui apparaissent dans la séquence d'ouverture. Ce parcours devrait nous permettre d'évaluer si les différences observées relèvent uniquement du fait que l'on utilise dans les deux langues des moyens linguistiques différents mais répondant aux mêmes fins – nous verrons que certains marqueurs en apparence « équivalents » en langue s'avèrent au regard des données avoir des valeurs pragmatiques différentes (différences *d'ordre pragmatolinguistique*) – ou si au contraire les différences observées relèvent de manières différentes de concevoir l'entrée en interaction dans les deux cultures (différences *d'ordre sociopragmatique*).

## **1. Considérations générales sur les séquences encadrantes**

### **1.1. Fonction du rituel de salutation**

Si toutes les communautés linguistiques ne disposent pas d'items lexicaux ou de formules routinisées utilisées uniquement pour réaliser le rituel d'ouverture – certaines cultures ne possédant pas de « formules de salutation » telles que « hello » ou « bonjour » mais utilisant des *greeting questions* (Kerbrat-Orecchioni 2001 : 209 nous signale par exemple qu'en Corée, c'est par le biais de formules telles que : « avez-vous bien dormi ? », « avez-vous mangé ? » ou autre questions de ce type que l'on réalise le rituel d'ouverture) – on constate néanmoins que toutes les cultures du monde semblent bien posséder des routines d'ouverture permettant de réaliser le rituel d'ouverture (Duranti 2001). Soulignons que les « questions-de-salutation », à la différence des formules de salutation, peuvent potentiellement être utilisées à d'autres moments de l'interaction et avoir la valeur d'une vraie demande d'information (Duranti 2001). De manière schématique, on opposera donc les langues possédant des formules de salutations, c'est le cas du français et de l'anglais, à celles qui utilisent des *greeting*

*questions* pour réaliser le rituel d'ouverture. Il convient de distinguer les « questions-de-salutation » évoquées ici et les « salutations complémentaires » que l'on observe en français et dans de nombreuses autres langues (questions de type « comment allez-vous ? », « ça va ? ») sémantiquement proches des énoncés que constituent les questions-de-salutation de type *avez-vous bien dormi ? avez-vous mangé ?* mais pragmatiquement différentes : la valeur pragmatique de la salutation complémentaire oscillant entre celle d'une vraie question et celle d'une salutation, salutation qu'elle ne fait d'ailleurs le plus souvent qu'accompagner, tandis que dans le cas de la question-de-salutation, on est bien dans la phase principale du *greeting ritual*, Kerbrat-Orecchioni 2001 : 178-179). Nous reviendrons sur la distinction entre « salutation complémentaire » et question-de-salutation dans la suite de ce chapitre. Retenons pour l'instant l'universalité du rituel d'ouverture, en soulignant que ces *routines* d'ouverture sont parmi les premières routines apprises par les enfants et par les apprenants de langues étrangères (Duranti 2001)<sup>55</sup>.

Comme le signale Duranti (2001), les anthropologues ont généralement mis en avant la notion de « communion phatique » introduite par Malinowski pour expliquer la fonction « sociale » des rituels d'ouverture : « a type of speech in which ties of union are created by a mere exchange of words » (Malinowski, 1972:151) ; Malinowski ajoute à cela que les énoncés en question ne sont pas le produit d'une réflexion (il ne s'agit pas pour le locuteur de communiquer un contenu propositionnel), leur rôle est davantage d'assurer la « communion » entre les participants à l'interaction – c'est moins d'un échange d'idées que d'un échange rituel signalant l'appartenance à un même groupe dont il s'agit, comme le précise John Lyons : « This felicitous expression (communion) emphasizes the notion of fellowship and participation in common social rituals » (Lyons 1981 : 143).

De manière générale, les travaux des anthropologues montrent que les salutations sont liées à l'établissement et au maintien de la relation entre les interactants ; en se livrant à ce rituel, les interactants signalent leur bonne disposition envers leur(s) interlocuteur(s)

---

<sup>55</sup>L'extrait suivant tiré d'un récit de voyage en Afghanistan fournit une illustration des différentes formes que peut prendre le rituel d'ouverture, et des difficultés qu'il pose du point de vue de sa traduction :

Finally a soldier marched in and, holding his right hand to his chest, said, 'Salaam aleikum. Chestor hastid? Jan-e-shoma jur ast? Khub hastid ? Sahat-e-shoma khub ast ? Be khair hastid ? Jur Hastid ? Khane kheirat ast ? Zinde bashi.'

Which in Dari, the Afghan dialect of Persian, means, 'Peace be with you. How are you? Is your soul healthy? Are you well ? Are you healthy ? Are you fine ? Is your household flourishing ? Long life to you.' Or: 'Hello.'

Rory Stewart, *The Places in Between*, Picador, 2005:49.

– pour Firth par exemple, les salutations permettent à L de reconnaître son interlocuteur comme « *socially acceptable* », leur fonction principale étant de permettre « the establishment of the other person as a social entity, a personal element in a common social situation » (Firth 1972 cité par Duranti 1992 : 658)<sup>56</sup>. En saluant son interlocuteur, L signale qu'il est disposé à interagir avec A (aussi furtive l'interaction puisse-t-elle être), la salutation a alors valeur d'anti-menace<sup>57</sup>. En tant que rituel, la salutation est un moyen conventionnel pour L de manifester à A son « respect » et sa « considération »<sup>58</sup>.

Comme on le sait, l'idée que toute forme d'interaction comporte un aspect anxiogène, et qu'il est donc nécessaire pour les interactants de signaler à leurs interlocuteurs qu'ils sont bien disposés envers eux pour pouvoir entrer en interaction et maintenir l'échange, occupe une place centrale chez Goffman (via notamment la notion de face). Cette idée est d'ailleurs au cœur même des notions de rituels et de politesse, ce que Kerbrat-Orecchioni nous rappelle dans les termes suivants :

*Il importe en effet de rappeler, à la suite de Goffman, que la notion de politesse est logiquement indissociable de l'idée d'une fragilité intrinsèque des interactions, et d'une vulnérabilité constitutive des interactants : c'est dans la mesure où l'on admet que toute rencontre sociale est "risquée" pour les acteurs qui s'y trouvent engagés (risque pour eux de se sentir menacés, embarrassés ou humiliés) que l'on doit corrélativement admettre l'universelle nécessité de ces mécanismes compensatoires que sont les rituels de politesse. (Kerbrat-Orecchioni 2002 a : 1)*

Les rituels d'ouverture et de clôture apparaissent alors comme un moyen efficace de réguler un moment de l'interaction pour lequel la charge émotionnelle est relativement forte ; par ailleurs, en tant qu'échanges routinisés, ils permettent aux interactants d'ajuster leur comportement d'une manière relativement économique – les formules routinisées (telles les formules de salutation ou les questions-de-salutation) leur fournissent un matériau verbal « prêt à l'emploi » pour gérer la rencontre à moindre coût psychologique et cognitif (Coulmas 1981). Notons également que pour Goffman, comme nous l'avons

---

<sup>56</sup>Duranti (2001 : 215) signale par ailleurs que dans certaines sociétés, les enfants et les serveurs ne sont pas salués puisqu'ils ne sont pas considérés comme des « proper conversationalists » et ne méritent donc pas cette attention particulière que constitue la salutation, réservée aux personnes avec lesquelles L est prêt à « converser ».

<sup>57</sup> A titre indicatif, Duranti (2001) souligne également que les chercheurs en éthologie qui se sont penchés sur ces séquences ont montré certaines similarités entre le comportement non verbal des humains lors des entrées en interaction et celui des animaux lors des prises de contact. Les animaux lorsqu'ils sont bien disposés les uns envers les autres utilisent des postures et des mimiques faciales dont quelques-unes ne sont pas sans partager certaines caractéristiques avec celles des humains.

<sup>58</sup> « Le rituel est un acte formel et conventionnalisé par lequel un individu manifeste son respect et sa considération envers un objet de valeur absolue, à cet objet ou à son représentant. » Goffman (1974 b : 73)

mentionné dans le chapitre 1, les rituels d'ouverture et de clôture constituent des « rituels » d'accès et permettent d'assurer la transition entre un état de non interaction et une activité conjointe ; ils viennent en ce sens baliser l'interaction :

*Plus généralement, les salutations marquent une transition vers une augmentation de l'accès mutuel, et les adieux, vers une diminution de celui-ci, il est donc possible de les couvrir d'une seule définition : ce sont des parades rituelles qui marquent un changement du degré d'accès mutuel. (Goffman 1973a : 82)*

Les rituels d'ouverture constituent donc de façon générale un acte de reconnaissance d'autrui, une prise en compte de l'autre répondant aux besoins des faces, et se caractérisent du point de vue de leur réalisation et de leur forme par un degré de figement très élevé.

Si l'on peut postuler l'universalité de ces rituels, signalons que la présence des rituels d'ouverture dans toute culture ne veut pas dire pour autant que l'on fasse usage d'un *greeting* lors de toute entrée en contact ni que les règles qui régulent la présence/absence de ce rituel soient les mêmes dans toutes les cultures, ni même dans les toutes les situations de communication au sein d'une même culture. Comme le signale Kerbrat-Orecchioni (1990 : 49-50), les variations en ce qui concerne la salutation sont infinies, elles concernent en particulier : 1) où saluer ? (certains lieux étant plus propices à la salutation que d'autres, c'est le cas des lieux exigus comme l'ascenseur par exemple), 2) quand saluer ? (uniquement lorsqu'on rencontre quelqu'un pour la première fois de la journée ? « convient-il de réitérer la salutation quand on se rencontre à nouveau le même jour ? »), 3) qui saluer ? (dans quelles circonstances va-t-on saluer un inconnu ? dans quelles circonstances va-t-on éviter de saluer une personne connue ?) et 4) dans quel ordre (lorsqu'il y a deux ou plusieurs interactants, existe-t-il en raison des identités sociales des interactants et de leurs rôles respectifs des règles dictant qui doit initier l'échange ?, et puis bien sûr : 5) comment saluer (de quelle(s) formule(s) verbale(s) routinisée(s) les interactants disposent-ils ? quelles sont les règles d'utilisation de ces formules ? le comportement non verbal est-il dans cette séquence rituelle codifié, et comment ?<sup>59</sup>)

Au niveau de « comment saluer » et des caractéristiques non verbales des rituels d'ouverture notamment, on observe de manière générale un certain nombre de

---

<sup>59</sup> Duranti (1992) montre combien les rituels d'ouverture dans des interactions qu'ils qualifient de *ceremonial* sont dans les îles Samoa hautement codifiés du point de vue du comportement non verbal, l'échange de regards étant totalement tabou et prohibé dans cette séquence lorsque l'un des interactants est un inconnu nouvellement arrivé dans la communauté.

différences entre la France et la Grande-Bretagne. En France, les salutations entre personnes se connaissant déjà s'accompagnent dans un très grand nombre de situations d'une poignée de main ou d'un échange de bises (notons qu'il y a alors contact par le toucher entre les interactants). Si en Grande-Bretagne des gestes similaires existent, ces gestes conventionnels et fortement codifiés sont néanmoins beaucoup moins présents dans des situations identiques aux situations dans lesquelles ils apparaissent en France ; de manière générale, on constate qu'il y a d'ailleurs moins de contact par le toucher dans les interactions britanniques que dans les interactions françaises (Graddol et al. 1994 : 138).

On constate en outre que les gestes qui accompagnent les salutations n'ont pas dans les deux cultures la même valeur : la poignée de main apparaît par exemple en Grande-Bretagne plus formelle qu'en France, tandis que la « bise » est au contraire réservée aux intimes. Notons également que ces gestes ne sont pas nécessairement identiques et qu'il y a des différences qualitatives quant à leur réalisation même (différence au niveau de l'encodage) : on n'échange par exemple en Grande-Bretagne généralement qu'une seule bise (ce qui est très rare en France). Signalons aussi à ce titre le « hug », sorte d'accolade de laquelle la bise est généralement exclue et qui accompagne la salutation ; ce geste, qui est en Grande-Bretagne relativement fréquent dans les séquences d'ouverture entre proches, en particulier lorsqu'ils ne se sont pas vus depuis longtemps, n'a pas d'équivalent en français.

On constate par ailleurs en Grande-Bretagne de grandes différences selon les groupes sociaux. Les gestes de contact tels que la bise et la poignée de main sont quasi systématiques lors de l'échange de salutations dans certains groupes sociaux mais quasi absents dans d'autres<sup>60</sup>. D'après les témoignages de Britanniques que nous avons pu recueillir et d'après les observations de la socio-anthropologue Kate Fox, et notre propre expérience des rituels d'ouverture, les gestes qui accompagnent la salutation sont passablement flous et l'absence de conventions en la matière rend parfois les prises de contact difficiles, en particulier dans les interactions semi-formelles. Fox souligne que les gestes qui accompagnent la salutation à la disposition des interactants, dans le répertoire des gestes de salutation fourni par leur culture, occupent des places

---

<sup>60</sup> Kate Fox (2004: 38) souligne ces différences et les tensions qui en découlent : « The French custom of a kiss on each cheek has become popular among the chattering classes and some other middle- and upper-middle class groups, but is regarded as silly and pretentious by many other sections of society, particularly when it takes the form of the 'air-kiss' » ; notons que ce geste est lui aussi sans équivalent en France.

totallement différentes sur l'axe de la formalité, ces gestes se situant à des extrémités différentes de cet axe. L'on a en effet affaire soit à des gestes qui relèvent d'une grande formalité soit à des gestes qui dénotent une grande familiarité, d'où la difficulté dans les situations semi-formelles de choisir :

*At subsequent meetings, particularly as business contacts get to know each other better, a handshake greeting often starts to seem too formal, but cheek-kisses would be too informal [...] this is excruciatingly English: over-formality is embarrassing, but so is an inappropriate degree of informality. (Fox 2004: 38)*

Fox montre par ailleurs que les interactants doivent constamment négocier le mode sur lequel va être réalisée la salutation, négociation qui donne le plus souvent lieu à des accrocs, ce qui l'amène à conclure que la gêne et l'embarras font en Grande-Bretagne partie intégrante des entrées en interaction :

*In fact, the only rule one can identify with any certainty in all this confusion over introductions and greetings is that, to be impeccably English, one must perform these rituals badly. One must appear self-conscious, ill-at-ease, stiff, awkward, and above all embarrassed. (Fox 2004: 41)*

L'on peut dans une certaine mesure transposer les remarques de Fox dans un contexte français, où le choix du geste à utiliser lors de la salutation n'est pas non plus toujours sans poser problème, la bise pouvant y apparaître trop familière et la poignée de main trop formelle. Cependant, il nous paraît faire peu de doute que ces gestes sont plus clairement codifiés en France qu'en Grande-Bretagne ; un ami britannique ayant vécu en France pendant deux ans nous a confié trouver les codes en la matière beaucoup plus nets côté français, ce qu'il appréciait comme libérateur.

A l'inverse, plusieurs Français vivant en Grande-Bretagne nous ont parlé de leur difficulté à identifier les situations quotidiennes dans lesquelles il doit y avoir contact par le toucher lors de l'entrée en interaction, de la forme que doit prendre ce contact, et du manque ressenti lorsqu'il est absent :

*Moi, je trouve ça froid, si tu touches pas l'autre c'est comme si t'en avais rien à faire. Les gens entrent dans une pièce tu sais pas trop ce que tu dois faire, ils te regardent à peine, te disent à peine bonjour et voilà... j'ai l'impression que même entre Britanniques c'est pas clair. (Anne parlant de ses colocataires et des personnes qu'ils invitent dans la maison qu'elle partage avec eux)*

Au niveau du « quand saluer », certains Français nous ont fait part de leur désarroi face à l'absence de salutations de la part de personnes qu'ils « connaissent » ; soit parce qu'il n'y a tout simplement pas d'échange verbal :

*Je trouve qu'il y a beaucoup de situations dans lesquelles les gens ne te voient pas. Je croise des collègues à la bibliothèque et bien, ils ne me voient tout simplement pas, c'est comme si le radar était pas branché. (Liliane)*

soit parce que l'échange verbal n'est pas précédé d'un échange rituel :

*Si je vois ma chef le matin et qu'il y a eu un truc important la veille, c'est tout de suite 'did you see my email ?' ou 'have you had time to look at the file I sent you ?', tout le monde trouve ça normal mais moi je trouve ça choquant. (Caroline).*

Si ces témoignages demeurent dans une certaine mesure anecdotiques, ils signalent néanmoins des différences importantes, aussi bien quant à la place du rituel dans les sociétés en question (quand saluer) qu'au niveau des moyens (verbaux et non verbaux) mis en œuvre pour le réaliser (comment saluer).

Si les différences présentées ci-dessus n'ont qu'un lien ténu avec celles que l'on observe dans les interactions de commerce, il nous semblait néanmoins nécessaire de mettre notre analyse des séquences d'ouverture dans les IC, et des salutations en particulier, en relation avec ce que l'on observe dans d'autres types d'interactions, afin d'avoir une idée de l'arrière-plan culturel des interactions que nous observons. Etant donné que la salutation en Grande-Bretagne tout comme en France s'accompagne dans les IC très rarement d'un contact par le toucher, on n'anticipe pas de rencontrer des différences significatives du point de vue des gestes qui accompagnent la salutation. Si l'on n'anticipe pas de différences à ce niveau concernant les interactions de commerce, on peut prévoir qu'il y a très certainement des différences à ce niveau dans les interactions de service. En France, il arrive en effet fréquemment dans les interactions de service que la salutation soit accompagnée d'une poignée de mains, dans les banques entre un usager et son conseiller financier par exemple, ce qui est beaucoup plus rare en Grande-Bretagne – notre étude ne portant ni sur le comportement non verbal ni sur les interactions de service, nous n'aborderons pas ce problème particulier.<sup>61</sup> Les

---

<sup>61</sup> Il serait dans le cadre de la comparaison des séquences d'ouverture des IC françaises et britanniques tout à fait intéressant de se pencher sur les manifestations gestuelles qui accompagnent la salutation quand il n'y a pas de contact par le toucher, autrement dit toutes les gesticulations auxquelles on se livre lors de la prise de contact (gestualité communicative donc : la main que l'on agite au moment du départ, le sourire que l'on fait à l'arrivée, le haussement de sourcils, etc.). On semble disposer au niveau de la recherche de peu d'indications concernant ces gestes, et encore moins concernant les différences culturelles entre la France et la Grande-Bretagne à ce niveau. Il nous semble qu'il y aurait pourtant des

observations qui précèdent nous laissent cependant présager un certain nombre de différences quant à ce rituel qui nous paraît beaucoup moins systématique en Grande-Bretagne qu'en France, et qui lorsqu'il est réalisé l'est souvent sur un mode que nous qualifierions de « minimal ».

## 1.2. Les salutations comme acte de langage

Nous avons jusqu'ici évoqué l'aspect routinisé et la valeur rituelle de la salutation et envisagé certains éléments de variation. Abordons maintenant la salutation du point de vue de la théorie des actes de langage. Les salutations proprement dites constituent du point de vue de la théorie austino-searlienne un acte de langage particulièrement intéressant puisqu'il s'agit d'un acte dont le contenu propositionnel est nul (Searle 1969, Kerbrat-Orecchioni 2001). Comme le souligne Searle (1969 : 64) : « In the uttering of 'Hello', there is no propositional content and no sincerity condition », Searle précisant par ailleurs que la condition nécessaire pour réaliser cet acte étant que L vienne d'entrer en contact avec A, l'énoncé ayant pour fonction d'indiquer de façon courtoise la reconnaissance de A par L.

Du point de vue de la valeur illocutoire de cet acte, qui appartient dans la typologie searlienne à la catégorie des « expressifs<sup>62</sup> », nous reprendrons la formulation de Kerbrat-Orecchioni qui décrit cet acte de la manière suivante :

*« par la salutation, le salueur manifeste qu'il prend en compte la présence de l'autre dans son champ perceptif et qu'il est disposé à engager avec lui un échange communicatif même minimal ; si cet autre lui est connu, il manifeste en outre par là qu'il le 'reconnait' » (Kerbrat-Orecchioni 2001 : 111)*

Si l'on peut la définir comme un acte de reconnaissance d'autrui<sup>63</sup>, on doit la distinguer d'actes de langage connexes tels que l'assertion et le vœu. En énonçant par exemple « good morning » un locuteur n'offre pas à son interlocuteur une assertion sur la

---

différences à mettre au jour, les Français ayant tendance à plus gesticuler et à se livrer à davantage de mimiques lors de l'entrée et de la sortie en interaction.

<sup>62</sup> Rappelons que pour Searle :

« The illocutionary point of this class (expressives) is to express the psychological state specified in the sincerity condition about a state of affairs specified in the propositional content. The paradigms of expressive verbs are 'thank', 'congratulate', 'apologize', 'condole', 'deplore', and 'welcome'. » Searle (1985 : 15)

<sup>63</sup> Searle et Vanderveken (1985: 215–16) : « when one greets someone, for example, by saying 'Hello,' one indicates recognition in a courteous fashion ».

matinée en question (l'énoncé ne correspond pas à la forme elliptique d'un énoncé dont la forme pleine serait : « it's a good morning » et qui aurait valeur de commentaire), l'énoncé ne correspond pas non plus à un énoncé de type : « I wish you a good morning » dont la valeur illocutoire serait celle d'un vœu. Si certaines formules votives (« *je vous souhaite un bon jour* ») ont pu évoluer en salutations (« bonjour »), il ne faut pas perdre de vue qu'il y a alors eu changement des valeurs illocutoires de ces formules, ce qu'indique d'ailleurs en français le processus de grammaticalisation (fusion des morphèmes « bon jour » → « bonjour »)<sup>64</sup>.

### 1.3. Les salutations en contexte interactionnel

Comme on le sait, les chercheurs associés à la CA ont contribué à élaborer une approche faisant la part belle au texte interactionnel. Dans cette perspective, l'emphase n'est pas tant sur le sens des énoncés individuels que sur ce qui précède ou suit les énoncés présents dans la « conversation », et de manière générale sur la façon dont les différents énoncés présents dans le texte sont reliés les uns aux autres. La CA a contribué à mettre l'emphase sur *le placement* des énoncés par rapport aux autres énoncés présents dans l'interaction, et sur *les différents types d'enchaînement* que l'on y observe – via notamment la notion de « tour » et de « paire adjacente », cette dernière notion mettant l'emphase sur la contrainte qu'impose la production d'un tour sur la production du tour suivant : la production d'une question dans un tour appelant par exemple la production d'une réponse dans le tour qui suit (Schegloff, Sacks, Jefferson 1974). En répondant à l'énoncé proposé par son interlocuteur dans le premier tour, A indique qu'il est disposé à s'engager dans « l'activité » amorcée par son interlocuteur (changer de sujet, fournir une information, etc.). Si l'on transpose cette analyse à celle de la salutation, il apparaît alors qu'elle ne joue donc pas uniquement un rôle du point de vue de la relation interpersonnelle mais également du point de vue de la gestion de l'activité commune qui est en cours, sa présence relève alors de la nécessité pour les interactants de coordonner

---

<sup>64</sup> Si certaines formules votives ont évolué en formules de salutation, « bonjour » et « bonsoir », notons qu'elles ne sont pas pragmatiquement identiques ; si « bonsoir » peut être utilisé en ouverture et en clôture, « bonjour » ne peut être utilisé qu'en ouverture. Par ailleurs, notons que les formules « bonne journée » et « bonne soirée » sémantiquement très proches de ces deux formules sont pragmatiquement totalement différentes puisqu'elles n'ont pas la même valeur illocutoire : elles ont en effet uniquement valeur de vœu.

leurs actes afin de pouvoir mener à bien une activité co-construite ; la salutation envisagée de la sorte appartient alors à la catégorie des ouvreurs.

Il se dégage en outre des célèbres analyses de Schegloff sur les séquences d'ouverture, qui portent sur les conversations téléphoniques en particulier (Schegloff 1968, Sacks et Schegloff 1973), un autre aspect important des ouvreurs. Ainsi, l'ouvreur verbal répond dans de nombreux cas à une sommation (*summons*) non verbale (la sommation correspondant à la sonnerie du téléphone dans le cas des conversations téléphoniques) ; il constitue en ce sens un acte réactif. On constate que l'on a alors d'un point de vue séquentiel affaire à un échange constitué d'une intervention initiative non verbale (la sonnerie) et d'une intervention réactive composée d'un ouvreur verbal<sup>65</sup>.

Comme le signalait déjà Merritt (1976 : 321), dans les IC, la seule présence du client dans le site semble constituer un « summons » : « a customer's presence functions as a summons for the server's attention. ». Notons que dans certains sites, c'est par exemple le cas à la boucherie Arbury, l'entrée du client déclenche un signal sonore (tintement d'une clochette lorsque le client pousse la porte) qui rend tout à fait explicite la valeur de sommation de l'entrée du client, et qui n'est pas sans rappeler la sonnerie du téléphone rencontrée dans les conversations téléphoniques de Schegloff (1968). Cependant, dans le cas du tintement de clochette signalant l'entrée du client, l'urgence de répondre verbalement à la sommation n'est pas aussi grande qu'au téléphone puisque les interactants disposent d'autres canaux pour communiquer (en particulier le canal visuel) ; le client peut par ailleurs visuellement s'assurer de la présence et de la disponibilité de son interlocuteur sans que celui-ci ne se manifeste verbalement. On pourrait également noter la méta-valeur du signal marquant l'entrée du client dans le magasin : en effet au-delà du fait de simplement marquer l'entrée du client, ce signal indique au client entrant dans le site qu'il est bien dans un site commercial et que l'on va « s'occuper » de lui au plus vite. La sonnerie qui retentit porte alors en elle la transaction à venir qu'elle annonce. L'analyse de Schegloff nous suggère donc que lorsqu'un interactant répond à une sommation par une formule de salutation, ce n'est alors pas tant la reconnaissance de l'autre comme un interlocuteur digne de ce nom qu'il signale, valeur qui correspond schématiquement à celle que l'anthropologie nous a

---

<sup>65</sup> Cet ouvreur verbal peut être spécifique à la situation d'interaction comme « allô » en français qui ne peut être utilisé que comme ouvreur dans le cadre d'un échange téléphonique, ou plus « générique » telle qu'une formule de salutation. En anglais britannique c'est « hello » qui est le plus souvent utilisé comme ouvreur verbal dans les conversations téléphoniques ; « speaking » item verbal spécifique à cette situation, et par ailleurs très formel, est aujourd'hui peu utilisé .

amené à dégager, que le fait qu'il est « *interactionally in play* » (Schegloff 1986: 368). L'ouvreur verbal a de ce point de vue pour fonction de signaler l'ouverture du canal, la disponibilité du locuteur à interagir et sa volonté de coopérer avec son ou ses interlocuteurs dans l'élaboration d'une activité commune.

On voit donc que, si dans les IC comme dans toute interaction, la salutation marque la reconnaissance sociale au sens large du terme (*je vous reconnais en tant qu'individu à part entière et en tant que tel je suis prêt à entrer dans un échange verbal avec vous*), ou lorsque les interactants se connaissent déjà (s'ajoute alors une information supplémentaire que l'on peut gloser de la sorte : *je vous reconnais car nous nous sommes déjà rencontrés*), elle marque aussi dans les IC la reconnaissance de leurs rôles respectifs (dans le sens commerçant-client : *je me présente à vous en tant que commerçant et je suis disposé et disponible pour vous servir*). Au-delà d'une reconnaissance sociale générale, en saluant le client le commerçant indique qu'il a pris note de sa présence et sa salutation signale qu'il va s'occuper de lui : la salutation a alors fonction de repérage et annonce implicitement la transaction à venir, elle n'a pas alors uniquement une valeur interpersonnelle mais est également orientée vers l'activité transactionnelle qu'elle annonce. Il est alors implicite qu'à cette phase rituelle va succéder une phase transactionnelle.

Notons que les analyses des *greetings* dans les séquences d'ouverture proposées par la CA (Schegloff 1968 par exemple) ne font aucune mention de leur valeur rituelle, ce qui correspond au choix effectué par les analystes de la conversation de ne retenir que les valeurs des unités discursives présentes dans la « conversation » (et de ne pas prendre en compte d'éléments externes au texte conversationnel) – il s'agit dans cette perspective de rendre compte de ce que les participants à l'interaction « font ». Il est donc nécessaire dans cette perspective, qui reprend les objectifs ethnométhodologiques de Garfinkel, de s'abstraire de toute interprétation *a priori* puisqu'il s'agit d'adopter le point de vue des participants. Les énoncés ne sont pas abordés en fonction de ce que l'analyste peut anticiper en raison des caractéristiques psychologiques, sociales, culturelles des interactants mais uniquement à partir du texte conversationnel.

Si, comme le souligne la CA, la salutation a effectivement pour fonction d'ouvrir le canal, il est cependant difficile de voir comment on pourrait lui nier toute valeur rituelle. L'analyse de Schegloff a le mérite de souligner certains aspects tout à fait essentiels des séquences d'ouverture, l'importance de la sommation, et le fait qu'elle peut être réalisée

de façon non verbale par exemple. Rien ne nous empêche cependant de considérer la salutation, qui constitue en français et en anglais l'ouvreur verbal par excellence, comme un amalgame de ces différentes valeurs (schématiquement reconnaissance sociale d'une part et ouverture du canal d'autre part), valeurs qui ne sont pas en opposition mais qui peuvent, en fonction du contexte interactionnel, plus ou moins occuper l'avant-scène.

La prise en compte de l'aspect social et rituel nous semble en fait primordiale afin de rendre compte d'une caractéristique essentielle des salutations d'ouverture : leur symétrie. Comme le souligne Goffman (1973), en tant que « civilités », les règles qui gouvernent la salutation sont généralement symétriques. Cela explique que l'on va rencontrer une certaine réciprocité dans les échanges de salutation, et donc qu'à une intervention initiative dans laquelle apparaît une salutation va correspondre une intervention réactive dans laquelle la salutation apparaît également, ce qui permet de faire en sorte que l'équilibre interactionnel soit respecté – on a d'ailleurs très souvent, dans le cas des appels téléphoniques, suite à un premier échange constitué par la sommation (la sonnerie du téléphone, qui constitue l'intervention initiative de l'échange) et la réponse de la personne appelée (intervention réactive), un deuxième échange constitué par un échange de salutations (dont la fonction est alors uniquement rituelle) :

sonnerie → allô

bonjour, c'est... → ah bonjour...

qui illustre la symétrie et la réciprocité de ce rituel – de même dans les IC, on rencontre très souvent un échange ternaire (signal indiquant l'entrée du client et à valeur de sommation → salutation du commerçant → salutation du client).

La prise en compte de la salutation en contexte interactionnel nous amène également à considérer la question de l'enchaînement. La prise en compte de l'enchaînement est en effet tout à fait primordiale pour rendre compte du type d'AL auquel on a affaire et pour en déterminer le fonctionnement (Kerbrat-Orecchioni 2001, 2005). Notons donc, du point de vue de l'enchaînement et du contenu verbal de l'intervention réactive, que la seule possibilité pour l'allocutaire, s'il veut se comporter de manière non marquée et répondre à la salutation, est de retourner la salutation, à l'inverse de ce que l'on observe pour un acte de langage tel que le vœu où il est possible de retourner le vœu mais aussi d'enchaîner sur un remerciement : - bonne journée → merci (Kerbrat-Orecchioni 2005 :

206). D'après Kerbrat-Orecchioni cela s'explique du fait que « la salutation n'est pas considérée comme un FFA doté d'un 'poids' suffisant pour mériter cette manifestation de gratitude qu'est le remerciement. » (*Ibid.*); on a donc dans le cas du couple salutation initiative-salutation réactive affaire à un échange *symétrique* tandis qu'il s'agit dans le cas du couple vœu-remerciement d'un échange *complémentaire* (Kerbrat-Orecchioni 2001 : 66). La réciprocité de ce rituel signifie que si l'échange n'est pas complet, cette troncation est potentiellement menaçante pour la face positive du salueur (nous verrons plus tard que l'on rencontre dans les IC des échanges *incomplets* qui ne constituent pas pour autant des violations du *face-work*).

### Le placement

Notons aussi que les salutations ont un *placement* imposé, en début ou en fin d'interaction. L'analyse des séquences d'ouverture par Schegloff et Sacks signale en effet certaines caractéristiques relatives au placement des énoncés pris en compte – le « positionnement d'un item dans la chaîne syntagmatique est déterminant pour sa signification » (Kerbrat-Orecchioni 2005 : 86). La question du placement soulève celle de l'importance à apporter à ce paramètre du point de vue de la signification des salutations : le sens d'une formule de salutation dépend-il uniquement du placement de cet item dans le texte conversationnel ou la formule de salutation est-elle au contraire porteuse d'un signifié qui se maintient même lorsque la salutation apparaît dans le corps de l'interaction ? Comme le montre Kerbrat-Orecchioni (*Ibid.*), il ne suffit pas, comme les tenants de la CA le suggèrent, qu'un item occupe une *greeting place* pour qu'il s'agisse d'un *greeting* ; de la même manière, cela ne veut pas dire qu'un *greeting* apparaissant dans le corps de l'interaction n'ait pas la valeur d'une salutation (*Ibid.*). Aussi significatif le positionnement soit-il, « une formule telle que 'Bonjour !' ou 'Hi' possède intrinsèquement la valeur d'une salutation » (*Ibid.*).

## 2. Les salutations d'ouverture dans les corpus : analyse des données

Maintenant que nous avons passé en revue certaines caractéristiques illocutoires et interactionnelles des salutations, considérons leur réalisation dans nos corpus en commençant par la fréquence de cet AL dans les deux langues.

### 2.1. Fréquence de la salutation d'ouverture dans les corpus britanniques et français

Tableau 1 : Les salutations dans la séquence d'ouverture

Boucherie Arbury	84%
Boutique Lewes	50%
Boucherie de Villefranche	85%
Magasin de Lyon	85%

*Les pourcentages présentés ci-dessus correspondent aux séquences d'ouverture comprenant au moins une intervention comportant une salutation quel que soit le participant.*

A la lecture de ces résultats, on constate immédiatement que s'ils sont très proches pour la boucherie Arbury, la boucherie de Villefranche et le magasin lyonnais, le pourcentage de salutations est cependant moins élevé à la boutique Lewes – rappelons concernant les résultats obtenus pour les deux sites français, qu'ils sont dans la lignée de ce que l'on observe généralement dans les IC françaises, et ce dans des sites de nature diverse (voir Dumas 2003, Kerbrat-Orecchioni 2005). Si l'on fait abstraction des résultats obtenus à la boutique Lewes, on pourrait donc considérer que le rituel de salutation occupe globalement la même place dans les IC françaises et britanniques – comment cependant interpréter les résultats obtenus pour ce site où 50% des interactions ne comprennent aucune salutation ?

Ces résultats sont déroutants à double titre, ils ne correspondent en effet ni aux résultats obtenus pour l'autre site britannique (la boucherie Arbury) ni à ceux obtenus pour l'autre site présentant des similitudes du point de vue de l'organisation de l'activité

transactionnelle et des produits concernés (le magasin de chaussures lyonnais). Il semble de prime abord que l'on ne puisse donc apporter une explication d'ordre culturel (explication du type *les salutations d'ouverture sont beaucoup moins fréquentes dans les IC britanniques, ce rituel n'occupe pas la même place dans les IC de cette culture*) ni une explication directement liée à la nature du site concerné (*on agit ainsi en raison du script relatif à ce type de site*) puisqu'on observe une différence entre les deux sites déambulatoires. Comme nous allons le voir, il convient afin de pouvoir interpréter les résultats obtenus pour la boutique Lewes de prendre en compte : 1) les particularités de ce site (que nous opposerons dans un premier temps à celles de la boucherie britannique, en nous gardant de toute comparaison avec le site français « équivalent ») ; et 2) les interactions dans lesquelles les salutations ne figurent pas, et ce pour l'ensemble des sites (nous pourrions ainsi évaluer si les facteurs permettant d'expliquer l'absence de salutations sont les mêmes).

Si l'on compare la boucherie Arbury à la boutique Lewes, on note immédiatement un certain nombre de différences concernant l'agencement spatial des deux sites. A la boucherie Arbury, les clients se trouvent immédiatement face au(x) commerçant(s) dès leur entrée dans le site, et d'un point de vue proxémique la distance qui les sépare de ces derniers est relativement faible. La disposition du mobilier – en particulier du rayon réfrigérant où sont disposés les produits, qui est face aux clients et derrière lequel se trouve(nt) le(s) boucher(s) – produit un effet *canalisateur* et oriente immédiatement le client, lorsque le commerçant est disponible, vers l'activité transactionnelle (Traverso 2009 : 28, voir notre chapitre 1 également). Les participants se trouvant immédiatement en situation de face à face, et étant d'un point de vue proxémique relativement proches, on peut aisément supposer que la nécessité de se saluer soit alors plus fortement ressentie que si la distance proxémique était plus grande (que le commerçant soit d'ailleurs immédiatement disponible pour engager l'activité transactionnelle avec le nouveau client ou non : on a en effet des cas à la boucherie Arbury pour lesquels le commerçant qui est affairé avec un autre client salue un nouveau client venant d'entrer dans la boucherie tout en continuant de servir son premier client).

A la boutique Lewes, le site est conçu d'un point de vue spatial dans une perspective différente : celle d'amener les clientes à déambuler librement dans les rayons du magasin. S'il est possible pour les commerçantes de voir entrer les clientes, à partir du comptoir où sont effectués les paiements et où les commerçantes se trouvent

généralement, le comptoir-caisse n'est cependant pas placé face à la porte d'entrée, il est en fait situé en diagonale par rapport à la porte, et à une distance beaucoup plus élevée que le comptoir ne l'est à la boucherie Arbury. Par ailleurs, l'espace entre la porte d'entrée et le comptoir est occupé par des rayons de vêtements qui viennent séparer clientes et commerçantes. Notons également que lorsque les commerçantes ne sont pas derrière le comptoir, elles sont rarement face aux clientes (on peut en fait entrer dans la boutique sans immédiatement les voir), la nécessité de saluer est donc moins fortement ressentie dans ce site. Si les clientes entrent dans la majeure partie des cas dans le champ visuel des commerçantes lorsqu'elles pénètrent dans le magasin, ce n'est pas toujours le cas et il est en fait relativement aisé pour les commerçantes de cette boutique de se comporter comme si elles ne les avaient pas vues (sans que cette « indifférence » ne soit interprétée comme un FTA).

Ces différences observées au niveau du cadre spatial sont évidemment à mettre en relation avec le script relatif aux interactions dans chacun des sites. A la boutique, la cliente n'a pas forcément une idée précise du produit qu'elle désire au moment de son entrée et il est tout à fait légitime pour elle d'entrer dans le site simplement pour « regarder » et flâner dans le magasin (il n'y a pas alors immédiatement d' « interaction focalisée » entre cliente et commerçante mais seulement une « interaction latente »). Si à la boucherie les clients ne savent pas forcément non plus quel(s) produit(s) ils vont acquérir avant d'entrer dans le site, il leur serait cependant mal venu d'entrer dans le magasin uniquement pour voir quels produits sont disponibles et sans avoir une réelle intention d'acheter quoi que ce soit. Notons également qu'à la boutique Lewes, les clientes sont autorisées à se saisir des produits présents sur les étalages, les toucher, les essayer et ce, qu'elles finissent par les acheter ou non. A la boucherie, il est au contraire tout à fait impossible pour le client de « manipuler » le produit avant de l'avoir acheté – le client ne peut d'ailleurs physiquement s'emparer lui-même du produit convoité puisque celui-ci qui se trouve derrière le comptoir où officie le boucher ; le produit par ailleurs nécessite très souvent un découpage, tâche qui incombe évidemment au boucher. Le client est donc à la boucherie plus largement tributaire du commerçant en ce qui concerne l'obtention du produit désiré (obtention qui va par ailleurs systématiquement impliquer une requête verbale du produit par le client). A la boutique, à l'inverse, la cliente peut sélectionner elle-même le produit sans nécessairement passer par l'intermédiaire de la commerçante (cela est évidemment limité aux produits en

rayon ; notons que dans le cas des chaussures, si la cliente veut en essayer une paire, elle doit à ce moment-là formuler une demande auprès de l'une des commerçantes puisque une seule chaussure est disponible sur le rayon).

A la boutique, on constate donc que l'on a affaire à un site où l'étape déambulatoire fait partie du script (et s'inscrit par ailleurs dans l'éthos que les commerçantes mettent en avant et que nous résumerons de la sorte : *bien se vêtir est un art, il est primordial de bien prendre le temps de choisir le produit que l'on désire*), un des objectifs des commerçantes étant de créer un espace dans lequel les clientes se sentent libres de déambuler et d'effectuer leur choix de manière autonome (en les assistant le cas échéant, mais sans leur forcer la main). A la boucherie au contraire, le client se trouve sans l'aide du commerçant tout à fait impuissant du point de vue de l'obtention du produit ; il est alors crucial pour le commerçant de 1) signaler au client qu'il a pris note de sa présence 2) le servir rapidement<sup>66</sup>.

Les différences observées entre les sites au niveau du script nous semblent donc en corrélation avec les différences rencontrées au niveau de la fréquence de la salutation d'ouverture dans les deux sites britanniques. Si la salutation constitue une anti-menace, et a donc valeur de FFA, c'est dans le cas de la boutique un marqueur qui n'est pas sans ambiguïté. Comme on le sait la salutation est aussi dans le cas des IC un ouvreur verbal ayant pour fonction d'amorcer l'interaction focalisée et impliquant la séquence transactionnelle (Traverso 2009). Sans aller jusqu'à considérer qu'en s'engageant dans l'échange verbal on s'engage aussi à acheter, on ne peut nier qu'en engageant l'échange verbal on s'oriente plus naturellement vers un échange transactionnel. L'échange verbal peut tout au moins du point de vue de la commerçante être un moyen de poursuivre les buts qui lui sont propres (vendre un maximum de produits). Amorcer un échange conversationnel de type *small talk* précédé d'un échange rituel de salutations peut par exemple être un moyen efficace pour la commerçante d'amener en douceur un thème lié à la transaction ; ce qui veut dire que du point de vue de la cliente, refuser d'entrer dans l'échange verbal constitue une stratégie efficace pour conserver son autonomie et sa liberté de choix.

---

<sup>66</sup> Comme le souligne Traverso pour un site dans lequel l'activité de vente est organisée de façon similaire :

On peut d'ailleurs signaler que les quelques fois où la vendeuse fait attendre le client alors qu'il n'y a pas d'autre client dans le magasin, l'interaction commence par une excuse. (Traverso 2009 : 45).

La commerçante, dans un site tel que la boutique Lewes, se trouve en fait face à une double-contrainte : 1) se montrer polie et formuler une salutation pour montrer sa bonne disposition envers la cliente (acte orienté vers la face positive de cette dernière, et répondant par ailleurs aux normes socio-culturelles de leur communauté), et 2) respecter la liberté de la cliente de flâner et de prendre son temps (autrement dit respecter son autonomie et ne pas enfreindre son territoire : face négative). Afin de négocier cette double-contrainte, la commerçante va donc se garder de trop appuyer la salutation, et éviter de donner aux clientes l'impression qu'elle est en train de leur forcer la main. Elle va ainsi éviter les grosses effusions et effectuer la salutation sur un mode « minimal ». Si l'enregistrement audio ne permet de le vérifier, on peut faire l'hypothèse que la salutation soit alors réalisée uniquement de façon non verbale (par le biais d'un regard ou d'un sourire), on peut imaginer que la volonté de respecter l'autonomie de la cliente aille même dans certains cas jusqu'à l'évitement de la réalisation de cet acte de langage (aucun marqueur verbal n'est alors utilisé, ce qui lorsqu'elles ne sont pas directement en face l'une de l'autre et lorsque la distance proxémique qui les sépare est relativement grande paraît en Grande-Bretagne tout à fait plausible). Pour les mêmes raisons, dans le sens Cl-Co, une salutation trop appuyée peut alors prendre la valeur d'une demande d'aide de la part de la cliente, une réalisation minimale de la salutation est donc là aussi un moyen pour la cliente de s'assurer qu'il n'y a pas d'équivoque quant à l'interprétation à donner à sa salutation.

Ces observations nous montrent donc que dans le cas des IC comprenant une phase déambulatoire, il y a au niveau de la salutation d'ouverture du point de vue du commerçant un conflit entre la prise en compte de son partenaire d'interaction et le respect de l'autonomie de ce dernier, et, dans le sens Cl-Co, entre le désir de « reconnaître » le commerçant et celui de préserver sa propre autonomie. A cette situation viennent se greffer des préférences culturelles.

Face à cette double-contrainte, on peut considérer de façon schématique que deux possibilités s'offrent aux interactants : soit privilégier la face négative de son interlocuteur, ou la sienne, et ne pas réaliser le rituel ; soit favoriser sa face positive, et le réaliser. On peut en théorie postuler que dans les cultures ayant une prédilection toute particulière pour la nécessité de respecter l'autonomie d'autrui (plus grande sensibilité

de la face négative), on va tendre à réaliser l'acte de salutation sur un mode minimal<sup>67</sup> voire à ne pas le réaliser du tout (stratégie d'évitement) tandis que dans les cultures accordant plus d'importance à la face positive, on va réaliser cet acte plus systématiquement et sur un mode quelque peu différent. Comme de nombreux actes de langage, en contexte la salutation n'est pas sans une certaine ambivalence du point de vue du travail de figuration. Si la salutation est orientée vers la face positive et constitue un FFA, en tant qu'incursion dans le territoire de son interlocuteur, elle n'en constitue pas moins un FTA. Si l'on reprend l'opposition très souvent invoquée en pragmatique contrastive entre cultures relevant de la politesse positive et celles relevant de la politesse négative (Brown et Levinson 1989, Ogiermann 2009) – à considérer que l'on peut opposer les cultures sur cet axe et de façon aussi catégorique – on peut alors postuler que dans les cultures qui accordent davantage d'importance à la face négative, la salutation parce qu'elle peut être ressentie comme une intrusion (c'est-à-dire comme un FTA) ne va pas apparaître aussi systématiquement que dans les cultures qui ont une prédominance pour la face positive ; son absence étant justifiée par la volonté de ne pas heurter son (ses) partenaire(s) d'interaction. A l'inverse, dans les cultures dans lesquelles on accorde une plus grande part à la face positive, la salutation va être plus systématique et du même coup son absence sera perçue comme une impolitesse (ou tout au moins comme une plus grande impolitesse que dans les cultures relevant de la politesse négative) – rappelons qu'il n'y a pas d'absolu en la matière puisqu'il n'y a pas de culture dans laquelle seule la face positive ou la face négative soit prise en compte (Kerbrat-Orecchioni 1994) : quand nous évoquons les cultures relevant de la politesse négative il s'agit évidemment de cultures dans lesquelles on accorde plus d'importance à la face négative qu'à la face positive mais pas exclusivement.

Ainsi, le fait que les salutations d'ouverture soient moins présentes dans les interactions de la boutique Lewes relève semble-t-il en grande partie des caractéristiques de ce site, il faut néanmoins mettre en relation les contraintes imposées par le site (en particulier

---

<sup>67</sup> Comme nous le verrons lorsque nous nous pencherons sur les énoncés dans lesquelles figurent les salutations (type de formule de salutation utilisée, utilisation de formes nominales d'adresse), et comme nous l'avons suggéré plus haut, la salutation est à la boutique Lewes réalisée systématiquement sur un mode que nous avons qualifié de « minimal » (on va par exemple au niveau de la formulation utiliser « hello » plutôt que « good morning » et éviter d'utiliser une forme nominale d'adresse). Cette réalisation « minimale » apparaît alors comme un moyen efficace de résoudre le problème que constitue la double contrainte précédemment évoquée, la réalisation de la salutation répondant aux besoins socioculturels et aux normes en vigueur dans la communauté observée (selon lesquelles du point de vue de la face positive il faut réaliser ce rituel), la réalisation de cet acte de langage sur le mode minimal permettant de répondre aux contraintes imposées par le cadre situationnel (du point de vue de la face négative, il faut respecter l'autonomie de la cliente).

dans le cas des sites où la déambulation fait partie du script) avec l'importance accordée respectivement à la face positive et à la face négative dans les deux cultures.

Afin de poursuivre l'exploration de ces questions, considérons de plus près les interactions ne comprenant pas de salutations dans nos corpus français et britanniques. On constate lorsqu'on se penche sur les séquences de nos deux corpus français dans lesquelles les salutations ne figurent pas que l'absence de salutation (assez rare, comme nous l'avons vu) est toujours en corrélation avec la présence d'autres clients – le commerçant étant affairé avec d'autres clients au moment de l'entrée du nouveau client, il n'est pas disponible et n'est pas alors en mesure de répondre à la sommation que constitue cette entrée. Notons que l'absence de salutation n'est de manière générale observée dans les corpus français que dans ce cas de figure particulier ou lorsqu'il y a urgence ou lorsqu'on a affaire à une demande atypique (personne entrant dans un bureau de tabac pour demander de la monnaie par exemple, Dumas 2003). On peut donc déduire que la salutation d'ouverture est en France ressentie comme nécessaire par les participants et en conclure que son absence lorsqu'elle ne correspond pas à l'un des cas de figure en question et que le commerçant est disponible constitue alors une impolitesse.

Côté britannique, la situation apparaît quelque peu différente. A la boutique britannique les résultats obtenus montrent que non seulement les salutations sont absentes d'un grand nombre d'interactions (la moitié d'entre elles), mais surtout qu'elles sont absentes d'interactions pour lesquelles au moins l'une des commerçantes est disponible lors de l'entrée de la cliente dans le site (on les entend par exemple sur l'enregistrement se déplacer dans le magasin ou chantonner). L'entrée de la cliente ne coïncide par ailleurs pas avec des moments de grande affluence où les commerçantes seraient occupées à servir d'autres clientes, rien ne semble *a priori* empêcher qu'il y ait salutation. On observe en outre que lorsqu'il y a absence de salutation cela ne semble pas créer de malaise particulier. On ne saurait donc considérer qu'il s'agit d'interactions atypiques relevant de comportements marqués – rien n'indique dans le texte conversationnel qu'il y ait un quelconque agacement de l'une ou l'autre des participantes, le ton utilisé par la cliente et par la commerçante est courtois et respectueux, en dépit de l'absence de salutation (voir l'interaction 12 par exemple). Une réalisation minimale de la salutation (pouvant aller jusqu'à l'évitement) n'apparaît pas dans ce site comme une impolitesse puisqu'il est essentiel que l'autonomie des clientes y soit respectée. Rappelons que

l'absence de salutation verbale ne veut pas dire qu'il y ait absence de l'acte ; il est en effet tout à fait possible qu'une salutation non verbale ait lieu (sourire, hochement de tête).

A la boucherie britannique, la situation semble intermédiaire entre ce que l'on observe dans les sites français et ce que l'on observe à la boutique Lewes. La salutation verbale est absente de certaines interactions (13 par exemple) mais comme dans les commerces français, il s'agit alors d'interactions pour lesquelles les commerçants sont déjà affairés avec d'autres clients. On note néanmoins (interaction 30), à la différence de ce que l'on observe à la boucherie française, que la salutation verbale peut être absente de l'interaction sans aucune raison apparente, on n'est en effet ni dans une situation d'urgence ni dans une situation de grande affluence, l'un des bouchers étant disponible).

Bien que notre objectif ne soit pas de traiter les données non verbales, nos observations menés dans les commerces que nous fréquentons nous ont montrées que lorsque l'absence de salutation n'est pas imputable au fait que le commerçant est indisponible, elle est souvent en corrélation avec un type de comportement non verbal particulier. On observe alors que les clients ne cherchent pas le commerçant du regard lorsqu'ils entrent dans le site commercial, ils n'essaient pas d'établir un contact oculaire et évitent le « eye contact » avec les commerçants, mais ils focalisent leur attention sur les produits présents dans le site<sup>68</sup>. L'échange verbal se limite alors généralement au minimum transactionnel (on constate par ailleurs que lorsqu'il n'y a pas de salutation dans la séquence d'ouverture, il n'y en a pas dans la séquence de clôture non plus, la transaction étant close par un remerciement du client au moment de récupérer la monnaie ou du commerçant au moment de l'encaissement, nous y reviendrons dans le chapitre suivant). Le comportement non verbal, l'absence de regard en particulier, semble donc agir comme un signal. Face à la double-contrainte que constitue le fait de répondre aux besoins du rituel (face positive) et à l'imposition que constitue la réalisation (face négative), on privilégie la non réalisation d'une imposition. Soulignons par ailleurs que l'absence de rituel d'ouverture ne semble pas avoir de répercussions négatives sur le déroulement de l'interaction et sur l'état de la relation interpersonnelle.

---

<sup>68</sup> C'est particulièrement le cas à la boucherie Victoria que nous avons mentionnée dans le chapitre précédent. Ces remarques sont bien sûr très subjectives puisqu'elles reposent sur ce que nous avons pu observer dans certains sites, de l'intérieur, et sans avoir recueilli ces données visuelles de manière systématique.

## 2.2 Répartition des tâches : intervention initiative et intervention réactive

Nous allons tenter d'établir s'il y a dans nos corpus des règles qui gouvernent la séquence d'ouverture du point de vue de son organisation. Nous allons voir en particulier si la salutation d'ouverture est systématiquement initiée par l'un des participants en vertu de la complémentarité des rôles déjà évoquée. On peut en effet s'attendre, notamment pour les sites de type canalisateur, à ce que le commerçant, en position institutionnelle il ait la responsabilité d'initier l'échange, cette initiation verbale faisant partie de son rôle de commerçant qui doit prendre une part très active dans le « pilotage » de l'interaction. De la même manière, on pourrait considérer dans les sites de type canalisateur que les clients, ayant intérêt à ce que les commerçants remarquent leur présence, ils s'empressent d'exécuter la salutation, faisant d'une pierre deux coups : se montrant polis d'une part (*je vous salue*) et signalant leur présence d'autre part en réitérant le *summons* (*je suis là*, et le sous-entendu s'imposant dans ce contexte : *et j'attends que l'on me serve*). Après avoir abordé ces questions, nous nous concentrerons sur les interventions réactives pour voir dans quelle mesure les salutations sont retournées (nous n'aborderons pas dans cette section la question des formulations utilisées).

Tableau 2 : Les salutations initiées par Co dans la séquence d'ouverture

Boucherie Arbury	93%
Boutique Lewes	70%
Boucherie de Villefranche	64%
Magasin de Lyon	81%

Notons que seules les interactions comportant des formules de salutation ont été prises en compte. Aucun autre type d'ouvreur n'est présent dans les corpus britanniques. Dans les corpus français, on constate à l'inverse qu'une forme nominale d'adresse peut être utilisée de façon elliptique en ouverture par le commerçant (« madame ↑ »). Elle a alors

valeur de salutation, c'est le cas par exemple dans l'interaction 9 à la boucherie de Villefranche et dans l'interaction 4 du magasin lyonnais :

Interaction 9 Villefranche

Co 1 : madame ↑

Cl 1 : bonjour (..) moi je voudrais du filet mignon non du des grenadins de veau (..) en filet

Co 1 : des grenadins de veau on a des grenadins de veau (..) combien il vous en faut ↑

Interaction 4 Lyon

((Co 1 et une cliente âgée))

Co 1 : madame

Cl : bonjour j'aurais voulu des nu-pieds (..) je pensais des Méphisto parce que c'est pour mes problèmes de pied droit

Les formes nominales d'adresse à valeur de salutation n'ont pas été comptabilisées dans le tableau ci-dessus. Si l'on ajoutait cette catégorie d'ouvriers aux résultats qui y sont présentés, on observerait alors que 71 % des échanges verbaux sont initiés par le commerçant à la boucherie de Villefranche et 83% au magasin lyonnais. Ces résultats nous indiquent qu'il n'y a pas de différence significative entre les sites britanniques et les sites français du point de vue de l'initiation de l'échange. Les résultats confirment donc de ce point de vue l'hypothèse de la complémentarité des rôles comme l'élément moteur de l'initiation de l'échange. Ce sont en grande majorité les commerçants qui initient l'échange (le plus souvent par le biais d'une salutation), et ce sur les quatre sites observés, le participant en position institutionnelle se devant d'initier l'échange verbal et se montrant du même coup avenant et prévenant.

Concernant les différences de degré que l'on observe entre les deux sites de type canalisateur, l'échange verbal est à la boucherie britannique presque toujours ouvert par Co (94%) et l'on constate un décalage de plus de 20% par rapport aux résultats obtenus à la boucherie française. Il est difficile de savoir si l'on doit imputer ce décalage à une différence culturelle ou s'il tient uniquement à la personnalité de Co 1 (le boucher qui gère la boucherie). Comme nous l'avons déjà mentionné, le boucher en charge de cette boucherie possède une personnalité particulièrement avenante et il semble donc justifié de mettre ce décalage sur le compte de cette idiosyncrasie.

Comparons maintenant ces résultats à ceux obtenus par d'autres chercheurs. Notons tout d'abord que les résultats obtenus pour les corpus français sont dans la lignée de ce que l'on observe généralement pour les sites commerciaux en France (voir Kerbrat-Orecchioni 2005 : 244, Dumas 2003). Dumas (2003) montre par exemple que dans quatre des cinq sites qu'elle observe, l'ouverture verbale de l'échange est endossée par

le commerçant (librairie-papeterie-presse, tabac-presse, banque, bureau de poste) ; la mairie est dans son étude le seul site où le client prend l'initiative de l'échange verbal. Côté anglais, nos résultats s'opposent cependant à ceux obtenus par Anderson (1988) et Ciliberti (1988) pour les demandes de renseignements dans la librairie étudiée pour le projet PIXI – notons néanmoins que dans le site étudié par ces auteurs, il est primordial pour le client de se signaler, sa seule présence dans l'espace où se trouve la personne préposée aux renseignements n'ayant pas valeur de « summons ». Tous les clients dans la librairie ne sont en effet pas tous à la recherche de renseignements. Si du point de vue de la personne préposée aux renseignements chacun d'entre eux constitue un demandeur en puissance, elle sait pertinemment que tous ne sauraient être des demandeurs et elle ne va donc pas tous les saluer puisqu'elle ne doit pas entrer dans une interaction verbale avec chacun d'entre eux. Il est donc naturel dans ce site pour Co de ne pas initier l'échange de salutations et de laisser le client s'en charger. La salutation initiée par le client est alors un moyen pour ce dernier de signaler sa présence et d'engager l'échange verbal. Si elle conserve dans une certaine mesure sa valeur rituelle, c'est bien ici sa valeur de « summons » qui l'emporte.

A la différence de ce que l'on observe dans les petits commerces, en particulier dans les sites de type canalisateur, où la salutation est ressentie comme nécessaire (respect des faces positives), puisque l'on va entrer dans un échange verbal et que l'on est d'un point de vue proxémique dans un lieu plus exigü, on ne salue pas tout le monde, tout comme dans la plupart des situations du quotidien on ne salue pas les inconnus que l'on croise (sauf si on a l'intention d'ouvrir un échange verbal avec eux). C'est donc sur le compte de la particularité du site étudié pour le projet PIXI qu'il faut mettre l'initiation de l'échange verbal, plutôt que sur une préférence culturelle qui s'appliquerait à l'ensemble des sites. On note d'ailleurs que les résultats obtenus par Coupland (1983), pour son étude des interactions dans une agence de voyage britannique, sont très proches des nôtres puisque 80% des échanges verbaux y sont initiés par les employés de l'agence.

Les résultats nous montrent donc qu'en matière d'initiation de l'échange verbal de salutations, c'est davantage à la variation de site et non à la différence culturelle qu'il faut imputer les variations observées.

## 2.2.1. Formes et réalisations séquentielles du rituel d'ouverture

On observe, aussi bien dans les corpus britanniques que dans les corpus français, que lorsque le rituel est réalisé, il est dans la plupart des cas réalisé de façon absolument symétrique, qu'à une intervention initiative de A correspond une intervention réactive de B. C'est ce cas de figure que nous présentons ci-dessous pour les deux langues.

### *Corpus britanniques :*

- 1 On peut avoir une réponse-écho (l'intervention réactive est identique du point de vue de sa forme à l'intervention initiative) :

Interaction 1 Lewes  
((Une première cliente entre...))  
Co 1 : hello  
Cl 1 : hello  
((...suivie d'une deuxième qui l'accompagne))  
Co 1 : hello  
Cl 2 : hello

- 2 Retour de la salutation mais utilisation d'une formule de salutation différente dans l'intervention réactive :

Interaction 7 Arbury  
Co 1 : good afternoon  
Cl : hello (.) can I have 3 more lamb chops please (.) I've got more people for tea (.) I was only in here yesterday (.) not too thick a ones please

- 3 Présence d'une forme nominale d'adresse dans l'intervention initiative, lorsque l'échange est initié par Co (retour de la salutation par le biais d'une formule de salutation différente) :

Interaction 3 Arbury  
Co: good afternoon madam  
Cl: hi (.) um

### *Corpus français:*

- 1 Une réponse-écho (reprise de la même formule de salutation dans l'intervention réactive) :

Interaction 3 Villefranche  
Cl 1 : bonjour euh  
Co 2 : bonjour (..) et alors ↑

- 2 Une réponse-écho avec présence d'une même forme nominale d'adresse dans une des deux interventions qui constituent l'échange voire dans les deux :

Interaction 5 Lyon

Co 2 : bonjour madame

Cl : bonjour madame dites moi je vous apporte les chaussures les escarpins là y a une sorte (...) retenue du pied surtout du côté droit vous pourriez faire quelque chose ↑

- 3 Une salutation formulée de façon elliptique dans l'intervention initiative suivie d'une salutation dans l'intervention réactive :

Interaction 9 Villefranche

Co 1 : madame ↑

Cl 1 : bonjour (..) moi je voudrais du filet mignon non du des grenadins de veau (..) en filet

- 4 Retour de la salutation par le biais d'une formulation elliptique (utilisation d'une forme nominale d'adresse dans l'intervention réactive) :

Interaction 1 Villefranche

Co 1 : bonjour madame

Cle : messieurs-dames

## Conclusion

Dans les deux langues, les interactants utilisent une formule de salutation dans l'intervention réactive. On constate néanmoins qu'en anglais, contrairement à ce que l'on observe en français, les interactants utilisent très souvent dans l'intervention réactive, une formule de salutation différente de celle observée dans l'intervention initiative. En français, une forme nominale d'adresse à valeur de salutation peut apparaître dans l'intervention initiative et dans l'intervention réactive.

Observons pour clore cette section un cas particulier :

Interaction 21 Arbury

*La cliente est vraisemblablement une dame âgée.*

Co 1 : good afTERnoon

Cl: it's a lovely afternoon isn't it ↑

Co 1: that is that's beautiful (..) what can we do for you today madam ↑

Cet exemple est intéressant car plutôt que d'enchaîner avec une salutation dans le deuxième tour, Cl enchaîne avec une assertion (« it's a lovely afternoon isn't it ↑ »). Or cette assertion semble bien constituer une interaction réactive. Il n'y a pas en effet troncation de l'échange mais une sorte de détournement de l'acte de salutation ; comme si la formule de salutation présente dans l'intervention initiative avait valeur d'assertion

(« it's a good afternoon ») sur laquelle CI renchérit. Ce détournement de la valeur illocutoire de la salutation semble suggérer que, contrairement à ce que l'on pourrait observer en français, avec la formule de salutation « bonjour », le sens littéral des morphèmes de base de la formule de salutation anglaise est plus fortement perçu ; le détournement serait en effet en français plus osé. Autrement dit, la présence de « good afternoon » dans l'intervention initiative permet un petit détour ludique que ne permettrait pas « bonjour ».

### 2.2.2. Le retour de la salutation : fréquence de la salutation dans les interventions réactives

Considérons maintenant la fréquence de la salutation dans les interventions réactives. Précisons que les résultats présentés ci-dessous concernent les interventions réactives du client comportant une formule de salutation, dans des échanges initiés par le commerçant.

Tableau 3 : le retour de la salutation dans les séquences d'ouverture

<b>Salutations retournées par CI dans la séquence d'ouverture</b>	
Boucherie Arbury	76%
Boutique Lewes	65%
Boucherie de Villefranche	100%
Magasin de Lyon	70%
<b>Salutations retournées par Co dans la séquence d'ouverture</b>	
Boucherie Arbury	50%
Boutique Lewes	100%
Boucherie de Villefranche	80%
Magasin de Lyon	100%

On constate tout d'abord que les salutations sont majoritairement retournées dans l'ensemble des sites. La salutation constituant un rituel, cela n'est guère surprenant. Comme nous l'avons vu le *face-work* exige que les participants maintiennent l'équilibre interactionnel, équilibre qui implique une certaine réciprocité dans leurs comportements puisque ne pas répondre à la salutation peut constituer un affront (Kerbrat-Orecchioni 2001)<sup>69</sup>. Nous allons considérer en particulier les salutations retournées par CI. En effet,

<sup>69</sup> Réciprocité que Goffman présente dans *Les rites d'interaction* (1973 : 74) de la manière suivante :

les salutations étant initiées dans leur grande majorité par Co, ce sont les échanges initiés par Co qui sont statistiquement les plus significatifs, d'où notre choix de privilégier l'analyse des interventions réactives de Cl.

Si les résultats sont assez proches pour la boucherie Arbury, la boutique Lewes et le magasin lyonnais, on observe en revanche que les salutations de Co sont à la boucherie de Villefranche systématiquement retournées par Cl : la différence obtenue pour les deux sites de type canalisateur (76% à la boucherie Arbury, 100% à la boucherie de Villefranche) est-elle totalement accidentelle ? Doit-on au contraire considérer que cette différence est significative d'un point de vue culturel ? Signalons que les résultats obtenus pour la boucherie de Villefranche sont dans la lignée de ceux observés sur d'autres sites français (c'est en fait le pourcentage de 70% obtenu pour le magasin lyonnais qui apparaît quelque peu surprenant puisque en dessous de ce que l'on observe généralement – chez Dumas 2003 par exemple, les cas de troncation de la salutation sont de l'ordre de 5,3% à la librairie-papeterie-presse ; 6,9% au tabac-presse ; 2,2% à la poste).

En ce qui concerne les sites où elle n'est pas systématiquement retournée : comment interpréter du point de vue du *face-work* l'absence de retour de la salutation ? Correspond-elle à des échanges présentant un type d'organisation séquentielle particulier (présence d'une question dans le même tour que la salutation initiative, réponse à la question dans le tour suivant) venant minimiser voire annuler l'aspect menaçant que constitue l'absence de retour de la salutation ? Autrement dit, a-t-on affaire du point de vue du *face-work* à une réelle troncation de l'échange ?

### 2.2.3. Les séquences dans lesquelles la salutation n'est pas retournée

Après avoir examiné dans leur globalité les résultats obtenus pour la fréquence du retour de la salutation, penchons-nous de plus près sur les échanges incomplets. Comme le signale Kerbrat-Orecchioni (1990 : 235), il y a des cas où le fait de ne pas réagir à un

---

[...] les rituels interpersonnels ont un caractère dialogique dont la marque est différente selon le rite. Quand une offrande rituelle se fait, c'est-à-dire quand un individu signale son implication et sa connexion avec un autre, il incombe au bénéficiaire de montrer que le message a été reçu, que la valeur en a été appréciée, que la relation réelle est bien ce qu'en affirme l'exécutant, que ce dernier a lui-même la dignité d'une personne, et, enfin que le bénéficiaire est d'une nature sensible et reconnaissante.

acte tel que la salutation ne constitue pas une offense et passe au contraire pour normal, il serait donc hâtif de conclure que parce que l'échange n'est pas complet, il y a troncation. On doit en effet distinguer entre inachèvement et troncation : rappelons que la notion de troncation « renvoie à une attente déçue » (*Ibid.*) et à l'idée d'un manque, le fait que l'échange soit incomplet constituant alors un comportement marqué de la part de L (comportement en opposition avec les normes socioculturelles de la communauté à laquelle L appartient). Puisque l'on a un nombre élevé d'échanges incomplets, à la boutique Lewes en particulier, il semblerait surprenant que ces comportements correspondent à des comportements marqués et atypiques, donc à des impolitesses. On voit mal comment un nombre aussi élevé d'interactions pourrait venir déroger aux systèmes des préférences. Afin de répondre à cette question, passons en revue les différents cas de figure d'échanges incomplets :

- 1 L'ouvreur verbal dans l'intervention initiative trouve une réponse non verbale dans l'intervention réactive (sourire). S'il y a troncation de l'échange verbal, il n'y a pas troncation de l'échange à proprement parler. Ce cas de figure peut se produire aussi bien en français qu'en anglais<sup>70</sup>.
- 2 La salutation est absente de l'intervention réactive qui répond à une *greeting question* (question sur la santé) présente dans l'interaction initiative. Ce cas de figure est aussi bien présent en anglais qu'en français.

Interaction 19 Arbury (24 également)  
 Co 1 : good MORning (.) how are you  
 Cl 1: fine thank you

Interaction 1 Lyon  
 Co 1 : bonjour madame (..) comment allez-vous  
 Cl : ça va (..) il fait chaud chez vous

Comme le souligne Kerbrat-Orecchioni, ce schéma séquentiel (absence de salutation dans l'intervention réactive, réaction au deuxième acte de langage) est très fréquent :

*[...] il semble bien que lorsqu'une salutation (et plus encore une excuse) est immédiatement suivie d'un autre acte de langage dans la même intervention, l'enchaînement se fait le plus*

---

<sup>70</sup> La réponse non verbale à un ouvrier nous oblige à nous interroger sur le degré de politesse à accorder à une réponse ne passant pas par le canal vocal. Peut-on considérer qu'elle équivaut à une réponse verbale : est-elle d'un degré de politesse moindre, équivalent voire supérieur ?

souvent directement sur le deuxième acte, l'absence de réactions au premier n'étant pas perçue comme un « manque ». Kerbrat-Orecchioni (2001 : 67)

Etant donné que dans ce cas de figure le deuxième acte (question sur la santé) qui apparaît dans l'intervention initiative a également une valeur rituelle très proche de la valeur rituelle de salutation (à laquelle le client répond dans l'intervention réactive), le non-renvoi de la salutation n'apparaît pas comme un manque et l'on peut considérer du point de vue de la relation interpersonnelle que, en dépit de l'absence de salutation dans l'intervention réactive, un *greeting ritual* a néanmoins été accompli.

- 3 La salutation est absente de l'intervention réactive qui répond à une question de type transactionnel, en anglais comme en français.

Interaction 12 Arbury

Co : good morning madam (..) what can we do for you today

Cl 1: do you have that smoked ham I had the other day ↑

Interaction 2 Villefranche

Cl : bonjour je voudrais savoir si vous avez des amourettes ↑

Co 1 : non

Tout comme avec le cas de figure précédent, il serait excessif de traiter ici les absences de salutation dans le deuxième tour comme des troncations. La salutation serait tout à fait possible dans l'intervention réactive et produirait un effet de politesse, le raccourci que prennent les clients ne saurait être considéré comme une impolitesse dans ces interactions dont la finalité est transactionnelle, et dans lesquelles le principe de célérité joue un rôle essentiel<sup>71</sup>.

- 4 La salutation est absente de l'intervention réactive qui comporte un énoncé ayant valeur de reconnaissance (du point de vue de la relation interpersonnelle).

Interaction 4 Arbury

((Co connaît la cliente.))

Cl: good afternoon

Co 1 : have you come for the free range chicken fill ↑

Cl: have you got any ↑

Co 1 : yes we DO (.) how many would you like ↑

---

<sup>71</sup> On peut également voir dans ce type de raccourci une application du « principe de contiguïté » de Sacks (1987), l'absence de salutation dans l'intervention réactive permettant de ne pas retarder la réponse à la question et de conserver une certaine fluidité dans l'échange.

Du point de vue de la relation interpersonnelle, on peut noter que l'énoncé dans l'intervention réactive du commerçant a ici une méta-valeur de reconnaissance. En posant la question (« have you come for the free range chicken fill »), le commerçant signale implicitement qu'il connaît la cliente puisqu'il sait qu'elle a précédemment acheté un poulet ou émis le souhait d'en acheter un. Cl enchaîne dans le troisième tour à partir de l'énoncé présent dans le deuxième.

Si la salutation n'est pas ici retournée, aucun « manque » ne semble être ressenti par la cliente et la relation interpersonnelle ne semble pas en souffrir. Nous observons donc que s'il y a du point de vue de la forme de l'énoncé absence de salutation, la valeur de reconnaissance que nous avons identifiée comme constituant la valeur principale de cet AL est néanmoins présente. Autrement dit, s'il y a absence du signifiant, la formule de salutation, son signifié, la valeur de reconnaissance, est présent dans le contenu de l'énoncé. Si ce cas de figure n'apparaît pas dans nos deux corpus français, il semble néanmoins tout à fait plausible dans un contexte français et l'on peut facilement supposer que l'examen d'un échantillon de données plus large nous en fournirait des exemples.

5 La salutation est absente de l'intervention réactive, la salutation initiative a une double valeur, celle d'une salutation et d'une sollicitation de la requête.

On sait qu'en français l'utilisation d'un morphème de salutation tel que « (madame) bonjour ↑ » (voire d'un énoncé elliptique dans lequel la forme nominale d'adresse apparaît seule (« madame ↑ », « monsieur ↑ »)) peut en plus de la valeur de salutation se charger d'une valeur pragmatique supplémentaire. Kerbrat-Orecchioni (2005 : 244) parle d'« amalgame pragmatique » montrant que le schéma prosodique de type mélodie descendante, qui correspond à celui que l'on retrouve généralement pour la salutation, est très souvent supplanté dans les IC par un schéma prosodique de type mélodie montante, que l'on retrouve habituellement dans les questions de type oui/non, et qui confère à l'énoncé une valeur de question venant se superposer à l'acte de salutation (d'où la notion d'amalgame) :

*« (Madame) bonjour/ » : la mélodie montante donne à l'énoncé une valeur de question (« Vous désirez ? ») qui vient s'ajouter à la valeur de salutation. Cet amalgame pragmatique permet d'accélérer efficacement le cours des événements (application du « principe de célérité » selon Cosnier & Picard 1992 : 10). Dans ce cas en effet, la salutation réactive est facultative, et Cl*

*peut enchaîner directement par la formulation de la requête, sans que ce raccourci produise l'effet d'une troncation. (Kerbrat-Orecchioni 2009 : 71)*

La salutation a alors, d'un point de vue illocutoire, une double valeur : celle d'une salutation d'une part et celle d'une sollicitation de la requête d'autre part. Cette stratégie discursive permet de répondre aux besoins du *face-work* tout en accélérant le déroulement de l'interaction – elle répond donc aux exigences du principe de célérité et à celles relevant du principe de politesse et permet de pallier la double contrainte qui consiste à se montrer poli tout en agissant vite.

Du point de vue de l'organisation de l'échange, la requête du produit formulée par le client constitue alors une intervention réactive. Par ailleurs, la troncation de l'échange n'est que partielle puisque si le client ne réagit pas explicitement à la salutation du commerçant, il répond néanmoins à la sollicitation de requête de ce dernier et l'on ne peut alors considérer qu'il y a troncation. On retrouve donc un type d'organisation séquentielle identique à celui rencontré en 3.

A titre indicatif, on peut noter qu'à la boucherie de Villefranche (mais cela se produit également dans une moindre mesure au magasin de chaussures lyonnais), lorsque Co utilise un énoncé elliptique tel que « madame », Cl utilise systématiquement une formule de salutation dans l'intervention réactive :

Interaction 9 Villefranche

Co 1 : madame ↑

Cl 1 : bonjour (..) moi je voudrais du filet mignon non du des grenadins de veau (..) en filet

Interaction 4 Lyon

Co 1 : madame

Cl : bonjour j'aurais voulu des nu-pieds (..) je pensais des Méphisto parce que c'est pour mes problèmes de pied droit

Il va de soi que la prosodie joue un rôle primordial dans l'encodage de la sollicitation en français lorsqu'on a affaire au cas de figure relevant de l'amalgame pragmatique : est-il possible que l'on fasse en anglais également une utilisation similaire de la prosodie ? On associe en effet en anglais également les mélodies montantes avec les questions, il semblerait donc plausible que les énoncés de salutation viennent se charger de la valeur de question.

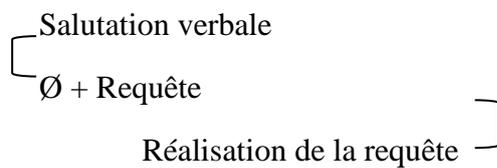
Au regard des exemples ci-dessus, se pose donc la question du type d'organisation séquentielle auquel nous avons affaire :

Interaction 8 Arbury  
Co: hi Lily  
Cl: could you get organic chicken ↑

Interaction 12 Arbury  
Co : good morning madam  
Cl 1: do you have that smoked ham I had the other day ↑  
Co : certainly I've just done some so I'll do that straight away

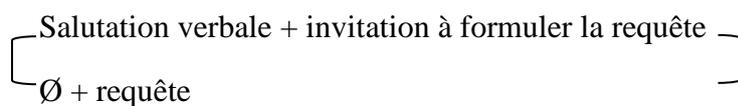
Interaction 26 Arbury  
Co: good afternoon madam  
Cl: =can I have half a pound of chipolatas please

A-t-on affaire à un schéma du type...



dans lequel un échange de salutation qui est ouvert par Co en T1 ne trouve pas de réponse en T2 (échange incomplet puisqu'il y a absence d'intervention réactive), tout dans lequel un nouvel échange transactionnel est ouvert (l'acte de requête correspond alors à une intervention initiative) ?

Ou au contraire à un schéma du type...



dans lequel seul le premier échange est tronqué. On a alors affaire au même cas de figure que celui que nous avons considéré en 3) et pour lequel nous avons vu que ce type de raccourci ne constituait pas une impolitesse. La question est donc de savoir si le commerçant émet un signal particulier pour inviter le client à formuler sa demande.

On constate que l'on n'observe pas dans nos corpus britanniques d'énoncés de salutations avec un schéma prosodique de type mélodie montante. Rien dans la prosodie

ne semble signaler que la valeur illocutoire de question viendrait s'ajouter ou se substituer à la salutation – l'intonation utilisée est invariablement descendante<sup>72</sup>.

L'examen de la prosodie ne nous fournit donc pas d'exemples d'amalgame pragmatique en anglais à la boucherie Arbury. Cela suggère que les exemples de troncation observés correspondent à des troncations complètes, à moins bien sûr qu'un autre moyen de signaler la sollicitation, tel que le choix de la formule de salutation, ne soit utilisé. Nous reviendrons sur les échanges de salutations de la boucherie Arbury incomplets, après avoir pris en compte la formulation des énoncés de salutation et l'analyse des formes nominales d'adresse utilisées par les commerçants, afin de déterminer s'il y a en anglais des cas d'amalgame pragmatique. En ce qui concerne les échanges incomplets de la boutique Lewes, on a cependant affaire à un cas de figure différent puisque certains échanges incomplets ne relèvent pas des cas de figure présentés ci-dessus pour lesquels il n'y a pas véritablement de troncation. En fait, certains des échanges verbaux incomplets que l'on observe dans ce site ne donnent pas lieu à une réponse verbale de la part de l'allocataire (la cliente) ; il est alors tout à fait improbable qu'il y ait amalgame pragmatique dans l'intervention initiative : la salutation de la commerçante ne trouve pas de réponse de la cliente ; cette dernière, dans la phase de l'interaction qui succède la salutation de la commerçante, déambule dans le magasin sans immédiatement échanger de paroles avec la commerçante :

Interaction 6 Lewes

Co 2 : hello

(6 minutes)

Cl 1 : I think I'll have a look at that actually (.) it says size 3 is that about a:

Ce cas de figure est présent dans 50% des séquences dans lesquelles la salutation de Co n'est pas retournée par Cl.

Il se peut évidemment que Cl réponde à la salutation par des moyens non verbaux, nous avons alors affaire au cas de figure 1. Etant donné que nous ne disposons pas des données visuelles, il est tout à fait impossible de vérifier s'il y a eu une réponse non verbale. On peut cependant se poser la question du statut et de la raison d'être de la réponse non verbale ou de l'absence de réponse verbale. Il semble juste de postuler que

---

<sup>72</sup> Comme le montre Wells (2006 : 65-66), il est en anglais tout à fait possible d'avoir une intonation montante avec un énoncé de salutation (excepté lorsque l'énoncé est uniquement constitué de « hi » qui est monosyllabique). D'après Wells, avec une intonation descendante on a affaire à un « straightforward greeting » tandis que la salutation formulée avec une intonation montante exprime « an added interest in the person addressed » (*Ibid.* : 66).

les clientes désirant que leur autonomie soit respectée. Elles vont éviter de formuler une salutation verbale, ou vont avoir recours à une formulation minimale de la salutation ; le risque pour elles étant qu'en formulant une salutation sur le mode « appuyé », leur salutation soit interprétée comme une demande d'aide, ce qui explique qu'elles ne répondent pas toujours à la salutation, ou en tout cas qu'elles n'y répondent pas de façon verbale (nous reviendrons dans la section suivante sur ce que nous entendons par salutation « minimale » et « appuyée »). Lorsqu'elles désirent pouvoir déambuler librement dans le site, elles évitent de forcer le trait sur la salutation afin de ne pas lui donner un caractère trop marqué.

On peut considérer qu'il y a en fait, du point de vue des réponses apportées par CI à la salutation initiative de Co, un continuum en relation avec le sens que les clientes veulent donner à leur réponse :

- pas de réponse verbale ou non verbale de CI. Nous faisons l'hypothèse que ce type de réaction est rare car en opposition avec le principe de réciprocité inhérent à ce type de rituel. Il constitue une impolitesse mais permet à la cliente de conserver toute son autonomie.
- pas de réponse verbale mais réponse non verbale (geste à valeur de salutation qui signale la reconnaissance de son interlocuteur). Ce type de réaction permet à CI de se plier aux besoins du rituel tout en conservant son autonomie.
- réponse verbale (salutation minimale : choix de la formulation, prosodie, emballage mimo-gestuel qui ne signale pas ouvertement la volonté de CI de se lancer dans un échange verbal). Ce type de réaction permet à CI de se plier aux besoins du rituel tout en conservant son autonomie.
- réponse verbale (salutation appuyée : choix de la formulation, « hello » plutôt que « hi » ; prosodie, allongement de la voyelle : « hello:: », emballage mimo-gestuel qui signale un degré d'engagement supérieur à celui observé pour le cas de figure précédent). Ce type de réaction permet à CI de se plier aux besoins du rituel et de signaler par ailleurs à son interlocutrice qu'elle désire se lancer immédiatement dans un échange verbal.

Les observations effectuées ci-dessus, et qui nous montrent que contrairement à ce que l'on observe en France où le retour de la salutation est beaucoup plus systématique, sont à mettre en corrélation avec le fait qu'il y a une plus grande sensibilité de la face

négative en Grande-Bretagne. Etant donné que l'on a affaire à une culture dans laquelle il y a une plus grande sensibilité de la face négative, la salutation appuyée n'est plus alors uniquement mise sur le compte de l'accomplissement du rituel, qui vient répondre aux besoins de la face positive, autrement dit on ne l'interprète pas uniquement comme une salutation, comme ce serait le cas dans un contexte français, mais comme un acte ayant une double valeur illocutoire, celle d'une salutation et celle d'une demande d'aide. Dans une culture moins sensible aux besoins de la face négative mais plus sensible aux besoins de la face positive, la salutation ne va pas se charger de la valeur de demande aussi promptement ; la salutation « appuyée » sera ni plus ni moins interprétée comme une salutation enjouée.

### 3. Formulation de la salutation

Nous allons nous pencher sur les différentes formules de salutation que l'on utilise dans les corpus des deux langues afin de déterminer la valeur pragmatique de ces différentes formulations. Commençons tout d'abord pour les besoins de notre exposé par comparer en langue les formules de salutation susceptibles d'apparaître dans les IC.

Il ne s'agit pas ici de dresser un inventaire complet de l'ensemble des formes pouvant être utilisées dans les deux langues mais de montrer les similarités et les différences que l'on observe au niveau des formes les plus courantes.

#### 3.1 Comparaison des formules de salutation en langue (première approximation)

Tableau 4 : les salutations d'ouverture en langue (formes équivalentes)

<b>Anglais</b>	<b>Français</b>
(Good) morning	Bonjour
(Good) afternoon	Bonjour
(Good) evening	Bonsoir
Hello	Salut
Hi/hiya	Salut

Si l'on compare les formules de salutation les plus usuelles dont disposent les deux langues, on constate que le français et l'anglais présentent des formules de salutations qui semblent *a priori* très proches puisque élaborées sur une base identique (adjectif dénotant une évaluation positive + moment de la journée, comme c'est le cas d'ailleurs dans de nombreuses autres langues indo-européennes : « buenas dias », « buon giorno », « gutten tag », formules qui découlent de ce qui étaient à l'origine des formules votives). A ces formules viennent s'ajouter des formules que l'on utilise dans des situations moins formelles construites sur une autre base (« salut », « hello », « hi » ou « ciao », « hola », « hallo »).

Si pour la première catégorie, comme le montre le tableau ci-dessus, on découpe en anglais la journée en trois périodes (« morning », « afternoon », « evening »), c'est en français seulement sur deux périodes que le découpage s'effectue (jour et soir). Du point de vue de la traduction de ces formes, et malgré leurs similarités sémantiques, elles ne peuvent donc être calquées : bon matin\*, good day\* (formule de salutation qui a existé mais qui est aujourd'hui tombée en désuétude). Ajoutons également pour l'anglais que les formes elliptiques de type « morning », « afternoon », « evening », bien que très peu représentées dans nos corpus sont néanmoins fréquemment utilisées en Grande-Bretagne.<sup>73</sup>

En ce qui concerne les formules moins formelles, on dispose principalement de deux formes en anglais (« hello », « hi » et les formules dérivées : « hiya » et « hi there », moins fréquentes). Comme nous allons le voir, l'utilisation de ces formules moins formelles n'a, dans les IC britanniques, rien d'impossible. En français, dans un registre de langue *a priori* identique, il n'y a qu'une seule formule équivalente (« salut ») – la traduction en français ne permet donc pas de refléter le choix du locuteur d'utiliser « hi » ou « hello », notons que « salut » n'est par ailleurs que très rarement utilisé dans les IC françaises.

---

<sup>73</sup> On en a une occurrence dans l'interaction 24 du corpus Arbury :

Co 2: afternoon

Co 1: good afternoon madam (..) how are you ↑

## 3.2. Les formules de salutation utilisées dans les sites britanniques

La palette des formes utilisées dans les IC britanniques est beaucoup plus large que dans les IC françaises : une seule formule est utilisée en français tandis que trois catégories de formules de salutation apparaissent en anglais :

- 1 La formule « good + moment de la journée » (« good morning », « good afternoon » ; « good evening » n'apparaît pas dans nos corpus), et la formulation elliptique qui s'y rapporte : moment de la journée utilisé seul (« morning », « afternoon », « evening »).
- 2 « hello »
- 3 « hi » et ses dérivés : « hiya », « hi there ».

En observant la fréquence de ces différentes formules, et en relevant qui des commerçants ou des clients utilisent quelle forme, nous allons essayer d'en dégager la valeur pragmatique.

Tableau 5 : les formules de salutation utilisées par les commerçants dans les sites britanniques

	Boucherie Arbury	Boutique Lewes
Good + moment de la journée	80%	0%
Formulation elliptique (« morning »)	3%	0%
Hello	7%	100%
Hi/hiya	10%	0%

On constate premièrement que la formule « good + moment de la journée » est très majoritairement utilisée à la boucherie Arbury. Seules « good morning » et « good afternoon » sont utilisées, « good evening » n'est pas attestée, certainement parce que la boucherie ferme à 17h00, avant que le moment de la journée que l'on peut qualifier par le terme « evening », vers 18h00, n'ait commencé. A la boutique au contraire, « hello » est la seule formule utilisée par Co. Considérons maintenant les formes utilisées par les clients.

Tableau 6 : les formules de salutation utilisées par les clients dans les sites britanniques

	<b>Boucherie Arbury</b>	<b>Boutique Lewes</b>
Good + moment de la journée	15%	0%
Hello	60%	77%
Hi/hiya	25%	23%

Contrairement à ce que l'on observe pour les commerçants, la formule la plus utilisée par les clients est: « hello » (et ce aussi bien à la boucherie qu'à la boutique), suivie de la formule « hi ». La formule « good + moment de la journée » est très peu utilisée par les clients à la boucherie Arbury et totalement absente des séquences d'ouverture à la boutique où elle n'est pas utilisée par Cl (ni comme nous l'avons vu par Co). Il est donc clair que l'utilisation de la formule « good + moment de la journée » est en corrélation avec : 1) la différence de site et 2) la complémentarité des rôles – si les commerçants sont dans les deux sites « au service » des clients, leurs rôles sont quelque peu différents (comme nous l'avons vu, à la boutique les commerçantes n'offrent pas systématiquement aux clientes de les guider dès le début de l'interaction ; à la boucherie au contraire, Co se doit de guider le client autant que possible).

### 3.2.1. Alternance des formules de salutation utilisées par les participants à la boucherie Arbury

Etant donné que la formule « good + moment de la journée » est rarement utilisée par les clients mais qu'elle l'est par les commerçants, on observe dans la majorité des séquences que des formules différentes sont utilisées dans l'intervention initiative et dans l'intervention réactive. A la boucherie Arbury, lorsque le commerçant initie l'échange avec la formule « good + moment de la journée », la formule la plus fréquemment utilisée par le client dans l'intervention réactive est « hello » :

Interaction 5 Arbury  
 Co : good afternoon miss Drew  
 Cl : hello three chicken drumsticks please

Interaction 7 Arbury  
Co 1 : good afternoon  
Cl : hello (.) can I have 3 more lamb chops please I've got more people for tea (..) I was only in here yesterday (.) not too thick a ones please

Ce type de réalisation (Co : « good + moment de la journée » → Cl : « hello ») est le plus fréquemment observé dans le corpus Arbury. L'interaction est initiée de la sorte dans 80% des cas et trouve « hello » pour réponse dans 69%.

Il peut également arriver lorsque le commerçant utilise la formulation « good + moment de la journée » que le client utilise « hi » (ce schéma se produit dans 19% des séquences initiées par Co par le biais de la formule « good + moment de la journée ») :

Interaction 3 Arbury  
Co : good afternoon madam  
Cl : hi (.) um  
Co : what can I do for you

Interaction 25 Arbury  
Co 2 : good afternoon  
Cl : hi (.) two of the chickens' please

ou, plus rarement (6%), « good + moment de la journée » :

Interaction 15 Arbury  
Co : good morning sir  
Cl : good morning

Interaction 17 Arbury  
Co 1 : good morning madam  
Cl : good morning (.) can I have two cuts of ham please

### 3.2.2. Utilisation de « hello » par Co à la boucherie Arbury

Co n'utilise pas « good + moment de la journée » de manière systématique, il lui arrive aussi d'utiliser « hello » ou « hi » (dans 17% des interactions comprenant une salutation verbale de Co). Bien qu'il lui arrive de l'utiliser lorsqu'il ne connaît pas le client, c'est surtout lorsqu'il connaît le client/la cliente (comme le montre ici l'utilisation du prénom et du diminutif) que le commerçant à la boucherie Arbury a tendance à utiliser « hello » ou « hi »<sup>74</sup> :

Interaction 6 Arbury  
Co 1 : hello Lily

---

<sup>74</sup> Du point de vue des combinaisons possibles entre formule de salutation et forme nominale d'adresse, il semble qu'il y ait une préférence pour l'utilisation de « hello » ou « hi » plutôt que de « good + moment de la journée » lorsque le prénom ou le diminutif sont utilisés.

Cl : hello  
Co 1 : how are you ↑  
Cl : fine thank you

Interaction 13 Arbury  
Co 2 : hi Rog  
Cl 2 : hi there

Il lui arrive également lorsqu'il connaît le client d'utiliser « good + moment de la journée », mais il utilise alors un autre type de forme nominale d'adresse que le prénom ou le diminutif (miss/mr/mrs + nom de famille) :

Interaction 5 Arbury  
Co : good afternoon miss Drew  
Cl : hello three chicken drumsticks please

Lorsqu'on se penche sur les séquences dans lesquelles Co utilise « hello » pour s'adresser à un client qu'il ne connaît pas, on constate que l'on a alors affaire à des cas de figure particuliers. Dans l'interaction suivante, il utilise par exemple « hello » pour s'adresser à l'enfant qui accompagne son père (le client principal), et après avoir utilisé « good afternoon » dans le premier tour pour s'adresser à ce dernier, il peut se permettre de se montrer plus familier :

Interaction 10 Arbury  
((Le client est un homme accompagné d'un enfant))  
Co : good afternoon sir  
Cl : all right ↑  
Co : HELLO ((adressé à l'enfant)) what can we get you ↑

Dans l'interaction suivante, l'un des commerçants (Co 2) utilise « hello », mais seulement après que son collègue (Co 1), qui est en charge de la boucherie, a salué Cl au moyen de la formulation « good + moment de la journée » :

Interaction 31 Arbury  
Co 1 : good afternoon madam  
Co 2 : hello  
Cl : hello (.) can I have two lamb chops please

Dans ce dernier cas, on peut considérer que l'utilisation de la formule agit comme une sorte de contrepoids à l'utilisation de la formule plus formelle « good + moment de la

journée » et l'équilibre interactionnel, qui doit être maintenu du point de vue du degré de familiarité, est ainsi respecté<sup>75</sup>.

### 3.2.3. L'utilisation de « hi » par Co à la boucherie Arbury

Comme nous l'avons vu, « hi » est peu utilisé par Co. Cette formule n'est en fait jamais utilisée par Co lorsqu'il ne connaît pas Cl, « hi » est par ailleurs presque toujours combiné avec le prénom ou le diminutif. La seule interaction pour laquelle « hi » n'est pas combinée avec l'utilisation du prénom est l'interaction ci-dessous dans laquelle les formules de salutation « hi » et « good afternoon » apparaissent conjointement dans l'intervention initiative de Co :

Interaction 27 Arbury

Co 1 : hi good afternoon

Cl : hiya

Co 2 : we haven't seen you for a while (.) I thought you'd had a nervous breakdown or something

Rien dans cet échange ne semble signaler qu'il s'agisse ici d'un correctif, il n'y a en effet aucun marquage prosodique particulier signalant que le commerçant se reprenne – « As we noted, a dispreferred responsive move will be marked in its design and inferences may be drawn from the non-occurrence of a preferred response ». (Chevalier and Clift 2008)

Rappelons qu'en vertu du principe d' « organisation préférentielle » que postulent les spécialistes de la CA, principe selon lequel le premier tour appelle un second tour d'un type particulier (ou pour être plus précis, en reprenant la terminologie de Kerbrat-Orecchioni relative à son modèle à cinq rangs : toute intervention initiative sollicite une intervention réactive d'un type particulier). Selon ce principe, l'offre appelle une acceptation de l'offre ; la question ouverte un apport d'information, etc. ; l'acceptation et l'apport de l'information constituant respectivement des « réponses préférées ». D'un

---

<sup>75</sup> Le phénomène observé ci-dessus (utilisation de formules de salutation différentes par les commerçants dans une même séquence) peut également se produire lorsqu'un des commerçants (Co 2) utilise la forme elliptique « afternoon » tandis que l'autre (Co1) utilise « good + moment de la journée » :

Interaction 24 Arbury

Co 2: afternoon

Co 1: good afternoon madam (..) how are you ↑

Cl: too hot

point de vue formel, on constate alors que dans le cas où l'on a affaire à des « preferred second pair parts », elles sont émises par les interactants immédiatement après la fin du premier tour, voire même avant que le dernier tour n'ait été complètement achevé (il n'est pas rare d'observer alors un chevauchement partiel des deux tours) ; dans le cas de « dispreferred second pair parts », on observe à l'inverse des hésitations (voir Sacks 1987). S'il ne s'agit pas ici d'une intervention réactive mais d'une intervention initiative (donc d'une *first pair part*), l'absence d'hésitation nous permet de faire l'hypothèse qu'il ne s'agit pas d'une erreur de la part du locuteur et que l'utilisation des deux formules lui permet d'imprimer à son énoncé des valeurs différentes. En utilisant « hi », L qui connaît A (comme l'indique le reste de l'interaction) utilise une forme en congruence avec le fait qu'ils se connaissent déjà tandis qu'en utilisant « good morning » il se positionne dans son rôle institutionnel – on peut donc envisager que l'utilisation de ces deux formules dans un même tour permet de souligner la nature de la relation tout en renforçant le cadre institutionnel dans lequel se déroule l'échange, la finalité externe de l'interaction étant alors mise en avant.

#### 3.2.4. Les formules de salutation utilisées par Cl à la boucherie Arbury

Comme nous l'avons vu, la formule « good + moment de la journée » est très peu utilisée par Cl, elle est presque exclusivement utilisée par Co (nous y reviendrons dans la section suivante). Dans 85% des cas ce sont « hello » (60%), « hi » et ses dérivés (25%) qui sont utilisées par Cl.

Peut-on dégager des règles concernant l'utilisation de ces formes ? « hello » semble s'imposer comme la forme neutre, dans le sens où cette forme peut être utilisée quelle que soit la formule utilisée par Co, et que Co et Cl se connaissent ou non. Qu'en est-il cependant pour l'utilisation de « hi » ? Cette forme est-elle équivalente à « hello » et/ou véhicule-t-elle un degré de formalité différent ?

Cette forme est principalement utilisée par Cl quand les participants se connaissent et que cette forme est utilisée par Co :

Interaction 13 Arbury  
Co 2 : hi Rog  
Cl 2 : hi there

Interaction Arbury  
Co 1 : hi good afternoon  
Cl : hiya  
Co 2 : we haven't seen you for a while (.) I thought you'd had a nervous breakdown or something  
Cl : ((rires)) no I'm all right thank you

A la différence de ce que l'on observe du point de vue de l'utilisation de cette formule par Co, elle peut être utilisée par Cl lorsqu'il ne connaît pas Co (dans 40% des interactions dans lesquelles Cl l'utilise). Dans l'interaction suivante, Cl utilise « hi » dans l'intervention réactive bien qu'il ne connaisse pas Co et que ce dernier ait utilisé « good afternoon » dans l'intervention initiative :

Interaction 25 Arbury  
Co 2 : good afternoon  
Cl : hi (.) two of the chickens' please  
Co 2 : 2.19 then (..) bye  
Cl : bye

Dans l'interaction suivante dans laquelle Cl, qui ne connaît pas Co, utilise « hi », alors que le commerçant a initié l'échange avec la formule « good + moment de la journée », on remarque que « hi » est suivi de ce qui semble être un correctif :

Interaction 3 Arbury  
Co : good afternoon madam  
Cl : hi (.) um  
Co : what can I do for you

S'il est difficile d'être absolument catégorique quant à l'interprétation de la micro-pause et du « um » qui accompagnent la formule de salutation – marquent-ils l'embarras du client qui après coup se rend compte qu'il n'a pas sélectionné la formule de salutation adéquate ? L'utilisation de cette formule est-elle quelque peu marquée : aurait-il été plus adapté de choisir « hello » ? Avons-nous tout simplement affaire à un client qui hésite quant au(x) produit(s) qu'il désire acquérir ? La question est pour nous de savoir si l'on peut considérer que la formule « hi » est équivalente à « hello » ou si elle possède une valeur qui lui est particulière du point de vue du degré de formalité qu'elle véhicule ? L'interaction ci-dessous, dans laquelle « hi » est utilisé dans le premier tour, semble suggérer qu'il y a une différence entre ces deux formules :

Interaction 1 Arbury  
((Le commerçant connaît la cliente qui est elle-même une commerçante d'un quartier voisin.))  
Cl 1: hi  
Co : good afternoon  
Cl 1: HELLO  
Co : how are you ↑  
Cl 1: could I have some of your ham ↑ please

Il est intéressant de noter que les trois types de formule identifiés apparaissent dans trois tours consécutifs et que nous sommes ici en présence de deux participants seulement. Si l'on fait l'hypothèse que du point de vue de leur degré de formalité, les trois formulations correspondent à trois niveaux de formalité différents : une formulation formelle (« good + moment de la journée »), une formulation neutre ou intermédiaire (« hello »), une formulation plus relâchée (« hi »), on constate que Cl initie en T1 l'échange avec la forme la plus relâchée, salutation à laquelle Co répond en utilisant la forme la plus formelle, avant que Cl ne réitère la salutation en T3 en utilisant la forme neutre (ou intermédiaire). Il semble alors que ce soit la volonté de maintenir l'équilibre interactionnel qui justifie qu'il y ait deux interventions de la cliente dans lesquelles des formules de salutation différentes sont utilisées.

Co ayant répondu à la formule « hi » que Cl a utilisée en T1 (formule relâchée) en utilisant la formulation disponible la plus formelle (« good afternoon »), Cl réitère en T3 la salutation en utilisant une formulation intermédiaire (« hello »). On peut voir dans le choix de cette nouvelle formulation une volonté de rehausser le niveau de formalité de la formulation qu'elle avait utilisée en T1 afin de rétablir un certain équilibre au niveau de la relation et d'éviter tout malentendu. L'utilisation par Cl de « hello » semble fonctionner comme une correction de la formulation qu'elle avait initialement sélectionnée (« hi »), et apparaît comme un moyen d'affirmer sa bonne disposition envers Cl (qui est par ailleurs accentuée par le ton enjoué et l'intonation très marquée qu'elle utilise dans le troisième tour).

Observons maintenant les formes rencontrées à la boutique Lewes, ce qui devrait nous permettre de poursuivre la réflexion.

### 3.2.5. Les formules de salutation utilisées par les participants à la boutique Lewes

Comme nous l'avons signalé, la formule « good + moment de la journée » n'apparaît pas dans ce site (elle n'y est utilisée ni par Co ni par Cl). « Hello » y est en fait la seule formule de salutation utilisée par les commerçantes et elle est utilisée dans 77% des énoncés de salutation des clientes (23% pour « hi »).

« Hello » apparaît dans l'intervention initiative et dans l'intervention réactive dans 77% des séquences comprenant une salutation de Co et une salutation de Cl. Le schéma

séquentiel dont nous présentons une illustration ci-dessous correspond donc à la réalisation prototypique du rituel de salutation dans ce site :

Interaction 1 Lewes  
((Une première cliente entre...))  
Co 1 : hello  
Cl 1 : hello  
((...suivie d'une deuxième qui l'accompagne))  
Co 1 : hello  
Cl 2 : hello

Il est donc clair que « hello » s'impose à la boutique Lewes comme une forme neutre et non marquée. Mais qu'en est-il de « hi » ?

« Hi » est utilisé par Cl même lorsqu'elle ne connaît pas la commerçante, on n'a donc pas affaire à un type de relation différent de celui que l'on a dans les interactions dans lesquelles les clientes utilisent « hello ».

«Hi » peut être utilisé aussi bien dans une intervention initiative de Cl :

Interaction 9 Lewes  
((Deux clientes, Cl1 et Cl2, entrent dans le magasin))  
Cl 1 : hi  
Co 2 : hello

que dans une intervention réactive:

Interaction 8 Lewes  
((Entrée de Cl 1))  
Co 2 : hello  
Cl 1 : hi

Contrairement à ce que laissait supposer l'analyse de l'interaction 1 du corpus Arbury, l'analyse du corpus Lewes nous montre que l'on a affaire à deux formules qui ne semblent pas très différentes du point de vue du degré de formalité qu'elles véhiculent. On aurait pu s'attendre à avoir une opposition entre une formule neutre d'une part (« hello »), utilisée lorsque que les participantes ne se connaissent pas (et que la distance sociale qui les sépare est relativement grande), et une formule plus familière (« hi »), utilisée avec les habitués d'autre part. Or, « hi » est utilisée par les clientes même lorsqu'elles ne connaissent pas les commerçantes, et sans que l'on ait affaire à des clientes atypiques se montrant plus familières qu'elles ne devraient le faire ou essayant de réduire la distance sociale qui les sépare de Co en utilisant une formulation moins formelle.

Comme nous l'avons dit précédemment, il nous semble que l'utilisation de « hi » s'inscrive généralement dans le cadre d'une réalisation minimale du rituel de salutation (on observe alors des comportements para et non verbaux particuliers : on évite l'allongement du son [a] de la diphtongue présente dans cette formule, une gestualité marquée). Cette réalisation minimale de la salutation permet de se plier aux besoins du rituel tout en signalant sa volonté de voir son autonomie préservée, et de déambuler dans le site librement. Si l'utilisation de la formule « hi » nous semble être en corrélation avec une réalisation minimale de la salutation, cela ne veut pas pour autant dire que l'utilisation de « hello » corresponde systématiquement à une salutation « appuyée », par laquelle L signale qu'il veut ouvrir un échange verbal avec A.

L'emballage prosodique et le comportement non verbal jouent de ce point de vue un rôle tout à fait déterminant. Il nous semble néanmoins qu'il y a une forte corrélation entre l'emploi des deux formules et les deux types de réalisation de la salutation.

## Conclusion sur les formules de salutation utilisées en anglais

Nous avons pris comme point de départ à notre analyse l'hypothèse selon laquelle les trois formules de salutation rencontrées (« good + moment de la journée », « hello » et « hi ») sont en distribution complémentaire sur la base du degré de formalité qu'elles véhiculent : la première est plus formelle que la deuxième, elle-même plus formelle que la troisième<sup>76</sup> ; hypothèse que les locuteurs natifs interrogés sur la question confirment. Cette hypothèse si elle s'avère juste en ce qui concerne la valeur de la formule « good + moment de la journée » par rapport à celles des deux autres formules, elle est quelque peu problématique du point de vue de la comparaison de « hello » et « hi ». Comme nous l'avons observé, la formule « good + moment de la journée » est très utilisée par les bouchers, elle est en outre absente du corpus Lewes. S'il serait faux d'affirmer que la formule « good + moment de la journée » se soit spécialisée et n'ait aujourd'hui essentiellement qu'un usage commercial, le degré de formalité qu'elle véhicule signifie qu'elle peut aisément se charger en contexte de diverses valeurs pragmatiques (elle pose un cadre interactionnel particulier : *je suis à votre service*, dans les IC, *je vais parler*

---

<sup>76</sup> On peut voir une corrélation entre le degré de formalité de chaque formule et le nombre de syllabes qu'elle comporte.

*quelque peu longuement*, dans le cadre d'une interaction monologique : cours magistral, présentation). Au-delà de sa valeur de salutation, elle permet de présenter le locuteur comme prenant une part particulièrement active dans l'activité en cours, ce qui signifie qu'en contexte commercial elle peut facilement se muter en sollicitation de la requête. Nous avons précédemment évoqué la question de l'amalgame pragmatique lorsque nous avons considéré les échanges incomplets. Il semble que, dans les IC, certains énoncés de Co comprenant cette formule puissent, en plus de la valeur de salutation, se charger d'une valeur de demande : celle d'une invitation à formuler sa requête (équivalente à : *que puis-je faire pour vous ?*) – nous y reviendrons lorsque nous traiterons les formes nominales d'adresse, dans la section suivante.

Cette hypothèse expliquerait le fait que cette formule ne soit pas utilisée à la boutique Lewes. Il serait malvenu pour Co de l'utiliser dans ce site car elle équivaldrait à une sollicitation de requête, elle représenterait une menace pour l'autonomie de la cliente puisqu'elle signifierait que la phase de déambulation qui lui est normalement accordée, et qui fait partie du script, lui est niée.

L'examen du corpus Arbury nous amène également à conclure que la formule « hello » véhicule un degré de formalité moindre que celle véhiculée par « good + moment de la journée ». Co l'utilise principalement avec des interlocuteurs qu'il connaît déjà, ou bien lorsqu'il a affaire à un interlocuteur avec lequel il peut immédiatement montrer une certaine familiarité, ou, dernier cas de figure, lorsqu'un de ses collègues a déjà utilisé la formule « good + moment de la journée » pour saluer le même client. Notons cependant que si « hello » est moins formel que « good + moment de la journée », cette formule est majoritairement utilisée par les clients de la boucherie, mais également par les commerçantes et les clientes de la boutique. On n'a donc pas affaire à une forme qui ne peut être utilisée qu'entre personnes se connaissant déjà et étant proches. Si les bouchers ont tendance à ne pas l'utiliser avec les clients qu'ils ne connaissent pas, c'est davantage parce qu'ils décident d'opter pour la formule « good + moment de la journée » que parce que la formule « hello » ne serait pas appropriée dans ce contexte (la formule « good + moment de la journée » leur permettant d'apporter à leur salutation un surplus de formalité qui sied à ce type de situation, et invitant le client à formuler sa requête de

produit). « Hello » s'impose donc comme une forme non marquée, tandis que « good + moment de la journée » apparaît plus formel<sup>77</sup>.

Comme nous l'avons vu, la formule « hi » est uniquement utilisée par Co, à la boucherie Arbury, lorsqu'il connaît Cl (la formule accompagne alors le prénom ou le diminutif). Elle est de même principalement utilisée par Cl quand il connaît Co. Notons cependant que s'il y a tout lieu de considérer que cette formule est moins formelle que « hello », elle n'est pas pour autant limitée à des contextes familiaux. Il est tout à fait possible de l'utiliser dans des contextes formels ou semi-formels. On constate d'ailleurs qu'à la boutique Lewes, elle est utilisée par Cl même lorsque Cl ne connaît pas la commerçante. On n'a donc pas affaire à une formule apparaissant uniquement lorsqu'il y a une certaine familiarité et proximité entre les interactants.

Comme nous l'avons dit précédemment, concernant l'utilisation de « hi » à la boutique Lewes, elle s'inscrit dans le cadre d'une réalisation minimale du rituel de salutation et permet aux clientes de réaliser le rituel sans trop s'engager dans l'échange. La réalisation de la salutation est alors caractérisée par un certain laconisme de L, au niveau para et non verbal, et signale que L n'est pas prêt à s'engager dans un échange verbal immédiat. La salutation réalisée de la sorte permet donc de poser un cadre interactionnel particulier (cadre minimal dans lequel la cliente est en pleine autonomie et que l'on pourrait opposer à un cadre dans lequel la cliente se laisse guider par la commerçante). C'est donc d'avantage à ce qu'elle indique au niveau du footing qu'à une différence du degré de formalité que s'explique l'utilisation de « hi » par rapport à « hello ».

### 3.3. Comparaison des formules de salutation utilisées dans les deux langues

L'analyse des corpus nous a montré qu'à l'inverse de ce que l'on observe en anglais, une seule forme (« bonjour ») est utilisée dans les corpus français de façon quasi systématique, et ce à la boucherie de Villefranche comme au magasin de chaussures lyonnais<sup>78</sup>. Contrairement à ce que l'on observe en anglais, ni le site, ni le rôle des

---

<sup>77</sup> Pour ce qui est de la formule elliptique de type « morning »/« afternoon »/« evening », elle nous semble être d'un degré de formalité équivalent à « hello »

<sup>78</sup> « Salut » apparaît dans une interaction à la boucherie de Villefranche, utilisé par un client, mais il s'agit d'un cas déviant. Cette utilisation fait par ailleurs l'objet d'un rappel à l'ordre :

participants n'ont d'incidence sur le choix de la formule de salutation. Les salutations dans les IC françaises ayant déjà fait l'objet d'études par d'autres chercheurs du laboratoire ICAR, nous reprendrons ici l'analyse de Kerbrat-Orecchioni qui résume la situation concernant la salutation (et le choix des formules « bonjour, « bonsoir » ou « salut ») et qui correspond en tout point à ce que l'on observe dans les deux sites français auxquels nous nous sommes intéressés :

*Elle prend presque toujours la forme d'un « bonjour » : on note l'extrême rareté de la forme familière « salut », mais aussi de « bonsoir », qui serait pourtant adapté dans certains cas (enregistrements effectués en fin de journée en hiver), mais qui est manifestement « marqué » par rapport à « bonjour » (recevant de ce fait une connotation légèrement plus recherchée). Kerbrat-Orecchioni (2009 : 71)*

Du point de vue de la comparaison des formules de salutation françaises et anglaises, nos corpus montrent donc que les équivalences que l'on aurait pu escompter, en raison des similarités morphologiques que l'on observe en langue pour ces formules, ne résistent pas à l'épreuve des corpus. On ne saurait considérer que la formule « good + moment de la journée », utilisée quasi exclusivement par les commerçants à la boucherie et qui n'apparaît pas à la boutique, est équivalente au très passe-partout « bonjour ». La formule « good + moment de la journée » est en fait, en Grande-Bretagne, marquée et n'équivaut pas à « bonjour » en France. On la retrouve essentiellement dans des situations formelles et en particulier en ouverture de discours, dans le cadre d'activités monologiques telles qu'un cours magistral ou une conférence par exemple – les présentateurs des journaux télévisés l'utilisent également très souvent en ouverture de journal. Dans les interactions du quotidien, en particulier entre proches, on lui préfère « hello » ou les formules elliptiques de type « morning ». Parce qu'elle est formelle, elle est très souvent utilisée entre proches de façon ludique – comme on dirait en français quelque chose du type : *comment-allez vous, mon cher ?*

---

Interaction 6

Cl : salut

Co : bonjour monsieur

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

Dans cette interaction, le client ne connaît manifestement pas les commerçants, son utilisation de « salut » est donc pour le moins atypique (comme l'est d'ailleurs son comportement dans le reste de l'interaction. Comme le souligne Hmed dans son analyse de cet exemple, l'intervention réactive de la commerçante « vient en quelque sorte rétablir l'ordre relationnel » (Hmed 1997: 97). La bouchère ne reprend pas la formulation utilisée par Cl mais « bonjour » qui implique une plus grande distance sociale et une moindre familiarité. Notons qu'elle utilise également le nom d'adresse « monsieur » qui a implicitement pour valeur de rejeter la proposition de Cl (celle d'un échange sur un mode rapproché). On sait qu'il existe également une corrélation entre l'utilisation du nom d'adresse et l'utilisation du vouvoiement, il ne fait donc aucun doute que ce « bonjour monsieur » constitue ici une contre-proposition.

On ne saurait non plus considérer que « hello » et « hi » sont équivalents à « salut ». Ces formes qui sont en anglais très largement utilisées dans les interactions du quotidien entre proches peuvent également être utilisées entre inconnus, comme nous l'avons vu, et dans des situations formelles. Il ne saurait en être de même de la formule française « salut ». Comment alors interpréter la différence d'usage observée : doit-on considérer que les formes anglaises véhiculent plus ou moins le même degré de formalité que « salut », et qu'elles sont plus utilisées en Grande-Bretagne parce que les interactions s'y déroulent sur un mode moins formel (hypothèse sociopragmatique), ou doit-on au contraire envisager que ces formes ont des valeurs pragmatiques différentes malgré leurs similarités linguistiques (hypothèse pragmatolinguistique) ?

Il semble faire peu de doute que la réponse soit du côté l'hypothèse pragmatolinguistique. En effet, « hello » et « hi » ne signalent pas que l'on a affaire à une relation proche pour laquelle la distance sociale serait relativement faible. Du point de vue de la relation interpersonnelle, on peut tout au plus considérer que « hi » et « hello » signalent du point de la dimension verticale que la relation est plutôt égalitaire, qu'il n'y a aucune hiérarchie des places (facteur P). Du point de vue de la relation horizontale (facteur D), elles ne signalent en aucun cas qu'il y a une certaine familiarité ou affection entre les interactants (ce qui n'empêche pas qu'elles puissent être utilisées lorsque c'est le cas). On voit donc les problèmes que pose la traduction de ces formes d'une langue à l'autre et les malentendus que leur utilisation peut créer. Ces formes sont intrinsèquement moins familières que « salut » et correspondent davantage à la formulation non marquée « bonjour ». Si l'on utilise « good morning » de façon systématique, dans des situations identiques à celles dans lesquelles on utiliserait « bonjour » dans un contexte français, on risque de voir son comportement taxer d'hyper-politesse. De même, si l'on utilise systématiquement « salut » en français dans des situations dans lesquelles on utilise « hello » ou « hi », on risque de faire montre de trop de familiarité.

On peut en fait voir un parallèle entre les contresens liés à l'utilisation de ces formes et ceux liés à l'utilisation du prénom. Comme le montre Geoffroy (2001 : 76-79), parce que dans toute sorte de contexte, en anglais le prénom s'emploie très facilement, les Français ont souvent l'impression dans leurs interactions avec les anglophones d'une relation facile et d'emblée amicale, ils finissent cependant par très vite se rendre compte que cette impression n'est pas fondée, taxant alors leurs interlocuteurs d'hypocrisie, de perfidie... non-conscients d'opérer un transfert de la valeur accordée au prénom en

français à la forme anglaise. Le prénom ne signale pas en effet en anglais qu'il y a une certaine familiarité ou intimité, des liens affectifs particuliers, entre les interactants, son emploi est de ce point de vue tout à fait neutre – d'après Wierzbicka (1991), il en va de même pour les diminutifs (Bob, Sue, etc.) qui sont vides de tout contenu affectif ou émotionnel. Le prénom signale que les interactants se connaissent sans pour autant être proches ou amis. S'il n'est pas nécessaire avec « hi » et « hello » de connaître son interlocuteur pour pouvoir utiliser ces formes, puisqu'elles ne varient pas en fonction du locuteur, tout comme le prénom, ces formes ne signalent aucunement que l'on a affaire à une relation « privilégiée ».

#### **4. Séquence d'ouverture et termes d'adresse**

Les salutations étant dans nos corpus souvent accompagnées de termes d'adresse, ce sont ces derniers que nous allons maintenant examiner. Commençons par une définition des termes d'adresse – l'ensemble de cette présentation est empruntée à Kerbrat-Orecchioni (1992), Kerbrat-Orecchioni (2010) et à deux communications présentées par Catherine Kerbrat-Orecchioni, une première à l'université de Norwich, Grande-Bretagne (3 novembre 2006, symposium organisé par l'AFLS) et une deuxième à l'université de Montpellier (4 juillet 2007, colloque sur le thème « les enjeux de la communication interculturelle ») :

*Par termes d'adresse on entend l'ensemble des expressions dont dispose le locuteur pour désigner son (ou ses) allocutaires(s). Ces expressions ont généralement, en plus de la valeur déictique (exprimer la « deuxième personne », c'est-à-dire référer au destinataire du message), une valeur relationnelle [...] Kerbrat-Orecchioni (1992 : 15)*

par ailleurs:

*[...] ces différents marqueurs et indices de la relation sont particulièrement intéressants pour le linguiste, car ils constituent un lieu privilégié d'observation de la façon dont s'interpénètrent dans le discours, le grammatical et le culturel, et dont les déterminations sociales viennent investir le système de la langue [...] Kerbrat-Orecchioni (1992 : 34)*

La catégorie des termes d'adresse (dorénavant TA) est une catégorie hétéroclite et comprend en français : 1) les *pronoms d'adresse* (qui constituent la catégorie la plus étudiée), et 2) les *formes nominales d'adresse* (dorénavant FNA). On retrouve dans cette deuxième catégorie :

- les *noms personnels* : noms de famille, prénoms.
- les formes *monsieur/madame/mademoiselle* : « ce sont les termes d’adresse ‘passe-partout’ en relation non familière. » (Kerbrat-Orecchioni 2010 : 5) ; nous qualifierons ces formes de *termes de civilité*.
- les *titres* : docteur, professeur, etc. « qui ont toujours une valeur ‘honorifique’ » (*Ibid.*)
- les *noms de métier* et de *fonction* : taxi, garçon, boucher, etc.
- les termes *relationnels* : termes de parenté : cousin, tante, etc.
- les *labels* : mec, bonhomme, la blonde, etc. « qui opèrent un ‘catalogage’ de l’interlocuteur » (*Ibid.*)
- les termes *affectifs* à valeur positive : mon lapin, ma puce, etc., et à valeur négative : injures (connard, salaud, etc.)

Précisons que si cette typologie a été établie pour le français, « on verra que ce sont à peu près les mêmes catégories générales que l’on rencontre partout » (Kerbrat-Orecchioni 2010 : 5). Concernant leurs fonctions dans le discours-en-interaction, les FNA jouent un rôle crucial (voir Kerbrat-Orecchioni 1992 : 23-25, Kerbrat-Orecchioni 2010 : 6-7) :

- 1 du point de vue de l’organisation et de la gestion de l’interaction (gestion des tours de parole en particulier). A divers niveaux, au niveau de l’interpellation (*summons*, *alreters*), de l’identification du destinataire, de la sélection de l’allocataire.
- 2 dans la réalisation de certains AL : « emploi requis pour les ‘summons’, usuel pour les salutations et les remerciements, facultatif pour les requêtes – qu’elles permettent selon les cas d’adoucir. » (Kerbrat-Orecchioni 1992 : 24) ; lorsque la nature de l’allocataire est clairement établie : « il semble qu’alors, en rappelant de manière explicite la nature de la relation interlocutive, la FNA ait pour effet de renforcer l’impact de l’énoncé » (Kerbrat-Orecchioni 2010 : 6). Kerbrat-Orecchioni reprenant les travaux de Fasold souligne par exemple qu’en anglais américain (mais il en est de même en anglais britannique), le nom d’adresse « sir »,

« accompagne communément un ‘summons’ [...] ‘excuse me sir’ » (1992 : 24), mais qu’il est déplacé une fois le contact établi<sup>79</sup>.

- 3 la construction et gestion de la relation interpersonnelle puisque ces formes permettent d’exprimer des valeurs nombreuses et diverses (déférence, mépris, distance, tendresse, intimité, etc.) : « une FNA n’est jamais ‘relationnellement neutre’ » (Kerbrat-Orecchioni 2010 : 6).

Les FNA jouant un rôle essentiel du point de vue de la gestion interpersonnelle, il va de soi qu’elles constituent, du point de vue de l’étude de la communication interculturelle, un domaine d’étude privilégié.

Depuis le célèbre article de Brown et Gilman (1960), les linguistes se sont beaucoup intéressés aux pronoms d’adresse (et également aux honorifiques que l’on observe dans des langues telles que le japonais ou le coréen qui disposent de systèmes d’affixes très riches pour la dénomination des personnes). Les FNA ont été quelque peu négligées. Du point de vue de la comparaison des TA dans les IC en France et en Grande-Bretagne, elles constituent la catégorie la plus intéressante puisque la plus problématique. En dépit des différences que l’on observe au niveau du système d’adresse dans les deux langues (en ce qui concerne la deuxième personne en particulier : l’opposition T/V n’existant pas en anglais), le passage d’une langue à l’autre est, dans le *setting* que constituent les IC, relativement transparent pour l’utilisation des pronoms, mis à part quelques cas particuliers, lorsque Co et Cl se connaissent bien, le vouvoiement<sup>80</sup> de mise est dans les IC françaises. L’anglais ne disposant que d’une seule forme, il y a une correspondance directe entre « vous » et « you ». Comme nous allons le voir, les choses sont beaucoup moins claires en ce qui concerne les FNA.

---

<sup>79</sup> « It is common for American English speakers to get the attention of virtually any adult male by calling him ‘sir’, but it would most likely sound overly stiff to use ‘sir’ once you have his attention. For example, if a driver in a car wanted to get directions from a pedestrian, this might well be achieved by saying something like: “Sir, how do I get to the airport?” It would be odd for the same person to say, in the middle of the conversation, something like: ‘Did you say three spotlights before I turn, sir?’ » (Fasold 1990 : 3).

<sup>80</sup> Ou « vousoiement », terme qu’utilise Kerbrat-Orecchioni, qui colle davantage à l’étymologie puisque comme nous le rappelle le Littré : « vous ne peut amener la syllabe *voy*, tandis que *tutoyer* est fait de *tu* et *toi* ».

Tableau 7 : fréquence des FNA dans les séquences d'ouverture des sites britanniques

	Boucherie Arbury	Boutique Lewes
Utilisées par Co	57%	0%
Utilisées par CI	4%	0%

Précisons qu'il s'agit ici des FNA apparaissant aussi bien dans des interventions initiatives que réactives et dans lesquelles il y a une salutation dans le sens Co-CI ou CI-Co (les échanges de Co vers Co, et de CI vers CI sont exclus de ce comptage).

Deux constats s'imposent au regard de ces résultats : 1) aucune FNA n'est utilisée dans les séquences d'ouverture à la boutique Lewes, la différence de site a donc une importance cruciale du point de vue de l'utilisation des FNA observées ; les seules FNA qui apparaissent dans ce corpus sont les prénoms et les diminutifs. Ces formes y sont cependant très peu utilisées puisqu'elles impliquent que les participants se connaissent avant que l'interaction ne démarre, leur fréquence dans les séquences de clôture et dans le corps de l'interaction y est très faible ; 2) si les FNA sont très bien représentées à la boucherie Arbury, elles sont presque uniquement utilisées par Co ; le rôle des participants est donc de la prime importance du point de vue de la présence de ces formes.

Considérons maintenant les formes qui apparaissent à la boucherie Arbury, elles comprennent : 1) les *termes de civilité* « madam » et « sir », 2) les *noms personnels* : le prénom et les diminutifs du prénom en particulier, 3) l'appellatif « mate ».

- 1 Les *termes de civilité* « madam » et « sir » sont les formes les plus fréquemment utilisées par le commerçant (dans 85% des énoncés de salutation de Co comportant une FNA).

On les retrouve dans presque la moitié des interventions initiatives de Co (48%). :

Interaction 3 Arbury  
 Co : good afternoon madam  
 CI : hi (.) um  
 Co : what can I do for you

Interaction 10 Arbury

Co: good afternoon sir  
Cl: all right ↑

Ces FNA n'apparaissent en fait jamais dans des interventions réactives, ni dans celles de Co ni dans celles de Cl (les termes de civilité ne sont en fait quasiment jamais utilisés par Cl. Ils n'apparaissent dans aucun énoncé attribuable à Cl ni dans les séquences d'ouverture ni dans le corps de l'interaction ; l'on n'en compte en fait qu'une seule occurrence dans une séquence de clôture, interaction 28 de la boucherie Arbury). On constate par ailleurs que les FNA, toutes formes confondues (qu'il s'agisse des termes de civilité, des prénoms ou des diminutifs, ou de l'appellatif « mate ») sont absentes de presque toutes les interventions réactives. Notons que ces FNA lorsqu'elles sont utilisées dans les séquences d'ouverture sont toujours combinées avec la formule de salutation « good + moment de la journée ».

Le terme « miss » qui appartient en langue à la même catégorie que « madam » et « sir » (celle des FNA qui sont utilisées sans être combinées à un patronyme, et qui correspond aux formes d'adresse « passe-partout » : « madame », « monsieur », « mademoiselle » en français) n'apparaît pas dans ces interactions utilisées de cette manière. La seule occurrence de ce terme dans le corpus est dans l'exemple suivant où il est combiné à un patronyme, on a donc affaire à une autre catégorie de FNA, celle des noms personnels :

Interaction 5 Arbury  
Co : good afternoon miss Drew  
Cl : hello three chicken drumsticks please

2 Co utilise *le prénom* de Cl (dans 10% des séquences, ce qui comme pour l'exemple précédent implique évidemment que Co connaisse Cl). Notons que l'utilisation du prénom est toujours combinée avec les formules de salutation « hello » ou « hi » :

Interaction 6 Arbury  
Co 1 : hello Lily  
Cl : hello

Interaction 8 Arbury  
Co : hi Lily  
Cl : could you get organic chicken ↑

ou un diminutif du prénom :

Interaction 13 Arbury  
Co 2 : hi Rog  
Cl 2 : hi there

3 du point de vue de l'utilisation des FNA par Cl, une seule FNA apparaît en tout et pour tout dans le corpus Arbury. Il s'agit de l'appellatif « mate » combiné avec « hello » :

Interaction 20 Arbury  
Co 1 : good morning sir  
Cl : hello mate

Si cette FNA est très peu utilisée par les clients lorsqu'ils s'adressent aux commerçants, elle peut être utilisée par les bouchers lorsqu'ils se saluent entre eux :

Interaction 1 Arbury  
Co : yeah oh ok (.) what's the:: hello mate ((à l'autre boucher qui vient d'entrer)) what's the other chap like ↑ ((à Cl 1))  
Cl 1: oh really lovely (..) ri:ght

Cette FNA n'est cependant jamais utilisée par Co pour s'adresser à Cl.

Signalons pour finir que les FNA présentées dans cette section peuvent apparaître dans les séquences de clôture, que nous traiterons dans le chapitre suivant, ainsi que dans le corps de l'interaction dans lequel leur présence est faible.

## 4.1. Valeur et fonction des FNA rencontrées dans les séquences d'ouverture de la boucherie Arbury

Deux catégories de FNA apparaissent principalement à la boucherie Arbury, les *noms personnels* (prénom, miss/mr/mrs + nom de famille) et les *termes de civilité* (« sir », « madam »), et une troisième beaucoup moins représentée : *l'appellatif* « mate ».

Commençons pour les besoins de notre exposé par cette dernière catégorie, qui est en fait la seule utilisée par Cl, nous aborderons ensuite les formes utilisées par Co (les noms personnels et les termes de civilité).

### 4.1.1. Les FNA utilisées par Cl : l'appellatif « mate »

L'appellatif « mate » apparaît dans l'intervention réactive d'un client dans l'échange ci-dessous :

Interaction 20 Arbury  
Co 1 : good morning sir  
Cl : hello mate

Voyons tout d'abord la définition de ce terme proposée dans l'Oxford English Dictionary :

A companion, fellow, comrade, friend; a fellow worker or business partner. Also *fig.* Now chiefly *colloq.*

avec les deux illustrations suivantes :

**1966** *Observer* 17 Apr. 30/1 A 17-year-old boy..said, 'I haven't got a real mate. That's what I need.' **1988** *Patches* 1 Apr. 20/1 If he doesn't want to be seen with you at discos, why don't you just go with your mates?

Du point de vue de son utilisation comme FNA, il indique une certaine égalité, comme le montre l'Oxford English Dictionary :

*colloq.* Used as a form of address to a person, esp. a man, regarded as an equal.

Not used in *N. Amer.*

**1943** D. WELCH *Maiden Voy.* xxiv. 200 Lighting a cigarette, he ambled over to me and said, 'Hullo, mate.' **1981** P. CAREY *Bliss* ii. 95 'Come and sit here, old mate.' She patted the chair beside her.

Il ne fait aucun doute que c'est du point de vue de la relation interpersonnelle un marqueur de proximité et d'égalité, comme l'illustre l'exemple suivant tiré de la série télévisée *Peep Show* (4<sup>ème</sup> épisode, deuxième série). Dans cet extrait Mark, l'un des personnages principaux de la série, essaie d'amadouer le concierge de l'entreprise dans laquelle il travaille, afin que ce dernier lui permette d'observer deux de ses collègues à leur insu, sur l'écran de vidéo surveillance situé dans sa loge. La stratégie de Mark pour amadouer le concierge, et entrer dans son espace, passe par l'utilisation répétée du terme « mate » (voir ci-dessous), le protagoniste se livre par ailleurs à quelques commentaires métalinguistiques sur l'utilisation de cette FNA :

**Peep Show, series 2, episode 4**

*M: Mark, C : concierge, T: Terry (collègue du concierge).*

M : all right there, mate?

C: Hi

M: Hob Nobs<sup>81</sup>, I thought you might like some, mate, you know pulling an all-nighter we're all in it together aren't we, mate?

C: Right

*M à lui-même : I hope this works*

C : Well, that's nice... do you want to come in?

*M à lui-même (exclamation) : mate, the magic code word: instant rapport with taxi drivers, builders and garage men*

M: Blimey mate, look at all these TVs, you can see it all from in here, can't you?

C: Yeah. So, um, what's your name, pal?

---

<sup>81</sup> Il s'agit d'une marque de biscuits.

*M à lui-même: pal! Is he a pal person?*  
M: Mark, pal  
*Entre un deuxième concierge : Terry.*  
C : Ah, Terry, Mark's brought us some biscuits.  
T: Cheers mate.  
*M à lui-même : now we're back to mate, this is a nightmare*  
M à T: No problem, mate pal  
M: So I bet I can see my mates from up here yeah?

Très proche du terme « pal » qui apparaît ici ('copain' selon l'Oxford-Hachette), ou du plus américain « buddy » (« copain », « pote »), « mate » est de ces trois le plus usité en Angleterre<sup>82</sup>. Comme l'indique le personnage ci-dessus, « mate » est aussi un indicateur social, principalement utilisé par les groupes de type « working class » mais également par les jeunes (en particulier de sexe masculin) toutes classes confondues (d'après nos informateurs britanniques).

Etant donné qu'il signale une certaine égalité et proximité sociale entre les interactants, il est peu surprenant que ce terme soit utilisé par les bouchers entre eux dans les échanges de salutation :

Interaction 1 Arbury  
Co : yeah oh ok (.) what's the:: hello mate ((à l'autre boucher qui vient d'entrer)) what's the other chap like ↑ ((à Cl 1))

On peut cependant être plus surpris de le voir utilisé par un client à l'encontre d'un commerçant comme c'est le cas dans l'interaction 20 :

Interaction 20 Arbury  
Co 1: good morning sir  
Cl: hello mate

On est d'autant plus surpris que Cl utilise « mate » dans l'intervention réactive alors que Co a utilisé « sir » dans l'intervention initiative. Faut-il voir dans l'utilisation de cette FNA un rejet de la proposition faite par Co quant à la base relationnelle (*footing*) à partir de laquelle l'échange doit se dérouler ? On peut en effet considérer qu'en utilisant « sir », Co se met en position basse ; l'utilisation de « mate » par le client dans l'intervention réactive constituant une contre-proposition et signalant son désaccord. Il est difficile de savoir si l'on a réellement affaire à une mise en cause de ce que peut impliquer l'utilisation du terme « sir » par le commerçant, le client en utilisant « mate »

<sup>82</sup> D'après le *Concise Oxford Companion to the English Language* (1998, cf. entrée *form of address*) « pal » est l'équivalent écossais ou américain de « mate » :

« Informally, especially among working-class (BrE), blue-collar (AmE) groups, casual forms of address are common: (1) Male to male, *bud(dy)* in the US (especially to a stranger); *mac* in Scotland and parts of North America (to an equal, especially a stranger so perceived); *mate* in Britain, Australia, and New Zealand (to an equal, including a stranger so perceived); *pal* in North America and Scotland (to an equal, especially a stranger so perceived). »

rejetant toute asymétrie quant à la relation et se présentant comme égal au commerçant – on pourrait également imaginer que nous avons affaire à un locuteur qui interagit principalement avec des gens appartenant à son groupe social (plutôt « working class »<sup>83</sup>) et qui donne du « hello mate » à tout le monde, plutôt que d’y voir une volonté de sa part de rétablir une certaine égalité du point de vue de la relation verticale. S’il est difficile de trancher sur cette question, et si cette utilisation de « mate » peut paraître surprenante, signalons cependant que « mate » est fréquemment utilisé pour s’adresser à un inconnu (en particulier entre hommes<sup>84</sup>) si celui-ci est perçu comme égal – comme dans cet énoncé entendu dans un bureau de tabac alors que j’attendais depuis quelques secondes devant le comptoir pour acheter des cigarettes en l’absence du commerçant. Le vendeur, vraisemblablement d’un âge très proche du mien, surgit soudainement de derrière le comptoir et me dit : « I am sorry mate, I didn’t see you there ». La FNA ayant pour fonction dans cet exemple de renforcer l’excuse et constituant par ailleurs une stratégie de politesse positive, elle contribue à créer un climat de camaraderie.

Dans une perspective franco-britannique, c’est une FNA qui peut évidemment être source de contresens, puisqu’il n’y a en français aucun terme qui soit en équivalence directe avec elle – si les dictionnaires bilingues nous offrent des traductions de ce terme (l’Oxford-Hachette nous propose « camarade », « copain » et l’énoncé « salut mon vieux » pour traduire « hello mate »), ces propositions sont toujours problématiques puisque les termes utilisés impliquent plus de proximité que le terme « mate »<sup>85</sup>. On peut par ailleurs noter que les FNA françaises susceptibles de se substituer au terme anglais au-delà du sens même de ces items doivent dans une perspective d’adressage deuxième personne du singulier, être combinés avec un adjectif possessif : « mon pote », « mon vieux », ce qui a pour effet de renforcer le fait qu’il s’agit d’une relation proche et qui les rend beaucoup plus difficilement utilisables entre inconnus.

A l’inverse la FNA « monsieur » qui peut être utilisée entre inconnus n’indique pas la même proximité que « mate ». Il n’existe donc pas en français de terme qui du point de vue de la distance sociale soit réellement équivalent à ce terme.

---

<sup>83</sup> Bien que ce marqueur ait une connotation plutôt « working class », nous connaissons des parents très « middle class » qui l’utilisent pour s’adresser à leur fils âgé de trois ans.

<sup>84</sup> D’après les Britanniques que nous avons consultés sur cette question, entre femmes, « love » voire « darling » ont tendance à se substituer à « mate » mais « mate » n’est pas impossible.

<sup>85</sup> Comme dans ce courriel reçu d’un étudiant britannique et rédigé en français, dans lequel l’étudiant en question me remerciait de lui avoir envoyé un texte qu’il cherchait et concluait son message par « merci pote », vraisemblablement un calque de la formule routinisée « cheers mate ».

#### 4.1.2. Les FNA utilisées par Co : les noms personnels et les termes de civilité

Il peut être surprenant de voir Co utiliser la catégorie des noms personnels. L'utilisation du nom de famille, du prénom ou du diminutif signale en effet clairement que L a identifié et reconnu A, ce qui du point de vue de l'entretien de la relation interpersonnelle a un effet positif et constitue une sorte de signe de bienvenue de A envers L ; cette utilisation renforce donc la valeur de reconnaissance de la salutation. Dans le cadre des IC ce petit acte de reconnaissance peut également constituer une tentative de fidélisation de la clientèle par le commerçant puisqu'il lui permet de signaler la distinction entre les clients habitués et les autres, en personnalisant l'échange<sup>86</sup>.

De manière générale, comme « madame » et « monsieur » en français, les termes de civilité « madam » et « sir » permettent à L de signaler un certain respect à A (et constituent en ce sens une marque de courtoisie et de civilité). A l'inverse du patronyme, ces formes ne marquent pas la reconnaissance de l'autre au sens premier du terme, elles constituent en effet des formes anonymes, mais elles permettent néanmoins de signaler que l'on reconnaît l'autre comme une personne digne de respect et de courtoisie (rappelons que ces formes étaient à l'origine des titres). On est donc peu surpris de les retrouver dans les IC.

Comme nous l'avons vu précédemment, les FNA sont utilisées afin de renforcer certains actes de langage particuliers. Rappelons avec Kerbrat-Orecchioni (2010 : 6) que : « L'interpellation (sur laquelle peuvent venir se greffer d'autres valeurs comme la surprise, le reproche, etc.) est le seul acte de langage que le terme d'adresse peut réaliser à soi seul. » Dans des situations où L ne connaît pas A et qu'il désire néanmoins interpellé ce dernier, L va alors utiliser les formes « sir » ou « madam ». Un automobiliste cherchant son chemin, pour reprendre un exemple similaire à celui de Fasold précédemment cité, va interpellé un passant en l'apostrophant par le biais d'un énoncé tel que « *excuse me sir* », rendant du même coup explicite, grâce à la FNA, l'interpellation, interpellation qui est alors sans équivoque (*c'est à vous que je m'adresse*), tout en minimisant cette interpellation en sélectionnant une FNA qui fait

---

<sup>86</sup> Comme le signale Dunkling (1990 : 17) dans son ouvrage consacré aux formes nominales d'adresse :

« To demonstrate to the hearer that he or she has been identified or recognized. This is often a welcoming use of the hearer's name. A head waiter might consider it important to greet regular customers in this way. »

montre de sa bonne disposition envers son interlocuteur (*je m'adresse à vous en termes respectueux*) et qui minimise le dérangement occasionné. L'utilisation de la FNA joue donc un rôle double puisqu'elle rend l'interpellation d'une part explicite et d'autre part acceptable : l'utilisation de la FNA contribue donc à produire un énoncé qui combine des valeurs qui pourraient de prime abord sembler en opposition.

Notons que ces formes sont uniquement utilisées dans des interactions semi-formelles voire formelles dans lesquelles les interactants ne se connaissent pas et dans lesquelles la relation est distante et par ailleurs asymétrique – ces FNA constituent les formes d'adresse par excellence qu'utilise un serviteur s'adressant à son maître<sup>87</sup>, elles ne sont donc pas en ce sens équivalentes aux formes de type « mr » ou « mrs » + patronyme (Mr Jones, Mrs Smith par exemple) qui peuvent être utilisées de manière réciproque ; « sir » et « madam » dénotent généralement un niveau de déférence élevé<sup>88</sup>. Il est également important de souligner, comme nous l'ont fait remarquer certains de nos informateurs britanniques, que ces items revêtent une connotation d'archaïsme, vraisemblablement parce qu'ils véhiculent un degré de formalité et renvoient à des relations inégalitaires appartenant à une autre époque. On les associe dans tous les cas à des situations formelles et asymétriques (situations où le facteur P est élevé) et à des groupes sociaux aristocratiques, ou de type « upper class », ce qui accentue l'aspect ludique de leur utilisation entre intimes ou proches.

Il semble qu'au-delà de la valeur de civilité propre à ces formes (expression de courtoisie et de respect), dans les IC, ces FNA permettent au commerçant de signaler sa disponibilité de façon explicite (*je suis disponible, et prêt à vous servir*) :

*To signal to the hearer that the speaker is ready to be of service, e.g. a shop assistant's use of 'sir' to a male customer. Dunkling (1990 : 17)*

L'utilisation de ces FNA est donc directement liée au rôle particulier qu'occupe le commerçant, qui est en position de service. Il est d'ailleurs intéressant de noter que ces FNA ne sont presque jamais utilisées par les clients<sup>89</sup>, tout comme nous l'avons vu pour la formule de salutation « good + moment de la journée ». Il serait donc tout à fait

---

<sup>87</sup> C'est le cas dans le magnifique roman de Ishiguro, *The Remains of the Day*, dans lequel le protagoniste, qui est majordome, utilise constamment ce terme pour s'adresser à son maître tandis que ce dernier utilise, lui, le nom de famille du majordome, « Stevens », pour s'adresser à son employé.

<sup>88</sup> Notons que l'utilisation de la contraction de 'madam' : 'ma'am' est la forme utilisée pour s'adresser à la reine ou à des personnes occupant de hautes fonctions dans les forces armées ou la police.

<sup>89</sup> Il n'y a en fait qu'une seule occurrence, il s'agit d'un « sir » qui accompagne le remerciement d'un client dans la séquence de clôture de l'interaction 28, du corpus Arbury.

improbable de rencontrer un énoncé du type « good morning madam/sir » formulé par un client.

Du point de vue du rapport des places, bien que de manière générale on les associe à des relations asymétriques, il ne nous semble pas que l'utilisation des termes de civilité signale une asymétrie au niveau de la dimension verticale de la relation interpersonnelle. Comme nous l'avons vu précédemment, les IC sont globalement des interactions complémentaires et non hiérarchiques, et c'est sur le mode de la redevabilité mutuelle que se construit l'échange, et ce aussi bien en Grande-Bretagne qu'en France, la complémentarité des rôles n'impliquant pas qu'il y ait hiérarchie. En utilisant ces formes, Co signale qu'il est disponible et au service de Cl. Il ne faut pas voir dans l'utilisation de ces formes, un reflet de la relation commerçant-client qui, prise dans sa globalité, serait alors caractérisée par une forte asymétrie, mais davantage y voir un moyen ponctuel pour le commerçant de mettre en avant son rôle et sa disponibilité – cette utilisation, d'après des amis britanniques que nous avons consultés sur la question, apporte à l'interaction un aspect jeu de rôle, en accord avec l'image que les bouchers essaient de projeter, et positionne la boucherie dans une certaine tradition. L'utilisation de ces formes serait tout à fait impossible dans un site cherchant à se donner une forte image de modernité.

#### 4.1.3. Retour sur l'amalgame pragmatique (salutation-sollicitation de la requête)

Nous avons vu dans la première partie de ce chapitre que certains échanges de salutation étaient incomplets dans le sens Co-Cl. Nous avons à ce moment-là soulevé la question de l'amalgame pragmatique. Nous avons vu que si en français la valeur de sollicitation de la requête (qui venait s'ajouter à la valeur de salutation de l'énoncé) était clairement signalée par l'intonation montante (amalgame pragmatique) en anglais, la situation était différente puisque l'intonation était descendante sur l'ensemble des énoncés (l'intonation montante n'a par ailleurs pas nécessairement valeur de question dans les énoncés de salutation, Wells 2006). Nous nous étions alors intéressés aux formules de salutations utilisées par les participants et avons constaté que « good + moment de la journée » n'était utilisé qu'à la boucherie, et presque uniquement par les commerçants. Or, on constate qu'il en est de même avec les termes de civilité : ces formes ne sont utilisées que par les commerçants (et uniquement à la boucherie).

On remarque par ailleurs que même lorsque Cl utilise la formule de salutation de type « good + moment de la journée », ce qui est rare, elle n'est jamais combinée avec un terme de civilité (même lorsque cette forme nominale d'adresse apparaissait dans l'intervention initiative de Co) :

Interaction 15 Arbury  
((Entrée du client, vraisemblablement âgé, on entend ses pieds traîner sur le sol.))  
Co : good morning sir  
Cl : good morning  
Co : how are you ↑

Interaction 17 Arbury  
Co 1 : good morning madam  
Cl : good morning (.) can I have two cuts of ham please

On est donc au regard de ces observations en mesure de se demander si des énoncés combinant l'utilisation de la formule de salutations « good + moment de la journée » + la FNA « madam » ou « sir » n'auraient pas en fait la double valeur de salutation et de sollicitation de la requête. L'utilisation de la FNA venant renforcer la valeur de demande de l'énoncé.

Notons que si dans certaines interactions on constate effectivement qu'à des énoncés de ce type de Co, Cl enchaîne effectivement avec une requête de produit dans l'intervention réactive :

Interaction 26 Arbury  
Co : good afternoon madam  
Cl :=can I have half a pound of chipolatas please

cela n'est pas systématique.

Nous constatons par exemple qu'une sollicitation de requête tout à fait explicite peut apparaître dans le même tour :

Interaction 12 Arbury  
Co 1 : good morning madam (..) what can we do for you today

Notons ici que la demande est précédée d'une courte pause, on pourrait donc imaginer que Co ayant pris note du fait que Cl n'a pas interprété l'énoncé « good morning madam » comme une demande, il la réitère en des termes plus explicites. Cette interprétation irait dans le sens de l'hypothèse présentée ici, c'est-à-dire qu'à la valeur rituelle de la salutation formulée de la sorte viendrait se greffer une valeur

transactionnelle, celle de sollicitation de la requête, le client serait tout simplement « slow on the uptake ».

Dans les deux interactions suivantes, c'est au contraire une question qui relève du rituel d'ouverture qui apparaît dans le même tour

Interaction 24 Arbury

Co 1 : good afternoon madam (..) how are you ↑

et qui semble signaler que la phase transactionnelle de l'interaction n'a pas encore démarré, et que l'énoncé « good afternoon madam » n'a que valeur de salutation.

De même dans l'interaction suivante, ce n'est que dans le cinquième tour que commence l'échange transactionnel (précédé d'un échange de salutations, et d'un échange du type question sur la santé→réponse), l'énoncé « good morning sir » donnant lieu à un retour de la salutation dans le deuxième tour :

Interaction 15 Arbury

((Entrée du client, vraisemblablement âgé, on entend ses pieds traîner sur le sol.))

Co : good morning sir

Cl : good morning

Co : how are you ↑

Cl : oh bearing up ((Cl tousse))

Ces exemples montrent donc que A n'interprète pas systématiquement des énoncés tels que « good morning madam » comme des sollicitations de requête. A-t-on ici affaire à des situations atypiques ou doit-on rejeter l'idée que ce type d'énoncé puisse se charger de la valeur de sollicitation ?

Bien que ces énoncés ne soient pas automatiquement interprétés comme des sollicitations de requête, il nous semble faire peu de doute qu'ils se chargent souvent de cette valeur, les clients enchaînent d'ailleurs souvent avec une requête de produit dans le tour qui suit. On voit également mal comment, en contexte, un énoncé comportant deux marqueurs uniquement utilisés par l'un des deux participants, le commerçant, pourrait ne pas signaler le rôle de ce dernier, et se charger implicitement de la valeur de sollicitation (qui correspond à la première étape de la transaction). A la différence de ce que l'on observe en français cependant, la valeur de demande de l'énoncé n'a rien d'explicite. Si en français A doit se livrer à un certain nombre d'inférences pour comprendre qu'en formulant un énoncé tel que « bonjour madame ↑ » son interlocuteur lui demande en fait quel produit il désire, la valeur de demande de cet énoncé est explicite et sans équivoque. Le marqueur prosodique signale clairement qu'il s'agit

d'une question. Avec des énoncés tels que « good morning madam/sir », on a affaire à un cas de figure différent puisque la valeur de demande demeure implicite. Elle n'est pas signalée de manière explicite puisque les moyens verbaux utilisés ne sont pas nécessairement en langue associés aux questions. Le calcul interprétatif amenant A à inférer que l'énoncé possède cette valeur de sollicitation est donc plus long, et l'énoncé plus ambigu, ce qui peut expliquer que dans certains cas, A ne l'interprète pas immédiatement comme une sollicitation de la requête de produit.

Il nous semble que c'est bien en raison de leur valeur particulière que de tels énoncés n'apparaissent pas dans les interactions de la boutique Lewes. Il serait en effet tout à fait inopportun et présomptueux, de la part des commerçantes dans un site comme celui-là (de type déambulatoire), de supposer qu'il va y avoir transaction. La valeur d'amalgame de ce type d'énoncés permet également d'expliquer qu'un certain nombre d'échanges de salutations sont à la boucherie Arbury incomplets puisque dans la majorité des cas le client formule sa requête de produit dans le tour qui suit ces énoncés.

Soulignons que si ce type d'énoncé permet d'orienter les interactants vers la transaction c'est de manière implicite que s'effectue cette « orientation », les interactants conservent en fait toute leur liberté de manœuvre puisqu'ils peuvent facilement dévier du cadre transactionnel qu'implique ce type d'énoncé et ne réagir qu'à la valeur de salutation de l'énoncé.

## 4.2. Valeur et fonction des FNA rencontrées dans les séquences d'ouverture des IC françaises

Tableau 7 : fréquence des FNA dans les séquences d'ouverture des sites français

	Boucherie de Villefranche	Magasin lyonnais
Utilisées par Co	67%	100%
Utilisées par CI	67%	33%

Précisons qu'il s'agit ici des FNA apparaissant aussi bien dans des interventions initiatives que réactives et dans lesquelles apparaît une salutation dans le sens Co-CI ou CI-Co. Les FNA utilisées ici sont « madame » et « monsieur » (le prénom n'est jamais combiné avec une formule de salutation). Comme nous l'avons vu, une seule formule de

salutation est utilisée : « bonjour » (à l'exception d'un « salut » quelque peu déviant déjà évoqué), les énoncés comptabilisés dans ce tableau sont donc des énoncés du type : « bonjour madame/monsieur ».

Du point de vue de la comparaison avec ce que l'on observait dans les interactions britanniques, un premier constat s'impose. Les clients utilisent les FNA « madame », « monsieur » dans une mesure très élevée ; ils les utilisent en fait autant que les commerçants à la boucherie de Villefranche. S'ils les utilisent moins au magasin de chaussures (ce qui s'explique très certainement en raison de la différence de site), ces formes apparaissent néanmoins dans un tiers des séquences. A la différence de ce que l'on observe dans les corpus britanniques, ces FNA sont donc utilisées dans les deux sites et ce aussi bien par les clients que par les commerçants. Précisons que les résultats français sont dans la lignée de ce que l'on observe généralement dans les IC françaises – Traverso (2007 : 130) reprenant les travaux du laboratoire ICAR signale qu'à la boulangerie (corpus Sitbon), le vendeur accompagne sa salutation d'un terme d'adresse dans 30% des interactions ; au tabac-presse (corpus Dumas) le taux est de 57%. Traverso souligne par ailleurs l'emploi asymétrique de ces FNA : Cl n'accompagne en effet sa salutation d'une FNA que dans 5% des interactions à la boulangerie et dans 17% au tabac-presse. Bien que ces formes soient plus utilisées par Co que par Cl (en raison de la complémentarité des rôles), elles peuvent cependant être utilisées par Cl sans qu'on ait affaire à des énoncés marqués ou atypiques, contrairement à ce que l'on observe dans le corpus anglais.

Les formes utilisées sont par ailleurs invariablement les termes de civilité « madame », « monsieur » et « mademoiselle. »

### 4.3. Termes de civilité et noms d'adresse

Afin de poursuivre notre exploration de ces formes, il est nécessaire de revenir sur le paradigme des FNA susceptibles d'être utilisées dans les deux langues – notre objectif n'est pas ici de dresser une classification exhaustive de l'utilisation des FNA mais de

montrer certaines « incommensurabilités »<sup>90</sup> des deux systèmes qui devraient nous permettre de mieux rendre compte des différences observées dans les corpus.

Tableau 8 : comparaison des FNA françaises et anglaises en langue

<p><b>En français :</b></p> <p>Au singulier :</p> <p>Terme de civilité utilisé seul :</p> <p>madame/monsieur/ mademoiselle</p> <p>Nom d'adresse + patronyme :</p> <p>madame/monsieur/ mademoiselle Dupont</p>	<p><b>En anglais :</b></p> <p>Au singulier :</p> <p>Terme de civilité utilisé seul :</p> <p>madam/sir miss/ms</p> <p>Nom d'adresse + patronyme:</p> <p>mrs/mister/miss/ms Smith</p>
<p><b>En français :</b></p> <p>Au pluriel :</p> <p>Terme de civilité utilisé seul :</p> <p>mesdames/messieurs/ mesdemoiselles/ messieurs-dames</p> <p>Terme de civilité + patronyme :</p> <p>mesdames Dupont et Durand messieurs Dupont et Durand</p>	<p><b>En anglais :</b></p> <p>Au pluriel :</p> <p>Terme de civilité utilisé seul :</p> <p>ladies/gentlemen</p> <p>Terme de civilité + patronyme :</p> <p>mrs Smith and Jones msr Smith and Jones</p>

La différence d'usage des FNA que l'on observe dans les IC est à mettre en corrélation avec les différences que l'on observe entre les deux systèmes linguistiques quant aux

<sup>90</sup> Dans son ouvrage, dans lequel il débat de l'hypothèse Sapir-Whorf et revient sur la question de l'universalisme des langues et sur la comparaison des différents systèmes linguistiques, George Lakoff (1987 : 322-323) définit les différents critères permettant d'établir le degré de « commensurabilité » lors de la comparaison et propose le suivant : « Two conceptual systems are commensurable if they use the same concepts in the same ways. »

FNA. Les termes « sir » et « madam » rencontrés dans nos corpus ne sont pas en effet en équivalence directe avec « monsieur » et « madame » qui peuvent correspondre à « mister » et « mrs » mais également à « gentleman » et « lady »<sup>91</sup>, on a donc trois catégories de formulation en anglais pour une seule en français : 1) sir/madam, 2) mr/mrs, 3) lady/gentleman.

On utilise en anglais les formes « mister » et « mrs » lorsque la FNA est combinée avec le patronyme : Mr Smith, Mrs Jones – comme nous le rappelle Ted Stranger. Il est d'ailleurs fréquent que les francophones calquent ces formes et les utilisent sans les combiner avec un patronyme, dans des situations où l'on utilise « madame » ou « monsieur » en français :

*Pour interpeller un Américain moyen, nous utilisons un simple « Hey, you... » (Hé, vous...) ou alors nous avons recours à l'universel « Hi » (salut). Les seuls qui disent « Mister » chez nous, ce sont des touristes français qui ont dû dormir au lycée pendant les cours d'anglais. D'où ma difficulté à maîtriser la pratique hexagonale des titres. Stranger (2003 : 159)*

« Sir » peut être utilisé avec un nom de famille ou un prénom (Sir McCartney, Sir Paul, voire même être combiné de façon plus inattendue puisqu'il peut être utilisé avec un diminutif : Sir Bob<sup>92</sup>), il correspond alors à un titre (« sir » est le titre que reçoit un homme ayant été fait chevalier par la reine et a pour équivalent féminin « dame »). Il peut également, comme nous l'avons vu, être utilisé seul comme terme de civilité (et a alors pour équivalent féminin « madam »). Si l'utilisation de « sir », utilisé seul, s'est généralisée, et si ce terme peut être utilisé aujourd'hui pour s'adresser à n'importe quel homme, ce terme semble conserver encore une partie de cette aura aristocratique que n'ont en aucun cas en français moderne « monsieur » ou « madame » (« sieur » et « dame » étaient également à l'origine des titres<sup>93</sup>). On ne pourrait par exemple envisager une traduction en anglais de l'idiome « monsieur/madame-tout-le-monde » à partir de « sir » ou « madam » (il faudrait bien alors utiliser la structure « mr » ou « mrs » + nom, comme c'est le cas dans l'idiome « mr/mrs average »).

---

<sup>91</sup> Notons que si « miss » peut être utilisé seul, comme « sir » ou « madam », cet usage est réservé à un type d'adresse particulier : c'est en effet la FNA utilisée par les enfants s'adressant à une institutrice dans les écoles primaires.

<sup>92</sup> Malgré l'utilisation du diminutif, le niveau de déférence subsiste, ce qui peut paraître surprenant pour les francophones.

<sup>93</sup> Rappelons que lors de la Révolution française, un décret de la Convention (10 octobre 1792) interdit l'utilisation de « madame » et « monsieur », qui rappelaient trop la terminologie utilisée pour désigner les membres de la famille royale et les personnes appartenant à la noblesse, pour les remplacer par « citoyenne » et « citoyen ».

Examinons maintenant « *lady* » et « *gentleman* », qui peuvent accompagner une salutation dans le cas d'une adresse plurielle et mixte (« good morning ladies and gentlemen »). Cette forme est surtout utilisée en ouverture de discours ou d'allocution, dans des activités de type monologal, et ne peut être utilisée dans une séquence de salutation dans une situation de type dialogal comme une IC, « good morning ladies and gentlemen » y apparaîtrait alors tout à fait déplacé puisque l'énoncé suggérerait que le locuteur va se lancer dans un monologue. Il n'y a donc pas en anglais d'équivalent à la formule « (bonjour) messieurs-dames » que l'on rencontre dans les IC françaises.

Pour ce qui est de l'adressage pluriel et non mixte, dans le cas d'un groupe constitué uniquement d'hommes ou de femmes, tout comme dans les situations d'adresse mixte, il est possible de rencontrer les formes plurielles : « good morning ladies/gentlemen » – notons qu'on a alors affaire à des situations solennelles (remises de prix, présentations d'un invité prestigieux, etc.) ou à une utilisation ludique de ces formes. Ces FNA peuvent en effet fonctionner comme des marqueurs d'*ingroup* et se charger de diverses connotations – « good morning gentlemen » peut véhiculer une valeur de camaraderie si le locuteur et son auditoire sont des hommes ; un homme s'adressant à un groupe de femmes par « good morning ladies » risque cependant d'être perçu comme un macho éhonté, un séducteur intempestif. Il va de soi que lorsque la distance sociale entre les participants est faible, ces FNA peuvent alors se charger d'une valeur ludique, et il n'est pas ainsi impossible qu'un homme utilise un énoncé tel que « good morning ladies » pour s'adresser à des femmes, ou une femme « good morning gentlemen » pour s'adresser à des hommes. La valeur de la FNA n'est cependant pas neutre.

Du point de vue de la pluralisation, il est intéressant de noter que « sir », « madam » ou « miss » ne peuvent être pluralisés (« good morning sirs »\*, « good morning madams »\*, « good morning misses\* ») contrairement à ce que l'on observe en français où « madame », « mademoiselle » et « monsieur » peuvent être utilisés au pluriel pour s'adresser à deux personnes ou plus (« mesdames », « mesdemoiselles », « messieurs », ou dans le cas d'une adresse plurielle et mixte « messieurs-dames »). Ce n'est aucunement le cas avec « sir » et « madam » qui n'ont tout simplement pas de forme plurielle.

« Ladies » et « gentlemen » ne peuvent à l'inverse être utilisés au singulier comme FNA : « good morning lady »\*, « good morning gentleman\* ». Du point de vue de l'adressage pluriel, dans les séquences de salutation par exemple, on rencontre

aujourd'hui d'ailleurs dans de nombreux contextes l'appellatif « guys » (« hi/hello guys <sup>94</sup>»). Si « guy » désigne à l'origine un homme (*he is a nice guy*), la forme plurielle lorsqu'elle accompagne certains AL comme la salutation, la question ou l'offre, peut permettre de s'adresser à un groupe mixte<sup>95</sup> (voire même à un groupe constitué uniquement de femmes<sup>96</sup>). Nous voyons donc que ce qui n'est pas possible dans un registre plus « soutenu » (dans des situations formelles telles que celles qui apparaissent dans notre corpus), l'utilisation d'une FNA de valeur plurielle dans un énoncé de salutation, l'est tout à fait dans un registre moins formel. On peut difficilement imaginer que le boucher accueille sa clientèle par un « hello/hi guys », cette FNA véhiculant une connotation branchée, « cool » (elle est cependant très utilisée dans des commerces accueillant une clientèle jeune et branchée).

Autre différence importante à signaler, nous avons jusqu'à présent uniquement considéré les échanges de type commerçant-client ou client-commerçant, or il n'est pas rare en français que les clients utilisent ces formes, dans les séquences d'ouverture, pour saluer l'ensemble des personnes présentes sur les lieux (« bonjour messieurs-dames » ou le plus elliptique « messieurs-dames », voir les interactions 1 et 6 à la boucherie de Villefranche par exemple), l'utilisation de la FNA rendant explicite le fait que la salutation s'adresse à l'ensemble des participants – notons que l'on retrouve également ces formes dans les séquences de clôture (« au revoir messieurs-dames », voir les interactions 2 et 9 à la boucherie de Villefranche).

Conclusion et récapitulatif sur « sir » et « madam »

« Sir » et « madam » dénotent un niveau de déférence élevé et sont généralement utilisés dans des situations asymétriques du point de vue de la relation verticale<sup>97</sup>. Il est

---

<sup>94</sup> Notons que l'on ne peut utiliser la forme « guy » au singulier *Hello guy\**, certainement parce que cela créerait une ambiguïté : on pourrait alors la confondre avec le prénom.

<sup>95</sup> L'utilisation de « guys » comme FNA, pratique qui semble être importée des Etats-Unis, est en ce sens très proche de ce que l'on observe dans d'autres langues comme avec « ragazzi » en italien (référent masculin pluriel à l'origine pouvant être utilisé dans le cas d'une adresse plurielle mixte).

<sup>96</sup> Entendu dans un bar : une jeune-femme demandant à ses amies si elles voulaient prendre un autre verre : *do you guys want another drink ?*

<sup>97</sup> Notons que l'utilisation de la contraction de 'madam' : 'ma'am' est la forme adressée pour s'adresser à la reine ou à des personnes occupant de hautes fonctions dans les forces armées ou la police.

également important de souligner, comme nous l'ont fait remarquer certains de nos informateurs britanniques, que ces items véhiculent une connotation d'archaïsme, vraisemblablement parce qu'ils dénotent un degré de formalité élevé et renvoient à des relations inégalitaires appartenant à une autre époque. On associe ces formes à des relations de type maître-serviteur, où le serviteur utilise la forme nominale d'adresse « sir » pour s'adresser au maître tandis que le maître utilise le nom ou le prénom pour s'adresser à son serviteur. « Sir » et « madam » ne peuvent donc être utilisés dans le cas d'une situation où il y a symétrie du point de vue des statuts des participants (et encore moins dans le sens supérieur-inférieur). « mister » et « mrs » ne pouvant être utilisés si le patronyme de l'allocutaire n'est pas connu du locuteur. Ce dernier ne dispose dans ce cas d'aucune FNA pour s'adresser à son interlocuteur, ce qui explique pour beaucoup la très faible fréquence des FNA dans cette séquence des interactions de nos corpus<sup>98</sup>.

Nous avons donc montré que les termes de civilité n'ont pas la même valeur pragmatique en français et en anglais. Les FNA pouvant potentiellement être utilisées dans les IC véhiculent en anglais un niveau de déférence élevé, ce que ne signalent pas leurs équivalents français. Leur quasi absence des IC britanniques (dans le sens CI-Co) ne témoigne pas tant d'une conception différente de ce type d'interaction que des différences que l'on observe entre les deux systèmes linguistiques, puisqu'on ne dispose pas, en anglais, de FNA non marquées dans ce type de situation. Autrement dit, à moins qu'il ne connaisse son interlocuteur (auquel cas il peut utiliser son prénom voire même son nom de famille), le client ne dispose pas en anglais d'une FNA appropriée à ce type de situation<sup>99</sup> (une FNA ne signalant pas de la déférence mais de la courtoisie), ce qui explique que dans la grande majorité des cas, il n'utilise pas de FNA pour saluer le commerçant ni d'ailleurs les autres clients présents dans le site.

Soulignons pour finir que l'adresse plurielle (de type « messieurs-dames ») que l'on rencontre en français est linguistiquement impossible en anglais, puisqu'il n'y a dans cette langue aucune FNA équivalente à laquelle CI puisse recourir<sup>100</sup>.

---

<sup>98</sup> On voit donc que la « crise des appellatifs » évoquée par Kerbrat-Orecchioni (symposium de Norwich, novembre 2007) concernant le système d'adresse en français (et le fait que dans de nombreuses situations les locuteurs ne disposent pas d'une FNA adéquate dans leur répertoire) s'applique aussi à l'anglais.

<sup>99</sup> Ce qui explique peut-être qu'il soit en contexte anglophone plus important de connaître le prénom de son interlocuteur.

<sup>100</sup> La pratique qui consiste à saluer les personnes présentes dans un magasin ou un restaurant lorsqu'on entre dans le site n'existe d'ailleurs pas côté britannique.

## 5. Les « *greeting questions* » et salutations complémentaires

L'étude de la séquence d'ouverture ne serait pas complète sans l'analyse de ce que l'on appelle les « salutations complémentaires » (Larochebouvy 1984 : 69), ou *greeting questions* (Kerbrat-Orecchioni 2005 : 245), échanges qui viennent s'intercaler entre les salutations proprement dites et la séquence transactionnelle. Ce type d'échanges recouvre en français les questions sur la santé ou l'état, de type « comment allez-vous ? »/ « (comment) ça va ? », et les réponses qui y ont trait.

Si l'on peut voir dans les échanges de type « comment allez-vous ?/ça va », des échanges distincts des échanges de salutation, étant donné que l'on a affaire à des actes de langage de nature différente qui ne font pas à proprement parler partie intégrante de la séquence de salutation<sup>101</sup> (cette séquence peut d'ailleurs être complète sans la présence de ces questions), ces *greeting questions* partagent néanmoins avec les salutations un certain nombre de caractéristiques : 1) leur *placement* : elles apparaissent le plus souvent dans la séquence d'ouverture ; 2) leur *valeur rituelle* : elles sont interpersonnellement motivées et représentent un cas particulier de FFA – les questions sur la santé constituent avant toute chose une marque d'attention de L envers A (mais ne sont pas sans présenter une certaine menace pour la face négative du destinataire, et constituent en ce sens un FTA) ; 3) leur *degré de routinisation* : ces énoncés s'imposent d'une part en raison de leur caractère attendu dans l'interaction et constituent d'autre part des formules routinisées puisque les énoncés sont du point de vue de leur forme fortement figés (cependant la palette des formes dont disposent les locuteurs peut leur permettre une certaine créativité, l'on observe dans des contextes familiers des variantes ludiques aux formulations plus canoniques « comment allez-vous ? »/ « comment ça va ? » : le verbe « aller » se voyant par exemple supplanter par d'autres verbes – ça

---

<sup>101</sup> A la différence de ce que l'on observe dans certaines langues africaines (Duranti 1992) ou en coréen (Kerbrat-Orecchioni 2001) où la salutation se fait sur plusieurs tours, à partir de questions sémantiquement proches des questions sur la santé. On doit donc distinguer entre les questions-de-salutation (véritable salutation) et les salutations complémentaires (qui viennent s'ajouter à la salutation à proprement parler).

gaze, ça boume, ça baigne, etc<sup>102</sup>. ; formulations lexicalement différentes mais syntaxiquement identiques).

Etant donné qu'elles partagent certaines caractéristiques avec les salutations (en tant qu'échanges rituels interpersonnellement motivés et en raison de leur placement en début d'interaction), il semble judicieux de les inclure dans la même séquence (séquence d'ouverture) que les salutations d'ouverture (voir Duranti 1992 : 662 sur cette question, et Schegloff 1986 qui les aborde comme une seule et même séquence). Du point de vue de sa valeur pragmatique, notons que la salutation complémentaire se caractérise par son statut hybride, elle se situe en effet entre une vraie question appelant une assertion positive et un « succédané de salutation » d'une valeur purement rituelle (Kerbrat-Orecchioni 2001 : 111). Plus la question est interprétée comme une question rituelle et plus elle ressemble à une salutation : elle est alors traitée comme un développement de la salutation qui la précède. Rappelons en outre qu'en français la « question sur la santé » est la principale salutation complémentaire (Kerbrat-Orecchioni 2005 : 245). Le traitement de ces énoncés « duplices » que sont les salutations complémentaires, qui ne perdent jamais complètement leur valeur de question, dépend donc selon Kerbrat-Orecchioni (2001 : 112-113) : 1) du « caractère plus ou moins élaboré de la formulation : la valeur de question se maintient mieux dans 'Comment vas-tu ? ' que dans 'Ça va ?' » ; 2) de « la situation dans laquelle est prononcé l'énoncé » ; 3) des « informations préalables que les interlocuteurs possèdent sur leur partenaire d'interaction » ; et 4) de « l'accompagnement paraverbal et non verbal ».

En fonction de ces paramètres, la question sur la santé va donc appeler une réponse plus ou moins longue et plus ou moins routinisée – voir également Coupland et al. (1992) sur le traitement que reçoit la question « how are you ? » dans des entretiens qu'ils ont menés auprès d'un groupe de personnes âgées dans un hôpital de la ville de Cardiff au Pays de Galles.

Considérons maintenant la réponse à cette question particulière. Du point de vue de l'enchaînement, le destinataire peut répondre à la question et la renvoyer (échange de type « ça va ?/ça va, et vous ? ») ou seulement y répondre (« ça va ?/ça va »). Comme le

---

<sup>102</sup> Notons qu'en anglais également, on constate que la formulation neutre « how are you ? » permet un grand nombre de dérivations fournissant la possibilité aux locuteurs de faire preuve de créativité et surtout signaler que la relation qui les unit à leur interlocuteur est d'un ordre particulier, proche et amicale, et/ou de mettre en avant une certaine identité sociale : « how are you doing ? », « how is it going ? », « what's up ? », « how is it hanging ? », etc.

signale Schegloff (1986 : 130), il est crucial de prendre en compte, afin d'évaluer la réponse du destinataire, le rapport entre le contenu de l'énoncé et son accompagnement prosodique – on trouve en effet des réponses en apparence positives (« ça va ») pour lesquelles la prosodie signale au contraire que « ça ne va pas ». Selon cet auteur (Schegloff 1986), la manière de répondre est un fort indicateur de ce que le locuteur communique réellement (qu'il le veuille ou non) : un retard dans la réponse, même dans le cas d'une réponse positive, peut par exemple signaler que L a un problème particulier, ce retard va alors favoriser l'émergence d'autres questions et plutôt que de passer à autre chose engendrer une poursuite de ce thème<sup>103</sup>. Il va de soi que l'absence de réponse à la question sur la santé peut aussi suggérer que « ça ne va pas » (les manifestations mimo-gestuelles étant fortement indicatives de l'état que la personne interrogée communique, volontairement ou malgré elle), elle peut également amener le questionneur à inférer que la personne questionnée ne l'a pas entendu ou est mal disposée à son encontre. L'absence de réponse étant à la source de ce type d'inférences, dans la plupart des contextes situationnels, elle va être marquée. La réponse préférée à ce type de question étant alors une réponse positive de type « ça va ».

Etant donné que la question constitue une marque d'attention et d'intérêt, on est en mesure d'attendre le renvoi de la question par l'allocutaire, le renvoi constituant un moyen pour lui de témoigner de sa reconnaissance envers son interlocuteur et de respecter du même coup l'équilibre interactionnel – il répond au besoin de réciprocité présent dans l'interaction.

Notons aussi que d'un point de vue thématique, la question sur la santé constitue une question très générique, à laquelle on peut associer une quantité innombrable de sous-thèmes (la santé, le travail, la famille, le temps, la politique, etc.). Elle ouvre donc un champ thématique extrêmement large, la personne questionnée pouvant embrayer sur l'un et l'autre de ces thèmes (parler de ces problèmes de santé, de l'état du monde, etc.)<sup>104</sup>

Cette question fonctionne comme une sorte de perche tendue à l'autre, une base thématique à partir de laquelle les interactants peuvent facilement développer conjointement un module conversationnel. Elle peut en fait permettre à l'échange verbal

---

<sup>103</sup> Voir Schegloff (1986 : 130) sur les différences prosodiques que l'on observe entre les vraies questions et les questions à valeur purement rituelle en anglais américain.

<sup>104</sup> Sacks décrit les questions de type « how have you been ? » comme un type particulier de « topic openers ». Ces questions en effet « are built so as to invite responses which are more than an answer-long, but which admit at least answer-long responses » (Sacks 1992 : 561-566).

de passer progressivement d'une parole « vide » dans laquelle le dévoilement de soi est minime voire absent (on a alors affaire à un échange purement rituel) à une parole « pleine » où le sujet se livre davantage.

Si en France les questions sur la santé font dans les conversations familières partie intégrante des séquences d'ouverture (Traverso 1996 : 71-73), elles sont en revanche beaucoup moins fréquentes dans les IC. Il y a principalement deux raisons à cela. Tout d'abord elles « présupposent une 'histoire conversationnelle' plus ou moins longue » (Kerbrat-Orecchioni 2005 : 245) puis, étant donné que l'on a affaire à des interactions à visée externe, au cours desquelles les participants s'orientent rapidement vers la transaction, on peut imaginer qu'elles soient ressenties par les participants comme bien moins nécessaires et comme plus intrusives que dans des interactions à visée interne (d'autant plus que cette question arrive après l'échange rituel de salutation, donc après l'accomplissement de ce que l'on pourrait considérer comme le nécessaire rituel minimum). On n'est en effet « pas là pour ça » puisqu'on a un objectif bien défini : l'objectif transactionnel. Il va de soi que plus l'affluence est élevée dans un site commercial et moins cette question est présente puisqu'en opposition avec le principe de célérité (la composante FTA prenant alors le dessus sur la composante FFA<sup>105</sup>). A l'inverse, plus les interactants disposent de temps et plus les réponses tendront à être détaillées, et la question sur la santé traitée comme une vraie question, en particulier lorsque les interactants se connaissent déjà bien. Nous verrons que si on peut en théorie s'attendre à ce que le renvoi de la question soit systématique (équilibre interactionnel), c'est très rarement le cas dans les IC (britanniques ou françaises). La présence de cette question fournit néanmoins un indicateur important de la façon de concevoir l'interaction. C'est en fait comme si les participants rechignaient à échanger sur une base purement transactionnelle, comme s'il était gênant de se focaliser uniquement sur la transaction, comme s'ils faisaient tout leur possible pour masquer le fait que la finalité de cette interaction est une finalité externe (et en outre commerciale).

---

<sup>105</sup> C'est dans le sens Co-CI, une marque d'attention bénéfique à CI du point de vue de sa face positive (mais aussi dans une certaine mesure pour la face positive de Co, le questionneur se présente alors comme un commerçant attentionné, et comme celui qui mène l'interaction). Dans le sens CI-Co, la question est plus risquée, non seulement elle peut apparaître comme une intrusion dans le territoire de Co (face négative), ou de celui des autres clients dans les moments d'affluence, mais également comme une tentative de diriger l'interaction, constituant une atteinte de la face positive de Co puisque, comme nous l'avons déjà vu, c'est lui qui est en charge du script.

## 5.1. Les questions sur la santé et l'état dans les sites britanniques

Les questions sur la santé et l'état (de type « how are you ? ») apparaissent dans 21% des interactions à la boucherie Arbury et dans des 15% des interactions à la boutique Lewes. Il n'y a donc pas du point de vue de la fréquence une différence significative entre le site de type canalisateur et le site de type déambulateur.

### 5.1.1. Les différents types d'énoncé et d'enchaînement

Deux types de formulation apparaissent, des énoncés de type « how are you » (question ouverte), et des énoncés qui correspondent à des questions fermées de type « are you/you're all right », « are you well ».

#### 1 Énoncés de type « how are you » :

Cette formule apparaît dans la plupart des énoncés constituant des questions sur la santé ou sur l'état (78 % à la boucherie Arbury, 100% à la boutique Lewes) :

Interaction 19 Arbury  
Co 1 : good MORning how are you  
Cl 1 : fine thank you (.) could I have a pound of sausages and 4 chicken breasts

On rencontre également une formule dérivée “how are you doing ?” qui en terme de registre apparaît plus relâchée mais qui appelle néanmoins le même type de réponse :

Interaction 28 Arbury  
Co 1 : good afternoon sir  
Cl : how are you doing  
Co 1 : very well thank you  
Cl : can I have some steak

Si du point de vue de leur réalisation syntaxique, ces énoncés correspondent explicitement à des questions. Il n'y a aucun marqueur verbal présent qui permette de lever l'ambiguïté illocutoire de la formule (tel que l'adjonction du déictique temporel « today » : « how are you today ? ») pour renforcer la valeur de vraie demande d'informations. On peut par ailleurs noter que toutes les questions de ce type

apparaissent systématiquement dans le même tour qu'une salutation à la boutique Lewes.

Notons que les questions sur la santé de type « how are you » trouvent presque systématiquement une réponse (dans 85% des cas à la boucherie Arbury,). Dans la majorité des cas, la question est traitée comme une question rituelle et reçoit une réponse routinisée. A la question de type « how are you ? », on retrouve dans l'intervention réactive une réponse stéréotypée de type « fine thank you » :

Interaction 19 Arbury

Co 1 : good MORning how are you

Cl 1 : fine thank you (.) could I have a pound of sausages and 4 chicken breasts

Du point de vue du système des préférences, il est intéressant de noter la présence de l'acte de remerciement dans la réponse (57% à la boucherie Arbury, 25% à la boutique Lewes). Elle nous indique en effet que les clients interprètent ici cette question comme une question rituelle motivée par la volonté de formuler une marque d'attention à l'égard du client (d'où le remerciement de ce dernier<sup>106</sup> ; s'il s'agissait d'une demande d'information au bénéfice du demandeur, le remerciement dans l'intervention réactive paraîtrait alors saugrenu ; or le demandé se sent ici incontestablement redevable). D'autre part, le remerciement n'apparaît que lorsque la réponse apportée est positive.

On peut aussi noter qu'au-delà de sa fonction, du point de vue du *face-work*, le remerciement a également une fonction conversationnelle de clôture de l'échange.

A la question « how are you ? », on retrouve également en réponse la formule routinisée « not too bad ». Il s'agit d'un énoncé « litotisé ». Les énoncés litotisés sont en effet très fréquents dans ce type d'intervention et permettent d'apporter une réponse qui si elle n'est pas franchement positive n'est pas totalement négative non plus – L peut donc se plier au système des préférences même lorsqu'il ne désire pas apporter une réponse catégoriquement positive :

Interaction 16 Arbury

Co 1 : good morning madam,

Cl 1 : hello ::

Co : I how are you

---

<sup>106</sup> Ce qui fait écho à Coupland et al. (1992 : 221) qui notent :

« When thanking occurs, it displays a projected belief by the respondent that the Position I utterance shows somewhat unexpected personal concern and hence implies that the PI utterance was heard outside of a specifically medical frame (within which concern is expectable) and interpreted as part of social ritual. »

Cl : not too bad thanks (.) I didn't sleep terribly well

On retrouve un énoncé similaire dans l'interaction suivante :

Interaction 15 Arbury

((Entrée du client, vraisemblablement âgé, on entend ses pieds traîner sur le sol.))

Co : good morning sir

Cl : good morning

Co : how are you ↑

Cl : oh bearing up ((Cl tousse))

Co : that's a beautiful day um out there today (.) what can we do for you today sir ↑

Comme le montre l'interaction 16 ci-dessus, lorsque la personne interrogée sur son état apporte une réponse négative, on a alors très souvent une troisième intervention évaluative (on a alors affaire à un échange à trois tours dans lequel l'interactant qui a ouvert l'échange fournit une évaluation de la situation décrite par son interlocuteur dans l'intervention précédente – ce troisième tour permet ici au commerçant de faire part de sa commisération) :

Interaction 16 Arbury

Co 1 : good morning madam

Cl 1 : hello::

Co 1 : how are you

Cl 1 : not too bad thanks (.) I didn't sleep terribly well

Co 1 : oh dear on a day like today as well

Notons que dans cet exemple, Cl fournit tout d'abord une réponse routinisée « not too bad thanks » (réponse litotisée en accord avec le système des préférences), puis un commentaire négatif vient la contrebalancer et déclenche une intervention évaluative du commerçant (« oh dear on a day like today as well »). Lorsque la question reçoit une réponse négative, la question rituelle est alors transformée en vraie question. A l'inverse, lorsque la personne interrogée fournit une réponse routinisée répondant au système des préférences dans l'intervention réactive (« fine thanks »), cette réponse a alors valeur de clôture de l'échange (l'on a alors un échange à deux tours) et l'on enchaîne ensuite sur un autre type d'échange.

Une seule question sur la santé trouve dans les corpus britanniques une réponse franchement négative, dans le sens où la personne interrogée apporte une réponse négative sans nuancer sa réponse. La réponse est sans équivoque : il s'agit d'un seul et simple « no » prononcé immédiatement après la question :

Interaction 13 Arbury

Co 2 : hi Rog

Cl 2 : hi there

Co 2 : are you well ↑

Cl 2 : =NO

Co 2 : I am sorry

Si l'énoncé semble déroger au système des préférences, il a cependant ici une valeur ludique (et déclenche d'ailleurs l'hilarité des autres participants). Notons au niveau de l'emballage paraverbal que l'énoncé est prononcé avec force et conviction (Cl répond à la question de Co 2 du tac-au-tac). Il est clair que si le locuteur n'avait pas répondu si promptement et de manière aussi tranchée à la question sur la santé, sa réponse n'aurait pas eu le même effet comique.

Il est par ailleurs intéressant de constater que dans le troisième tour de cet échange, le commerçant fournit un énoncé qui ressemble de prime abord à une excuse (« I am sorry »). Comme le signale Kerbrat-Orecchioni (2001 : 123), des énoncés comme « je suis désolé » peuvent en fait correspondre à deux actes de langage distincts (l'excuse d'une part, la commisération d'autre part). On voit mal comment l'énoncé « I am sorry » pourrait dans le présent contexte avoir valeur d'excuse (« acte par lequel un locuteur essaie d'obtenir de son destinataire qu'il lui octroie le pardon pour une 'offense' dont il est à quelque titre responsable » *Ibid.* 124) puisque le questionneur n'est pas responsable de l'état négatif qui frappe son interlocuteur (il n'a commis aucune offense particulière à son encontre) – à moins bien sûr que l'on ne considère que le simple fait de faire évoquer cette situation douloureuse constitue une offense (voir Kerbrat-Orecchioni 2001 : 117 sur « l'antique réflexe nominaliste » par lequel le messenger est tenu responsable, totalement ou en partie, d'une offense qu'il n'a pas commise).

Qu'il s'agisse de commisération ou d'excuse, ce troisième tour évaluatif est bienvenu puisqu'il signale que le demandeur se soucie réellement de l'état de son interlocuteur (ou tout au moins feint de s'en soucier). S'il pose la question c'est qu'il porte un minimum d'intérêt à la réponse de son interlocuteur, si la réponse est négative (et donc marquée) il se doit alors d'apporter une « évaluation » de cet état de fait négatif qui frappe son interlocuteur (à la différence de ce que l'on observe dans le cas d'une réponse préférée « fine thank you » qui n'appelle pas ce troisième tour évaluatif).

Cet exemple confirme donc l'hypothèse précédemment évoquée concernant le système des préférences du point de vue des réponses aux questions sur la santé. Lorsque la personne interrogée apporte une réponse positive à la question, elle s'empresse alors d'ajouter un remerciement – *merci de m'avoir fait évoquer cet état de fait positif* – lorsque à l'inverse elle apporte une réponse négative, le demandeur doit apporter sa

commisération : *je suis désolé de l'apprendre* (mais peut-être également : *je suis désolé de vous faire évoquer cet état de fait négatif*).

Il arrive également que la question sur la santé soit traitée comme une vraie question :

Interaction 24 Arbury  
Co 2 : afternoon  
Co 1 : good afternoon madam (..) how are you ↑  
Cl : too hot  
Co 1 : mmm have you just had your hair done ↑  
Cl : yeah  
Co 1 : aaahh  
Cl : I look like a shaggy dog  
Co 1 : I wouldn't say that at all  
Cl : I 've got no sense my mother in law is here so I thought I'd try

Bien que Cl interprète la question sur la santé comme une vraie question, elle fournit cependant une réponse courte et elliptique et n'utilise pas cette question pour se lancer dans un compte-rendu détaillé de son état. La réponse apportée par la cliente est donc dans la lignée de ce que l'on observe lorsque la question est traitée comme une question à valeur purement rituelle. Sa réponse respecte le principe de célérité et donne au commerçant la possibilité d'amorcer un échange transactionnel dans le tour suivant. Ce dernier opte cependant pour une question portant sur l'apparence de la cliente qui donne lieu à une petite séquence conversationnelle.

#### *Troncation de l'échange*

Dans la grande majorité des cas, la question sur la santé trouve une réponse (85% à la boucherie Arbury, 75% à la boutique Lewes). Lorsque la question ne trouve pas de réponse, deux cas de figure sont possibles.

On a affaire à une troncation partielle. C'est le cas dans l'échange suivant où la question sur la santé précède une assertion à valeur de question dans le même tour (notons que la question sur la santé de type « how are you » apparaît dans le même tour que la salutation dans 28% des séquences de la boucherie Arbury et dans toutes les séquences de la boutique Lewes) :

Interaction 14 Lewes  
((Une cliente entre dans le magasin))  
Co 1 : hello ((bruit de la machine qui imprime le reçu))

Cl 1 : hello: (.) how are you ↑ I was just popping to see if you'd [inaudible]  
Co 1 : well I haven't heard from her (.) oh I'll show you the outfit

On peut également avoir affaire à une troncation complète :

Interaction 1 Arbury  
((Le commerçant connaît la cliente qui est elle-même une commerçante d'un quartier voisin.))  
Cl 1: hi  
Co : good afternoon  
Cl 1: HELlo  
Co : how are you ↑  
Cl 1: could I have some of your ham ↑ please

## 2 Les énoncés de type « all right »

On rencontre un autre type de *greeting question* dans l'échange suivant :

Interaction 28 Arbury  
Co 2 : hi you're all right ↑  
Cl 2 : yes

Comme l'indique l'intonation montante, l'énoncé de Co 2 est une question, précédée dans le même tour par une salutation, et qui correspond à une question sur l'état. Le contenu propositionnel de cet énoncé est très proche de celui d'une question de type « how are you ? ». A la différence de ce que l'on observe avec « how are you ? », il s'agit cependant d'une question fermée – (elle est en ce sens plus proche de « ça va ? » que de « comment allez-vous ? »). Par ailleurs, du point de vue de son degré de formalité, cette formulation paraît plus familière que des questions de type « how are you », (tout comme en français « ça va ? » est moins formel que « comment allez-vous/vas-tu ? »).

On trouve un énoncé similaire dans l'interaction suivante, à la seule différence étant que le locuteur utilise l'adjectif « well » plutôt que « right » :

Interaction 13 Arbury  
Co 2 : hi Rog  
Cl 2 : hi there  
Co 2 : are you well ↑  
Cl 2 : =NO  
Co 2 : I am sorry

Notons qu'un certain nombre d'énoncés en « all right » apparaissent dans le corps de l'interaction, au moment de la découpe à la boucherie (le boucher vérifie alors qu'il a découpé la quantité de viande adéquate) :

Interaction 28 Arbury  
Co : this ↑ all right yeah ↑  
Cl : yeah

A la boutique, on rencontre également « all right » dans des énoncés tels que l'énoncé ci-dessous dans lequel la commerçante offre indirectement son aide à la cliente :

Interaction 16 Lewes  
Co 2 : are you all right browsing ↑  
Cl : yes thank you

Il va de soi que ces énoncés correspondent à de vraies questions et n'ont rien à voir avec les salutations complémentaires – ces énoncés sont équivalents aux questions de type « ça va » que l'on peut également rencontrer dans le corps de l'interaction en français et pour lesquelles l'objet à propos duquel on demande si « ça va » est précisé (Kerbrat-Orecchioni 2001 : 112).

On trouve enfin un troisième type d'énoncés en « all right », plus problématique, dans l'interaction suivante. Bien que ce cas de figure soit très peu présent dans nos corpus, il nous paraît cependant intéressant et nécessaire de l'intégrer à l'analyse :

Interaction 10 Arbury  
((Le client est un homme accompagné d'un enfant.))  
Co : good afternoon sir  
Cl : all right ↑  
Co : HELLO ((adressé à l'enfant)) what can we get you ↑

Notons qu'ici le « all right » du client n'arrive pas en réponse à une question du commerçant mais à une salutation de ce dernier. Soulignons par ailleurs que cet énoncé reçoit une intonation montante. A-t-on affaire ici à une question ? Doit-on alors considérer qu'il y a troncation de l'échange de salutation (pas d'intervention réactive à valeur de salutation de Cl) et que Cl ouvre un nouvel échange avec la question « all right » qui ne trouve pas de réponse de Co ? Peut-on à l'inverse voir dans cet énoncé, qui reçoit une intonation plutôt montante, une salutation ?

Il semble faire peu de doute que « all right » puisse avoir valeur aussi bien de question sur l'état que de salutation, et ce même lorsqu'il reçoit une intonation montante. Comme on le sait les marqueurs prosodiques ne sont pas sans poser un certain nombre de difficultés. Bien que les énoncés interrogatifs se caractérisent par une mélodie montante : « il n'y a pas de corrélation constante entre ce signifiant, et la valeur pragmatique de question » (Kerbrat-Orecchioni 1991 b : 89). L'intonation ne permet pas de déterminer si l'on a affaire à l'un (salutation) ou l'autre (question) de ces deux actes

de langage. Cette difficulté semble en outre ne pas uniquement être d'ordre théorique puisque c'est une difficulté dont les utilisateurs de la langue eux-mêmes font l'expérience. Des amis britanniques nous ont fait part de leur difficulté à les différencier, et nous ont avoué se sentir parfois désemparés lorsque ce type d'énoncé leur est adressé : doivent-ils alors traiter la question comme une question sur la santé et l'état (et apporter une réponse telle que : « yes fine » ou « all right » avec intonation descendante) ou au contraire comme une salutation et répondre par une salutation (« hi » voire même par un « all right » avec une intonation plutôt montante) ?

Il faudrait évidemment disposer d'autres enregistrements dans lesquels des énoncés de ce type apparaissent pour vérifier cette hypothèse, hypothèse qui d'après notre expérience des interactions en Grande-Bretagne nous paraît fondée. Si cette hypothèse est juste, il y a alors un parallèle entre les échanges de type « all right→all right » et les échanges de type « how do you do→how do you do », échanges que l'on observe dans des situations formelles où les interactants entrent en interaction pour la première fois, et dans lesquels à la question « how do you do » il convient de répondre par la même question « how do you do » avec dans chaque cas une intonation montante.

### 5.1.2. Questions sur la santé et répartition des tâches

Les questions de type « how are you » sont initiées par le commerçant dans 85% des cas à la boucherie Arbury et dans 50% à la boutique Lewes. Outre la question de l'initiation de l'échange, le rituel que constitue la question sur la santé n'est dans les corpus britanniques que rarement symétrique (autrement dit la question qui est le plus souvent initiée par Co est rarement retournée par Cl), même lorsque les participants partagent une histoire conversationnelle (comme en atteste l'usage du prénom dans l'interaction suivante du corpus Arbury) :

Interaction 6 Arbury  
Co 1 : hello Lily  
Cl : hello  
Co 1 : how are you ↑  
Cl : fine thank you  
Co 1 : yeah okay  
Cl : yeah (..) do you have any beef

Il est intéressant de noter le petit malentendu que nous avons ici. Cl ne retourne pas la question, Co croit pourtant que la cliente lui a demandé comment il allait, comme le

montre l'énoncé « yeah okay » dans le cinquième tour – si le malentendu porte sur une erreur de perception de la part de Co qui croit avoir entendu Cl lui retourner la question, cette erreur est liée au contexte et à l'attente de Co qui s'attend à ce que Cl (qu'il connaît bien et qui est une commerçante du quartier) lui pose cette question – l'asymétrie que l'on observe, en raison des rôles différents des interactants, n'est donc pas ici une asymétrie absolument établie ; le problème qui se pose ici est bien celui du *footing* et de la base sur laquelle l'interaction doit se dérouler entre ces deux participants qui se connaissent : est-ce la dominante transactionnelle qui l'emporte ici (le focus de l'interaction est l'échange de produit) ou s'agit-il d'une interaction dans laquelle la composante conversationnelle va occuper l'avant-scène et la transaction, bien qu'indispensable, un rôle mineur ?

La question sur la santé n'est que très rarement retournée, le renvoi de la question n'apparaît que dans une seule interaction, dans le corpus Lewes. On peut noter ici que c'est la cliente qui pose la question sur la santé :

Interaction 27 Lewes  
Co 1 : hello  
Cl : hello:: (.) how are you ↑  
Co 1 : very well and you ↑  
Cl : yeah good thank you

A la boucherie Arbury, lorsque la question sur la santé de type « how are you » apparaît dans le sens Cl-Co, elle n'est pas retournée :

Interaction 28 Arbury  
Co 1 : good afternoon sir  
Cl : how are you doing  
Co 1 : very well thank you  
Cl : can I have some steak

## 5.2. Les salutations complémentaires dans les sites français

Comme le note Dumas (2003), les questions sur l'état et la santé ne sont pas attestées dans tous les corpus. En effet, elles ne peuvent apparaître que lorsque les participants se connaissent. En outre, même lorsque les participants se connaissent, elles n'en constituent pas moins une incursion territoriale, en particulier dans les moments de grande affluence. Il faut donc que les participants ne soient pas pressés par le temps et

se sentent suffisamment proches pour pouvoir y recourir. Une majorité des séquences d'ouverture des corpus observés ne comprennent pas de questions sur la santé ou l'état. Elles apparaissent dans 6% des interactions de la boucherie de Villefranche et dans 10% de celles du magasin lyonnais.

Du point de vue de leur forme, on retrouve la formule routinisée « comment allez-vous ? » :

Interaction 1 Lyon

Co 1 : bonjour madame (..) comment allez vous ↑

et la formule moins formelle « ça va ? » :

Interaction 12 Lyon

Cl : madame bonjour

Co 1 : bonjour ça va ↑

Du point de vue de la réponse apportée, on remarque que la question est toujours traitée comme une question rituelle puisqu'elle trouve toujours une réponse « minimale » : « ça va » avec ou sans remerciement. Elle trouve en outre systématiquement une réponse positive :

Interaction 12 Lyon

Cl : madame bonjour

Co 1 : bonjour ça va ↑

Cl : oui ça va (..) oui je vais voir un petit peu ce que vous aviez euh (.) comme j'ai pas eu le temps

Interaction 10 Villefranche

Co 1 : bonjour madame

Cl : bonjour

Co 1 : comment ça va ↑

Cl : ça va merci

Un commentaire peut apparaître dans le même tour que la réponse :

Interaction 1 Lyon

Co 1 : bonjour madame (..) comment allez vous ↑

Cl : ça va (..) il fait chaud chez vous

Co 1 : eh ben enlevez votre truc comme ça en sortant vous aurez moins chaud

Si la valeur de salutation semble dans un premier temps prise comme la valeur principale de la question sur l'état, le commentaire sur la température auquel se livre la cliente constitue une « vraie » réponse à cette question ; ce commentaire donne par ailleurs lieu à une suggestion de la commerçante. Le commentaire de la cliente, sans être une réponse routinisée, constitue néanmoins un énoncé fortement stéréotypé dont l'apparition dans ce type de contexte est peu surprenante ; il suscite une relance de la

part du questionneur (notons qu'il constitue une réponse négative à la question sur l'état posée par la commerçante ; puisque qu'elle a affaire à une réponse non préférée, cette dernière doit donc relancer son interlocutrice (pour faire montre de sa commisération). Cet énoncé constitue également une critique indirecte de la commerçante, responsable de la température du magasin, la suggestion de cette dernière est de ce point de vue un moyen pour elle de préserver sa face positive.

Si dans l'exemple ci-dessus c'est le questionné qui en glissant dans sa réponse un élément négatif initie un échange conversationnel, dans l'exemple ci-dessous c'est le questionneur qui revient à la charge en reformulant la question initiale en des termes plus spécifiques<sup>107</sup> :

Interaction 10 Villefranche

Co 1 : bonjour madame

Cl : bonjour

Co 1 : comment ça va ↑

Cl : ça va merci

Co 1 : contente de votre séjour en Alsace ↑

Cl : oui (..) ben Claude lui il est reparti cette semaine (..) il a été bêcher (..) il est rentré hier

Cette nouvelle question (« contente de votre séjour en Alsace ? ») se situe dans le droit prolongement de la question sur la santé (on passe donc d'une question rituelle à une vraie question). Elle met par ailleurs au premier plan l'histoire conversationnelle qui unit les deux participantes et souligne le lien social déjà établi.

On rencontre à la boucherie de Villefranche des questions qui sans être des questions sur la santé semblent en partager certaines caractéristiques. Il s'agit de questions apparaissant après l'échange de salutations et dont le caractère phatique fait peu de doute. On peut cependant difficilement toutes les ranger dans les salutations complémentaires – comme l'indique Kerbrat-Orecchioni (2001 : 120) : « C'est qu'il y a en fait continuité entre les salutations pures, les salutations complémentaires, les questions qui servent à amorcer la conversation, et les vraies demandes d'information ».

On a dans l'interaction suivante une question (« qu'est-ce qui dit Christian ») qui n'est pas une variante de la question sur la santé à proprement parler, mais en est néanmoins très proche :

---

<sup>107</sup> Voir (Kerbrat-Orecchioni 2001 : 118-119) pour un inventaire des procédés permettant aux interactants de construire progressivement la question rituelle en vraie question.

Interaction 11 Villefranche

Co 2 : bonjour

Cl : bonjour ((attend trois minutes parce que les commerçants sont tous deux occupés))

Co 2 : qu'est-ce qui dit Christian ↑

Cl : oh rien

Co 2 : ben si tu dis rien c'est pas grand chose hein

Cl : je vais prendre de la viande hachée

Les interactants ici se connaissent (utilisation du prénom et du tutoiement ; notons aussi que le commerçant utilise ici la stratégie de l'iloïement<sup>108</sup>). Ce type de question très stéréotypée, proche d'énoncés comme « quoi de neuf ? » (ou « what's up ? » en anglais), invite l'allocutaire à formuler un commentaire sur son état ou à enchaîner sur un *safe topic*, ou le cas échéant une réponse négative stéréotypée (« pas grand-chose »). En répondant « oh rien », Cl fournit une réponse quelque peu marquée, ce que semble d'ailleurs relever Co qui relance Cl (« ben si tu dis rien c'est pas grand-chose hein »), « rien » n'est en effet « pas grand-chose » (la réponse « pas grand-chose » serait ici moins marquée).

Dans l'interaction suivante, on a affaire dans un même tour à deux questions qui portent sur l'état de la cliente qui a vraisemblablement froid, ce dont le commerçant a pris note (« qu'est-ce qui arrive ? vous avez froid ? ») :

Interaction 1 Villefranche

Co 1 : bonjour madame

Cl : messieurs-dames

Co 2 : qu'est ce qui arrive ↑ vous avez froid ↑

Cl : j'ai pas chaud (.) oui

Co 1 : ça s'est refroidi hein ↑ vous avez déjà fini de faire votre marché ↑ oui ↑

Co 2 : il gèle hein ↑

Co 1 : vous êtes venue de bonne heure

Co 2 : il gèle il gèle hein

Cl : les deux

La cliente répond à la question (« vous avez froid ») dans le quatrième tour, la commerçante poursuivant sur le même thème relance la cliente en produisant une assertion sur le temps qu'il fait à valeur de question (« ça s'est refroidi hein ? ») puis, elle introduit un nouveau thème sous forme de question dans le même tour (« Vous avez déjà fini votre marché, oui ? »).

---

<sup>108</sup>Ce phénomène consiste à s'adresser à l'allocutaire à la troisième personne du singulier. Il est caractéristique du parler des petits commerçants et « exprime, paradoxalement, la familiarité à travers une forme de distanciation ». (Kerbrat-Orecchioni 2009 : 83)

Dans l'interaction suivante le commerçant formule, dans le tour dans lequel apparaît la salutation, un énoncé à valeur de question (« et alors ») qui semble inviter le client à formuler un énoncé sur un des thèmes anodins que l'on rencontre souvent dans ce type de situation (le client pourrait ici, par exemple, se livrer à un commentaire météorologique sur le temps qu'il fait : « ben il fait pas beau aujourd'hui » ; on constate cependant qu'il enchaîne avec une salutation et une question adressées à l'autre commerçante ) :

Interaction 3 Villefranche

Cl 1 : bonjour euh

Co 2 : bonjour (..) et alors ↑

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

Co 1 : je suis en train de faire des andouillettes

Ce qui caractérise les questions présentées ci-dessus c'est leur aspect transitionnel. Elles permettent en effet de passer de la salutation à un échange conversationnel en donnant toutefois la possibilité à l'allocutaire ne pas trop s'engager dans l'échange, puisqu'il peut fournir une réponse minimale à ces questions. Du point de vue de la relation interpersonnelle, tout comme les questions sur la santé, elles constituent un témoignage d'intérêt du questionneur pour son allocutaire mais représentent aussi une incursion dans son territoire et peuvent donc être considérées comme des FTA. En ce qui concerne la répartition des tâches, on constate que la question sur la santé est systématiquement posée par le commerçant et n'est jamais retournée par le client (on notera qu'aucun échange n'est tronqué, la question trouve toujours une réponse).

L'analyse des questions complémentaires, et des questions sur la santé en particulier, ne révèle pas de différence majeure entre les deux langues. Du point de vue de leur fréquence, on n'observe pas de différences significatives. Les types de réponse qu'elles occasionnent sont dans les deux langues équivalents (préférence pour une réponse positive, énoncés litotisés, présence du remerciement).

## **CONCLUSION**

L'analyse des corpus a révélé un certain nombre de différences entre les IC britanniques et les IC françaises du point de vue de la séquence d'ouverture. Bien que de prime abord

les IC présentent un grand nombre de similarités, lorsqu'on se penche sur ces séquences dans le détail, on observe un certain nombre de différences non négligeables. Il s'agit d'une part de différences de degré qui signalent des « incommensurabilités » entre les deux systèmes linguistiques, ce que montre par exemple l'étude des FNA, qui révèle qu'il n'y a pas d'équivalences directes entre les formes anglaises et françaises (d'où le risque de « conflit pragmalinguistique » pour reprendre la formule de Thomas 1983 a).

D'autres différences observées semblent d'autre part signaler de potentiels « conflits » d'ordre sociopragmatique. Les absences de salutation remarquées dans les sites britanniques alors que Co est disponible ainsi que les troncations de ce rituel, à la boutique Lewes en particulier, signalent que la salutation sont à mettre à notre sens en relation avec une plus grande sensibilité de la face négative en Grande-Bretagne, les impératifs liés à la face négative prennent alors le dessus sur ceux qui relèvent de la face positive – on pourrait en théorie envisager que c'est parce que les interactants britanniques accordent dans ce cadre particulier une moindre importance à la face positive, il nous semble faire peu de doute que c'est parce que la composante FTA de la salutation y est plus forte que l'on observe ce phénomène – nous avons précédemment évoqué (chapitre 2) la boucherie Victoria, dans laquelle la possibilité d'enregistrer nous a été refusée et où les pratiques langagières des commerçants différaient de celles que l'on observe à la boucherie Arbury ; nous avons pu constater à plusieurs reprises dans cette boucherie que la séquence de salutations (en ouverture et en clôture) y est très souvent absente du script. La prise de contact se fait par un regard de Co à l'adresse de Cl, une fois que Co est disponible, ce regard est alors suivi d'un haussement de sourcils, qui a pour fonction d'inviter Cl à formuler sa demande, l'échange verbal s'amorce alors directement avec la demande de requête de Cl. L'entrée de Cl déclenche très rarement une salutation verbale de Co (et est rarement accompagnée d'une salutation de Cl). D'un point de vue non verbal, on constate également que Cl ne cherche pas le regard de Co lors de son entrée<sup>109</sup>.

Nous avons également vu que les salutations de Cl pouvaient en France être adressées de manière explicite à l'ensemble des participants (aux commerçants ainsi qu'aux autres

---

<sup>109</sup> Il nous semble que le degré de contact oculaire entre les participants est moindre en Grande-Bretagne, ce que vient d'ailleurs corroborer ce conseil proféré par Adamsson-Taylor, dans son guide de survie destiné aux anglophones : « If you know the shopkeeper already, you should make eye contact and continue the conversation in French with something like *ça va?* »

Adamsson-Taylor, S. (2005) Culture Shock. A survival guide to customs and etiquette: France. Marshal Cavendish Editions. p.43.

clients), ce qui n'est pas possible en anglais puisqu'il n'y a pas de terme de civilité équivalent à « messieurs-dames » - « hello everyone » serait très saugrenu et impliquerait qu'il va y avoir échange verbal avec l'ensemble des participants.

Il fait peu de doute que les différences observées peuvent être la source de malentendus, en particulier dans les sites de type déambulatoire ou dans les sites canalisateurs, le risque étant pour les Français de se sentir ignorés lors de leur entrée dans certains sites commerciaux britanniques, les Britanniques risquant à l'inverse d'avoir l'impression qu'ils ont affaire à des commerçants particulièrement insistants. L'utilisation des termes de civilité peut en effet paraître excessivement formelle aux yeux des Britanniques, tentés de calquer la valeur des termes de civilité français sur celle des termes de civilité britanniques, comme l'illustre ce commentaire d'une étudiante britannique emprunté à Lindenfeld (2006 : 69) :

*S5: There was this video in a shop in a village and everything was vous. They called each other « monsieur » and « madame ». Like the customer called the shopkeeper monsieur! That sounds kind of odd, you know, you would call him "sir" in English. I guess they are more formal there.*

De la formalité excessive à l'hypocrisie, et à la fausseté, il n'y a qu'un pas. Comme nous le confiait un ami britannique, qui connaît bien la France, pays qu'il apprécie, et qui parle très bien français : « there's always something a bit false in French shops, all this 'bonjour monsieur' stuff, 'au-revoir madame', it's a bit like a role play ». L'emploi des termes de civilité « madame », « monsieur » lui paraissait contribuer au caractère hypocrite et superflu de l'interaction. L'utilisation de ces FNA peut à l'inverse émerveiller le locuteur anglophone, comme nous le confie l'Américain Ted Stranger :

*Quel était mon étonnement, lors de mon premier séjour parisien, de m'entendre traiter de « monsieur », moi qui avais à peine 20 ans ! Persuadé que « monsieur » était réservé à des gens d'une certaine élégance, je trouvais ces Parisiens bien polis. Il faut dire qu'à Columbus, je n'avais jamais rencontré de « vrais » Français.*

*Des amis m'ont expliqué par la suite que « monsieur », « madame » ou « mademoiselle » étaient des formules basiques indiquant le minimum de respect, auquel tous avaient droit. Une espèce de RMI du respect. Stranger (2003 : 159)*

Si en France, il fait peu de doute que mis à part les cas particuliers où il y a urgence ou indisponibilité du commerçant, la salutation d'ouverture est attendue et que son absence constitue un réel affront, nos résultats indiquent qu'en Grande-Bretagne, il y a à

l'inverse une plus grande tolérance, voire une certaine prédilection, pour l'évitement du rituel. Le fait pour le client de saluer le commerçant lors de l'entrée dans le site peut même être perçu, si l'on en croit la citation ci-dessous, comme une intrusion :

*In France, to enter a shop, or even a street kiosk, without saying Bonjour, Madame or Bonjour, Monsieur to the proprietor or clerk in attendance, acknowledging them as another human being is very rude. In England or America, this type of behaviour would be considered a bit unusual, even a bit forward. Adamson-Taylor (2005: 43, nous soulignons)*

L'on peut admettre que l'auteure de cette citation, afin de répondre aux besoins de l'exercice auquel elle se livre (son ouvrage est un « survival guide »), grossisse quelque peu le trait. Il est tout de même révélateur que s'adressant à un public anglophone, elle considère qu'il va de soi que saluer un commerçant par le biais d'une formule de salutation et d'un terme de civilité peut être « unusual » ou « forward ». Pareille affirmation de la part d'un auteur s'adressant à un public français ne saurait être présentée comme une évidence.

Pour conclure, il nous semble bien qu'il y ait donc au niveau des salutations une différence sociopragmatique entre les deux cultures, la plus grande sensibilité de la face négative prenant le dessus sur la nécessité d'exécuter le rituel (face positive) en Grande-Bretagne. A cette différence sociopragmatique, il convient d'ajouter les différences pragmatolinguistiques que nous avons observées, au niveau des FNA et des formules de salutation en particulier. Le rituel d'ouverture que l'on aurait pu imaginer être organisé de manière identique entre deux cultures géographiquement proches révèle des différences auxquelles il est primordial de sensibiliser les personnes en situation de contact.



# **Chapitre 4. LES SEQUENCES**

## **ENCADRANTES : LA SEQUENCE DE**

### **CLOTURE**

Tout comme la séquence d'ouverture, la séquence de clôture constitue un « temps fort » de l'interaction et est fortement ritualisée. Nous avons vu dans le chapitre précédent qu'il est nécessaire pour les interactants d'effectuer en douceur la transition entre un état de non interaction à un état d'interaction, et donc de se livrer à une petite parade rituelle lors de l'entrée en interaction. Il va de soi qu'il est de la même manière primordial pour les interactants de gérer en douceur le passage de l'interaction à l'état de non interaction afin d'éviter toute tension. La parade rituelle qui vient clore l'interaction constitue donc le pendant interactionnel du rituel d'ouverture – rappelons qu'au même titre que les rituels d'ouverture, les rituels de clôture appartiennent aux « rituels d'accès » de Goffman (1971:79).

Comme dans les séquences d'ouverture, on retrouve, parmi les actes de langage qui apparaissent dans les rituels de clôture, la salutation (certaines formules de salutation, c'est le cas de « salut » ou de « bonsoir » en français, pouvant d'ailleurs être utilisées aussi bien en ouverture qu'en clôture). On rencontre également dans les séquences de clôture des énoncés routinisés mettant en scène d'autres actes de langage venant accompagner ou se substituer à la salutation (à la différence de ce que l'on observe dans les séquences d'ouverture où les salutations sont systématiques). Ces actes de langage ont en commun de permettre aux locuteurs de signaler leur bonne disposition envers leur(s) interlocuteur(s) et leur satisfaction du point de vue de l'interaction qui vient d'avoir lieu. On rencontre donc dans ces séquences des énoncés à valeur de vœu (formules votives telles que « have a nice evening », « passez une bonne soirée ») ; des énoncés orientés vers le futur de la relation et le plaisir de se revoir (on dispose en anglais comme en français de formules routinisées à valeur de projet : « see you soon », « à bientôt », etc.) ; des remerciements, qui permettent d'apporter une évaluation positive de l'interaction (et du rôle joué par son/ses partenaire(s) d'interaction au cours de la rencontre). De manière générale, les rituels de clôture permettent aux interactants de négocier la base sur laquelle la séparation va s'effectuer, et sont en ce sens essentiels

du point de vue de la gestion de la relation interpersonnelle. En effet, la séparation est d'abord envisagée comme chargée d'affect négatif ; en multipliant des actes de langage qui ont une valeur euphorisante, les participants mettent en avant le caractère dysphorique de la séparation (Kerbrat-Orecchioni 1990 : 222). Les rituels de clôture constituent donc une évaluation positive de la relation interpersonnelle et en assurent la pérennité.

Il va de soi qu'au-delà de la valeur interpersonnelle des rituels de clôture, qui du point de vue de la théorie de la politesse constituent des stratégies de politesse positive (ils sont valorisants pour la face positive de l'allocutaire), ces rituels ont aussi une importante fonction de balisage de l'interaction. Ils signalent en effet que l'activité conjointement construite est terminée et que l'on s'apprête à passer à une autre phase de l'interaction : celle de la séparation. Si la réflexion de Goffman souligne la raison d'être du rituel et met en avant son importance du point de vue de la gestion de la relation interpersonnelle, c'est surtout à Schegloff et Sacks (1973) que l'on doit d'avoir mis l'emphase sur l'aspect fonctionnel de ces rituels et sur la nécessité pour les interactants de les utiliser afin de coordonner leurs actions. Les routines de clôture constituant en effet, dans la perspective de la CA, des « ressources » qui permettent aux interactants de coopérer et de se diriger conjointement vers la fin de l'interaction. Comme le souligne Coupland (1983), concernant les interactions dans une agence de voyage de Cardiff, les interactions n'aboutissent pas simplement à leur fin naturelle sans qu'il n'y ait coopération entre les interactants : « travel agency encounters do not simply end; rather, they are closed » (Coupland 1983 : 471). Les séquences de clôture relèvent d'un processus que l'on retrouve inévitablement dans tout type d'interaction, processus par le biais duquel les interactants se signalent à quel moment, à quelle phase de l'interaction ils se trouvent (ou le type d'activité dans lequel ils sont engagés). D'après Schegloff et Sacks (1973), dont l'étude porte sur des conversations téléphoniques, c'est en raison de la nécessité de coordonner leurs actions que les séquences de clôture sont le plus souvent composées de deux types d'échanges : 1) une pré-clôture (échange de type « Okay⇒Okay ») qui permet aux interactants de se signaler qu'ils s'acheminent vers la fin de l'interaction et ; 2) un échange terminal venant confirmer la clôture de l'interaction (échange de salutations « Goodbye⇒Goodbye » par exemple).

Du point de vue de la gestion des tours, la clôture de l'interaction nécessite que les interactants coordonnent leurs actions afin d'arriver à un arrêt simultané de l'échange

verbal, l'achèvement d'un tour par L ne donnant plus alors lieu à une prise de tour par A. Rappelons que lorsque L arrête de parler, à un moment constituant un des fameux TRP (*transition relevant place*) chers à la CA, il donne alors à A la possibilité de prendre le tour suivant ou, le cas échéant, il se donne à lui-même la possibilité de reprendre la parole. Pour mettre un terme à l'interaction, il faut donc que cesse le processus que l'on observe normalement dans le corps de l'interaction, puisque les deux participants doivent (dans le cas d'une dyade) cesser de prendre le tour suivant. En formulant une pré-clôture, L annonce donc la fermeture imminente de l'interaction – la valeur interactionnelle de l'énoncé de pré-clôture pouvant être glosée de la sorte « *je suis prêt à clore l'interaction, l'es-tu également ?* », avant de passer à l'échange qui marque la fin de l'interaction verbale, échange de salutations par exemple.

La valeur de balisage des clôtures soulignée par la CA et la nécessité du point de vue des faces de prendre en compte les besoins de son interlocuteur expliquent que, même dans des interactions à visée externe comme les IC, les routines de clôture occupent une place importante. Comme nous le verrons, il est rare, et ce aussi bien dans les IC britanniques que françaises, que l'interaction verbale se termine par un échange à valeur uniquement transactionnelle sans qu'apparaisse de rituel de clôture. Une fois encore, on constate donc qu'en dépit des caractéristiques transactionnelles qui leur sont propres, les IC, au même titre que n'importe quel autre type d'interaction, n'échappent pas au besoin du *face-work*. Nous verrons par ailleurs qu'il est courant de rencontrer conjointement dans cette séquence plusieurs actes à valeur rituelle (salutations, remerciements, vœux, projets) pouvant donner lieu à plusieurs échanges. La présence des rituels de clôture nous livre une indication quant à la conception que les participants ont de ce type d'interaction dans l'une et l'autre des cultures. Si l'on ne peut considérer que dans ce type de contexte la séparation des interactants constitue un événement moins fortement chargé d'affect négatif que dans d'autres types d'interactions, dans des interactions à visée interne (interactions entre proches par exemple), il n'empêche que le besoin de se livrer à un rituel permettant de réitérer le respect que l'on a de son interlocuteur, voire d'exprimer (ou de feindre) la joie ou le plaisir que l'on a eu à interagir avec lui (ou avec elle), n'en est pas moins fortement ressenti, en France tout comme en Grande-Bretagne.

Du point de vue du placement de la séquence de clôture, c'est généralement dans les IC la clôture de la séquence de paiement qui déclenche la séquence de clôture de l'interaction. Une fois la transaction menée à son terme, ce qu'indique clairement la

réalisation du paiement qui vient conclure cette activité, l'interaction n'a plus de raison d'être et doit être close (de manière plus ou moins expéditive, à partir d'un nombre variable d'actes de langage et d'échanges), avec ou sans énoncés à valeur de pré-clôture.

De manière générale, on peut noter du point de vue de la comparaison interculturelle, que les rituels de clôture (au même titre que n'importe quel autre type de rituel) donnent lieu à des variations concernant : 1) la présence ou l'absence de la séquence pour un type d'interactions donné (dans le corpus vietnamien de Trinh par exemple, les rituels de clôture sont absents de plus de deux tiers des interactions, (Trinh 2002 : 92) ; 2) le(s) type(s) d'AL sélectionné(s) et la façon dont ils s'enchaînent et sont combinés ; 3) le nombre de tours que comporte cette séquence (Aston 1995b) ; 4) l'utilisation des FNA dans cette séquence. A ces quatre catégories, on pourrait en ajouter une cinquième, celle des moyens non verbaux utilisés, qui ne sera cependant pas abordée ici.

## **1. Les pré-clôtures**

Comme nous l'avons vu, les énoncés de pré-clôture permettent à L de signaler à son interlocuteur que la clôture de l'interaction est imminente. Ils amorcent la clôture de l'interaction en douceur afin d'éviter tout accroc. Si l'utilisation de ces énoncés relève de la nécessité des participants de coordonner leurs actes du point de vue de l'activité qui est en cours (aspect sur lequel la CA met tout particulièrement l'emphase), la présence de ce type d'énoncés s'explique également par la volonté de L de ménager la face positive de A, puisqu'une fermeture trop abrupte apparaîtrait menaçante. Dans l'étude de Schegloff et Sacks (1973), qui porte sur les conversations téléphoniques, les énoncés de pré-clôture formulés par L donnent systématiquement lieu à une réponse-écho de la part de A (échange complet de type « okay⇒okay »). Nous verrons que dans les IC, qui constituent des situations de face à face, il en va autrement puisqu'on a très rarement affaire à un échange complet (intervention initiative comportant un énoncé à valeur de pré-clôture, intervention réactive comportant un énoncé accusant réception du « pré » : « okay⇒bye »), les « prés » apparaissant, dans la majorité des cas, dans le même tour qu'un clôtureur (salutation, remerciement, vœu, projet). En outre, on constate, et ce aussi bien en anglais qu'en français, que c'est avec un énoncé dans lequel apparaît un énoncé à valeur de clôture que A enchaîne dans le tour suivant.

Notons que dans les situations de face à face, on peut également rencontrer des gestes à valeur de pré-clôture. Dans les IC, il peut s'agir d'un geste communicatif (sourire) accompagné ou non d'un geste praxique (Cl s'empare du produit déposé sur le comptoir par Co par exemple, ou fait un mouvement du corps en direction de la sortie), donc d'un acte non verbal signalant que la transaction est terminée et que Cl s'apprête à quitter les lieux (Dumas 2003). Il est également possible d'avoir une combinaison d'actes langagiers et d'actes non langagiers (ANL) (« right » + saisie du produit)<sup>110</sup>.

Les énoncés qui apparaissent dans les pré-clôtures comprennent ce que Auchlin (1981) et Dumas (2003) appellent des « marqueurs de structuration » (« right », « okay », « well », en anglais ; « bon », « ben », « allez » en français) qui constituent des traces formelles de la co-construction de l'échange : ces marqueurs permettent aux participants de structurer ou de valider une étape de l'interaction. De façon générale, ces formes signalent la fin d'une étape et indiquent le commencement d'une nouvelle. Notons que le terme « marqueurs de structuration » renvoie à ce que certains chercheurs en sciences du langage appellent « marqueurs discursifs », « marqueurs pragmatiques », « mots du discours », « petits mots », « particules », « discourse markers »... nous n'entrerons pas ici dans un débat terminologique sur la validité de telle ou telle appellation, ni sur les raisons qui ont motivé les différents chercheurs qui se sont penchés sur ces « marqueurs » dans leurs choix terminologiques (voir le numéro de Langue Française 2007, Vol. 154/2 ; voir également Derscher et Frank-Job 2006), mais notons qu'ils partagent un certain nombre de caractéristiques :

- il s'agit de formes particulièrement usitées à l'oral qui n'entrent pas dans les catégories grammaticales traditionnelles, et que l'on rencontre uniquement dans des situations d'interlocution.
- si ces marqueurs ne contribuent pas au contenu propositionnel des énoncés – « leur présence ou leur absence ne modifie pas la valeur de vérité des énoncés auxquels ils sont joints » (Dostie et Pusch 2007) – ils ne sont pas pour autant vides de sens.

---

<sup>110</sup> Du point de vue de la relation interpersonnelle, on peut s'interroger sur la valeur à accorder aux ANL lorsqu'ils se substituent à un acte verbal : doit-on concéder aux ANL annonçant la sortie du participant le même statut qu'à des énoncés tels que « right » ? Certes, le fait de se positionner en direction de la sortie signale clairement la volonté du participant (le client en l'occurrence) de quitter les lieux et de mettre un terme à l'interaction ; du point de vue de l'organisation de l'échange, ce signal est donc équivalent à un signal verbal, mais il n'est pas sans ambiguïté du point de vue de la relation interpersonnelle. Il peut en effet être facilement interprété comme, par exemple, un signe de mécontentement du client. De manière générale, il semble juste de considérer qu'un signal verbal exprime davantage la volonté du participant de coopérer et de ménager la face positive de son interlocuteur.

- ces marqueurs apparaissent à des endroits stratégiques et contribuent à rendre efficaces les échanges conversationnels, ils jouent un rôle interactif dans la structuration de l'échange.
- ces marqueurs servent au locuteur à se positionner par rapport à son discours (ou par rapport à l'activité en cours).

Signalons par ailleurs que les items que nous allons traiter peuvent apparaître à divers temps de l'interaction sans véhiculer une valeur de pré-clôture. Il est donc nécessaire afin de les identifier correctement de prendre en compte leur placement du point de vue de l'organisation générale de l'interaction. Ces marqueurs apparaissent après la séquence de paiement ou après un module conversationnel venant se glisser entre la séquence de paiement et la séquence de clôture et précèdent des énoncés qui annoncent la clôture (voir Bruxelles et Traverso 2001 sur « ben » : 47, Brémond 2003 : 70 sur « bon »). Brémond voit dans cette forme un marqueur de transition : « cette marque verbale accompagne la transition entre les différents niveaux d'activité simultanément investis dans le discours. [...] En indiquant un 'lieu de passage', cette particule marquera des changements de posture et/ou d'activité. ». Ces remarques s'appliquent en tous points aux marqueurs que nous allons passer en revue.

## 1.1. Les pré-clôtures dans les corpus anglais

Trois marqueurs de pré-clôture apparaissent dans les IC britanniques :

### 1 « okay »:

Interaction 25 Lewes

Cl : they are just gorgeous aren't they ↑ they are like a knitted shrug

Co 1 : really nice (.) okay I'll do my best

Cl : I'll keep my fingers crossed

Co 1 : okay bye

Cl : =bye

### 2 « well » :

Interaction 15 Lewes

Cl 2 : I hope tonight will go well and I can hardly wait for tomorrow night

Co 1 : well see you tomorrow night bye Jane [bye

Cl 2 : [bye

### 3 « all right » et sa variante « right » :

Interaction 1 Arbury

Co : yeah oh ok (.) what's the:: hello mate ((à l'autre boucher qui vient d'entrer)) what's the other chap like ↑ ((à Cl 1))  
Cl 1: oh really lovely (..) ri:ght  
Cl 2 ((cliente qui vient d'entrer)) à Co : can I have three [inaudible] ↑ please  
Co ((à Cl 2)) : certainly ((à Cl 1)) : thank you: bye:: ((sortie de Cl 1))

Interaction 7 Arbury

Co 1 : can you imagine if you had to be out hop-picking like my grand-parents in this weather  
Cl 1: oh no the thing is now they do it all by machine  
Co 1 : yeah  
Cl : all right (.) see you (.) bye  
Co 1 : see you then

Les marqueurs de type « (all) right » sont les plus fréquents : ils apparaissent dans 87% des interactions comprenant un marqueur de pré-clôture.

## Combinaison et enchaînement

1) Ces marqueurs de pré-clôture apparaissent le plus souvent *dans le même tour qu'un clôtureur* sur lequel se fait l'enchaînement. Le marqueur préface alors l'énoncé de clôture (énoncé de clôture constitué de l'un des quatre clôtureurs précédemment mentionnés : salutation, projet, vœu, remerciement) :

- « all right » précède ici un projet et une salutation, l'enchaînement se fait à partir du projet :

Interaction 7 Arbury

Co 1 : can you imagine if you had to be out hop-picking like my grand-parents in this weather  
Cl 1: oh no the thing is now they do it all by machine  
Co 1 : yeah  
Cl : all right (.) see you (.) bye  
Co 1 : see you then

- « right » apparaît ici dans le même tour qu'un projet qu'il précède, Co 2 enchaîne sur un vœu :

Interaction 18 Arbury

Co 1 : it takes about two or four goes before you need a bit of a rub up to get used to it  
Cl 1 : you have to force yourself to drink a bottle  
(*rire général*)  
Co 1 : yeah  
Cl 1 : right see you again  
Co 2 : enjoy your sausages  
Co 1 : thank you bye

- « well » apparaît ici dans le même tour qu'un projet et qu'une salutation. Notons que le premier énoncé de Cl a une valeur clôturante (même si aucune

formule routinisée n'y est utilisée, cet énoncé a une valeur illocutoire de vœu : « *I hope tonight will go well* », et de projet : « *I can hardly wait for tomorrow night* ») :

Interaction 15 Lewes

Cl 2 : I hope tonight will go well and I can hardly wait for tomorrow night

Co 1 : well see you tomorrow night bye Jane [bye

Cl 2 : [bye

- « right » apparaît ici dans le même tour qu'un remerciement qu'il précède, Co enchaîne sur une formule de salutation :

Interaction 27 Lewes

Cl : I've got my second dress fitting tonight

Co 1 : how lovely

Cl : ri::ght thank you

Co 1 : bye

L'allongement de la diphtongue (ri::ght) fonctionne comme un indice de contextualisation supplémentaire puisqu'il vient renforcer la valeur conclusive du marqueur<sup>111</sup>.

2) Le pré-clôtureur apparaît dans le même tour qu'un énoncé dont le contenu a une valeur clôturante :

- Le pré-clôtureur apparaît ici dans le même tour qu'une justification de départ qu'il précède et qui est ratifiée dans le tour suivant par Co (« yeah »).<sup>112</sup> Bien que l'énoncé qui apparaît dans le même tour que le marqueur de structuration ne soit pas un clôtureur (au sens où il ne relève pas des formules routinisées relatives aux rituels de clôture), le contenu de cet énoncé a néanmoins une valeur clôturante :

Interaction 14 Arbury

Cl 1 : you wouldn't know [you wouldn't know

Co 1 : [ and it was a shag pile

Cl : right I've got to go and do some work ((rires))

Co 1 : yeah

Cl : see you soon

Co 1 : =thank you::

Cl : bye

Co 1 : bye bye

---

<sup>111</sup> Voir Gumperz (1992) concernant la notion de « contextualization cue » qu'il a mise en lumière.

<sup>112</sup> On a donc un échange complet à valeur de pré-clôture qui précède deux échanges de clôture.

- Le pré-clôtureur apparaît ici dans le même tour qu'un énoncé à valeur d'auto-exhortation à quitter les lieux qu'il précède (« I must go »). Co enchaîne avec un remerciement et une salutation dans le tour suivant :

Interaction 18 Lewes  
 Cl : that's lovely  
 Co 2 ((donne une carte de visite à Cl)) : and that as well  
 Cl : that's great  
 Co 2 : thanks a lot thanks bye  
 Cl : I might see you later then  
 Co 2 : okay  
 ((Cliente continue à déambuler))  
 Cl : right I must go  
 Co 2 : ((rires)) thanks ((rires)) bye

- Dans l'interaction suivante, le pré-clôtureur apparaît avant un énoncé venant clore un échange de type conversationnel (portant sur le fait que la cliente a égaré ses clefs) et est suivi dans le même tour par un remerciement. A enchaîne avec un remerciement et une formule de salutation dans le tour suivant :

Interaction 21 Arbury  
 Cl : oh I thought you'd said [35 (..) I tried to give you the proper [amount and there you go  
 [lovely  
 thank you  
 I put the keys to my house at the bottom of it and now I can't find them  
 Co 1 : ((rires)) I'm always the same  
 Cl : right (.) I've got them now (.) lovely (.) thank you very much  
 Co 1 : thank you bye bye  
 Cl : bye

## Récapitulatif

Les marqueurs rencontrés ont une valeur conclusive et annoncent la transition vers la clôture. Lorsqu'ils précèdent un énoncé à valeur d'auto-exhortation à quitter les lieux, les marqueurs sont cependant davantage orientés vers l'avant de l'interaction. La fréquence de ces marqueurs est peu élevée (15% des interactions à la boucherie Arbury, 11% à la boutique Lewes). Ils donnent par ailleurs très rarement lieu à un échange complet ; il n'y a en effet qu'une seule interaction pour les deux corpus dans laquelle on a un échange complet. Ils apparaissent en outre exclusivement après des énoncés ou échanges de type conversationnel. Il semble donc que ce soit uniquement lorsque les participants sortent quelque peu du script que la nécessité de les utiliser est ressentie. Il est intéressant de noter qu'ils sont exclusivement utilisés par Cl. Cela s'explique

certainement du fait que l'utilisation de ces marqueurs par Co pourrait facilement être interprétée comme une tentative d'amener Cl à quitter les lieux rapidement, donc comme une impolitesse. En outre, Cl étant le participant « en visite », c'est lui qui quitte le site une fois l'interaction terminée ; on peut supposer qu'il ressent plus fortement la nécessité de préparer la clôture que Co.

## 1.2. Les pré-clôtures dans les corpus français

Du point de vue des formes rencontrées dans les corpus français, on trouve presque uniquement des marqueurs complexes. Il s'agit de co-occurrence de particules telles que : « bon », « allez », « ben », « enfin », « voilà », « bien », « eh ». On observe alors les formes : « bon allez », « enfin bon », « ben voilà », « bon ben », « ben bon », « eh bien voilà », « eh bé », « eh bien » constituées de deux ou trois particules :

### 1 « enfin bon » (qui précède un énoncé à valeur conclusive) :

Interaction 4 Villefranche

Cl 3 : oh ben je sais bien je sais bien (..) enfin bon (..) on va pas se remonter du matin (..) au revoir

Co 2 : au revoir

Co 1 : =au revoir

### 2 « ben voilà » (qui précède un clôtureur) :

Interaction 10 Villefranche

Cl : oh mais ça tousse ↑

Co 2 : oui (..) toujours allergie au boulot

Cl : ah bon (..) ben voilà (..) merci et puis bonne journée

Co 1 : au revoir

### 3 « ben » (qui précède un clôtureur) :

Interaction 17 Lyon

Cl 1 : ben bon courage

Co 2 : merci

Cl 1 : au revoir madame

Co 2 : merci au revoir

### 4 « eh bé » (qui précède un remerciement et un commentaire sur les chaussures achetées) :

Interaction 8 Lyon

Cl : eh bé je vous remercie beaucoup hein elles sont très jolies

Co 1 : voilà

Cl : au revoir

Co 1 : au revoir bonne fin de journée

Ces marqueurs ont une valeur conclusive. Seul « allez » est plus ouvertement orienté vers l'avant de l'interaction, il s'agit d'un auto-exhortateur (Dumas 2003). Il signale le début imminent d'une nouvelle activité et annonce implicitement la clôture de l'activité en cours :

Interaction 3 Villefranche  
Cl 1 : bon allez à demain.. bonne journée  
Co 2 : à demain  
Co 1 : au revoir  
Cl 1 : ((à la cliente)) au revoir madame  
Cl 3 : au revoir

1) Tout comme en anglais, ces formes précédant le plus souvent un clôtureur (voire deux) présent(s) dans le même tour (ou le cas échéant un énoncé à valeur conclusive) ; l'enchaînement se fait alors à partir du clôtureur :

- le pré-clôtureur précède une salutation :

Interaction 12 Villefranche  
Cl : mais là moi je suis pas étonnée hein (..) bon allez au revoir  
Co 2 : au revoir madame  
Co 1 : au revoir

- le pré-clôtureur précède un remerciement :

Interaction 3 Lyon  
Cl : ben je vous remercie  
Co 2 : c'est moi au revoir madame

- le pré-clôtureur précède un projet (suivi d'un vœu) :

Interaction 3 Villefranche  
Cl 1 : bon allez à demain (..) bonne journée  
Co 2 : à demain  
Co 1 : au revoir  
Cl 1 : ((à la cliente)) au revoir madame  
Cl 3 : au revoir

2) Comme en anglais, le pré-clôtureur peut préfacier *un énoncé dont le contenu propositionnel a une valeur clôturante*, comme dans l'exemple suivant, qui comprend par ailleurs une salutation dans le même tour :

Interaction 4 Villefranche  
Cl 3: oh ben je sais bien je sais bien (..) enfin bon (..) on va pas se remonter du matin (..) au revoir  
Co 2 : au revoir  
Co 1 : =au revoir

Le pré-clôtureur donne lieu à un échange complet de pré-clôture dans une seule des interactions du corpus lyonnais (c'est la seule occurrence d'un échange complet de ce type dans les deux corpus français) :

Interaction 8 Lyon

Cl : eh bé je vous remercie beaucoup hein elles sont très jolies

Co 1 : voilà

Cl : au revoir

Co 1 : au revoir bonne fin de journée

Comme en anglais, ces marqueurs sont presque exclusivement utilisés par le client. Le seul pré-clôtureur utilisé par Co apparaît dans l'interaction suivante (très longue interaction dans laquelle un client au comportement pour le moins atypique se montre extrêmement fastidieux). L'utilisation par la commerçante va ici de pair avec sa volonté de mettre un terme à l'échange (et de se débarrasser de ce casse-pieds) :

Interaction 13 Lyon

Co 1 : (...) ((il prend la direction de sortie)) bon allez au revoir monsieur

Cl : j'espère que je vous aurais pas vous trop ennuyé ((il lui serre la main))

Co 1 : au revoir monsieur bonne journée

Co 2 : mais non au revoir monsieur merci

Cl : au revoir

Les pré-clôtureurs apparaissent 1) après la transaction :

Interaction 3 Lyon

Co 2 : de toute façon si y a quoi que ce soit y a le numéro de téléphone sur le sac (..) voilà donc deux cent quatre vingt quinze s'il vous plaît madame ((Cl règle son achat et Co 2 lui remet le sac)) voilà

Cl : ben je vous remercie

Co 2 : c'est moi au revoir madame

ou après 2) un module conversationnel, ou un échange de type *small talk* :

Interaction 3 Villefranche

Cl 2 : on est ben toujours les derniers rentrés

Co 2 : ça c'est pas un honneur

Cl 3 : bonjour madame

Co 2 : bonjour

Cl 1 : bon allez à demain (..) bonne journée

Co 2 : à demain

Co 1 : au revoir

Cl 1 : ((à la cliente)) au revoir madame

Cl 3 : au revoir

Interaction 10 Villefranche

Cl : oh mais ça tousse ↑

Co 2 : oui (..) toujours allergie au boulot

Cl : ah bon (..) ben voilà (..) merci et puis bonne journée

Co 1 : au revoir

## Conclusion et comparaison des résultats

Comme nous l'avons observé en anglais, les marqueurs de pré-clôture apparaissent également en français dans le même tour qu'un clôtureur et donnent très rarement lieu à un échange complet. Tout comme dans les corpus britanniques, ces marqueurs sont quasi-exclusivement utilisés par Cl, pour les raisons précédemment évoquées (ambiguïté de ces marqueurs lorsqu'ils sont utilisés par Co, nécessité de préparer la clôture plus fortement ressentie par Cl). On peut en outre noter que la palette des formes utilisées est plus large en français. C'est surtout au niveau de la fréquence que l'on observe les différences les plus significatives entre les deux langues, puisque ces formes apparaissent dans 30% des interactions à la boucherie de Villefranche (15% à la boucherie Arbury) et dans 52% des interactions du magasin de chaussures lyonnais (11% à la boutique Lewes). Si elles apparaissent dans les corpus britanniques uniquement après des énoncés de type conversationnel, ce qui est également le cas à la boucherie française, au magasin lyonnais elles apparaissent dans la grande majorité après des échanges transactionnels (dans 80% des cas). Il semble donc que la nécessité d'annoncer la clôture imminente de l'interaction soit plus fortement ressentie dans les IC françaises que dans les IC britanniques (les résultats obtenus par Dumas 2003 montrent également que ces pré-clôtureurs sont très présents dans les interactions de service françaises). Ce constat semble indiquer que dans les interactions françaises la séparation est davantage envisagée comme un événement chargé d'affect négatif. Il constitue peut-être une indication des différentes valeurs sociopragmatiques attribuées au rituel dans les deux cultures<sup>113</sup>.

## 2. Les clôtureurs utilisés en anglais

Nous allons ici passer en revue les différents actes de langage rencontrés dans cette séquence et aborderons leurs caractéristiques illocutoires ainsi que les formulations routinisées auxquelles ils donnent lieu (nous aborderons leur fréquence respective dans une section ultérieure). Nous nous pencherons sur les échanges comportant une intervention initiative dans lesquels apparaît au moins un des quatre AL susceptibles de

---

<sup>113</sup> Soulignons qu'il ne s'agit pas ici de décrire ce que ressentent réellement les participants dans les deux cultures concernées, mais de mettre au jour les comportements qu'il est bienvenu d'adopter dans ce type d'interaction.

figurer dans la séquence de clôture et considérerons l'enchaînement relatif à ces différents actes. Nous verrons que plusieurs des quatre AL disponibles pour réaliser le rituel de clôture peuvent être présents dans une même séquence et être différemment combinés.

Notons tout d'abord que l'on constate une équivalence avec le français, du point de vue des actes de langage sélectionnés. En effet, les actes rencontrés sont les mêmes : 1) salutations, 2) vœux, 3) remerciements et 4) projets (voir Kerbrat-Orecchioni 2005 : 246-249 pour les clôtureurs rencontrés en français). Il va de soi que certains AL telles l'excuse ou la justification de départ, que l'on rencontre fréquemment dans les séquences de clôture des conversations familières (Traverso 1996), sont ici beaucoup plus rares et pourraient même paraître déplacés dans un contexte où l'impolitesse résiderait au contraire dans le fait de trop faire traîner la séquence de clôture (en raison de la nature transactionnelle de l'interaction et du principe de célérité). Il peut néanmoins arriver que l'on rencontre des justifications de départ dans les IC, comme dans l'interaction suivante du corpus Arbury:

Interaction 14 Arbury  
Cl : right I've got to go and do some work (*rires*)  
Co 1: yeah  
Cl: =see you soon  
Co 1: =thank you

Ces justifications sont cependant très rares et n'apparaissent qu'après un module conversationnel. Dans l'interaction ci-dessus, la séquence conversationnelle est très longue et sa tonalité très enjouée ; elle est en ce sens comparable à ce que l'on pourrait observer dans des interactions entre proches. Notons que ces justifications étant tout aussi rares en français, il n'y a pas de différence culturelle à ce niveau.

Penchons-nous maintenant sur les quatre AL principalement rencontrées dans les corpus britanniques.

## 2.1. Les salutations

En tant qu'acte de langage, les salutations de clôture possèdent les mêmes caractéristiques que les salutations d'ouverture : leur contenu propositionnel est nul. Si

les salutations d'ouverture marquent l'ouverture du canal communicationnel, les salutations de clôture signalent la fermeture de ce canal et annoncent la séparation des participants.

Tableau 2 : Fréquence des différentes formules de salutation

	Boucherie Arbury	Boutique Lewes
bye	64%	72%
bye bye	28%	28%
cheerio	8%	0%

Ces résultats correspondent au nombre d'occurrences des formules indépendamment du rôle des participants.

La formule la plus fréquemment utilisée pour la salutation de clôture est « *bye* » (avec ou sans allongement de la diphtongue<sup>114</sup>) dérivée de « *good bye* ». La formulation « *good bye* » était à l'origine une formule votive puisqu'elle correspondait à une bénédiction (selon le Oxford English Dictionary, elle dériverait de « *may god be with you* ») ; notons que « *good bye* » n'est pas attestée dans nos corpus.

On rencontre également la formule de salutation « *cheerio* ». Etymologiquement, « *cheerio* » vient de l'anglais moyen *chere*<sup>115</sup> qui signifie la face, le visage (*cara* en latin). C'est un item lexical qui ne peut être utilisé qu'avec la valeur d'une salutation et uniquement en clôture ; il est en ce sens assimilable à « (good) *bye* ». « *cheerio* » est généralement perçu comme plus « chaleureux » que « (good) *bye* ». Pour certains de nos informateurs, c'est une formule qui dénote une certaine familiarité et convivialité – une amie britannique interrogée sur cette question nous disait associer à ce terme une connotation de bonhomie et nous avouait ne jamais l'utiliser.

Notons que cette formule est très peu attestée dans nos corpus : elle n'est jamais utilisée à la boutique Lewes et dans seulement 8% des séquences de la boucherie Arbury :

Interaction 4 Arbury  
 Co 1 : thank you  
 Cl: cheerio  
 Co 1 : bye bye

<sup>114</sup> L'allongement de la diphtongue permettant d'intensifier cette formule : [ba:i]

<sup>115</sup> « Etymology: Middle English *chere* face, cheer, from Anglo-French, face, from Medieval Latin *cara*, probably from Greek *kara* head, face. » (Oxford English Dictionary)

Du point de vue de la répartition des tâches en fonction du rôle des participants, il est intéressant de noter, pour ce qui est de l'utilisation de « bye » et « bye bye » que, bien que Co et Cl utilisent majoritairement « bye », les commerçants utilisent plus souvent « bye bye » que les clients, en particulier à la boucherie Arbury où cette forme n'est jamais utilisée par Cl, comme le montre le tableau ci-dessous.

Tableau 3 : Pourcentage des formules de salutation utilisées par Co et Cl

Formes utilisées	Boucherie Arbury		Boutique Lewes	
	Co	Cl	Co	Cl
Bye	55%	86%	62%	77%
Bye bye	38%	0%	38%	23%
cheerio	7%	14%	0%	0%

Ces chiffres semblent indiquer d'une part que les deux formules n'ont pas exactement la même valeur et, d'autre part, que ces valeurs sont en corrélation avec le rôle des participants. Nous ferons l'hypothèse que « bye » correspond à une réalisation minimale du rituel de clôture, « bye bye » apparaissant à l'inverse plus chaleureux et enjoué (comme si en l'utilisant, on redoublait de politesse). Tout comme avec l'opposition entre « hi » et « hello », que nous avons abordée dans le chapitre précédent, la forme monosyllabique apparaît plus faible. On retrouve le même rapport d'iconicité, une seule syllabe pour les formes minimales (« hi » et « bye »), deux syllabes pour les formes donnant plus de force à l'acte de langage.

### 2.1.1.1. Organisation de la séquence

Si les salutations de clôture peuvent apparaître seules, elles sont très souvent combinées avec un autre clôtureur dans le même tour. Dans les interventions initiatives des échanges de la séquence de clôture de la boucherie Arbury, la salutation apparaît seule dans uniquement 3% du total des interventions et dans 14% de celles de la boutique Lewes. En ce qui concerne la combinaison de la salutation aux autres AL, on observe les cas de figure suivants :

- 1 La salutation apparaît dans le même tour qu'un vœu (que la salutation précède) :

Interaction 30 Arbury  
Co 2 : bye have a good weekend

2 La salutation apparaît dans le même tour qu'un projet (qui précède la salutation) :

Interaction 7 Arbury  
Cl : all right (.) see you (.) bye

3 La salutation apparaît dans le même tour qu'un remerciement (qui précède la salutation) :

Interaction 1 Lewes  
Cl 1 : thank you [bye

Notons que la salutation ne précède jamais ni le projet ni le remerciement, ces cas de figure ne sont en effet pas attestés dans nos corpus (« bye see you soon\* » : « bye thank you\* ».)

Le dernier cas de figure observé ci-dessus (« thank you bye ») est de loin le plus fréquent. Il correspond à 89% des interventions initiatives comprenant une salutation et un autre AL à la boucherie Arbury, et à 93% de celles du même type à la boutique Lewes. A titre indicatif, la salutation utilisée seule dans l'intervention initiativ correspond à 3% du total des interventions initiativ à la boucherie Arbury et à 14% de celles de la boutique Lewes.

## 2.1.2. Organisation de l'échange : la salutation dans l'intervention initiativ :

Les formules de salutation apparaissent dans des échanges symétriques (avec une réponse-écho dans l'intervention réactive) :

Salutation → salutation

Interaction 8 Arbury  
Cl : bye  
Co : =bye

Lorsque la salutation apparaît dans le même tour qu'un remerciement qui la précède, ce qui correspond à la combinaison d'AL la plus fréquente dans le premier tour de la séquence de clôture lorsque deux AL sont combinés, l'enchaînement peut se faire :

- à partir de la salutation *sans reprise du remerciement* dans l'intervention réactive :

Remerciement + salutation → salutation

Interaction 21 Arbury  
Co 1 : thank you bye bye  
Cl : bye

- *avec reprise du remerciement* suivi de la salutation dans l'intervention réactive :

Remerciement + salutation → remerciement + salutation

Interaction 2 Arbury  
Co : tomorrow is supposed to be the real hot one isn't it  
Cl 2 : oh I know BAKing thanks [a lot bye::  
[thanks bye bye:

Aucun échange de type « remerciement + salutation → remerciement » n'est attesté dans nos corpus. Lorsque la salutation apparaît dans l'intervention initiative, elle apparaît systématiquement dans l'intervention réactive.

Lorsque la salutation apparaît dans le même tour qu'un vœu (qui la suit), l'enchaînement se fait à partir de la salutation :

Salutation + vœu → salutation

Interaction 30 Arbury  
Co 2: bye have a good weekend  
Co 1: bye bye

Lorsque la salutation apparaît dans le même tour qu'un projet (qui précède la salutation) l'enchaînement se fait à partir du projet :

Projet + salutation → salutation

Interaction 7 Arbury  
Cl : all right (.) see you (.) bye  
Co 1 : see you then

Les deux derniers cas de figure présentés ci-dessus (« salutation + vœu » ou « projet + salutation » dans l'intervention initiative) sont rares dans nos corpus ; on peut donc supposer que d'autres types d'enchaînement sont possibles (avec un vœu pour le premier et avec une salutation pour le deuxième, dans l'intervention réactive).

Notons pour finir que la salutation peut apparaître deux fois dans un même tour :

Interaction 16 Lewes  
Co 1 : well see you tomorrow night bye Jane [bye]

## 2.2. Les vœux

Etant donné que le vœu constitue un FFA, il n'est guère surprenant de rencontrer des formules routinisées qui relèvent de cet AL dans les séquences de clôture. A la différence du remerciement, orienté vers l'arrière de l'interaction, le vœu est un FFA orienté vers l'avant. En effet, le « cadeau verbal » que constitue le vœu ne vient pas rétribuer une dette symbolique encourue par L mais est un acte « gratuit » (c'est en ce sens un acte initiatif, à la différence du remerciement qui est un acte réactif), orienté vers le futur de la relation. On peut gloser la valeur illocutoire du vœu de la manière suivante : *L désire que quelque chose de positif (de plus ou moins spécifique) se produise pour A* (voir Katsiki 2002 : chapitre 1 sur la définition de cet AL). L'utilisation de formules votives permet donc aux locuteurs de signaler explicitement qu'ils sont animés d'un sentiment positif envers leur interlocuteur. Or, comme nous l'avons vu, une des fonctions des rituels de clôture est d'assurer la pérennité de la relation ; souhaiter à son interlocuteur des choses positives constitue un moyen efficace de remplir cette fonction. Si le vœu est orienté vers l'avant de l'interaction, il comporte néanmoins implicitement une évaluation positive de l'interaction qui est en train d'être close.

Du point de vue de la formulation de cet AL, on rencontre en anglais 1) la formule « *have + a good + item temporel* » (« *have a good day/evening/weekend, etc.* ») :

Interaction 28 Arbury  
Co : thank you have a good day sir

Interaction 30 Arbury  
Co 2: bye have a good weekend

Interaction 14 Lewes  
Co 1 : have a good afternoon

Si l'adjectif « good » est très fréquemment employé, on rencontre également quelques variantes du type :

Interaction 27 Arbury  
Co 1: have a lovely weekend

Interaction 22 Lewes  
Cl: thank you (.) have a nice weekend  
D: and the same to you (.) bye

Même si en langue la palette d'adjectifs pouvant potentiellement être utilisés dans cette formule routinisée est très large (« smashing », « wonderful », « excellent », etc.), seuls les adjectifs « good », « lovely », « nice » apparaissent dans nos corpus.

On rencontre également 2) la formule « *enjoy* + déterminant + nom » :

Interaction 18 Arbury  
Co 2 : enjoy your sausages

Alors que la formule « *have + a good* » a généralement pour objet un item temporel, « *enjoy X* » tend à renvoyer à des compléments d'une nature plus diverse. Il est intéressant de noter la bivalence de ces formules qui, d'une part, présentent un aspect figé et stéréotypé, en corrélation avec l'aspect répétitif et habituel de l'acte auquel elles renvoient, et qui d'autre part, en raison de leur caractère productif (en particulier pour « *enjoy X* »), fournissent au locuteur la possibilité de faire montre d'une certaine créativité (et par là même personnaliser son énoncé et d'éviter l'aspect rebattu de la formule). Notons aussi que ces formules sont toujours utilisées de manière elliptique et qu'il n'y a aucune occurrence d'énoncés performatifs (du type « I wish you to have/enjoy X ») dans nos corpus.

Si l'acte de langage que constitue le vœu passe dans la plupart des cas par l'utilisation de l'une des deux formules routinisées présentées ci-dessus, il arrive que l'on rencontre des formulations moins attendues dans ce contexte. On trouve parfois des énoncés très stéréotypés dont la valeur illocutoire est celle d'un vœu, mais dans lesquels on n'utilise pas pour autant de formules routinisées. C'est le cas dans l'interaction suivante où la cliente formule un vœu sous la forme d'un énoncé performatif (« I hope tonight will go well ») et manifeste dans le même tour son impatience de revenir au magasin (« I can hardly wait for tomorrow night »), énoncé qui constitue un projet et a par ailleurs valeur de promesse de retour) :

Interaction 14 Lewes  
Cl 2 : it's lovely thank you for your help  
Co 1 : they look lovely those shoes  
Cl 2 : I hope tonight will go well and I can hardly wait for tomorrow night  
Co 1 : well see you tomorrow night bye Jane [bye  
Cl 2 : [bye

Ce type d'exemple montre que la présence du vœu dans la séquence de clôture ne saurait se réduire à un simple idiomatisme, puisque dans certains cas les participants n'utilisent pas une formule routinisée. Ce qui est primordial donc relève davantage du signifié que du signifiant, que cela passe par l'utilisation d'une formule routinisée ou pas.

### 2.2.1. Organisation de l'échange : le vœu dans l'intervention initiative

Le vœu peut apparaître seul :

Interaction 27 Arbury  
Co 1 : have a lovely weekend

Comme nous l'avons vu, le vœu peut apparaître dans le même tour qu'une salutation (qui le précède) :

Interaction 30 Arbury  
Co 2 : bye have a good weekend

Le vœu peut apparaître dans le même tour qu'un remerciement (qui le précède) :

Interaction 22 Lewes  
Cl : thank you (.) have a nice weekend

Le vœu apparaît rarement dans le même tour qu'un projet. Le seul cas est celui du corpus Lewes, dans lequel le vœu et le projet ne prennent pas la forme d'une formule de clôture routinisée :

Interaction 14 Lewes  
Cl 2 : I hope tonight will go well and I can hardly wait for tomorrow night

Trois types d'enchaînement sont possibles :

1 Le vœu est retourné :

Vœu → retour (+ salutation)

Interaction 27 Arbury  
Co 1: have a lovely weekend  
C 1: you too (.) and be good  
Co 2: oh of course  
Cl : see you  
Co 1 : bye bye  
C 1: bye

Interaction 22 Lewes  
Cl: thank you (.) have a nice weekend  
Co 1 : and the same to you (.) bye  
Cl : bye

D'autres formules permettant de retourner le vœu sont également disponibles en langue (« and you », « likewise ») mais n'apparaissent pas dans nos corpus.

2 Le vœu peut recevoir un remerciement en retour, on a alors affaire à un échange complémentaire :

vœu → remerciement (+ salutation)

Interaction 18 Arbury  
Co 2 : enjoy your sausages  
Co 1 : thank you bye

Notons que le remerciement est révélateur de la valeur que A attribue à l'énoncé votif. Si l'on oppose la valeur clôturante du vœu (l'utilisation de la formule pouvant être assimilée à l'utilisation d'une salutation de clôture) à sa valeur votive, on constate que cette dernière est bel et bien prise en compte par A puisqu'un remerciement apparaît dans l'intervention réactive. Si l'une des deux valeurs du vœu peut dans certains cas occuper l'avant-scène, il semble justifié de considérer que ces deux valeurs ne s'excluent pas l'une l'autre – si l'allocutaire attribuait uniquement une valeur de clôture à la formule votive, il ne répondrait pas par un remerciement, mais seulement par une salutation. La présence du remerciement signale donc, malgré l'aspect routinier de la formule, que la composante votive de l'énoncé se maintient.

3 L'échange est tronqué :

Dans les deux interactions ci-dessous, l'échange dans le sens Co-Cl est tronqué. Notons qu'il ne s'agit pas ici d'une troncation partielle (réponse à une seule des deux interventions initiatives dans l'intervention réactive) mais d'une troncation complète puisque aucun tour de parole attribuable à Cl n'arrive après le vœu formulé par Co :

Remerciement + vœu → Ø

Interaction 28 Arbury  
Co : 3.35 sir ((bruit de pièces et de sac))  
Cl : thank you very much sir  
Co : thank you have a good day sir

Salutation + vœu → Ø

Interaction 30 Arbury  
Cl: ok thanks a lot bye  
Enfants (*à l'unisson*): bye bye  
Co 2: bye have a good weekend  
Co 1: bye bye  
Co 2: be good children won't you

Il est intéressant de noter qu'aucun échange véritablement symétrique (réponse-écho) n'apparaît dans nos corpus. Il n'y a pas d'échange dans lequel une formule votive dans l'intervention initiative est suivie d'une formule votive dans l'intervention réactive. Il n'y a pas non plus de vœu retourné par une seule salutation. Comme en français (Kerbrat-Orecchioni 2009 :72), sans que cela soit systématique toutefois, l'initiative du vœu vient le plus souvent de Co.

### 2.3. Les projets

Tout comme les vœux, les projets<sup>116</sup> sont orientés vers l'avant de l'interaction (et constituent implicitement une évaluation positive de l'interaction qui vient d'avoir lieu). Les formules routinisées qui relèvent de cet acte de langage soulignent de façon explicite la poursuite de l'histoire conversationnelle, le locuteur mettant alors en avant le souhait ou l'éventualité d'une prochaine rencontre (Traverso 1996 : 86). La formulation d'un projet permet à L de signaler de façon tout à fait manifeste à son interlocuteur sa volonté de poursuivre la relation. Le projet constitue en cela un moyen d'assurer la continuité et la pérennité de la relation. En effet, quelle meilleure façon que de faire le projet de se revoir pour souligner l'importance du lien relationnel ?<sup>117</sup>

On dispose en anglais de la formule « see you (+ adverbe) » qui permet d'annoncer de façon plus ou moins précise l'éventualité d'une rencontre à venir, comme dans les énoncés suivants rencontrés dans nos corpus : « see you », « see you then », « see you again », « see you later », « see you soon », « I might see you later then ».

On constate que l'on a affaire à des énoncés dans lesquels on ne spécifie pas exactement quand aura lieu la prochaine rencontre. Ce qui importe pour les interactants, du point de

---

<sup>116</sup> Rappelons que ce terme a été introduit par Traverso dans son inventaire des clôtureurs apparaissant dans les conversations familiales (1996 : 86-87).

<sup>117</sup> A ce titre, soulignons avec Kerbrat-Orecchioni (2005 : 248) que la formule de salutation « au revoir », qui constitue en français le clôtureur par excellence, était à l'origine un projet.

vue de l'accomplissement du rituel, est d'exprimer leur désir de revoir leur interlocuteur. C'est cette volonté qu'il s'agit de mettre en avant, sans s'embarrasser de trop de détails quant au moment exact de la rencontre prochaine.

Cependant, il peut arriver que L annonce le moment de la rencontre prochaine en termes précis, c'est le cas dans les deux interactions suivantes de la boutique Lewes. Le projet constitue alors une promesse de retour de la cliente, et la commerçante est en mesure d'attendre une nouvelle visite de celle-ci au moment spécifié. Notons que dans ces deux exemples, L n'utilise pas une formule routinisée pour réaliser le projet :

Interaction 15 Lewes

Cl 2 : it's lovely thank you for your help

Co 1 : they look lovely those shoes

Cl 2 : I hope tonight will go well and I can hardly wait for tomorrow night

Co 1 : well see you tomorrow night bye Jane [bye

Cl 2 : [bye

Interaction 3

Cl 1 : I shall go and have my lunch indulge myself and come back (..) thanks a lot

Co 2 : thanks (..) bye

Du point de vue de la répartition des tâches, Kerbrat-Orecchioni souligne (pour le français, mais la remarque est tout à fait valable pour l'anglais) que les projets « sont plus fréquents chez les Cl que les Co » (2005 : 248). Si Co est généralement « plus prodigue en rituels de clôture » (*Ibid.*), il court cependant le risque, en formulant un projet, d'apparaître quelque peu racoleur, cet acte pouvant être interprété comme une forme de chantage émotionnel de sa part.

### 2.3.1. Organisation de l'échange : le projet dans l'intervention initiative

Le projet peut apparaître seul :

Interaction 14 Arbury

Cl : =see you soon

Il peut apparaître dans le même tour qu'une salutation qui le suit :

Interaction 7 Arbury

Cl: all right (.) see you (.) bye

Il peut apparaître dans le même tour qu'un remerciement qui le précède:

Interaction 20 Lewes

Cl : thank you ladies (.) see you again

Plusieurs types d'enchaînements sont possibles :

1 Le projet est retourné :

Projet + salutation → projet

Interaction 7

Cl: oh no, the thing is now they do it all by machine [inaudible]

Co 1: yeah

Cl: all right see you bye

Co 1: see you then

2 Le destinataire enchaîne avec un vœu :

Projet → vœu → remerciement + salutation

Interaction 18 Arbury

Cl 1 : right see you again

Co 2 : enjoy your sausages

Co 1 : thank you bye

Notons qu'il y a ici deux destinataires Co 2 et Co 1. Si le premier enchaîne avec un vœu le deuxième utilise lui un remerciement précédé d'une salutation.

3 L'échange est tronqué :

Projet → Ø

Interaction 29 Arbury

Co 1 : we were gonna call them the Arbury Blue Viners but

Cl 1 : ah ah ((rires)) right see you later

4 Le destinataire enchaîne avec un remerciement ayant ici valeur de bilan (cet échange complémentaire précède dans cette séquence un échange de salutations):

Projet → remerciement

Interaction 14

Cl : right I've got to go and do some work ((rires))

Co 1 : yeah

Cl : see you soon

Co 1 : =thank you::

Cl : bye

Co 1 : bye bye

## 2.4. Les remerciements

Comme nous l'avons vu, à la différence d'actes de langage tels que le vœu ou le projet qui sont orientés vers l'avant de l'interaction, les remerciements sont orientés vers l'arrière et constituent un acte réactif.

Notons qu'il n'est pas toujours aisé d'identifier dans les séquences de clôture la valeur du remerciement ; le remerciement peut apparaître en réponse à un vœu, mais il peut aussi avoir valeur de bilan et de ratification de la transaction. Il apporte alors une évaluation positive de l'interaction qui vient de se dérouler :

*« Outre le remerciement accueillant un vœu, la séquence de clôture peut aussi comporter un acte ou un échange de remerciement à valeur de bilan et de ratification de la transaction (soit en substance, pour le client : 'Merci de m'avoir fourni le bien requis', et pour le vendeur : ' Merci de nous avoir préférés aux concurrents – et revenez nous voir bientôt ! '). »*

*Kerbrat-Orecchioni 2001 : 109.*

Dans certains cas, il peut être difficile de déterminer sur quoi porte exactement le remerciement et donc s'il appartient à la séquence transactionnelle ou à la séquence de clôture, en particulier lorsqu'il arrive après la séquence de paiement. Comme nous le verrons lorsque nous traiterons cette séquence, les remerciements accompagnent très souvent la remise de la monnaie et du produit ; dans certains cas cependant, le remerciement ne coïncide pas exactement avec le moment où Cl reçoit le produit ou sa monnaie, ou Co le montant qui lui est dû, le remerciement est alors précédé d'une micro-pause. Lorsque ce cas de figure se produit, il est difficile d'interpréter la valeur de ce remerciement : vient-il à retardement rétribuer Co pour un acte ponctuel (celui de remettre la monnaie par exemple), auquel cas il appartient à la transaction, mais alors comment expliquer qu'il soit précédé d'une pause ? Ou bien constitue t-il un remerciement à valeur de bilan ?

Dans l'exemple suivant, le remerciement de Co coïncide avec le moment où il rend la monnaie ; on peut se demander si le remerciement a une valeur de bilan général, et de clôture de l'interaction, ou bien si Co remercie simplement Cl de s'être acquitté du paiement :

Interaction 13 Arbury

Co 1 : to be honest that's why we started doing um those ones there the permanent bags ((il compte la monnaie)) and there's 10.35 change thank you very much

#### 2.4.1. Formes du remerciement en anglais

1 « thank » et ses dérivés :

Le remerciement est le plus souvent réalisé par le biais des tournures elliptiques « thank you » et « thanks » :

Interaction 2 Arbury  
Cl 2 : oh I know BAKing thanks [a lot bye::  
[thanks bye bye:

Ces formules semblent interchangeables dans le contexte des IC, et elles sont utilisées aussi bien par Co que par Cl. D'après les natifs que nous avons consultés sur cette question, elles sont identiques du point de vue du degré de gratitude exprimé, même si « thanks » apparaît plus informel que « thank you ». Ces tournures elliptiques sont les seules formules de type « thank » à apparaître dans nos corpus. Les performatifs du type « I thank you » ou « I would like to thank you » étant extrêmement formels, on ne les rencontre pas dans ce type d'interaction.

Le remerciement peut être intensifié : « thanks a lot », « thank you very/so much ». 26% des remerciements sont intensifiés dans les séquences de clôture de la boucherie Arbury, 26% également à la boutique Lewes ; à Arbury, 40% de ces remerciements sont attribuables à Co (60% à Cl) ; à Lewes, 45% à Co (55% à Cl). Cl tend donc à utiliser ces formes davantage que Co.

Signalons aussi que les interactants ont en anglais également recours à la prosodie (allongement de la voyelle finale) pour intensifier cet acte :

Interaction 9 Lewes  
Cl 1 : thank you::  
Co 2 : thanks bye bye

De plus, l'accent tonique et l'augmentation du volume sonore peuvent être utilisés pour donner au remerciement une valeur de surenchère :

Interaction 5 Arbury  
Cl : thank you  
Co : thank YOU:

Ce type d'énoncé équivaut en français à un énoncé du type « c'est moi qui vous remercie ». Ce procédé, qui est uniquement utilisé par Co, et très rarement, a d'une part valeur d'accusé de réception et vient d'autre part minimiser l'acte pour lequel Cl a formulé le remerciement.

Si le remerciement est presque systématiquement utilisé sans que le locuteur ne spécifie ce pour quoi il remercie, on peut noter qu'il arrive que Cl utilise une formule routinisée

dans laquelle l'objet du remerciement est précisé (comme dans l'interaction ci-dessous ou la formule « thank you for your help » est utilisée) :

Interaction 15 Lewes

Cl 2 : I think it wants a bigger hat

Co 2 ((au téléphone)): we are talking hats [inaudible] she needs a hat

Cl 2 : it's lovely thank you for your help

Co 1 : they look lovely those shoes

Cl 2 : I hope tonight will go well and I can hardly wait for tomorrow night

Co 1 : well see you tomorrow night bye Jane [bye

Cl 2 : [bye

Cette formule routinisée, dans laquelle la raison du remerciement apparaît, est très proche de la variante « thank you for your time » que l'on entend souvent dans les interactions de service, et donne au remerciement une valeur de bilan de la transaction sans équivoque<sup>118</sup>. L'utilisation de ce type formule, si l'on peut le supposer relativement fréquent dans les interactions de service, est rare dans les IC.

## 2 « cheers »

Le lexème « cheers », qui peut correspondre à la formule que l'on utilise lorsqu'on trinque (c'est-à-dire en français à « santé », « à la vôtre », « chin chin » etc.), est souvent employé comme remerciement dans les interactions quotidiennes :

*« By a remarkable transition from the pub to the sober world at large outside cheers has become the colloquial synonym in British English for 'thanks' » (Oxford English Dictionary)*

Ce lexème n'est pas du point de vue de sa forme sans rappeler « cheerio », qui nous l'avons vu constitue une formule de salutation, dont il partage l'étymologie.

On l'utilise parfois dans les IC au moment du paiement lorsqu'il y a échange d'argent ou de monnaie de la main à la main ; outre la valeur de remerciement, il a alors valeur d'accusé de réception :

Interaction 32 Arbury

Co 1 : ((rires)) I should hope so (.) that's a good recipe that is ((Co 1 tape le montant)) that's 6.50 then ((échange d'argent)) cheers

Ce remerciement peut aussi être utilisé dans les séquences de clôture avec une valeur générale de bilan (sa fréquence est cependant très faible dans nos corpus puisqu'il n'y en a que deux occurrences, une dans chacun des deux sites) :

---

<sup>118</sup> Formule qui souligne en outre l'importance accordée au territoire temporel par les anglophones (Béal 2010 : 186).

Interaction 20 Arbury

Co 2 : 2 pound 50 please sir (..) ((échange d'argent)) thank you (.) there you go so I'll put that in the bin ((bruit de sac))

Cl : no no ((rire))

Co 2 : cheers

Interaction 23 Lewes

Cl : thanks so much cheers bye bye (.) it will probably be another year

On peut noter que dans l'intervention ci-dessus, « cheers » apparaît dans le même tour qu'un remerciement de type « thank » et une formule de salutation. Cette forme étant plus familière que les formes en « thank », elle ne peut être utilisée dans les IC que lorsque les interactants sont suffisamment proches<sup>119</sup>.

#### 2.4.2. Organisation de l'échange : le remerciement dans l'intervention initiative

Nous allons aborder les séquences comportant un remerciement dans l'intervention initiative.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, le remerciement utilisé seul correspond au type d'énoncé le mieux représenté dans le premier tour de la séquence de clôture (66% pour la boucherie Arbury et 58% pour la boutique Lewes). A la boucherie Arbury, 83% des séquences de clôture comprennent un remerciement (accompagné ou non d'un autre AL) dans l'intervention initiative, 75% pour la boutique Lewes. Comme nous l'avons vu, le remerciement peut, dans l'intervention initiative, être combiné à une salutation qu'il précède (« thank you bye »), ce qui correspond à la forme la plus fréquente de combinaison de deux AL dans un même tour<sup>120</sup>. Il peut, comme nous l'avons vu, également être combiné à un vœu ou un projet (qu'il précède).

---

<sup>119</sup> Nous avons dans le chapitre précédent évoqué l'appellatif « mate ». Nous avons vu que cet appellatif n'était pas utilisé par tous les groupes sociaux. On peut en fait voir une corrélation entre « cheers » utilisé comme remerciement et la FNA « mate ». Dans les contextes où cette FNA est utilisée, « cheers » est très souvent combiné à « mate » : « cheers mate ». A l'inverse, il paraîtrait étrange de combiner « thank you » et « mate ». On a donc bien affaire avec « cheers » à une forme moins formelle que « thank you » (« thanks mate » paraît en revanche tout à fait possible). Il semble que « cheers », utilisé comme remerciement, soit réservé aux situations dans lesquelles la distance sociale est ressentie par les participants comme faible. Du point de vue de la relation verticale, cette forme, tout comme « mate », signale que la relation est envisagée de manière égalitaire et symétrique.

<sup>120</sup> Et ce aussi bien avec « thank you » qu'avec les autres formulations (« thanks », « thank you very much », etc).

*Enchaînement et combinaison :*

- 1 Le remerciement peut être utilisé dans des échanges symétriques sans qu'aucun autre AL n'apparaisse dans l'échange – il arrive par ailleurs très souvent que la séquence de clôture soit constituée de ce seul échange de remerciements :

Interaction 7 Lewes  
Cl : thank you  
Co 2 : thank you very much

- 2 Le remerciement peut être suivi d'un accusé de réception :

Remerciement → accusé de réception

Interaction 11 Lewes  
Cl : yep (..) okay (.) thank you very much  
Co 3 : that's all right  
Co 2 : thank you

Le remerciement est suivi d'un énoncé « that's all right » (qui équivaut à « de rien » en français). Cet énoncé constitue un accusé de réception du remerciement et une minimisation du « cadeau » qui a déclenché le remerciement, qui correspond ici à la manière dont les commerçantes ont mené l'interaction. Comme nous l'avons vu précédemment, il arrive également que Co surenchérisse (« thank YOU » prononcé par Co en réponse à un remerciement de Cl).

Du point de vue de leur fréquence, on notera que ces accusés de réception sont extrêmement rares dans nos corpus, ils apparaissent en fait dans 3% des interactions. Soulignons aussi qu'aucun accusé de réception de type « you're welcome », « (my) pleasure », « don't mention it », que l'on pourrait en théorie rencontrer dans ce type de contexte, n'est attesté dans nos corpus. Aston (1995 b : 60), dans le cadre de son travail comparatif avec l'italien, constate également que les accusés de réception sont quasi absents de son corpus britannique, contrairement à ce qu'il observe pour l'italien où « prego » est systématiquement utilisé en réponse à un remerciement (« grazie »).

- 1 Le remerciement peut donner lieu à une salutation dans l'intervention réactive :

Remerciement → salutation

Interaction 26 Lewes  
Cl : ri::ght thank you  
Co 1 : bye

2 Le remerciement peut également donner lieu à un remerciement suivi d'une salutation dans l'intervention réactive :

Remerciement → remerciement + salutation

Interaction 5 Lewes

Cl 1: thank you

Co 2 : thank you bye

Interaction 8 Lewes

Cl 1: thank you

A : thanks bye

Ce cas de figure ( $A \rightarrow A+B$ ), dans lequel le remerciement donne lieu à un remerciement suivi d'une salutation dans l'intervention réactive, apparaît dans une seule séquence de clôture de la boucherie Arbury mais dans 21% de celles de la boutique Lewes. On constate par ailleurs, du point de vue de la répartition des tâches, que lorsque ce cas de figure se produit, l'échange est toujours initié par le client.

Lorsque A enchaîne dans l'intervention réactive avec une salutation, cela peut donner lieu à un troisième tour dans lequel l'acte de salutation est repris :

Interaction 4 Arbury

Co 1: thank you

Cl: cheerio

Co 1: bye bye

Lorsqu'une formule de salutation est présente dans l'intervention initiative, l'enchaînement peut se faire :

- à partir du remerciement, avec reprise de la salutation. On a alors un échange parfaitement symétrique (de type  $AB \rightarrow AB$ ):

Interaction 6 Lewes

Co 2 : thank you very much bye

Cl : thanks bye bye

- à partir de la salutation (échange de type  $AB \rightarrow \emptyset B$ )

Interaction 4 Lewes

Co 2 : thank you very much bye bye

Cl : bye by::e

Interaction 6 Arbury

Co 1: thank you, bye bye

Co 2: bye

Lorsque la salutation est présente dans l'intervention initiative, elle est systématiquement présente dans l'intervention réactive. Aucun échange de type "thank you bye → thank you" (AB→AØ) n'apparaît dans les corpus.

3 Le remerciement peut également donner lieu à un remerciement suivi d'un vœu dans le tour suivant :

Remerciement→remerciement + vœu

Interaction 28Arbury

Cl : thank you very much sir

Co : thank you have a good day sir

Notons qu'il n'y a dans nos corpus aucun échange dans lequel un remerciement dans l'intervention initiative donnerait lieu à un projet (précédé ou non d'un remerciement) dans l'intervention réactive.

Bien que les rituels soient par nature réciproques, on observe de manière générale que Co est plus prodigue que Cl en rituels de clôture, et ce quel que soit le type d'AL auquel on a affaire.

### **3. Les clôtures utilisés en français**

Nous présenterons les différents types de formulations et d'enchaînements rencontrés dans les corpus français en les comparant avec ce que nous avons observé en anglais. Comme précédemment, nous prendrons pour point de départ les interventions initiales comprenant un des quatre AL identifiés sans tenir compte du rôle des participants.

#### **3.1. Les salutations**

Une seule formule de salutation de clôture (une « salutation disjonctive » donc, Kerbrat-Orecchioni 2001 : 111) apparaît dans les séquences de clôture à la boucherie de Villefranche et au magasin de chaussures lyonnais : il s'agit de la formule « au revoir ». Notons que si « bonsoir » peut être en France utilisé comme salutation de clôture<sup>121</sup>,

---

<sup>121</sup> Dumas (2003) précise d'ailleurs que « bonsoir » tend à être plus utilisé en clôture qu'en ouverture.

cette formule de salutation n'est pas représentée dans les deux corpus. Cela s'explique par le fait que le « soir » n'a pas encore commencé au moment où les clients effectuent leurs achats, notons aussi que l'emploi de « bonsoir » est par rapport à « au revoir » marqué (Dumas 2003, Kerbrat-Orecchioni 2005).

- 1 Comme en anglais, la salutation peut apparaître dans une intervention initiative sans être combinée à un autre AL. C'est le cas dans les deux échanges suivants où la formule de salutation est reprise en écho dans l'intervention réactive (échange symétrique) :

Interaction 4 Villefranche

Cl 3: oh ben je sais bien je sais bien (..) enfin bon (..) on va pas se remonter du matin (..) au revoir

Co 2 : au revoir

Co 1 : =au revoir

Interaction 7 Villefranche

Cl : parce qu'il y en a qui crèvent de faim hein oh y a la boucherie là-bas hein au revoir

Co 1 : au revoir

- 2 La salutation peut apparaître dans le même tour qu'un remerciement qui la précède :

Interaction 10 Lyon

Cl : merci au revoir

Fils : =merci au revoir

Co 1 : c'est moi qui vous remercie (..) au revoir monsieur (..) au revoir madame

Lorsque la combinaison remerciement + salutation apparaît dans une intervention initiative, il y a systématiquement reprise des deux AL dans l'intervention réactive. Comme nous l'avons vu, cela n'est pas le cas en anglais.

Le schéma remerciement + salutation → remerciement, sans reprise de la salutation dans l'intervention réactive, n'est pas attesté dans nos corpus ; tout comme il ne l'était pas en anglais.

On constate, contrairement à ce que l'on observait en anglais, que la salutation peut être combinée à un remerciement dans les interventions réactives, même lorsque le remerciement n'apparaissait pas dans le tour précédent :

Interaction 16 Lyon

Cl 1 : au revoir mesdames

Co 1 : au revoir madame merci

### 3 La salutation peut apparaître dans le même tour qu'un vœu qui la suit :

Interaction 9 Lyon  
Co 1 : au revoir bonne journée  
Cl : au revoir

Dans nos corpus, il n'y a pas d'intervention dans laquelle la salutation et le projet sont combinés. A priori rien n'empêche cependant que ce cas de figure se produise.

Comme en anglais, la salutation peut apparaître deux fois dans un même tour :

Interaction 1 Villefranche  
Cl : mardi après midi on n'en parle pas (..) on est allé faire des courses avec Jean-Paul on s'est dit (..) mais calme (..) bon je vais pas stationner parce que (..) au revoir  
Co 1 : oui oui (.) au revoir (.) au revoir madame

De manière générale, on observe que la salutation est utilisée d'une manière similaire à ce que l'on observe en anglais (mêmes types de combinaison et d'enchaînement). Au niveau de la combinaison des AL dans un même tour, on constate que dans les deux langues la salutation et le remerciement sont très souvent combinés. Cependant, en anglais, lorsque ces deux AL sont combinés, le remerciement précède systématiquement la salutation (« thanks bye »), tandis qu'en français, le remerciement peut apparaître après : « au revoir merci ».

## 3.2. Les vœux

On retrouve en français 1) la formule elliptique « *bon + item temporel* » : « bonne journée, bonne fin de journée, bon week-end, bonne après-midi, etc ». Notons que cette formule peut être précédée du verbe « passer » suivi d'un déterminant, et que l'on précise souvent le moment de la semaine (ou de la journée) par le biais de « fin de » (qui correspondrait en anglais à « enjoy the rest of X », formule moins utilisée dans les IC que la formule performative française). Lorsque le verbe « passer » est utilisé, il est toujours à l'impératif « *passez un(e) bon(ne)...* » (tout comme le verbe « have » l'était en anglais dans la formule équivalente : « *have a good...* », ou dans les formules « *enjoy X* »). On obtient donc en français des énoncés tels que : « (*passez une*) *bonne fin de semaine* », « *bonne fin de journée/soirée/week-end* ».

Notons que la formule « *bon + item temporel* » est presque identique à la formule « *have a good + item temporel* », la seule différence étant l'utilisation du verbe qui est en anglais systématique. Soulignons également que, comme en anglais, les énoncés

performatifs (« *je vous souhaite...* ») n'apparaissent jamais dans nos corpus (aucun cas attesté chez Dumas 2003 non plus).

On retrouve également 2) la formule votive « bon courage » (construite sur la même base « bon + nom ») comme dans l'interaction suivante :

Interaction 17 Lyon  
Cle 1 : ben bon courage

Cette formule votive est peu utilisée dans nos corpus mais peut assez facilement apparaître dans les IC françaises (dans un des sites de Dumas 2003, elle correspond à pas moins de 21,9% des formules votives). Son contenu sémantique en limite évidemment l'utilisation puisqu'elle implique que l'allocataire se trouve dans une situation « difficile » qui nécessite un effort particulier, et requiert évidemment que le locuteur sache que l'allocataire se trouve dans une situation difficile. Comme le notent Katsiki et Zamouri (2002 : 11), la notion de « situation difficile » est cependant très relative et la formule s'applique « à des situations très nombreuses et très variées, comme si le courage était nécessaire pour tout dans la vie d'un individu (ex. : *Bon courage pour tout*) ». Si en français la formule « bon courage » est très passe-partout, en anglais, on emploie les formules équivalentes (« good luck », « be brave ») uniquement lorsque le degré de « difficulté » de la situation en question est élevé. Comparativement à ce que l'on observe en français, la situation doit être plus « difficile » qu'il est nécessaire qu'elle ne le soit pour que l'on puisse utiliser ces formes. On pourrait dans des registres moins formels envisager pour l'anglais des formules comme « hang in there » ou la structure « keep + -ing » (« keep trying », « keep going ») ; ces formules paraîtraient quelque peu saugrenues dans le contexte des IC puisque trop familières.

Le vœu dans l'intervention initiative

Vœu seul

Interaction 5 Lyon  
Co 2 : et bonne journée  
Cle : vous aussi

Remerciement + Vœu

Interaction 11 Lyon  
Co 2 : au revoir bon week-end à vous aussi  
Cl : au revoir merci

## Salutation + Vœu

Interaction 9 Lyon  
Co 1 : au revoir bonne journée

## Projet + Vœu

Interaction 3 Villefranche  
Cl 1 : bon allez à demain bonne journée

## Les différents types d'enchaînement

Lorsqu'on a un vœu dans l'intervention initiative, on retrouve en français les mêmes types d'enchaînement qu'en anglais :

### 1 un retour du vœu :

(Salutation ou remerciement) + vœu → renvoi du vœu (sans reprise de la formule votive)

Interaction 5 Lyon  
Co 2 : et bonne journée  
Cl : vous aussi

Interaction 9 Villefranche  
Co 1 ((à Cl 1) : voilà cent douze francs vingt-cinq madame ((la cliente lui tend un billet et elle lui rend sa monnaie)) merci beaucoup madame (..) passez une bonne fin de semaine  
Cl 1 : merci vous aussi au revoir messieurs-dames  
Co 2 : au revoir

→ (salutation) + retour du vœu (avec reprise de la formule votive)

Interaction 11 Lyon  
Cl : merci bon week-end  
Co 2 : au revoir bon week-end à vous aussi  
Cl : au revoir merci

### 2 un remerciement :

Vœu → remerciement

Interaction 19 Lyon  
Co 1 : bonne après-midi  
Cl : merci

– même structure d'échange avec en plus salutation dans l'intervention réactive :

Vœu → remerciement + salutation

Interaction 8 Villefranche  
Co 1 : oui je veux bien (..) et cent (..) merci beaucoup madame (..) passez une bonne fin de semaine

Cl 2 : merci au revoir

### 3 une salutation :

On a dans l'interaction suivante une salutation de Co en réponse au remerciement + vœu de Cl :

Remerciement + vœu → salutation

Interaction 10 Villefranche

Cl : ah bon (..) ben voilà (..) merci et puis bonne journée

Co 1 : au revoir

### 4 une troncation (partielle) :

Lorsque le vœu est combiné à un autre AL, comme le remerciement ou la salutation, il y a souvent troncation partielle puisque A enchaîne à partir de l'autre AL. C'est le cas dans l'interaction suivante où A enchaîne uniquement avec une salutation.

Dans l'interaction suivante, le vœu est combiné à un projet. A enchaîne uniquement avec le projet :

Projet+ vœu → projet

Interaction 3 Villefranche

Cl 1 : bon allez à demain (..) bonne journée

Co 2 : à demain

Co 1 : au revoir

Les observations faites pour les vœux en anglais, du point de vue de la combinaison avec les autres AL et du point de vue des différents types d'enchaînement, se recoupe avec ce que l'on observe pour le français. Notons cependant, qu'à la différence de ce que l'on observe en anglais, il semble qu'on puisse en français enchaîner plus facilement sur une salutation.

## 3.3. Les projets

On rencontre la formule « à + item temporel » : « à tout à l'heure », « à demain », « à bientôt », « à la semaine prochaine », etc., énoncés similaires aux énoncés anglais « see you later/soon/tomorrow/next week », etc. Dans certains énoncés le moment de la rencontre est spécifié de manière précise dans d'autres de manière plus vague.

## Combinaison et enchaînement

Le projet peut apparaître seul dans l'intervention initiative :

Interaction 5 Lyon  
Co 2 : à demain

Il peut être combiné à un remerciement et/ou une salutation :

Interaction 2 Lyon  
Cl 1 : merci beaucoup hein au revoir à cet après-midi ou demain matin hein

Il peut être combiné à un vœu :

Interaction 3 Villefranche  
Cl 1 : bon allez à demain (..) bonne journée

Deux types d'enchaînements sont possibles lorsqu'il y a un projet dans une intervention initiative :

1 confirmation du projet (reprise de la même formule : réponse-écho) :

Interaction 3 Villefranche  
Cl 1 : bon allez à demain (..) bonne journée  
Co 2 : à demain

- projet dans l'intervention initiative, accusé de réception qui a valeur de confirmation (« entendu ») + salutation dans l'intervention réactive :

Interaction 16 Lyon  
Cl 1 : ((en sortant)) à la semaine prochaine  
Co 2 : entendu au revoir

2 une salutation :

Interaction 5 Lyon  
Cl 1 : bon oui y me semble vous êtes à peu près bon eh ben à demain  
Co 2 : au revoir  
Co 1 : au revoir  
Cl : au revoir

Comme en anglais, l'initiative du projet revient le plus souvent au client, la formulation du projet pouvant être perçue par le client comme une tentative déloyale de le faire revenir dans le site. La seule différence observée avec l'anglais porte sur l'enchaînement avec un remerciement, on a rencontré dans le corpus anglais l'échange du type projet→remerciement. Ce type d'enchaînement s'il n'est peut-être pas impossible en français paraît moins probable.

### 3.4. Les remerciements

Si la formulation elliptique du remerciement (« merci ») est la forme la plus utilisée dans les IC, on rencontre également la formule performative qui s’y rapporte (« je vous remercie »). Il semble que ce qui explique l’utilisation de la formule performative en français tienne à la volonté du locuteur de rendre explicite la référence à lui-même, en tant que personne formulant le remerciement (« je »), mais également à l’allocataire (« vous »). Notons que la formule elliptique (« merci ») ne fait référence ni à A ni à L. En ce qui concerne la comparaison avec l’anglais, du point de vue de la référence à A, elle est en anglais explicite dans le cas de « thank you » mais ne l’est pas pour les autres formules (« thanks », « cheers »). Par ailleurs, étant donné qu’il n’y a dans les corpus britanniques aucune utilisation de formulation performative pour le remerciement, on a uniquement affaire à des formules dans lesquelles la référence à L n’est jamais explicite (contrairement à ce que l’on observe en français).

Tout comme en anglais, le remerciement est dans les IC françaises souvent intensifié « merci beaucoup/énormément/bien », que l’on ait affaire à un énoncé elliptique (« merci beaucoup ») ou à un énoncé performatif, comme dans la séquence ci-dessous :

Interaction 8 Lyon:

Cl : eh bé je vous remercie beaucoup hein elles sont très jolies

Co 1 : voilà

Cl : au revoir

Co 1 : au revoir bonne fin de journée

29% des remerciements qui apparaissent dans les séquences de clôture des interactions de la boucherie de Villefranche sont des remerciements intensifiés (50% sont attribuables à Cl, 50% à Co), les formules performatives n’y sont pas utilisées. Au magasin lyonnais, 21% des remerciements de la séquence de clôture sont intensifiés et tous sont attribuables à Cl. Notons que la formule performative apparaît dans 8% des séquences de clôture et qu’elle est toujours utilisée par Cl. Bien que Cl soit moins prodigue en rituels de clôture que Co (« sans doute y a-t-il quelque dissymétrie dans la symétrie », Kerbrat-Orecchioni 2009 : 83), il est intéressant de noter qu’il intensifie plus souvent son remerciement que ne le fait Co. Ceci montre bien qu’il ne considère pas la

remise du produit moyennant paiement comme une chose due, et qu'il n'hésite pas à se livrer à ce qui constitue un « contre-don<sup>122</sup> ».

## Combinaison et enchaînement

Comme nous l'avons vu, le remerciement peut apparaître dans le même tour que l'un des trois autres clôtureurs rencontrés dans la séquence. Du point de vue de l'intervention réactive, il peut être repris par l'allocutaire mais cela n'est pas systématique.

A titre d'exemple, le remerciement peut apparaître dans le même tour qu'une formule de salutation qu'il précède :

- sans qu'il soit repris dans l'intervention réactive :

Interaction 6 Lyon  
Cle : merci au revoir  
Co 2 : au revoir

- avec reprise des deux AL dans l'intervention réactive :

Interaction 10 Lyon  
Cle : merci au revoir  
Fils : =merci au revoir  
Co 1 : c'est moi qui vous remercie (..) au revoir monsieur (..) au revoir madame

A la différence de ce que l'on observait en anglais, le remerciement est très rarement utilisé dans des échanges symétriques sans qu'aucun autre AL n'apparaisse dans une des deux interventions. Les échanges de type remerciement→remerciement sont très peu attestés. Il n'y a dans nos corpus français aucune séquence de clôture qui ne serait constituée que d'un seul échange de ce type, contrairement à ce que l'on observe en anglais.

Le remerciement peut apparaître dans le même tour qu'une formule de salutation qu'il suit (à la différence de ce que l'on observe en anglais), c'est le fameux « au revoir merci », comme dans l'intervention réactive de l'échange qui suit :

Interaction 11 Lyon  
Co 2 : au revoir bon week-end à vous aussi  
Cle : au revoir merci

---

<sup>122</sup> « [...] la livraison d'un produit même non gratuit est considérée, dans notre société, comme une forme de 'don', appelant en retour un 'contre-don' (et non un pur et simple 'règlement'). » Kerbrat-Orecchioni (2009 : 83).

Le remerciement dans l'intervention initiative peut également donner lieu à un vœu dans l'intervention réactive sans qu'il y soit repris :

Interaction 5 Villefranche

Cl : merci madame

Co 1 : bonne journée

Cl : merci

Co 2 : au revoir madame

Si le remerciement n'est jamais utilisé en paire adjacente sous la forme d'une réponse-écho (reprise à l'identique de la formulation utilisée dans l'intervention initiative), il peut néanmoins y avoir un retour du remerciement dans l'intervention réactive comme dans l'exemple ci-dessous:

Interaction 10 Lyon

Cle : merci, au revoir

Fils : [merci au revoir

Co 1 : c'est moi qui vous remercie (..) au revoir monsieur (..) au revoir madame

La commerçante utilise ici la formule « c'est moi qui vous remercie » pour remercier, qui a en outre valeur d'accusé de réception. Cette formule performative n'est pas utilisée à la boucherie de Villefranche mais apparaît dans 18% des séquences de clôture du magasin lyonnais. Comme nous l'avons vu précédemment, c'est en reprenant la formule de remerciement et en mettant l'accent sur « you » que A va pouvoir remercier en anglais (« thank YOU »). Comme en anglais, c'est uniquement le commerçant qui a recours à ce procédé, vraisemblablement parce qu'étant en position de service il doit faire comme si toutes les demandes de Cl étaient les bienvenues, mais aussi, bien sûr, parce qu'il est le principal bénéficiaire de la transaction. Soulignons que c'est le seul type d'accusé de réception, aucun énoncé de type « de rien », « y a pas de quoi », « je vous en prie » n'est attesté dans les séquences de clôture de nos corpus (« je vous en prie » apparaît au magasin lyonnais, mais uniquement dans le corps de l'interaction).

## Conclusion

Comme nous l'a montré l'analyse des éléments présents dans la séquence de clôture, on observe en ce qui concerne les différentes combinaisons des AL dans un même tour et les différents types d'enchaînements peu de différences entre les deux langues. Nous allons dans la section suivante aborder d'autres aspects des séquences (nombre d'AL par tour et par séquence, fréquence des différents AL, nombre de tours) qui vont nous

permettre de poursuivre la comparaison et de faire apparaître des différences significatives entre les deux langues.

## 4. L'organisation des séquences de clôture

Si l'on étudie les résultats statistiques en ce qui concerne le nombre d'AL que chaque tour de la séquence comporte...

Tableau 4 : Nombre d'AL par tour<sup>123</sup>

	<i>Boucherie Arbury</i>	<i>Boutique Lewes</i>	<i>Boucherie Villefranche</i>	<i>Magasin lyonnais</i>
Un AL/tour	<b>78%</b>	<b>64%</b>	<b>78%</b>	<b>66%</b>
Deux AL/tour	22%	33%	19%	31%
Trois AL/tour	0%	3%	3%	3%

... on constate que les résultats sont quasi identiques pour les quatre sites, la majorité des tours ne comportant qu'un seul AL. On observe par ailleurs que les séquences comprenant deux AL par tour sont plus fréquentes dans les sites à interaction longue, ce qui est valable aussi bien dans le site britannique que dans le site français ; il n'y a donc pas de différence culturelle à ce niveau.

Tableau 5 : Nombre d'AL par séquence<sup>124</sup>

	<i>Boucherie Arbury</i>	<i>Boutique Lewes</i>	<i>Boucherie Villefranche</i>	<i>Magasin lyonnais</i>
Un AL/séquence	43%	36%	<b>40%</b>	12,5%
Deux AL/séquence	<b>50%</b>	<b>58%</b>	20%	37,5%
Trois AL/séquence	7%	6%	<b>40%</b>	<b>50%</b>

Concernant le nombre d'AL apparaissant dans la séquence, on obtient des résultats beaucoup plus contrastés. On notera en particulier que 50% des séquences du magasin lyonnais comportent trois AL, 40% de celles de la boucherie de Villefranche, contre 7% de celles de la boucherie Arbury et 6% de celles de la boutique Lewes. On constate

<sup>123</sup> Lorsqu'un AL apparaît deux fois dans un même tour, il n'a été compté qu'une seule fois.

<sup>124</sup> Lorsqu'un même AL apparaît plusieurs fois dans la séquence, nous ne l'avons compté qu'une seule fois.

également que 87,5% des séquences du magasin lyonnais comportent au moins deux AL.

Si l'on observe maintenant la fréquence des différents AL...

Tableau 6 : Fréquence des différents AL

	<i>Boucherie Arbury</i>	<i>Boutique Lewes</i>	<i>Boucherie de Villefranche</i>	<i>Magasin lyonnais</i>
Projet	15%	7%	7%	24%
Vœu	13%	10%	46%	47%
Remerciement	80%	75%	53%	76%
Salutation	53%	75%	100%	100%

*Il s'agit des séquences de clôture comprenant au moins un des quatre AL rencontrés dans cette séquence, quel que soit le rôle du participant et sans tenir compte du type d'échange dans lequel il apparaît (que l'échange soit réalisé de façon symétrique ou complémentaire, ou qu'il soit tronqué).*

... on remarque tout d'abord que la salutation (« au revoir ») apparaît systématiquement dans les séquences de clôture des interactions françaises, et que si les salutations sont fréquentes dans les interactions britanniques, elles y sont moins représentées (53% et 75% respectivement pour la boucherie et la boutique britanniques, contre 100% dans les deux sites français). On constate que les remerciements constituent la catégorie la plus présente dans les corpus britanniques, alors que les vœux sont plus utilisés dans les IC françaises (46% à la boucherie française contre 13% à la boucherie anglaise ; 47% au magasin français contre 10% à la boutique anglaise). Ces résultats confirment par ailleurs un certain nombre d'hypothèses et d'observations déjà évoquées dans ce chapitre et qui rejoignent celle des travaux des chercheurs du laboratoire ICAR) :

- 1 l'utilisation quasi systématique d'au moins un clôtureur en français, qui passe par l'utilisation systématique de la formule de salutation « au revoir » dans au moins un tour de la séquence – on constate que les échanges complets de salutation (salutation dans l'intervention initiative → salutation dans l'intervention réactive) apparaissent dans 60% des séquences de clôture de la boucherie de Villefranche, et dans 94% de celles du magasin lyonnais.
- 2 une certaine prédilection en français pour l'utilisation des formules votives. Comme le signale Kerbrat-Orecchioni (2009 : 72) : « [...] tous corpus confondus, la moitié

des interactions environ comportent en clôture au moins une formule votive ». Notons cependant que les résultats obtenus pour les IC françaises peuvent varier en fonction du site (Dumas 2003)<sup>125</sup>.

- 3 la présence élevée des remerciements en anglais semble être en corrélation avec ce que nous avons observé concernant l'organisation des séquences de clôture, en particulier le fait qu'il est courant en anglais d'avoir, dans la séquence de clôture, des échanges du type remerciement→remerciement sans qu'aucun autre AL n'apparaisse, la séquence étant alors composée de ce seul échange de remerciements. Ceci n'est pas le cas en français, le remerciement étant systématiquement accompagné d'un autre AL (salutation, vœu, projet).
- 4 concernant les projets, les résultats obtenus pour les deux cultures sont assez proches bien que, pris dans leur globalité, légèrement plus élevés pour les sites français. On peut noter que les résultats des deux sites déambulatoires révèlent une différence importante puisque les projets sont deux fois plus présents dans le site français que dans le site britannique. On sait que les projets sont plus utilisés lorsque les participants se connaissent déjà et que la relation interpersonnelle se caractérise par un degré de familiarité relativement élevé (facteur D), les différences observées en ce qui concerne ce clôtureur semblent donc relever davantage des caractéristiques des sites que de la différence culturelle.

## Conclusion

L'analyse de la fréquence des différents AL nous a révélé que les séquences de clôture présentent un certain nombre de différences qui sont loin d'être insignifiantes et qui sont en corrélation avec le fait que l'on a une tonalité différente dans les séquences de clôture dans les deux langues en question. Les séquences de clôture en français peuvent se caractériser par une certaine euphorisation de la rupture (Kerbrat-Orecchioni 2009 : 72) – en raison de la présence de plusieurs AL et des libertés prises par rapport aux combinaisons, au fait que les AL en question sont souvent délivrés en chevauchement : « ce qui produit l'effet d'une sorte d'empilement joyeusement précipité de clôtureurs » (*Ibid.* : 73). Ce processus d'euphorisation, s'il n'est pas absent des IC britanniques, y est d'un degré moindre.

---

<sup>125</sup> A titre indicatif, Dumas (2003) signale que les clôtures contenant au moins un vœu représentent 70,9% des clôtures à la librairie-papeterie-presse, 42,8% à La Poste, 28,3% au tabac-presse, 26,8% au Crédit Agricole, 12,1% à la mairie.

On constate que de manière générale la tonalité de la séquence de clôture est plus enjouée dans les sites français que dans les sites britanniques (la présence des vœux, qui sont beaucoup plus fréquents en français, constitue une illustration de ce phénomène). Tout comme nous l'avions observé pour les séquences d'ouverture, comparativement à ce que l'on observe dans les sites français, la séquence de clôture dans les sites britanniques est réalisée sur un mode « minimal ». L'analyse des échanges tronqués dans les séquences des sites britanniques à laquelle nous allons nous livrer dans la section suivante viendra confirmer ce constat.

#### 4.1. La troncation dans les corpus britanniques

Considérons maintenant les séquences de clôture dans lesquelles un seul échange, de surcroît tronqué, apparaît. Il s'agit donc de séquences réalisées à partir d'un seul échange dans lequel apparaît uniquement une intervention initiative. Ce cas de figure constitue 23% des séquences à la boucherie Arbury et 22% à la boutique Lewes ; il apparaît dans 5% des séquences de la boucherie française et n'est pas attesté au magasin lyonnais. On constate donc à ce niveau une forte différence de degré entre les deux langues. Quelles conclusions tirer cependant de ces différences : doit-on voir dans la troncation de l'échange une volonté de Cl de tenir Co à distance et/ou de signaler son mécontentement ? L'absence de retour pourrait-elle correspondre à une stratégie d'évitement ?

Afin de tenter de répondre à ces questions, penchons-nous sur la troncation dans les corpus britanniques et essayons de voir comment nous pouvons interpréter ce phénomène dans ces corpus.

Dans l'interaction ci-dessous, il semble que le fait que la cliente (Cl 1) ne retourne pas la salutation de Co s'explique en partie en raison du principe de célérité : une nouvelle cliente (Cl 2) venant d'entrer et ayant formulé une requête auprès de Co, Cl 1 s'éclipse discrètement pour lui céder la place. Il semble justifié d'interpréter le comportement de la cliente, le fait de quitter le site sans réaliser un rituel de clôture, comme une volonté de ne pas déranger le déroulement de l'échange en cours (entre l'autre cliente et le commerçant), on semble donc avoir ici affaire à un comportement qui correspond dans le modèle brown-levinsonien à une stratégie d'évitement :

Interaction 1 Arbury

Co : yeah oh ok (.) what's the:: hello mate ((à l'autre boucher qui vient d'entrer)) what's the other chap like ↑ ((à Cl 1))

Cl 1: oh really lovely (..) ri:ght

Cl 2 ((cliente qui vient d'entrer)) à Co : can I have three [inaudible] ↑ please

Co ((à Cl 2)) : certainly ((à Cl 1)) : thank you: bye:: ((sortie de Cl 1))

Rien n'indique d'ailleurs que le fait que la salutation ne soit pas retournée par Cl soit interprété par Co comme une impolitesse. Si l'on ne peut évidemment qualifier le comportement de Cl de poli (puisque aucune marque de politesse n'est produite), on peut néanmoins considérer que ce comportement n'est pas nécessairement en rupture avec les normes observées en la matière en Grande-Bretagne. Tout comme l'absence de rituel précédemment évoquée, on semble être en présence d'un comportement qui s'il est « apoli » n'en demeure pas moins « politic ». Plutôt que de réaliser le rituel, ce qui impliquerait de déranger le nouvel échange en cours, la cliente préfère ne pas le réaliser et ainsi ne pas importuner le commerçant et la nouvelle cliente. Cette troncation de l'échange ne représente pas une remise en cause du principe de réciprocité inhérent au rituel mais indique que face à la double-contrainte qui est posée : accomplir le rituel tout en réalisant un FTA sous la forme d'une incursion territoriale d'une part ; ne pas accomplir le rituel et du même coup ne pas réaliser l'incursion territoriale, la cliente opte pour la deuxième solution. L'absence de l'acte rituel est donc liée au fait que le FTA que constituerait la prise de parole serait plus grand que le bénéfice encouru si l'acte rituel était réalisé. L'absence de rituel constitue une stratégie d'évitement.

Dans l'interaction suivante, on a affaire à un cas de figure différent puisque Co est entièrement disponible. En effet, rien du point de vue du cadre participatif n'explique la troncation de l'échange, Co n'étant pas engagé dans un nouvel échange verbal avec un autre interactant :

Interaction 13 Arbury

Co 1 : thank you (.) I'll just wait for them to finish with the pad (.) 7 10 15 that's 9.65 please madam (.) another beautiful day out there

Cl 1 : I'll put that in there I've got so many of these plastic bags I feel guilty throwing them away

Co 1 : to be honest that's why we started doing um those ones there the permanent bags ((il compte la monnaie)) and there's 10.35 change thank you very much

On pourrait bien sûr envisager que le comportement de la cliente constitue un comportement impoli et qu'elle cherche par exemple à communiquer son mécontentement au commerçant. L'absence d'intervention réactive correspondrait alors à une stratégie communicative de sa part, stratégie s'appuyant sur le fait qu'une réponse

de sa part est attendue (et l'absence de réalisation du rituel marquée). On pourrait également supposer que l'on a affaire à une cliente quelque peu atypique, qui ne serait pas capable de se comporter comme on l'attend dans ce contexte. Aucune hypothèse de ce type ne paraît cependant très convaincante. Comme le montre l'avant-dernier tour de la cliente, elle est tout à fait prête à converser avec le commerçant, ce qui paraît signaler qu'elle n'est pas insatisfaite du service qu'elle a reçu (en effet, il semble bien que la tentative de *small talk* de sa part exprime une méta-valeur de satisfaction quant au déroulement de la transaction). La présence du *small talk* nous indique également qu'elle n'est pas une cliente atypique, ou asociale, qui ne serait pas en mesure de se plier aux normes sociales.

De la même manière, dans l'interaction suivante, ni la volonté de communiquer un certain mécontentement, ni le caractère asocial de la cliente ne s'applique à l'absence de réalisation du rituel par Cl. On observe que Cl est également tout à fait enclin à coopérer avec Co. La reprise de l'annonce du montant dans le deuxième tour semble dénoter une bonne volonté de sa part. Rien n'indique non plus que Cl soit mécontente de la façon dont s'est déroulée l'interaction, ni qu'on ait affaire à une personne atypique :

Interaction 26 Arbury

Co : won't be a sec I'll be with you ((il se dirige vers les saucisses)) that's 1.80 exactly madam

Cl : 80

Co 1 : ((échange d'argent)) 80 p (..) that's lovely thanks ((...)) thank you very much

Il n'y a pas d'intervention réactive dans l'interaction ci-dessous non plus, bien que la tonalité soit plutôt joyeuse. On notera le rire de Cl dans l'avant-dernier tour qui vient ponctuer la plaisanterie de Co (« I'll put that in the bin ») :

Interaction 20 Arbury

Co 2 : 2 pound 50 please sir (..) ((échange d'argent)) thank you (.) there you go so I'll put that in the bin ((bruit de sac))

Cl : no no ((rires))

Co 2 : cheers

Dans la séquence de clôture suivante du corpus Lewes, pas de réponse non plus de Cl (il n'y a pas eu d'échange rituel dans la séquence d'ouverture de cette interaction non plus) :

Interaction 15 Lewes

Co 2 : are you happy looking ↑

Cl 1 : yeah I'm just browsing [ thank you

[Co 2 : okay

((Clientes regardent les vêtements et murmurent entre elles, 42 s))

((2 minutes 47, sortie des deux clientes))

Co 2 : thank you

Le « thank you » de la commerçante reste sans réponse.

## Conclusion

Dans certain cas les cadres participatifs peuvent expliquer que l'échange de clôture soit tronqué et l'absence de réalisation du rituel pourrait alors correspondre à une stratégie d'évitement. Cependant, on est en dans d'autres cas bien à mal d'apporter une explication interactionnelle à l'absence d'intervention réactive, si ce n'est que sa présence n'est pas ressentie comme une nécessité absolue.

Il est important de noter que c'est le plus souvent dans le sens Cl-Co que les échanges sont tronqués. Sans vouloir remettre en cause le principe de réciprocité, qui est le moteur des échanges rituels, ni le fait que l'on a affaire à des interactions symétriques, on est néanmoins moins surpris que les échanges tronqués apparaissent systématiquement dans le sens Cl-Co mais pas dans le sens Co-Cl. Tout comme le note Kerbrat-Orecchioni pour les séquences de clôture des IC françaises (2009 : 83), il semble y avoir une certaine « dissymétrie dans la symétrie », Co étant plus prodigue en rituels de clôture que Cl. Il semble que cette dissymétrie qui opère localement puisse dans les IC britanniques se traduire par une troncation de l'échange dans le sens Cl-Co. Le fait que les séquences de clôture soient réalisées dans les IC britanniques sous la forme d'un seul échange tronqué (initié par Co), dans une plus grande fréquence que dans les IC françaises, dans lesquelles c'est très rare, indique une différence de degré quant à la nécessité de réaliser le rituel. Contrairement à ce que l'on observe en France, il nous semble qu'en Grande-Bretagne les participants n'ont pas tout à fait les mêmes attentes, autrement dit, l'absence de retour du clôtureur est beaucoup moins menaçante que dans un contexte français, de surcroît lorsque l'absence provient de Cl. Cela ne veut pas dire que Cl soit dispensé de tout travail rituel dans le reste de l'interaction (comme nous le verrons, la formulation des requêtes est systématiquement adoucie). Etant donné que les rituels de clôture sont orientés vers la face positive, on peut donc conclure de cette analyse que les attentes en la matière sont moins fortes dans les IC britanniques que dans les IC françaises, dans le sens Cl-Co en particulier.

## 4.2. Retour sur l'organisation de la séquence : bilan

Nous avons jusqu'ici abordé la question de la fréquence de la clôture (absence/présence), la troncation des échanges lorsque la séquence est réalisée à partir d'un seul échange, les enchaînements relatifs aux différents AL rencontrés dans cette séquence, les différentes combinaisons de ces AL dans la séquence et leur fréquence. Comme nous l'avons signalé, on observe de grandes similarités entre les deux langues : le rituel apparaît dans la majorité des cas, les AL utilisés sont les mêmes, les formulations le plus souvent équivalentes ; mais on a noté également des différences que l'on ne saurait passer sous silence : la séquence peut être absente des interactions britanniques, elle peut y être réalisée à partir d'un seul échange tronqué ; les vœux y sont moins représentés que dans les IC françaises. L'on observe aussi des différences non négligeables au niveau des formulations utilisées : les formules performatives ne sont jamais utilisées pour réaliser le remerciement en anglais par exemple. S'il n'y a pas de différence de « nature » entre ce que l'on observe dans les deux langues, il y a donc d'une manière générale une différence de degré. On constate que les interactants fournissent un travail rituel plus grand dans les interactions françaises que dans les interactions britanniques. Afin de poursuivre l'exploration de ces différences, nous allons revenir sur l'organisation séquentielle de la clôture.

Comme le signale Kerbrat-Orecchioni (2009), les séquences de clôture des IC françaises se caractérisent par une certaine imprévisibilité :

*Cette variété et cette imprévisibilité concernent aussi bien la nature et l'agencement des actes par un même locuteur que la façon dont l'autre y réagit, ne se préoccupant pas toujours de former des échanges « orthodoxes » (un vœu pouvant répondre à une salutation, une salutation à un projet, etc.)*

Si cette remarque porte sur le français, elle est dans une certaine mesure applicable à ce que l'on observe dans les séquences de clôture britanniques. Comme nous l'avons vu, tout comme dans les interactions françaises, plusieurs AL ayant fonction de clôtureur peuvent être combinés dans les séquences britanniques, ce qui contribue à les rendre également imprévisibles. La clôture n'est en effet pas systématiquement réalisée à partir d'un seul échange complémentaire ou symétrique de clôtureurs, un seul AL apparaissant dans chacun des deux tours de l'échange. Ce cas de figure est évidemment possible et bien représenté dans nos corpus britanniques (remerciement→remerciement, remerciement→salutation, salutation→salutation par exemple). Considérons pour les

besoins de notre exposé quelques cas de schémas séquentiels, en prenant pour point de départ des séquences réalisées sur deux tours dans les corpus britanniques.

Lorsque la séquence est réalisée sur deux tours, on peut par exemple avoir un seul et même AL utilisé dans les deux interventions :

Interaction 7 Lewes  
Cl : thank you  
Co 2 : thank you very much

Ou bien deux AL différents dans le premier tour, un seul dans le deuxième :

Interaction 7 Arbury  
Cl : all right (.) see you (.) bye (marqueur de fin d'interaction, projet, salutation)  
Co: see you then (projet – qui a aussi valeur de marqueur de fin d'interaction et de salutation)

L'échange de salutations initié dans le premier tour est alors tronqué.

Dans d'autres séquences, on n'a qu'un seul AL dans le premier tour, mais deux dans le deuxième :

Interaction 6 Arbury  
Cl : it is (.) I want to eat well (..) thanks very much.  
Co 1 : thank you bye bye  
Ø

L'échange de salutations initié dans le deuxième tour est alors tronqué.

Notons que nous présentons ici des exemples anglais mais ces schémas séquentiels sont tout à fait possibles en français également, on peut en effet avoir en français des séquences dans lesquelles il y a deux AL dans le premier tour et un seul dans le deuxième ; d'autres dans lesquelles il n'y a qu'un seul AL dans le premier tour, deux dans le deuxième ; ou deux dans le premier, deux dans le deuxième.

Lorsque l'on n'a qu'un seul AL dans le premier tour mais deux dans le deuxième, comme dans l'interaction suivante, l'échange initié dans le deuxième tour peut donner lieu à une réponse de A. On a alors une séquence à trois tours (avec une intervention réactive dans le troisième tour) :

Interaction 21 Arbury  
Cl : thank you very much  
Co : thank you bye bye  
Cl : bye

On peut également avoir des séquences à quatre tours comme celle ci-dessous qui est alors constituée de deux échanges symétriques ou complémentaires qui se succèdent :

Interaction Arbury 14  
 Cl: =see you soon  
 Co 1: =thank you::  
 Cl: bye  
 Co 1: bye bye

On peut également rencontrer des séquences organisées sur quatre tours comportant un échange tronqué, des séquences à cinq tours (voire six ou plus, comme nous le verrons plus tard).

Notre objectif n'est pas ici de décrire l'ensemble des schémas séquentiels observés dans les corpus de façon exhaustive, mais d'illustrer la variété des schémas séquentiels afin de montrer que le nombre de tours et le nombre d'échanges présents dans la séquence peuvent varier grandement. Il va de soi que plus le nombre de tours est élevé, plus le nombre d'échanges présents dans la séquence est incidemment élevé, et plus la tonalité de la clôture se charge du caractère euphorique précédemment mentionné<sup>126</sup>. Or, comme le montrent les résultats statistiques, on observe à ce niveau des variations non négligeables entre les deux langues.

#### 4.2.1. Organisation séquentielle de la clôture et nombre de tours

Tableau 7 : Nombre de tours dans les séquences de clôture

<i>Nombre de tours</i>	<i>Boucherie Arbury</i>	<i>Boutique Lewes</i>	<i>Boucherie Villefranche</i>	<i>Magasin Lyonnais</i>
Un tour	23%	22%	7%	0%
Deux tours	<b>56%</b>	<b>60%</b>	33%	24%
Trois tours	13%	18%	<b>47%</b>	29%
Quatre tours ou plus	8%	0%	13%	<b>47%</b>

On observe que si les séquences à deux tours constituent la catégorie la mieux représentée dans les deux sites britanniques, ce sont les séquences à trois tours qui occupent cette place à la boucherie de Villefranche, et celles à quatre tours et plus au

<sup>126</sup> Etant donné que plusieurs AL ayant la même fonction du point de vue de la gestion de l'interaction, celle de la clore, peuvent apparaître dans un même tour, plutôt que d'aborder ce sujet en nous posant la question du nombre d'échanges présents dans les séquences de clôture, nous considérerons le nombre de tours dans les séquences.

magasin lyonnais. Les séquences à plus de trois tours constituent 8% des séquences de la boucherie Arbury et n'apparaissent pas à la boutique Lewes ; dans les corpus français, leur fréquence est légèrement plus élevée à la boucherie de Villefranche (13%), tandis qu'au magasin lyonnais elles représentent la catégorie la mieux représentée puisqu'elles constituent 47% des séquences ; indiquons en outre que 25% des séquences de ce site comportent 5 tours ou plus.

Abordons maintenant deux séquences prises dans les corpus français qui comportent plus de quatre tours. Cela nous permettra d'illustrer la spécificité des clôtures françaises, autrement dit, le fait qu'en comparaison avec ce que l'on observe dans les séquences britanniques, les séquences françaises sont généralement plus étendues.

Une séquence de clôture aussi étendue que celle que l'on a dans l'interaction 5 du magasin de chaussures lyonnais n'est pas attestée dans nos corpus britanniques et nous semble par ailleurs improbable en anglais (dans le contexte des IC tout au moins). On ne compte en effet pas moins de cinq échanges rituels dans cette séquence à neuf tours :

Cl : bon et ben merci  
 Co 2 : au revoir madame  
 Cl : au revoir madame (.) merci bien merci  
 Co 2 : à demain  
 Cl : allez à demain  
 Co : au revoir  
 Cl : au revoir  
 Co 2 : et bonne journée  
 Cl : vous aussi

L'interaction est par ailleurs rouverte par Cl qui revient dans le magasin, ce qui donne lieu à deux nouveaux échanges rituels :

*Cle revient dans le magasin.*

Cl : euh (.) qu'est ce que je veux dire euh (.) je sais que vous faites plus les chaussures d'enfants mais où est ce qu'on va maintenant ↑

*S'ensuit un long échange (39 tours) puis une deuxième séquence de clôture.*

Cl : bon oui y me semble vous êtes à peu près [inaudible] bon et ben à demain  
 Co 2 : au revoir  
 Co 1 : au revoir  
 Cl : au revoir

Notons qu'on a dans la première partie de la séquence cinq échanges complets (un échange de remerciements, deux échanges de salutations, un échange de projets, un échange de vœux) ; les quatre AL susceptibles d'apparaître dans les séquences de

clôture sont ici formulés. On a par ailleurs deux échanges complets dans la deuxième partie de la séquence.

De la même manière, dans l'interaction 19, on a trois échanges rituels également organisés en paires adjacentes (sur six tours et à partir de trois types d'AL) :

Interaction 19 Lyon:  
Cl : écoutez, je vais réfléchir  
Co 1 : oui  
Cl : je verrai  
Co 1 : merci madame  
Cl : merci beaucoup  
Co 1 : au revoir  
Cl : au revoir  
Co 1 : bonne après-midi  
Cl : merci

## Conclusion

Bien que la réalisation de la séquence à partir de trois échanges complets (ou plus) ne soit a priori pas impossible dans un contexte britannique, on constate qu'il n'y a pas de séquence de ce type dans nos corpus britanniques. La séquence de clôture s'effectue donc dans les corpus britanniques sur un nombre de tours beaucoup plus restreint que dans les corpus français. En outre, on n'utilise souvent en anglais qu'un seul et même AL, le remerciement, là où en français généralement on en utilise au moins deux voire plus. On pourrait évidemment arguer que l'on a peut-être affaire avec le corpus lyonnais à des interactions atypiques, que le nombre de tours est en moyenne plus élevé que ce que l'on observe dans la majorité des sites français de ce type (sites à interactions longues) ; ou à l'inverse, qu'il serait possible de trouver des sites britanniques dans lesquels on observerait des séquences de clôture aussi étendues que celles observées dans le corpus lyonnais. Rien n'est cependant moins sûr. Notons que les autres études portant sur les interactions en site commercial dans un contexte britannique établissent le même constat que le nôtre.

Coupland (1983 : 471) souligne que, dans la majorité des interactions de l'agence de voyage qu'il a observées, les séquences de clôture se limitent généralement à un seul échange (remerciement de Cl → salutation de Co).

*In fact, goodbye exchanges are quite rare in the travel agency data, and terminal exchanges are more typically asymmetrical - usually a thanking move from the client (thank you, thanks,*

*thanking you, much obliged) plus a form of goodbye (bye then, bye bye, cheerio, tarra) from the assistant.*

Dans les interactions du magasin de produits électroménagers d'Edimbourg étudiées par Márquez-Reiter et Stewart (2009 : 4), les séquences de clôture se réalisent pour la plupart sur deux tours seulement : « au moyen de brefs remerciements intensifiés ou non comme « thanks » et « thanks very much », ou d'autres clôtureurs tels que *awright* (*alright*, d'accord). » Márquez-Reiter et Stewart soulignent par ailleurs que dans leurs données de Montevideo (Uruguay), elles sont à l'inverse plus étendues et comportent de trois à neuf tours de parole. Pas de « formule de départ » (salutation), de vœux ou de projets non plus dans leur corpus écossais, alors que *chau, ta luego* apparaissent très fréquemment en espagnol.

Aston (1995 b : 60) constate également que les séquences de clôture, qui apparaissent dans les corpus utilisés pour le projet PIXI, se font sur un nombre de tours plus élevé dans les interactions italiennes que dans les interactions britanniques.

Le fait que les séquences soient plus étendues dans nos corpus français, qui va de pair avec un nombre d'échanges plus élevé ainsi qu'avec le fait que l'on a dans les séquences françaises une plus grande hétérogénéité du point de vue des AL utilisés, ne semble donc pas accidentel (et confirme en outre notre intuition). Cette réalisation comparativement plus « étendue » contribue à faire des clôtures françaises des séquences dans lesquelles le niveau d'effusion est plus élevé que dans les séquences britanniques. Ce constat est à relier aux différences sociopragmatiques dont nous avons fait mention lorsque nous avons traité l'absence de réalisation du rituel dans les interactions britanniques et l'analyse des séquences tronquées. Nous avons fait l'hypothèse que la nécessité de réaliser le rituel n'était pas aussi fortement ressentie en contexte britannique et que les attentes en matière de face positive étaient du point de vue du rituel de clôture plus grandes en France qu'en Grande-Bretagne. L'analyse de l'organisation séquentielle vient donc confirmer cette hypothèse.

## 5. Fréquence de la séquence de clôture

Tableau 1 : Fréquence de la séquence de clôture

Boucherie Arbury	91%
------------------	-----

Boutique Lewes	100%
Boucherie de Villefranche	100%
Magasin de Lyon	100%

Un premier constat s'impose à la lecture des résultats. On observe tout d'abord que les rituels de clôture apparaissent presque systématiquement dans les interactions des quatre sites. Du point de vue de la comparaison culturelle, il semble donc que, contrairement à ce que l'on peut observer lorsqu'on compare d'autres cultures, on aborde ce rituel en France et en Grande-Bretagne de manière semblable<sup>127</sup>. Soulignons que les résultats obtenus pour nos deux corpus français sont dans la lignée de ce que l'on observe généralement dans les IC françaises). Comme le souligne Kerbrat-Orecchioni (2009 :71) concernant les séquences de clôture françaises :

*Si l'absence de séquence d'ouverture est exceptionnelle (entre 5% et 9% des interactions selon les sites), celle de la séquence de clôture n'est quasiment jamais attestée : on éprouve, en France, le besoin absolu de cette sorte d'épilogue rituel. (Kerbrat-Orecchioni 2009 : 71)*

Etant donné qu'elles sont en France systématiques, on peut s'étonner du résultat obtenu à la boucherie Arbury : doit-on voir dans cette différence, somme toute faible, quelque chose de significatif d'un point de vue culturel ?

Afin de fournir des éléments de réponse à cette question, et avant de nous pencher sur le rituel de clôture et sur les différentes formes qu'il prend dans les deux cultures, considérons les interactions britanniques ne comportant pas de rituel de clôture afin de déterminer les facteurs qui expliquent l'absence du rituel. S'agit-il de cas particuliers pour lesquels le commerçant n'est par exemple pas disponible, parce qu'un nouveau client requiert son attention, ou a-t-on au contraire affaire à des absences s'inscrivant dans le système de préférences relatif à la culture britannique (système dans lequel l'absence de ce rituel serait tolérée ou le rituel réalisé de façon non verbale) ? Dans le deuxième cas de figure, il y aurait une différence significative entre les deux cultures du point de vue de ces rituels puisque, comme on le sait (Dumas 2003), c'est en France uniquement lorsque le commerçant est momentanément indisponible (lorsqu'il doit servir un autre client, dans les moments de grande affluence par exemple) qu'il n'y pas d'échange de clôture, ce qui est somme toute très rare.

<sup>127</sup> Nous avons déjà fait mention de l'étude de Trinh pour le Vietnam concernant les rituels de clôture. La comparaison établie par Hmed pour la France et la Tunisie fait également apparaître des résultats beaucoup plus contrastés pour ces deux pays que ceux que l'on obtient pour la France et la Grande-Bretagne, puisqu'on observe une quasi-absence des rituels de clôture en Tunisie, contre une quasi-systématicité de ces mêmes rituels pour la France (Hmed 2003).

On note trois interactions à la boucherie Arbury pour lesquelles l'absence de clôture est sans équivoque (interactions 12, 16 et 19). Dans les interactions 12 et 19, la sortie du client est précédée d'un module conversationnel :

Interaction 12 Arbury

Co 2 : he is complaining about his belly but

Cl 2: yeah yeah and funny faeces as well I am wondering if it's bowel syndrome

Co 2 : it's hard to explain it properly

Cl 2: it is isn't it ↑

Co 1 à Co 3 : you won't be kind enough Paul to see if the green-grocers has got a bag of [pe] of pennies

Co 3 : yeah

Co 2 : I'll do it if you like ((sortie de Cl 2))

La sortie de la cliente est précédée dans la séquence ci-dessus d'un échange verbal entre les bouchers (Co 1, Co 2 et Co 3) qui ne concerne pas directement la cliente, moment que la cliente saisit pour quitter les lieux sans mot dire et sans qu'aucun rituel de clôture ne soit réalisé. Il semble ici que le fait qu'un échange verbal ait lieu entre les bouchers explique l'absence de rituel, Cl considérant que Co n'est pas disponible. Il va de soi que la notion d'indisponibilité est fortement subjective et variable, puisque si le commerçant qui a effectué la transaction est engagé dans un autre échange verbal, il n'a cependant pas quitté les lieux.

L'interaction suivante, qui ne comporte pas non plus de rituel de clôture, s'achève également sur un module conversationnel :

Interaction 19 Arbury

Co 2 : 9.70 altogether

Cl 1 : [inaudible] I've got that don't worry

Co 1 : strangely enough I should be seeing a friend today who um gave up her job well she was over in America at I think it was UCLA living on Santa Monica Boulevard she's given that up early to come back and um finish her um project in Nottingham because she well she'd had enough of America

Cl 1 : it's nice to see it can be the other way around

Co 1 : yeah

Cl 1 : ((rire)) I don't think I could cope living there

Co 1 : that's the best thing about travelling you can always come back

Cl 1 : absolutely

((Cl 1 sort.))

Rien au niveau du cadre participatif ne vient expliquer l'absence du rituel, Co n'est pas occupé à un échange verbal avec un autre interactant comme c'était le cas dans l'interaction précédente. L'on peut se demander dans quelle mesure le module conversationnel est ici liée à l'absence de rituel de clôture : peut-on considérer que cette séquence conversationnelle vient se substituer au rituel de clôture ? Comme nous



s'est déroulée l'interaction. Si la présence d'un rituel de clôture correspond à un comportement poli, l'absence de ce rituel ne semble pas pour autant apparaître impolie. Dans les interactions observées, aucun signe n'indique que l'absence de rituel soit interprétée comme un affront. Autrement dit, il semble qu'on ait affaire à un comportement qui s'il est « apoli » n'en demeure pas moins « politic » (voir Watts 2003 sur cette notion). Si à première vue la clôture de l'interaction n'est pas abordée de façon très différente dans les deux cultures, puisqu'on retrouve généralement un rituel de clôture dans chacune d'entre elles, nous avons vu qu'il y a néanmoins une petite différence de degré. L'absence du rituel n'est pas toujours marquée en Grande-Bretagne, tandis qu'en France elle constitue toujours un affront.

Comme l'a montré l'analyse de l'interaction 12 du corpus Arbury dans laquelle plutôt que d'interrompre l'échange verbal auquel les trois bouchers ont pris part, la cliente quitte discrètement le site. Le rituel de clôture constituant un FFA et l'interruption un FTA, la cliente semble privilégier la face négative de ses interlocuteurs et éviter le FTA que constituerait sa prise de parole. Il va de soi que c'est uniquement dans un contexte où l'on observe une grande sensibilité de la face négative que l'on considère que la prise de parole constitue une intrusion et que la composante FTA prend le dessus sur la composante FFA. On aurait par exemple pu s'attendre à ce que la cliente lance une salutation à la cantonade ce qui lui aurait permis de minimiser l'intrusion tout en réalisant le rituel. Or elle choisit de quitter le site sans mot dire.

## **6. Les FNA dans la séquence de clôture**

Nous allons dans la section finale de ce chapitre aborder les formes nominales d'adresse. L'étude de l'utilisation de ces formes dans les séquences de clôture viendra renforcer le constat précédemment établi, c'est-à-dire le fait que la tonalité de ces séquences n'est pas absolument identique dans les interactions françaises et britanniques.

## 6.1. Les FNA dans les séquences de clôture des IC britanniques

Tout comme pour la séquence d'ouverture, les FNA sont très peu représentées dans les séquences de clôture des corpus britanniques, et ce aussi bien dans les interventions des clients que dans celles des commerçants.

Du point de vue de la fréquence, on observe en effet que les FNA (toutes catégories confondues) apparaissent en moyenne dans 12 % des séquences britanniques (17% à la boucherie Arbury et 7% à la boutique Lewes), tandis qu'elles apparaissent dans 70% des séquences françaises (68% à la boucherie de Villefranche, 72% au magasin lyonnais).

On constate par ailleurs qu'elles sont très rarement utilisées dans les IC britanniques par les clients (dans 6% des séquences à la boucherie Arbury et dans 3% des séquences à la boutique Lewes). A titre de comparaison, les FNA sont utilisées par CI dans 56% des séquences à la boucherie de Villefranche et dans 33% de celles du magasin lyonnais. On retrouve donc les mêmes décalages que ceux observés dans le chapitre précédent pour les séquences d'ouverture.

Bien que ces formes soient peu utilisées en anglais, il nous a néanmoins paru nécessaire, dans la perspective comparative qui est la nôtre, d'aborder leur utilisation dans la séquence de clôture. Elle révèle en effet des différences significatives entre les deux langues, la présence/absence des FNA contribuant à donner à la séquence de clôture une tonalité particulière. Nous aborderons tout d'abord les formes utilisées par les commerçants puis celles utilisées par les clients.

### 6.1.1. FNA utilisées par Co dans les sites britanniques :

#### 1 Le prénom :

Il est utilisé dans la séquence suivante avec un remerciement :

Interaction 8 Arbury

CI : could you get organic chicken ↑

Co : I'll ask yeah um it wouldn't be until next tuesday at the earliest

CI : I'll call you then

Co : okay thanks Lily

CI : bye

Co : =bye

A la boutique Lewes, il apparaît dans une seule séquence de clôture où il est utilisé par Co à l'égard de Cl (en accompagnement d'une salutation) :

Interaction 15 Lewes

Cl 2 : I hope tonight will go well and I can hardly wait for tomorrow night

Co 1 : well see you tomorrow night bye Jane [bye

Cl 2 : [ bye

La faible fréquence de cette FNA n'a cependant rien de surprenant puisque son utilisation exige que les participants partagent une histoire conversationnelle.

2 Les *termes de civilité* : « sir » et « madam » sont ici utilisés avec un remerciement :

Interaction 15 Arbury

Cl : it's a beautiful day

Co : it is a beautiful day (.) thank you sir

Cl : k'you

Interaction 22 Arbury

Co : and there's 52 change thank you very much ((la cliente range sa monnaie, 3 secondes))

Cl...thank you

Co : =thank you madam

et avec un vœu dans l'échange suivant :

Interaction 28 Arbury

Cl : thank you very much sir

Co : thank you (.) have a good day sir

6.1.2. FNA utilisées par Cl :

Tout comme elles n'étaient que très peu utilisées par Cl dans les séquences d'ouverture, elles ne sont que très peu utilisées dans les séquences de clôture. Le *terme de civilité* « sir » apparaît dans l'interaction suivante du corpus Arbury, mais c'est en fait la seule occurrence d'utilisation de cette FNA par Cl dans les deux corpus britanniques. Notons par ailleurs qu'il s'agit d'un client assez atypique (son accent est assez éloigné d'un accent britannique standard ; son utilisation de « like » dans la formulation de la requête est aussi surprenante : « I want like two fillet steaks »)<sup>129</sup>. La FNA « sir » accompagne ici un remerciement :

Interaction 28 Arbury

Cl : thank you very much sir

Co : thank you have a good day sir

---

<sup>129</sup> Notons que cette utilisation de « like » est très attestée dans le discours de certains adolescents britanniques (Andersen 2001). Elle ne relève cependant pas d'une pratique standard.

La FNA « ladies », qui comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent correspond en tant que forme d'adresse à la forme plurielle de « madam », apparaît à la boutique Lewes dans la séquence de clôture suivante. Il s'agit de la seule FNA utilisée par Cl dans la séquence de clôture de ce corpus ; elle accompagne également un remerciement (et apparaît dans le même tour qu'un projet) :

Interaction 20 Lewes  
Cl: thank you ladies (.) see you again  
Co 1 : I hope it's not too boring (.) come and see us again

Cette FNA utilisée ici par une cliente à l'encontre des commerçantes fonctionne ici comme un marqueur d'*in-group*.

Si les termes de civilité ne sont quasiment pas utilisés par Cl, on peut noter que *le terme affectif* à valeur positive « (my) love » apparaît à la boucherie britannique dans deux séquences, il accompagne dans les deux cas un remerciement :

Interaction 3 Arbury  
Co : I had a friend from Newcastle so:::  
Cl : oh lovely a beautiful part of the world  
Co : thank you very much  
Cl : thank you love

Ce terme est dans l'interaction suivante combiné avec l'adjectif possessif « my » (« my love ») :

Interaction 15 Arbury  
Cl : I have got rid of that change (.) I know you use a lot of change  
Co 1 : we do indeed although we don't know if we want an east Caribbean dollar that someone has given us here  
Cl : no thank you my love no ((rires de Co 1))  
Co 1 : thanks  
Cl : you want to take it to Somerset they'll like it  
((Rires de Co 1))

Si le sémantisme de la FNA indique bien que l'on a affaire à un terme affectif, l'utilisation de ce terme dans ce contexte, qui peut paraître saugrenue pour un francophone, est ici tout à fait appropriée. Notons la difficulté que pose la traduction de cette forme ; le dictionnaire Oxford-Hachette propose les FNA « madame »/« monsieur » pour traduire ce terme dans des situations semi-formelles :

*GB (term of address) (to lover, spouse) mon amour m, mon chéri/ma chérie m/f; (to child) mon chéri/ma chérie m/f; **that's 25 pence please, love** c'est 25 pence, s'il vous plaît  
Madame/Monsieur.*

Cette traduction ne rend pourtant pas compte de la valeur affective de la FNA. En anglais, l'utilisation de la FNA est en effet motivée par une volonté de rapprochement, L signale l'affection qu'il/elle a envers son interlocuteur, ce que ne signale pas l'utilisation de « madame » (qui n'est pas un terme affectif).

Notons que l'utilisation de « love » semble dans les exemples observés en congruence avec la présence d'un module conversationnel ou d'énoncés de type *small talk* dont la tonalité est plutôt enjouée (on notera d'ailleurs l'aspect ludique de l'interaction 15). Signalons aussi que les deux occurrences de ce terme affectif sont les seules occurrences d'un terme affectif pour les deux corpus, ce qui n'a rien de surprenant puisque cette utilisation répond à un certain nombre de conditions. Il est tout d'abord nécessaire qu'il y ait une volonté de rapprochement de L vers A ou de signaler un certain degré d'affection, ce qui ne peut ne peut apparaître dans n'importe quel type de contexte. Du point de vue de l'identité sociale des interlocuteurs, il faut également avoir affaire à un contexte permettant la mise en place d'une stratégie de ce genre. Les critères qui contraignent l'utilisation des termes affectifs étant principalement :

- Le sexe des participants : en raison de son sémantisme, l'utilisation d'un terme affectif de ce type est totalement taboue lorsque les deux interlocuteurs sont des hommes ; on observe que les FNA de ce type peuvent cependant être utilisées entre femmes<sup>130</sup>.
- L'âge des interactants : lorsque les deux interlocuteurs sont de sexe opposé, la différence d'âge permet de lever toute équivoque quant aux motivations de L. On a dans les deux interactions présentées ci-dessus affaire à des clientes suffisamment âgées pour que la FNA ne se charge pas d'une connotation « amoureuse » ; l'utilisation de « love » ne saurait ici être source d'ambiguïté et ne comporte pas de risque d'être mal interprétée.

#### *Fonction des FNA*

S'il est difficile d'établir une corrélation entre les différents AL rencontrés et les trois catégories de FNA présentes dans les séquences de clôture des corpus britanniques (prénom, terme de civilité, terme affectif), en raison du nombre restreint d'occurrences

---

<sup>130</sup> Comme ce « darling » dans un énoncé entendu dans une parfumerie fréquentée principalement par de très jeunes femmes et adressé par la commerçante (« are you all right there darling ? »), une femme d'une quarantaine d'années, à une dame âgée qui avait l'air quelque peu désemparé dans ce site où règne une certaine frénésie (grande affluence, musique et lumière très fortes).

de ces formes, on constate néanmoins que les FNA observées apparaissent le plus souvent avec un remerciement. « sir » et « madam » n'apparaissent jamais avec un projet, « see you sir\* » paraîtrait en fait étrange, ni avec une formule de salutation (« good bye sir\* »)<sup>131</sup>. Ces formes semblent en revanche bien s'accommoder du vœu (« have a good day sir »). Il semble que c'est parce qu'un énoncé comme « see you sir\* » constitue d'un point de vue pragmatique un oxymore qu'il n'est pas possible, « see you » ne peut apparaître que lorsque la relation se caractérise par un niveau de familiarité assez élevé (puisque cette formule signale une distance sociale assez faible) et lorsque la relation est plutôt égalitaire et symétrique (facteur P peu élevé). Or, comme nous l'avons vu, « sir » signale une certaine formalité et une certaine déférence (facteur P élevé) qui rendent inappropriée une combinaison de type « see you sir\* » sans que celle-ci ne se charge d'une valeur particulière – elle pourrait par exemple être utilisée de manière ludique pour taquiner son interlocuteur voire pour critiquer ce dernier lorsque celui-ci, du point de vue de la dimension verticale de la relation, s'octroie une place qu'il n'est pas selon L en mesure d'occuper, elle ne saurait cependant être utilisée de façon routinière. Quant à l'utilisation de « sir » et « madam » avec une formule de salutation, elle n'est pas attestée dans nos corpus, contrairement à ce que l'on observe avec le prénom (« well see you tomorrow night bye Jane bye », Interaction 14 Lewes). Comme nous l'ont confirmé des amis britanniques, il est tout à fait impossible de formuler un énoncé tel que « good bye sir » sans qu'il ne soit chargé de la valeur illocutoire d'une invitation à quitter les lieux.

## 6.2. Les FNA dans les corpus français

Comme nous l'avons observé pour les séquences d'ouverture, à la différence de ce que l'on observe en anglais, les clients lorsqu'ils utilisent une FNA emploient les mêmes formes que les commerçants : les termes de civilité « madame », « monsieur ». Du point de vue de leur fréquence, à la boucherie de Villefranche, le terme de civilité apparaît dans 68% des séquences de clôture (Co l'utilise dans 50% des séquences et Cl dans 56%). Au magasin de chaussures lyonnais, les FNA sont également très bien représentées dans la séquence de clôture puisque le terme de civilité apparaît dans 72%

---

<sup>131</sup> On peut cependant rencontrer le prénom avec une formule de salutation, il semble qu'on utilise alors « bye » plutôt que « good bye » (cf interaction 14 Lewes) ; « good bye » + prénom serait marqué et se doublerait en fait de la valeur d'invitation à quitter les lieux.

des séquences (Co l'utilise dans 55% des séquences et Cl dans 33%). Dans 40% des séquences, elles sont utilisées réciproquement par Co et Cl (dans 50% des séquences de la boucherie et dans 30% de celles du magasin lyonnais) :

Interaction 5 Lewes  
Cl : bon et ben merci  
Co 2 : au revoir madame  
Cl : au revoir madame

La FNA est le plus souvent utilisée au singulier par Cl pour s'adresser au commerçant avec lequel a eu lieu la transaction. A la boucherie de Villefranche, la forme plurielle « messieurs-dames » est également utilisée par Cl pour s'adresser aux deux commerçants (un homme et une femme) :

Interaction 9 Villefranche  
Cl 1 : au revoir messieurs-dames  
Co 1 : au revoir monsieur  
Co 2 : au revoir monsieur

Cette forme peut en outre être utilisée pour s'adresser à l'ensemble des participants (commerçants et clients) ; elle apparaît dans pas moins de 37,5% des séquences de clôture de la boucherie.

Notons que dans la séquence ci-dessous, la FNA fait référence aux autres clients exclusivement (il s'agit en l'occurrence de clientes, c'est d'ailleurs l'utilisation du féminin-pluriel qui nous indique que la FNA fait uniquement référence à ces dernières) :

Interaction 9 Villefranche  
Cl 2 : merci bien  
Co 2 : au revoir  
Cl 2 : au revoir mesdames

## Conclusion sur les FNA

L'analyse de l'utilisation des formes nominales d'adresse dans la séquence de clôture confirme le constat établi pour les séquences d'ouverture : de façon générale le fait que les FNA qui sont très utilisées dans les situations formelles et semi-formelles en France, sont très peu utilisées en Grande-Bretagne. Les termes de civilité, comme nous l'avons vu, n'ont pas la même valeur dans les deux cultures, ce qui explique la différence de fréquence observée dans les deux corpus.

Par ailleurs, à la différence de ce que l'on observe en français, aucune FNA n'est utilisée dans les corpus britanniques par un(e) client(e) à l'encontre d'un(e) autre client(e) pour signaler explicitement à ce dernier (ou à cette dernière) que la salutation lui est également adressé(e), contrairement à ce que l'on observe dans les corpus français. En anglais, CI ne dispose en fait d'aucune FNA lui permettant ce type d'adresse. Il n'existe tout simplement pas de forme nominale appropriée au contexte semi-formel dans lequel les interactants se trouvent

Bien qu'ils soient rarement utilisés, nous avons vu cependant que certains termes affectifs pouvaient être utilisés en anglais, « love » en particulier. Si cette FNA est somme toute assez peu utilisée par les participants, notons qu'il n'y a en français aucune FNA équivalente. Comme l'illustre la traduction du dictionnaire Oxford-Hachette, on est bien à mal de traduire ce terme en français sans en perdre tout son sémantisme. Tout comme le terme « mate » que nous avons analysé lorsque nous étions penchés sur les séquences d'ouverture, « love » permet de mettre en œuvre une stratégie de rapprochement qui relève de la politesse positive d'une façon qui est tout à fait impossible dans ce contexte en français.

On voit donc combien le risque de malentendu lié à l'utilisation des FNA est grand : les anglophones interprétant l'utilisation du nom de civilité par les francophones comme une forme d'hyper-politesse, les francophones quant à eux voyant dans l'absence d'utilisation de cette FNA par les anglophones une forme d'impolitesse (le malentendu provenant du fait que les deux langues possèdent des formes sémantiquement proches mais pragmatiquement très distinctes). On peut également facilement imaginer la surprise d'un francophone se voyant adressé dans une situation semi-formelle par le biais de formes telles que « love », « darling », « mate ». Il risque en effet d'y voir une volonté de rapprochement de son interlocuteur bien supérieure à celle voulue par ce dernier, voire pour lui d'une nature totalement inappropriée dans ce type de situation.

La quasi-absence des FNA dans les corpus britanniques renforce en outre l'aspect minimal des séquences de clôtures évoqué à plusieurs reprises dans ce chapitre. L'utilisation très peu fréquente des FNA contribue à faire apparaître les séquences de clôture des interactions britanniques, en comparaison avec ce que l'on observe en français, comme beaucoup plus dépouillées. Comme nous l'avons remarqué, la clôture est dans la majorité des séquences des interactions britanniques réalisée sur deux tours à partir d'un ou deux AL (remerciement et salutation) et les FNA présentes dans moins de

12% des cas (chiffre qui correspond à la présence moyenne des FNA dans l'ensemble des séquences des deux sites britanniques quel que soit le nombre de tours qu'elles comportent). On constate que dans les séquences françaises réalisées sur deux tours, les FNA apparaissent (dans au moins une intervention) dans pas moins de 78% des séquences de clôture. On observe en outre qu'elles sont utilisées de manière réciproque par Co et Cl dans 40% des séquences des deux sites français ; dans les interactions britanniques, ce cas de figure est quasi absent.

Si l'emploi des FNA, principalement celle des termes de civilité, contribue à faire des IC françaises des interactions polies, il participe également à leur caractère stéréotypé (Kerbrat-Orecchioni 2010). Aussi il n'y a rien d'étonnant à ce que les anglophones trouvent souvent que les IC françaises ont un aspect jeu de rôle plus prononcé que les IC britanniques, constat qui va de pair avec l'idée qu'en France « on en fait trop » et que ce comportement, certes poli, dissimule un manque de sincérité (pourquoi se livrer à tout ce « tralala » si ce n'est pour cacher quelque chose) :

*It can be quite nice in French shops all this "bonjour monsieur, merci madame, bonne journée" but sometimes I find it a bit tiring... you just want to buy your stuff and go. If I want a chat I go and see friends. (David)*

## Remarques conclusives

Les constats présentés dans cette section nous ont permis de confirmer l'idée qu'il y aurait plus d'effusions dans les séquences de clôture des interactions françaises que dans celles des interactions britanniques. Nous avons vu en effet à plusieurs reprises qu'en comparaison avec ce que l'on observait pour les IC françaises, le rituel était en Grande-Bretagne souvent réalisé de façon « minimale ». Du point de vue de leur fréquence, les séquences de clôture sont systématiquement présentes dans les corpus français, et presque systématiquement présentes dans les corpus britanniques (on note une légère différence de degré à ce niveau entre les corpus britanniques et français, 9% des interactions de la boucherie Arbury ne comportent pas de clôture). Nous avons également noté que les pré-clôtureurs étaient plus utilisés en français qu'en anglais et que la séquence était en anglais parfois réalisé par le biais d'un échange tronqué.

Nous avons vu aussi que, de façon générale, les clôtures étaient plus étendues dans les corpus français. En anglais, elle sont réalisées le plus souvent sur deux tours au moyen

de brefs remerciements intensifiés ou non : *thanks, thank you, thanks a lot, thank you very much*. En outre, le remerciement est souvent le seul type d'AL à apparaître dans les séquences britanniques (ce qui n'est pas attesté en français). Si en anglais les remerciements sont bien représentés (ils constituent le type d'AL le plus utilisé), ils sont cependant moins utilisés que la formule de salutation « au-revoir » en français. En français, le remerciement est généralement combiné à un autre AL (ce qui peut se produire également en anglais mais dans une moindre fréquence). Concernant les remerciements, nous avons vu également qu'en français il arrive que l'on utilise une formule performative, « je vous remercie », ce qui ne se produit pas en anglais, et que la surenchère (énoncés de type « c'est moi ») était plus rare en anglais. Nous avons aussi observé une forte différence quant à l'emploi de FNA, très peu fréquent en anglais. Nous avons vu que l'utilisation d'une FNA au pluriel permettait dans les interactions françaises aux interactants d'adresser explicitement leur salutation à l'ensemble des participants, ce qui ne se produit jamais en anglais, (on constate également à la boutique que lorsque deux clientes qui sont ensemble quittent le magasin, il n'est pas rare que seule l'une d'entre-elles réalise le rituel de clôture). Soulignons aussi que les AL orientés vers l'avant de l'interaction (projets et vœux) sont beaucoup mieux représentés en français (53% à la boucherie de Villefranche, 71% au magasin lyonnais, contre 28 et 17% à Arbury et Lewes).

Si l'on ajoute à cela le fait qu'en français on utilise également souvent des formules votives, qui sont souvent personnalisées, on voit que l'on obtient des résultats assez contrastés entre les deux langues. La teneur générale de la séquence de clôture n'est pas la même. Elle est nettement moins euphorique en anglais qu'en français, plus expéditive et sommaire.

En dépit du fait que l'on a principalement affaire à des différences de degré, que seule une analyse minutieuse peut mettre en évidence, les différences observées sont loin d'être insignifiantes. Elles peuvent venir activer les représentations stéréotypées qu'un membre de l'un des deux groupes culturels peut avoir des membres de l'autre groupe culturel (« les Français sont obséquieux » pour les Britanniques, « les Britanniques sont froids » pour les Français), le comportement du membre de l'autre groupe n'étant pas mis sur le compte de la différence culturelle mais bien sur une différence de nature. Dans la perspective interculturelle qui est la nôtre, ne pas prendre ces décalages en compte, ou ne pas leur donner la place qu'ils méritent, constituerait une grave omission.

Bien que l'illustration suivante ne concerne pas uniquement les séquences de clôture, et porte sur les interactions au travail plutôt que sur les IC, elle montre combien le comportement observé dans les séquences encadrantes françaises peut laisser perplexe l'observateur anglophone (britannique de surcroît) :

*Marc and Bernard always shook my hand the first time they saw me in the day. They all said "bonjour" every morning, and asked if "ça va", and when we parted, they wished me "bonne journée" – have a nice day – or if it was the afternoon, "bonne après-midi", or if it was later on, "bonne fin d'après-midi" – have a nice rest-of-the-afternoon. If we met for the first time after about 5 pm, they said "bonsoir" instead of "bonjour". And if one or other of us was on our way home, we separated with "bonne soirée" – have a good evening. This was without all the "bon weekend" stuff on Fridays and Monday's "bonne semaine" (have a good week). It was Oriental in its complexity".*

Stephen Clarke, *A Year in the Merde*. Bloomsbury.(2006 : 4)

# Chapitre 5. LA TRANSACTION – LA REQUÊTE DU PRODUIT

## 1. La transaction dans les IC

La transaction occupe à double titre une place centrale dans les IC ; c'est tout d'abord comme nous l'avons vu dans le chapitre 2 au cours de cette phase de l'interaction de commerce que la finalité de l'interaction s'impose. La transaction est en ce sens définitoire de ces interactions et sa présence en constitue la raison d'être. Comme le rappelle Dumas (2003), il ne suffit pas qu'il y ait interaction dans un site commercial pour que l'interaction puisse être qualifiée d'interaction commerciale et pour que l'un des participants occupe le rôle de commerçant et l'autre de client. La transaction occupe par ailleurs, du point de vue du déroulement linéaire de l'interaction, une place centrale puisqu'elle est encadrée par la séquence d'ouverture en amont et par la séquence de clôture en aval.

### 1.1. Les différentes phases de la transaction

La transaction est schématiquement constituée de deux phases : une première phase au cours de laquelle doit être déterminé le produit qui va transiter entre le commerçant et le client (requête du produit par le client, exécution de la requête par le commerçant) et une deuxième phase centrée sur le paiement du produit en question. C'est sur la première phase que nous allons nous concentrer dans ce chapitre, nous aborderons l'analyse de la séquence de paiement dans le chapitre 7.

La première phase de la transaction fait le plus souvent l'objet d'un échange verbal entre les participants, au cœur duquel se trouve la requête de produit. Notons que si cette phase passe généralement par un échange verbal, on pourrait en théorie envisager un simple pointage du produit par Cl ; ce cas de figure n'est cependant pas attesté dans nos corpus (ni en anglais, ni en français). Notons également qu'à la boutique britannique de vêtements et de chaussures, l'obtention du produit par le client passe rarement par une requête verbale puisque les produits sont disponibles dans les rayons. La sélection du produit implique néanmoins souvent un essayage, essayage qui va le cas

échéant être précédé par une demande de permission dans le sens CI-Co. Etant donné que les requêtes de produit ne sont pas systématiques à la boutique Lewes et au magasin lyonnais, ce sont uniquement sur les requêtes de produit rencontrées dans les boucheries que nous nous concentrerons dans ce chapitre.

Si la transaction est principalement constituée de la requête du produit principal et de l'acquiescement du produit en question, elle peut également comprendre d'autres demandes qui surviennent avant ou après le paiement, demandes subordonnées portant sur la sélection d'un produit supplémentaire par exemple, et se situant à des degrés différents par rapport au script de l'interaction. Du point de vue de la requête, il convient en fait de distinguer entre 1) les requêtes principales, 2) les requêtes coordonnées, 3) les requêtes subordonnées (Traverso 2001 a, Kerbrat-Orecchioni 2009). La *requête principale* correspond à la première requête de produit formulée par le client, et donc à l'obtention du produit qui a vraisemblablement motivé son entrée dans le site (« can I have a X », « je voudrais un... ») ; les *requêtes coordonnées* (« donnez-moi aussi un...») concernent des demandes qui portent sur l'obtention d'un produit supplémentaire (elles seront traitées dans ce chapitre) ; les *requêtes subordonnées* regroupent des demandes qui ne portent pas sur l'obtention d'un produit, on compte par exemple parmi ces demandes des énoncés tels que « could I have a carrier bag », « could you cut it up for me » dans le sens CI-Co qui font partie du script mais qui ne portent pas sur l'obtention d'un produit. Ces dernières seront traitées dans le chapitre 6. La deuxième phase de la transaction, la séquence de paiement, est constituée d'actes langagiers et non langagiers (annonce du prix, échange de l'argent, rendu de monnaie lorsque CI paye en espèces, utilisation de la machine à cartes lorsque le paiement se fait électroniquement, emballage du produit, échange du produit). Elle sera traitée dans le chapitre 7.

## 1.2. AL et ANL

Comme nous l'avons vu précédemment (chapitre 1), les IC constituent des « praxéogrammes complexes » (Kerbrat-Orecchioni 2009 : 67) puisqu'elles sont constituées d'actes langagiers (AL) et non langagiers (dorénavant ANL), à la différence de ce que l'on observe dans les conversations « qui sont faites essentiellement de matériel langagier » (Kerbrat-Orecchioni 2001 : 156). Comme le signalent Traverso et

Kerbrat-Orecchioni (2009 : 3), on observe, lorsqu'on considère l'ensemble des actes qui apparaissent dans l'interaction de commerce, que les actions non verbales (entrer dans le site, choisir le produit, peser le produit, payer le produit, etc.) ont une valeur essentiellement « utilitaire » tandis que les actes verbaux peuvent servir aussi bien à la réalisation de la transaction qu'à son « emballage rituel ». Ces ANL faisant partie intégrante de l'interaction, on peut difficilement faire l'économie de leur prise en compte lors de la description, ils font partie du « noyau dur » de l'interaction, pour reprendre l'expression de Kerbrat-Orecchioni (2004 b : 38).

Kerbrat-Orecchioni (2004 b: 39), dans un article dans lequel elle considère l'entrelacement des AL et des ANL, montre que les AL peuvent dans ce type d'interactions : 1) annoncer un ANL (énoncé de Cl annonçant qu'il/elle va essayer un vêtement), 2) l'accompagner (utilisation d'un ponctuateur « voilà » lors de la remise du produit, 3) le suivre (remerciement consécutif à la réception du produit ou du paiement).

Du point de vue de l'analyse du matériau mimo-gestuel rencontré dans l'interaction, il convient de distinguer *les gestes communicatifs*, qui sont liés à l'échange verbal, catégorie dans laquelle on peut de manière schématique placer les quasi-linguistiques, les co-verbaux et les synchronisateurs (Cosnier et Vaysse : 1997 : 4 ; voir également Kerbrat-Orecchioni 2001 : 153-155 sur la « gestualité communicative »), et d'autre part *les gestes non communicatifs* (également appelés gestes « praxiques », « utilitaires » ou « instrumentaux »). On a alors schématiquement dans les IC d'une part 1) des gestes praxiques qui correspondent aux nécessités pratiques de la transaction : peser le produit, l'emballer, etc., et d'autre part 2) des gestes à visée communicationnelle et rituelle (sourires, signes de la main accompagnant ou remplaçant la salutation verbale par exemple).

Bien qu'utile cette distinction n'est pas sans soulever un certain nombre de problèmes. Comme le montre Goffman (1981 : 38-39), les gestes praxiques, qui n'ont a priori pas de visée communicationnelle, font néanmoins partie du « maillage » de l'interaction et peuvent imposer un certain nombre d'obligations et d'attentes dans l'interaction :

*A customer who comes before a checkout clerk and places goods on the counter has made what can be glossed as a first checkout move, for this positioning itself elicits a second phase of action, the server's obligation to weigh, ring up, and bag.*

Cette question a d'ailleurs depuis Goffman attiré l'attention des chercheurs qui se sont intéressés à l'ensemble du matériau sémiotique présent dans l'interaction, et aux gestes

praxiques en particulier (Streeck 1996, Grosjean & Kerbrat-Orecchioni 2001, Dumas 2002, Dumas 2003, Kerbrat-Orecchioni 2004 b). Si les gestes praxiques ne semblent pas de prime abord « sémiotisés », puisqu'ils ne sont pas le résultat d'un processus de codification, à la différence des actes de langage, on est cependant obligé de constater qu'ils peuvent acquérir, en contexte, un sens particulier qui est très proche de celui d'un AL (Dumas 2003). L'acte de la cliente déposant un vêtement sur le comptoir où se trouve la caisse enregistreuse à la boutique de chaussures et de vêtements semble par exemple, en contexte, se charger d'une valeur de requête. La cliente s'attend en effet à ce que la commerçante emballe le vêtement en question, en encaisse le paiement, etc. Il y a donc bien dans ce contexte « sémiotisation » de ce geste praxique que constitue le fait de déposer le vêtement sur le comptoir. Ne pas interpréter cet ANL comme une requête serait de la part de la commerçante quelque peu étrange et correspondrait à un comportement marqué (puisque cela pourrait signifier un refus de servir la cliente).

Il convient donc d'envisager l'opposition entre gestes communicatifs et gestes praxiques (ou extra-communicatifs) avec prudence et ne pas perdre de vue que la frontière entre ces deux catégories n'est pas aussi nette qu'on aurait pu l'imaginer. Retenons donc qu'en contexte les gestes praxiques peuvent se charger d'une valeur qui du point de vue de l'activité en cours est en tout point comparable à la valeur illocutoire d'un énoncé verbal<sup>132</sup>.

On constate d'ailleurs que si la requête du produit prend dans un grand nombre de sites la forme d'un acte langagier, dans les sites où l'activité de vente est organisée en libre-service, c'est au contraire un acte non langagier. Il va de soi que lorsque le client ne peut pas se saisir directement du produit ou comme c'est très souvent le cas à la boucherie lorsque celui-ci nécessite un découpage, ou n'est pas disponible dans les rayons, la demande verbale apparaît comme la manière la plus efficace pour le client de signaler au commerçant ce qu'il veut.

Etant donné que les demandes verbales à valeur de requête de produit sont rares à la boutique Lewes (puisque les clientes peuvent se saisir elles-mêmes des vêtements sur les étalages), c'est principalement sur les requêtes de produit dans les deux boucheries

---

<sup>132</sup> Notons que les gestes praxiques ne sont pas le résultat d'un processus de codification et n'ont pas de contenu propositionnel :

« le geste exprime la force illocutoire, mais ce à quoi elle s'applique doit être entièrement cherché dans le contexte [...] dans cette mesure, les ANL sont plus fortement « indexicaux » que les AL [...] ils sont aussi plus ambigus, d'où la présence très fréquente d'un accompagnement verbal » (Kerbrat-Orecchioni 2004 b : 40).

que portera notre comparaison. Avant d'aborder l'analyse des données, il est nécessaire de revenir sur les caractéristiques de cet acte de langage particulier que constitue la requête et sur le traitement dont il a fait l'objet en pragmatique contrastive.

## 2. La requête : caractéristiques de cet AL

Dans la typologie searlienne, tout comme la question et l'ordre, la requête appartient à la catégorie des « directifs », actes par lesquels « nous essayons de faire faire des choses à autrui » (Kerbrat-Orecchioni 2001 :83). Kerbrat-Orecchioni range pour sa part les trois actes de langage que constituent la requête, la question et l'ordre, dans la catégorie des « demandes », (voir Kerbrat-Orecchioni 2001 pour une discussion sur le traitement de ces trois actes)<sup>133</sup>.

### 2.1. Caractéristiques illocutoires de la requête

En nous appuyant sur la réflexion de Kerbrat-Orecchioni (2001 : 81-109), nous considérerons qu'il faut distinguer entre les demandes de dire : les questions, et les demandes de faire : les requêtes – « 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) » (Kerbrat-Orecchioni 2001 : 98, italique original) ; précisons cependant que si la demande porte sur l'ensemble d'une tâche langagière (« raconte-nous ce qui s'est passé ») plutôt que sur une information particulière, on va alors parler de requête plutôt que de question (Kerbrat-Orecchioni 2001 : 85). Soulignons en outre avec Trosborg (1995 :187), que l'acte verbal de requête constitue un « pre-event », (à la différence du remerciement qui est un AL « post-event » par exemple), l'événement en question (la réalisation de la requête) étant dans les IC une activité non langagière.

L'étude de l'acte de langage que constitue la requête a été d'une importance primordiale du point de vue du développement de la pragmatique :

---

<sup>133</sup> Précisons qu'à la différence de ce que propose Searle, chez Kerbrat-Orecchioni (2001), l'ordre constitue une sous-catégorie de la requête.

*La requête est sans aucun doute l'acte de langage préféré des pragmaticiens : acte 'menaçant' par excellence riche en implications socio-relationnelles, et offrant une grande variété de réalisations dans la plupart des langues [...]. (Kerbrat-Orecchioni 2001 : 173)*

Les pragmaticiens se sont tout particulièrement intéressés à cet AL parce qu'il permet d'aborder le phénomène linguistique particulier que constituent les *actes de langage indirects*. En tant qu'acte de langage, la requête permet en effet d'observer les « décalages » que l'on observe entre le contenu propositionnel de certains énoncés (autrement dit leur sens littéral) et leur valeur illocutoire (ou leur « sens dérivé ») – la tâche principale de la pragmatique consistant à montrer comment les utilisateurs d'une langue interprètent en contexte des énoncés donnés, on se pose alors la question du cheminement interprétatif auquel se livrent locuteur et allocutaire afin d'encoder ou de décoder le sens d'un énoncé. Qu'est-ce qui fait par exemple qu'un énoncé comme « tu peux me passer le sel » sera interprété comme une requête portant sur un acte non langagier (celui de passer le sel) et non comme une vraie demande d'information (autrement dit une question portant sur la capacité ou la volonté de A à exécuter l'acte en question) ?<sup>134</sup>

Il n'y a donc rien d'étonnant à ce que, dès les travaux fondateurs de la pragmatique (Austin 1962, Searle 1969), il y ait eu un intérêt particulier pour cet acte de langage. Etant donné que la requête présente au sein d'une même langue de nombreuses réalisations linguistiques (comme le signalait Kerbrat-Orecchioni dans la citation ci-dessus) et que les procédés d'encodage empruntés par les différentes langues donnent lieu à de nombreuses variations, il n'y a rien d'étonnant non plus à ce qu'elle ait également retenue l'attention des chercheurs en pragmatique contrastive – l'étude de Blum-Kulka et al. (1989), qui porte également sur l'excuse, constituant la référence incontournable en la matière.

Quelle est cependant la raison d'être de l'indirection (énoncés dont le sens littéral diffère du sens dérivé) que l'on rencontre dans un bon nombre d'énoncés à valeur de requête ? Qu'est-ce qui motive les locuteurs à ne pas utiliser les moyens plus directs que leur langue met à leur disposition ? – l'utilisation du mode impératif étant par exemple

---

<sup>134</sup> Faisant un lien entre la pragmatique et la rhétorique, et afin de montrer le parallèle entre les mécanismes interprétatifs à l'œuvre dans l'interprétation des actes de langage indirects et ceux qui opèrent dans l'interprétation des tropes plus « classiques » de la rhétorique, Kerbrat-Orecchioni décrit les actes de langage indirects comme des « tropes illocutoires » (Kerbrat-Orecchioni 1986, Kerbrat-Orecchioni 1994 b).

en anglais ou en français tout à fait appropriée à l'expression de la requête, il semblerait logique que ce soit sur ce mode que s'effectue la demande, or c'est très rarement le cas. Comme le signalait déjà Searle (1969), la raison d'être des actes de langage indirects est liée à la politesse – dans la plupart des contextes situationnels on peut en effet difficilement proférer des demandes à l'impératif sans se voir rabrouer par ses partenaires d'interaction et/ou sans heurter ces derniers.

## 2.2. La requête comme FTA

Il est intéressant de noter que du point de vue de la gestion des faces, la requête et l'ordre constituent le prototype même du FTA puisque avec chacun de ces actes la liberté d'agir du destinataire est réduite et dictée par le demandeur. A titre illustratif, on peut noter que très tôt les enfants sont conscients de la nécessité de ne pas formuler leurs requêtes de façon brutale ; d'après Ervin-Tripp (1977), dès l'âge de deux ans ils sont à même de modifier une requête formulée trop directement lorsqu'on les y incite (par le biais d'un énoncé comme « say it even more nicely » par exemple) et si les avis divergent quant à l'âge auquel les enfants sont capables de maîtriser les formulations indirectes (voir Kerbrat-Orecchioni 1992 : 296-297), on s'accorde à penser que les enfants sont très tôt conscients de la nécessité d'adoucir les formes directes et de ce que les formes indirectes véhiculent en termes de politesse.

Du point de vue de la relation interpersonnelle, la requête est un acte de langage particulièrement délicat à manipuler dans l'interaction puisque intrinsèquement menaçant. En dictant au destinataire une quelconque action, le destinateur le prive momentanément de sa liberté d'agir ; cet acte constitue une menace envers la face négative du destinataire qui se voit contraint d'agir d'une manière qu'il n'avait pas nécessairement souhaitée. Par ailleurs, du point de vue du rapport de places, le fait qu'un interactant demande à un autre d'agir d'une manière particulière a aussi pour effet de placer le demandeur en position haute. A l'atteinte portée à la face négative de l'allocutaire (qui se voit contraint dans sa liberté d'agir) vient s'ajouter une atteinte à sa face positive, ce n'est plus alors la seule exécution de la tâche elle-même qui constitue un affront pour A, mais le fait que L se permette de lui demander d'accomplir cet acte. A l'inverse, notons qu'il n'est pas exclu que dans certains cas particuliers la requête puisse avoir un effet flatteur sur la face positive de A ; si un prestigieux chercheur me

demande de lire un article qu'il a écrit et de lui faire part de mes observations, il y a de fortes chances que l'apprenti-chercheur que je suis se sente flatté, malgré l'imposition encourue envers ma face négative (voir Spencer-Oatey 2004 :17 ou Kerbrat-Orecchioni 2002 : 12 sur ce point).

Si l'on considère maintenant la requête du point de vue du demandeur, notons que la face positive de ce dernier peut également souffrir du fait de devoir demander à A d'accomplir une tâche, soit parce que L n'est pas dans une position lui permettant légitimement d'effectuer la demande, soit parce que la tâche en question n'est pas une tâche qu'il est en mesure de demander à A d'accomplir<sup>135</sup>. L court alors le risque que A refuse d'accomplir la requête en question, ce qui serait évidemment extrêmement menaçant pour sa face positive.

### 2.3. Atténuation de la requête

Parce qu'elle constitue un acte menaçant pour les faces des participants, mais en particulier pour la face négative du destinataire, le demandeur va devoir utiliser des stratégies lui permettant d'adoucir sa demande afin de la rendre moins menaçante. En ce sens, la requête se distingue de l'ordre, acte autoritaire par excellence, et pour lequel la « mitigation <sup>136</sup>», pour reprendre un terme très souvent utilisé par les chercheurs anglophones, autrement dit l'atténuation de l'acte, n'est généralement pas inscrite dans le script de l'interaction – dans un contexte militaire par exemple (Culpeper 1996), l'ordre est en relation avec le rapport des places et un certain éthos s'opposant à l'idée même d'atténuation de la demande (respect de la hiérarchie, efficacité, rapidité, etc.).

## 3. Formulations de la requête

Concernant la réalisation verbale de l'énoncé porteur de la requête, on distingue diverses stratégies qui, en fonction du degré d'imposition de l'acte lui-même, de la distance sociale (niveau horizontal) et du type de rapport de pouvoir qui existe entre les

---

<sup>135</sup> Comme le dit le proverbe anglais « beggars can't be choosers », autrement dit le demandeur est limité dans ce qu'il peut demander.

<sup>136</sup> « Mitigation is defined not as a particular type of speech act but the modification of a speech act: the reduction of certain unwelcome effects which a speech act has on the hearer. » (Fraser 1980 : 1)

interactants (niveau vertical), vont être utilisées par le demandeur pour adoucir sa demande. Une des manières d'adoucir la requête va être d'éviter de la formuler de manière directe et explicite (on va donc éviter l'utilisation de l'impératif « fais X » ou de performatifs « je te demande de... »)

Notons qu'on considère dans cette perspective qu'un énoncé direct est un énoncé pour lequel il n'y a pas de « décalage » entre la valeur illocutoire de l'énoncé et sa formulation. La valeur illocutoire de l'énoncé direct est en ce sens « transparente ». Dans le cas d'un énoncé tel que « ferme la porte », il y a correspondance directe entre l'utilisation de la forme impérative de l'énoncé (le signifiant) et sa valeur illocutoire : la requête (le signifié). On va postuler que plus le contenu propositionnel de l'énoncé de requête s'éloigne d'une formulation pour laquelle il n'est pas nécessaire d'effectuer un détour interprétatif afin d'en dégager la valeur illocutoire, et plus on a affaire à une formulation indirecte et polie.

### 3.1. Les trois grands types de formulation

De façon schématique, on distingue les trois grands types de formulation suivants (Blum-Kulka et al. 1989) :

- 1 **les formulations directes** (*direct*) du type : *close the door* (impératif). Il y a alors une correspondance directe entre l'énoncé et sa valeur illocutoire : du point de vue du traitement cognitif de cet énoncé, le destinataire n'a pas besoin de recourir à des données extra énoncives pour comprendre ce que son interlocuteur attend de lui. Du point de vue du travail de figuration, il s'agit d'une stratégie de type *bald on record* (Brown et Levinson 1987), qui constitue dans le modèle hiérarchisé de Brown et Levinson le type de stratégies produisant les formulations les moins polies.

Comme le notent Brown et Levinson (1987 : 95-98), il y a cependant des cas où il est bienvenu de réaliser le FTA sans qu'il ne soit adouci. Dans les contextes où les considérations pour la face ne sont pas pertinentes, où ce qui est recherché par le locuteur est l'efficacité maximale de sa parole et lorsqu'il s'agit de rendre sa demande aussi claire et transparente que possible, dans les situations d'urgence par exemple (« help », « watch out »), mais également lorsque L fait comme si ce qu'il disait était de la plus grande importance (ce que l'on trouve avec les « attention getters » tels que

« listen », « look » qui correspondent à une urgence métaphorique). Brown et Levinson signalent également que lorsque l'interaction est à finalité externe et que les interactants travaillent à une même tâche, la nécessité d'adoucir des énoncés tels que « give me the nails », « that's wrong the gap should be bigger » est moindre (*Ibid* : 97).

2 **les formulations indirectes conventionnelles (*conventionally indirect*)** : *can you close the door*. Cette catégorie recouvre les stratégies conventionnalisées qui correspondent généralement à la remise en question des préconditions nécessaires à l'accomplissement de la requête, autrement dit à ce que l'on qualifie dans l'approche searlienne de conditions de « félicité ». Ces conditions de réussite qui peuvent être très générales ou plus spécifiques à un acte de langage particulier se définissent comme les conditions qui doivent être réunies pour que la valeur illocutoire d'un énoncé «*ait quelques chances d'aboutir perlocutoirement.* » (Kerbrat-Orecchioni 2001 : 29, italique original).

Demander à quelqu'un de fermer une porte présuppose par exemple que le demandeur sache que celui à qui il adresse sa demande est en mesure de le faire. On conçoit donc aisément qu'en questionnant la capacité de son interlocuteur à fermer la porte, lorsque cette possibilité est tout à fait manifeste, le demandeur n'effectue pas une vraie demande d'information sur la capacité de ce dernier à exécuter cet acte (dans la plupart des contextes, cela n'aurait aucune pertinence) mais bien une requête. Il n'y a donc rien de surprenant à ce que dans différentes langues la requête soit réalisée par le biais de formulations conventionnelles élaborées sur la base de la remise en cause d'une condition de réussite de l'acte, et que ce soit sur cette base que le processus d'encodage des formules idiomatiques (telles que « can you do X ») s'élabore dans les différentes langues du monde (Brown et Levinson 1987 : 132). Notons cependant que si la remise en cause des conditions de félicité permet de rendre compte de la logique qui sous-tend certaines formulations indirectes, toutes les formules indirectes ne sont pas construites sur la base de la remise en cause de l'une de ces conditions (Kerbrat-Orecchioni 1986 : 79).

D'après Brown et Levinson, l'utilisation des formulations indirectes conventionnelles est de manière générale motivée par la double-contrainte qu'impose la réalisation du FTA (qui incite le locuteur à effectuer l'acte *on record*) d'une part, et la nécessité de préserver la face de son interlocuteur (qui l'incite à ne pas effectuer l'acte), d'autre part.

Les formules indirectes conventionnelles constituent en fait une sorte de compromis entre la nécessité de réaliser l'acte, tout en signalant sa volonté de ne pas le commettre : « il s'agirait là de structures hybrides, 'baroques' même, offrant une solution de compromis aux deux 'tensions opposées' coexistant contradictoirement chez le sujet parlant : tension vers la clarté, et vers le camouflage... » (Kerbrat-Orecchioni 1986 : 89). On sait par ailleurs que les interactants, s'ils doivent se montrer indirects, doivent cependant limiter le niveau d'indirection de leur demande, les excès de prolixité pouvant constituer une imposition, tout comme les énoncés trop obscurs (Brown et Levinson 1987 : 130). Si l'indirection contribue à rendre un énoncé poli, trop d'indirection peut donc constituer une impolitesse, le locuteur qui formule ses demandes de manière trop détournée apparaissant alors comme un locuteur fastidieux. La nécessité de se montrer suffisamment explicite et clair, sans cependant « trop en faire », mais en signalant tout de même sa volonté de ne pas heurter son interlocuteur, explique que dans de nombreux cas il soit préférable pour L d'utiliser une formulation indirecte conventionnelle plutôt qu'une formulation indirecte non conventionnelle. Notons que parce qu'elles sont conventionnalisées et dans une certaine mesure idiomatiques, les formulations indirectes conventionnelles appartiennent à la langue et relèvent de la compétence linguistique des locuteurs – Kerbrat-Orecchioni (1986 : 87), soulignant le figement de ce détour interprétatif que représente l'acte indirect conventionnel, qualifie les formules indirectes conventionnelles de « tropes illocutoires lexicalisés ».

Si l'on voit bien comment le décalage entre le sens littéral des formulations directes conventionnelles et leur valeur illocutoire peut contribuer à les rendre polies, on pourrait cependant arguer que les formulations indirectes conventionnelles étant des formulations idiomatiques elles n'obligent aucunement le récepteur à effectuer un détour interprétatif afin d'en dégager le sens. Considérées de la sorte, elles ne seraient donc guère plus polies que des formulations directes. La question du traitement des énoncés indirects conventionnels par les interactants, qui a été au cœur de la réflexion des pragmaticiens, a aussi fait l'objet de plusieurs études empiriques (voir Kerbrat-Orecchioni 1994 b). Clark et Schunk (1980) par exemple posent la question du sens de certaines formulations indirectes conventionnelles : ces énoncés n'ont-ils en contexte qu'un seul sens, celui de leur valeur illocutoire de requête (auquel cas on peut effectivement parler de formules « idiomatiques », le récepteur ne prenant pas en

compte le sens littéral) ? Ou, deuxième hypothèse, le traitement de ce type d'énoncés implique-t-il un processus de décodage du sens littéral (contenu propositionnel) et du sens dérivé ?

Clark et Schunk ont tenté de résoudre cette énigme par le biais d'une série d'expériences. Comme dans une autre étude, celle de Munro (1979), il s'agit d'évaluer la réponse à des questions du type « can you tell me the time ». Leurs résultats montrent que des réponses telles que « yes, six », « yes, I can, it's six » sont ressenties par les sujets participant à leur étude comme plus polies que des réponses telles que « six », « it's six ». Or on constate que ces réponses plus polies comportent deux composantes : 1) une réponse au sens littéral de l'énoncé de demande (can you → yes I can/yes) et 2) une réponse qui est le résultat de la prise en compte du sens conventionnel de la question (demande d'information) : « six » – dans les situations de face à face utilisées par Munro (qui pose la même question à des étudiants sur le campus de UCLA), pas moins de 57% des réponses comportent ces deux composantes (il s'agit généralement de réponses de type « yes, sure »).

Si ces expériences tendent à montrer que les destinataires construisent d'abord le sens littéral de ce type de question (voir également Clark et Lucy 1975), d'autres montrent au contraire que c'est le sens dérivé qui occupe l'avant-scène (voir Blum-Kulka 1987, et Kerbrat-Orecchioni 1994 b : 61 sur cette question) – une expérience portant sur ce même type d'énoncés adressés à des patients aphasiques ayant subi une lésion de l'hémisphère droit (Hirst et al. 1984) a montré que les patients observés étaient à l'inverse à même de comprendre le sens dérivé d'énoncés tels que (« can you X ») mais pas leur sens littéral (des réponses de type « yes, I can » leur apparaissant totalement incompréhensibles).

Si les travaux de psychologie ne nous apportent donc pas de conclusions tranchées quant au traitement de ces énoncés, ils nous montrent cependant que le processus d'interprétation des énoncés est un processus fort complexe. Il convient donc de se montrer prudent afin de rendre compte de cette complexité :

*[...] la prise en compte du sens littéral n'a pas besoin d'être 'consciente', ni de précéder l'identification du sens dérivé, comme le voudrait une conception strictement linéaire du processus d'interprétation des énoncés. Il suffit que cette prise en compte se fasse d'une manière ou d'une autre, à un moment ou à un autre du calcul interprétatif » (Kerbrat-Orecchioni 1994 b : 62)*

Il serait simpliste de réduire l'acte indirect conventionnel à une forme idiomatique excluant tout calcul interprétatif de l'énoncé et il semble donc justifié de se ranger aux côtés de Brown et Levinson (1987) qui conçoivent l'acte conventionnel indirect comme un acte qui permet à L de réaliser l'acte impositif d'une part, mais qui lui permet également de communiquer à A sa volonté de ne pas commettre l'imposition. Ce qui veut par ailleurs dire que l'on a bien affaire avec ici à des formes intrinsèquement polies – on aurait pu en effet considérer que l'analyse de Brown et Levinson portait sur la genèse des actes conventionnels indirects, sur la logique inhérente à ce processus, mais qu'une fois le processus de lexicalisation de ces formes ayant suivi son cours, celles-ci perdraient totalement leur sens littéral et du même coup leur aspect poli. Or il semble que le sens communiqué par le sens littéral de l'énoncé demeure (à un niveau plus ou moins latent) et l'on ne saurait donc réduire ces formes à de purs idiomes<sup>137</sup>.

Si ce débat peut paraître quelque peu éloigné de nos objectifs, la prise en compte de la complexité du traitement de ces énoncés est néanmoins d'importance dans une perspective interculturelle. Il en découle que la réalisation de l'acte de requête ne se limite pas à la seule utilisation de tournures idiomatiques, mais que derrière cette réalisation se profile une certaine conception de l'acte en question et du rapport à l'autre<sup>138</sup>.

**3 les formulation indirectes non conventionnelles** (*non-conventionally indirect*) : *it's cold in here, isn't it?* Cette catégorie qui correspond à la catégories des stratégies *off-record* de Brown et Levinson est dans leur modèle la catégorie la plus indirecte puisqu'elle exige que le récipiendaire se livre à une inférence (ou à une implicature conversationnelle pour reprendre le terme de Grice) afin de décoder la valeur de requête de l'énoncé en question (portant ici sur l'acte d'ouvrir la porte). D'un point de vue cognitif, elle est donc plus coûteuse pour les participants puisque moins automatique (aussi bien au niveau de la production que de la réception). Le

---

<sup>137</sup> Voir également Searle (1985 : 64):

« It is by now, I hope, uncontroversial that there is a distinction to be made between meaning and use, but what is less generally recognized is that there can be conventions of usage that are not meaning conventions. I am suggesting that "can you", "could you", "I want you to", and numerous other forms are conventional ways of making requests (and in that sense it is not incorrect to say they are idioms), but at the same time they do not have an imperative meaning (and in that sense it would be incorrect to say they are idioms). Politeness is the most prominent motivation for indirectness in requests, and certain forms naturally tend to become the conventionally polite ways of making indirect requests. »

<sup>138</sup> Notre réflexion rejoint donc celle de Wierzbicka (1991, 1997, 2003) pour qui derrière la réalisation des actes de langage, et leurs différents types de réalisation, ce sont d'importantes différences au niveau des valeurs et normes des cultures observées qui se profilent.

détour interprétatif qu'elle impose est cependant d'après Brown et Levinson proportionnel au surplus de politesse que ce détour implique. Aussi ce sont dans les cas de requête qui se caractérisent par leur aspect peu routinier que les formulations indirectes sont utilisées.

### 3.2. Le choix des formulations

Comme on le sait, c'est en termes d'adoucissement des faces que Brown et Levinson abordent la politesse, en reprenant la notion de face telle qu'elle a été développée par Goffman (1963). Tout individu étant mu par le désir de voir préserver son territoire et sa face, il lui est donc nécessaire d'adoucir les actes potentiellement menaçants pour la face (positive et/ou négative) de ses interlocuteurs qu'il est amené à accomplir au quotidien, et de maintenir ainsi un certain équilibre interactionnel. Dans la perspective de Brown et Levinson, la politesse, via le *face-work*, correspond à l'ensemble des stratégies qui vont permettre à un locuteur d'adoucir les FTA qu'il est amené à commettre – dans cette perspective, la politesse sert donc avant tout « à limiter la casse » (Kerbrat-Orecchioni 2001)<sup>139</sup>.

D'après Brown et Levinson (1989 : 69), par rapport à la réalisation d'un FTA, les interactants disposent des 5 grandes stratégies suivantes :

*On record* :

1. *bald on-record* : sans action corrective (*redressive*).
2. *with redressive action*, avec action corrective orientée vers la face positive (politesse positive)
3. *with redressive action*, avec action corrective orientée vers la face négative (politesse négative)

*Off record* :

4. *off record* (métaphore, ironie, questions rhétoriques, tautologie, euphémisme)

*Évitement* :

5. s'abstenir de produire le FTA.

---

<sup>139</sup> Si de nombreuses stratégies de politesse ont effectivement pour fonction de « limiter la casse », Kerbrat-Orecchioni a montré la nécessité d'apporter un certain nombre d'aménagements au modèle théorique de Brown et Levinson afin de ne pas réduire la politesse à ses formes les plus « négatives ». En effet, la politesse ne se cantonne pas à limiter les menaces. D'où la nécessité d'introduire la notion de FFA dans le modèle : « il est donc indispensable de prévoir dans le modèle théorique une place pour ces actes qui sont en quelque sorte le pendant positif des FTAs, actes valorisants pour la face d'autrui, que nous proposons d'appeler FFAs (Face Flattering Acts). » (Kerbrat-Orecchioni 2002 a : 5)

Ces *grandes stratégies (super-stratégies)* sont du point de vue de la politesse, d'après Brown et Levinson, organisées de façon hiérarchique. En effet, d'après leur modèle, le choix de stratégie s'effectue en fonction du degré de la menace. Si la menace est très élevée, le locuteur va sélectionner la stratégie 5 et s'abstenir de produire le FTA. Si à l'inverse, elle est perçue comme très faible, il va sélectionner la stratégie 1 ; si elle est légèrement plus forte la stratégie 2 et ainsi de suite (voir Coupland et al. 1988 pour une critique de cet aspect du modèle BL).

Dans leur modèle, c'est le degré d'imposition du FTA qui va motiver le choix de la stratégie optimale en fonction de différents paramètres. Ces paramètres (P, D et R) correspondent aux données contextuelles pertinentes dans l'échange en question, il s'agit donc de variables contextuelles – P représentant dans le modèle de Brown et Levinson la relation de pouvoir entre les interactants (niveau *vertical* chez Kerbrat-Orecchioni), D la distance sociale entre les interactants (niveau *horizontal*), et R le degré d'imposition de l'acte lui-même. On peut donc calculer le degré de menace (W) que véhicule un FTA de la manière suivante (S est le *speaker* soit L, H le *hearer* soit A) :

$$W_x = D(S,H) + P(H,S) + R_x \quad (\text{Brown et Levinson 1987:76})$$

Il s'ensuit qu'on va rencontrer des requêtes non adoucies de type autoritaire (stratégie 1) dans les contextes pour lesquels les asymétries au niveau de la relation verticale sont grandes – dans le sens supérieur-inférieur : relation de type adulte-enfant, maître-élève, supérieur hiérarchique-subordonné (dans un contexte professionnel, militaire etc), lorsque celui qui est en position de demandeur est également en position « forte ». Dans le sens inférieur-supérieur, à l'inverse, le demandeur devra adoucir sa requête (stratégie 2, stratégie 3). Notons que plus P et D, ainsi que le degré d'imposition de l'acte en question, sont faibles, plus la requête sera formulée de façon directe : *passé-moi le sel* entre intimes plutôt que *pourriez-vous...* (ou *vous pourriez...*) dans une situation plus formelle.

### 3.3. Choix des stratégies et éthos

Il va de soi que les valeurs attribuées à P, D et R varient en fonction de paramètres situationnels, mais également en fonction du contexte socioculturel. Elles sont donc sujettes à la variation culturelle, le degré d'imposition d'un acte donné variant d'une

culture à l'autre, tout comme la façon d'aborder la relation à autrui. On va schématiquement opposer les sociétés à *éthos égalitaire* aux sociétés à *éthos hiérarchique* – la nécessité d'adoucir le degré d'imposition de l'acte impositif étant moindre dans les sociétés à éthos égalitaire que dans les sociétés à éthos hiérarchique. Dans le cas d'une société où les relations sociales sont fortement hiérarchisées (P élevé) comme l'Inde, où l'interaction se caractérise par des rapports de place asymétriques, le modèle de Brown et Levinson prévoit, dans le cas d'une dyade où L a plus de pouvoir que A, l'utilisation des stratégies 1, voire 2, (*bald on-record*, et stratégies orientées vers la face positive de A) dans le sens « supérieur » / « inférieur » ; et l'utilisation des stratégies 3 et 4 (*redressive action* orientée vers la face négative et *off-record*) dans le sens inférieur/supérieur (Brown et Levinson 1989 : 250).

D'un point de vue interculturel, si l'on imagine la rencontre d'un membre d'une culture A où les stratégies de type 1 et 2 sont généralement utilisées dans une situation donnée avec le membre d'une culture B dans laquelle les stratégies de type 3 sont plus fréquemment utilisées, il y a de fortes chances que A soit quelque peu désemparé si B lui adresse une requête correspondant à une formulation indirecte non conventionnelle. A l'inverse les membres de la culture B dans laquelle ce mode de réalisation de la requête est fréquent et banal « s'attendent » à ce que cette stratégie soit utilisée et sont ouverts à cette éventualité.

### 3.4. Orientation de la requête

Une autre dimension à prendre en compte du point de vue de la formulation de l'énoncé porteur de la requête, est celle de l'*orientation* de cet acte. La requête peut en effet inclure une référence au demandeur (*requester*), au destinataire (*recipient*), ou uniquement à l'action devant être accomplie. Comme nous allons le voir, le locuteur dispose d'une palette de stratégies lui permettant de formuler sa requête et de placer l'emphase sur chacun de ces éléments (Blum-Kulka et al. 1989)<sup>140</sup> – les choix effectués en la matière peuvent évidemment avoir des effets sur le degré d'imposition accordé à cet acte et donc des incidences au niveau de la gestion de la relation interpersonnelle.

---

<sup>140</sup> Toutes les langues du monde ne mettent évidemment pas le même nombre de types de formulation à la disposition des locuteurs.

L peut par exemple utiliser une **stratégie orientée vers le destinataire** (l'emphase est alors mise sur le rôle de ce dernier) :

Pourrais-tu faire la cuisine ?

Pourriez-vous me donner un steak ?

Notons que si dans ce deuxième exemple il y a une référence au demandeur (« me »), le sujet de l'énoncé est néanmoins l'allocutaire (« vous »).

Le demandeur peut également utiliser une stratégie orientée vers lui-même, en tant que demandeur...

Est-ce que je peux avoir un steak ?

Est-ce que je peux emprunter ta voiture ?

Ou une stratégie d'inclusion :

Et si on nettoyait la cuisine ?

Ou au contraire une tournure impersonnelle :

Ce serait bien de nettoyer la cuisine.

Ces exemples sont adaptés à partir des exemples proposés par Blum-Kulka et Olshtain (1984 : 203).

De manière générale, l'utilisation d'un type de demande plutôt qu'un autre joue sur le degré de politesse. L'utilisation d'une formulation impersonnelle, qui permet de ne nommer ni le demandeur ni le destinataire (l'agent de l'action envisagée), peut apparaître dans certains contextes moins autoritaire qu'une formulation faisant référence à l'un ou l'autre des interlocuteurs. Il s'agit alors d'un processus de *distanciation* (Kerbrat-Orecchioni 1992 : 207), toute tentative de distanciation par rapport à l'ici-et-maintenant de l'interaction, autrement dit la deixis, étant au service de la politesse : « the greater the distance from the deictic center the greater the degree of politeness » (Koike 1987 : 187). Si la remarque est valable pour la deixis personnelle (autrement dit la référence aux interlocuteurs), elle est également valable pour la deixis temporelle, qui concerne alors le choix de la forme verbale : du mode conditionnel plutôt que de l'indicatif (« je voudrais X » plutôt que « je veux X » en français, utilisation de « could » plutôt que de « can » en anglais), temps du passé (« j'aurais voulu X », « je

voulais vous demander si vous aviez X», « I wanted to ask you if you had X ») – voir Kerbrat-Orecchioni (1992 : 205-206) sur les usages atténuatifs des formes temporelles.

### 3.5. Modifications internes et modifications externes

Un autre aspect à prendre en compte est la distinction entre ce que certains chercheurs appellent « modifications externes » et « modifications internes » (voir Blum-Kulka et al 1989, House et Kasper 1981). Si les modifications internes correspondent à la formulation du « head act » (acte directeur), et à certaines des stratégies que nous avons déjà rencontrées (choix du modal *can* vs. *could* en anglais, utilisation d'une négation : *you couldn't*, etc.), les modifications externes correspondent aux éléments de la séquence de requête qui encadrent cet acte et qui lui sont sémantiquement liés (préfaces, justifications, explicitations). On compte parmi les modifications externes de la requête les *préparateurs* (« preparators ») du type : *I need to ask you a big favour*, (Marquez-Reiter 2000 : 129), l'évocation de raisons justifiant la requête : *excuse me, you couldn't move, could you? So that my child can sit next to me, she's only three.* (*ibid*) ; les désarmeurs<sup>141</sup> (“disarmers”) : *we don't know each other very well...* (*ibid* : 131), la tentative d'obtention d'un engagement (“getting a pre-commitment”) : *I was wondering if you could do me a big favour* (*ibid* : 133), excuses (“I am terribly sorry”) voir Marquez-Reiter pour une présentation plus exhaustive de ces procédés<sup>142</sup>.

Contrairement aux procédés de modification interne (morphologiques, syntaxiques ou lexicaux), les procédés de modification externe constituent des actes subsidiaires syntaxiquement indépendants, mais néanmoins liés à l'acte directeur que constitue la requête qu'ils viennent adoucir.

---

<sup>141</sup> Cette catégorie correspond à la catégorie des « amateurs » chez Kerbrat-Orecchioni (2001 : 104).

<sup>142</sup> Cette catégorie de procédés d'adoucisement correspond schématiquement aux procédés « additifs » de Kerbrat-Orecchioni (1992 : 214) – dans sa classification de ces procédés, Kerbrat-Orecchioni (1992) oppose les procédés *substitutifs* aux procédés *additifs* – il s'agit d'énoncés venant préfacier les requêtes, les questions, les critiques, les objections, les remarques qui peuvent correspondre à des formes réparatrices, des actes de contrition, des appels à l'indulgence, excuses et autres justifications (voir également Kerbrat-Orecchioni 2001 : 214-223).

### 3.6. Les durcisseurs

Avant de clore la présentation des différents types de réalisation de la requête, on se doit de signaler que cet acte peut également être accompagné de « durcisseurs » (Kerbrat-Orecchioni 1992, 2001 : 103) ou « upgraders » (House et Kasper 1981:169) ; autrement dit, de procédés permettant de renforcer la valeur illocutoire de l'énoncé (voir Spencer-Oatey 2004 : 26 pour un inventaire des « upgraders » associés à la requête). A titre d'illustration, Barron (2008 : 53) analyse les énoncés suivants : « would you be able to give me a lift now ? » et « could I possibly at all have a lift » dans lesquels « now » et « at all » viennent intensifier la demande.

Dans le contexte des IC, on peut envisager qu'un client qui ne se verrait pas servir par le commerçant aussi rapidement qu'il le désire utilise une stratégie de ce type. L'utilisation des durcisseurs traduisant alors l'impatience du client cherchant à « se faire entendre » (Dumas 2003).

## 4. Traitement de la requête en pragmatique contrastive

Nous allons passer en revue dans cette section un certain nombre de travaux réalisés dans le cadre de la pragmatique contrastive. Cette présentation aura un double objectif : en revenant sur certains points évoqués dans les sections précédentes de ce chapitre, nous continuerons d'explorer les nombreuses questions que soulève l'analyse contrastive dans une perspective pragmatique (en particulier les difficultés qu'elle pose d'un point de vue méthodologique). En abordant certaines études contrastives réalisées par des chercheurs ayant travaillé en particulier sur l'anglais britannique et/ou sur le français, mais pas exclusivement, nous envisagerons les différences que l'on peut s'attendre à rencontrer dans les deux langues. Ce parcours nous permettra par ailleurs d'étayer notre problématique.

L'étude de la requête a donné lieu à un très grand nombre d'études pragmatiques, interculturelles et/ou contrastives, et il serait irréaliste de tenter d'en livrer ici un inventaire exhaustif. Citons cependant les travaux suivants sur lesquels nous nous appuyons dans le reste de ce chapitre : Blum-Kulka et Oshtain (1984) ; Blum-Kulka

(1987) pour l'hébreu ; Blum-Kulka et al. (1989) pour l'anglais américain, l'anglais-australien, l'anglais britannique, le français canadien, le danois, l'hébreu , l'espagnol argentin, le russe, l'allemand; House et Kasper (1981) pour l'anglais et l'allemand ; Fukushima (2000) pour l'anglais britannique et le japonais ; Márquez-Reiter (2000) pour l'espagnol de l'Uruguay et l'anglais britannique ; Sifianou (1993) pour le grec et l'anglais britannique ; Van Mulken (1996) pour le français et le néerlandais ; Geis et Harlow (1996) pour le français et l'anglais américain ; Wierzbicka (1991) pour l'anglais australien et le polonais ; Béal (1994, 1998, 2002 b) pour l'anglais australien et le français ; Breuer et Geluykens (2007) pour une comparaison de la requête en anglais britannique et en anglais américain ; Barron (2008) sur la requête en anglais irlandais et en anglais britannique.

Pour l'étude de la requête dans les commerces et les services : Aston (1988) ; Ciliberti et Brodine (1991) ; George (1990) pour le projet PIXI (anglais britannique et italien) ; Márquez-Reiter et Placencia (2004) pour l'espagnol de l'Uruguay et de l'Equateur (l'étude portant sur des commerces de Montevideo et Quito) ; et « last not least », les travaux comparatifs du laboratoire ICAR que nous avons mentionnés dans le chapitre 2 et qui portent sur les commerces et les services : Hmed (2003, 2009), Trinh (2002), Dimachki (2004), Traverso (2001 a, 2001 b, 2005, 2006).

Notons qu'on ne dispose à notre connaissance à ce jour d'aucune étude comparative de la requête en français de France et en anglais britannique, qu'il s'agisse d'études à dominante interactionnelle ou autre, portant sur les IC ou sur un autre type d'interactions. Les travaux de Béal sont en fait ceux dont la présente étude se rapproche le plus, puisqu'ils portent également sur le français et l'anglais. Les travaux de Béal portent cependant sur l'anglais australien plutôt que l'anglais britannique et sur les interactions de travail et entre proches plutôt que sur les IC.

Considérons maintenant certains aspects méthodologiques des études citées. La méthodologie utilisée par l'équipe du CCSARP (Blum-Kulka et al. 1989), et que l'on retrouvait déjà chez House et Kasper (1981), a été reprise dans un bon nombre des études mentionnées ci-dessus : Van Mulken (1996), Márquez-Reiter (2000), Fukushima (2000), Breuer et Geluykens (2007), Baron (2008). La méthode consiste à définir les différentes formes de réalisation de la requête afin de produire un modèle de classification commun aux différentes langues étudiées et rendant la comparaison possible. Les dimensions retenues sont celles que nous avons précédemment évoquées :

direction/indirection de l'acte, orientation de l'acte, présence/absence de modificateurs internes ou externes. La direction/indirection de l'acte est à titre d'exemple divisée en 9 types de stratégies dans l'étude de Blum-Kulka et al (1989) : « mood derivable », « performatives », « hedged performatives », « obligation statements », « warn statements », « suggestory formulae », « query preparatory », « strong hints », « mild hints ». Une fois ces stratégies identifiées c'est sur cette base que l'on compare les réalisations de la requête dans les différentes langues.

Notons que les données utilisées pour les études ci-dessus ont été recueillies à l'aide de *discourse completion tests* – les chercheurs ont donc demandé à leurs « *informants* » de remplir un questionnaire par écrit, questionnaire constitué de dialogues incomplets que les participants devaient compléter et qui amenait ces derniers à formuler des requêtes ainsi que des excuses. Certaines variables telles que la nature de la relation, aussi bien au niveau horizontal qu'au niveau vertical, ainsi que le degré d'imposition intrinsèque au FTA devant être réalisé, ayant été prises en compte afin de déterminer le poids du FTA pour chacune des situations étudiées. Signalons que cette méthode a été quelque peu modifiée par certains des chercheurs qui se sont inspirés du projet du CCSARP puisque plutôt que de recueillir des données écrites à partir de questionnaires, les chercheurs ont alors recueilli des données orales en demandant aux participants à leurs études de réagir oralement au script proposé, ces jeux de rôle ont été enregistrés puis transcrits – c'est par exemple le cas dans l'étude de Van Mulken (1996) et dans celle de Márquez-Reiter (2000). Nous avons déjà évoqué (chapitre 3) certains des avantages et des inconvénients que présentent les *discourse completion tests* (DCT), et nous ne ferons pas ici une analyse critique détaillée de leur utilisation. Notons cependant que la méthode utilisée par Van Mulken (1996) et Márquez-Reiter (2000) a l'avantage de permettre de recueillir des données orales – on sait que l'un des problèmes que pose le type de méthodologie utilisé dans le cadre du CCSARP est de proposer un corpus de données obtenues par écrit alors que l'on traite des données qui renvoient à des situations d'interaction de face à face (interactions du quotidien ou au travail), on essaie donc d'amener les participants à récréer par écrit des situations dans lesquelles en situation naturelle ils communiqueraient oralement (Watts 2003 : 72).

Si le recueil de données orales permet d'éviter l'écueil majeur que représente le recueil de données écrites pour l'étude de phénomènes oraux, on obtient alors un matériau plus hétérogène et beaucoup plus riche, à la différence de données obtenues par le biais de

questionnaires. Tout comme avec les DCT, l'authenticité des réponses obtenues et leur représentativité peuvent néanmoins être remises en cause<sup>143</sup>.

Signalons également en ce qui concerne la question de la collecte des données, l'étude de Geis et Harlow (1996) pour laquelle les chercheurs plutôt que de demander aux participants de remplir un questionnaire les ont placés dans une « vraie » situation d'interaction, les participants devant effectuer une tâche (reconstituer un puzzle) les amenant à collaborer avec un « vrai » interlocuteur. Deux « sujets » ont été placés aux extrémités d'une même table. Chacun ayant pour tâche de reconstituer un puzzle pour lequel il ne disposait pas de toutes les pièces, certaines pièces se trouvant parmi celles de l'autre personne participant à l'expérience. Chaque sujet a donc été amené à collaborer et à formuler un certain nombre de questions et de requêtes à son partenaire d'interaction (afin d'obtenir les pièces en question). L'expérience a été répétée avec des sujets américains et des sujets français, et également avec des apprenants américains s'exprimant en français.

Considérons maintenant certains des résultats obtenus pour les études citées ci-dessus. Les différentes cultures étudiées dans le cadre du CCSARP tendent à s'accorder sur le fait que plus le niveau d'imposition perçu pour une requête donnée est élevé plus le degré d'indirection utilisé au sein d'une même langue l'est aussi (les résultats sont en ce sens en congruence avec ce que prévoit le modèle de Brown et Levinson). On constate qu'il y a cependant de grandes variations d'une langue à l'autre quant au degré d'imposition accordé à un acte donné. On n'accorde pas nécessairement exactement le même degré d'imposition à une même requête dans toutes les cultures, malgré les similarités de la situation.<sup>144</sup> La différence révélée est donc d'ordre sociopragmatique. Cela explique que l'on va par exemple formuler une même requête de façon plus directe en anglais canadien qu'en anglais australien (bien qu'on dispose de moyens linguistiques quasi identiques) mais de façon moins directe qu'en espagnol d'Argentine ou en allemand. A titre indicatif, l'étude de Blum-Kulka et al. (1989) montre également, en ce qui concerne l'anglais australien, qu'on a très souvent recours aux formulations indirectes conventionnelles et que la palette des formulations utilisées pour réaliser la

---

<sup>143</sup> Ce que n'ont pas manqué de signaler les chercheurs du CCSARP eux-mêmes, voir l'article de Wolfson, Marmor et Jones (1989) ainsi que celui de Rintell et Mitchell (1989), parus dans (Blum-Kulka et al. 1989).

<sup>144</sup> Voir notamment Kerbrat-Orecchioni (2001 : 174-176) qui, à titre d'illustration, signale que chez les Igbo du Nigeria « demander à quelqu'un de vous aider à pousser votre voiture tombée en panne, c'est une chose si 'naturelle' que point n'est besoin pour formuler cette demande de prendre des gants particuliers [...] »

requête est plus restreinte que dans les autres langues et cultures sur lesquelles est centrée la comparaison, l'espagnol et l'hébreu apparaissant par exemple nettement plus sensibles au contexte social et situationnel. En espagnol argentin et en hébreu, on va par exemple utiliser des formulations nettement plus directes qu'en anglais australien lorsque le degré d'imposition de l'acte est faible mais on va en contrepartie utiliser des formes plus indirectes qu'en anglais australien dans les situations pour lesquelles le degré d'imposition de l'acte est perçu comme plus élevé (via notamment l'utilisation de formes indirectes non conventionnelles).

Du point de vue de l'orientation de la requête, Blum-Kulka et al. constatent que la forme de requête la plus fréquente en anglais est la formulation de type *orientée vers le destinataire* ; c'est également le cas en hébreu, français canadien, et espagnol argentin. On constate qu'en anglais, en français canadien et en espagnol argentin, le deuxième type de formulation le plus fréquent est la formulation de type *orientée vers le locuteur*. Ce n'est cependant aucunement le cas en hébreu puisque la stratégie de formulation occupant la deuxième place des formulations les plus utilisées est la tournure impersonnelle ; on a alors affaire à une requête de type *agent éviter* dans laquelle aucune référence explicite au demandeur ou au récipiendaire n'apparaît.

Aux différences sociopragmatiques, il convient donc d'ajouter les différences pragmatolinguistiques. En deçà de la différence sociopragmatique (c'est-à-dire du fait qu'on associe d'une culture à l'autre des degrés d'imposition différents à un même acte), les résultats du CCSARP nous révèlent que « certaines tournures qui fonctionnent dans une langue L1 comme des requêtes indirectes conventionnelles peuvent être en L2 complètement absentes avec cette valeur » (Kerbrat-Orecchioni 2001 : 174) ou moins fortement conventionnalisées dans une langue que dans l'autre (l'échelle de la « conventionnalisation » étant graduelle, Kerbrat-Orecchioni 2001 : 41) – une tournure admise en L1 avec la valeur de requête indirecte conventionnelle pouvant être rencontrée en L2 aussi mais accidentellement<sup>145</sup>.

---

<sup>145</sup> Notons que la frontière entre ce qui relève de la différence sociopragmatique et de la différence pragmatolinguistique n'est pas toujours clairement marquée. On peut cependant voir dans le fait que différentes formulations soient « conventionnalisées », dans les différentes langues, une indication des différences d'éthos qui opèrent dans les communautés linguistiques en question : « The crucial point here is to realize that the forms each language will select, modulate, and conventionalize are motivated to a great extent by its cultural norms and values. » (Sifianou 1992 : 47). Les différentes langues ne disposant pas du même nombre de structures permettant de réaliser un même acte, les études de pragmatique contrastive courent alors le risque d'ériger en différences culturelles des caractéristiques qui sont avant tout des caractéristiques de langue si elles ne prennent en compte la portée de ces différences structurelles (voir Watts 2003 : 70-75 pour une critique des travaux du CCSARP).

Bien que sa réflexion ne s'inscrive pas dans la perspective du CCSARP, Wierzbicka (2003) souligne également le fait qu'il n'y a pas d'équivalence directe en ce qui concerne les formulations conventionnelles indirectes de la requête qui sont utilisées en anglais et celles que l'on rencontre dans d'autres langues. Wierzbicka montre par exemple que la demande centrée sur le destinataire et formulée sous la forme d'une question portant sur le désir ou le vouloir de ce dernier, qui correspond en anglais à une formulation tout à fait banale de la requête, n'a pas du tout la même valeur en polonais :

*Pseudo-questions which ostensibly inquire about the addressee's desires and which in fact are to be interpreted as requests (would you like to, do you want to) seem particularly odd and amusing from a Polish point of view, as transparent acts of what looks like naive hypocrisy.*

*Wierzbicka (2003 : 153)<sup>146</sup>*

Si l'on peut être étonné qu'il y ait, d'une langue à l'autre, de telles variations au niveau de l'encodage des formes conventionnelles de la requête, il est tout aussi surprenant de voir que l'on peut également rencontrer des variations à ce niveau entre les variétés d'une même langue. Il est par exemple intéressant de noter que les tournures de type : *assertion négative (+ question tag)* qui sont fréquemment utilisées en anglais britannique pour préfacier (et adoucir) une requête ne sont pas utilisées en anglais américain (Breuer et Geluykens : 116) :

I don't suppose you could water my plants while I'm away.  
I don't suppose there's any possibility that you could water my plants for me, could you?  
Sorry, Melanie, I couldn't borrow a pen, could I?

Dans cette étude, élaborée à partir de données tirées de *discourse completion tests*, et qui porte précisément sur les variations que l'on observe entre ces deux variétés de l'anglais du point de vue de la réalisation de la requête, Breuer et Geluykens montrent que de manière générale les Britanniques utilisent plus d'adoucisateurs que les Américains. Ils signalent en outre que la quantité de matériau verbal utilisé par les Britanniques est plus grande (18 mots en moyenne pour les Américains, 20 pour les Britanniques). Comme chez Blum-Kulka et al. (1989), la catégorie de requête la plus

---

<sup>146</sup> Ce que Searle expliquant les différences que l'on observe d'une langue à l'autre note également :

« The mechanisms are not peculiar to this language or that, but at the same time the standard forms from one language will not always maintain their indirect speech act potential when translated from one language to another. Thus, "Can you hand me that book?" will function as an indirect request in English, but its Czech translation, "MIIIZete mi podat tu Knizku?" will sound very odd if uttered as a request in Czech. » (Searle 1985: 50)

utilisée est celle des requêtes conventionnelles indirectes<sup>147</sup>. Excepté l'utilisation du conditionnel (65% pour les Américains contre 49% chez les Britanniques), les Britanniques utilisent les procédés de modification interne de type *syntactic downgraders* (parmi lesquels on compte l'utilisation du passé, « I wondered if », de la forme progressive, « I'm wondering » ; autrement dit des désactualisateurs modaux ou temporels) dans une plus grande proportion que les Américains. Il en va de même pour les *lexical downgraders* (on observe une plus grande utilisation, chez les Britanniques, du morphème de politesse « please », d'adverbes : « possibly », de minimisateurs : « do you have a printer I could use for a minute ») – le ratio pour la catégorie des *lexical downgraders* étant de 3 contre 2 pour les Britanniques et les Américains respectivement)<sup>148</sup>.

Geis et Harlow (1996) – dont l'étude, précédemment mentionnée, porte sur la requête en anglais américain et en français hexagonal et qui classifient les différentes réalisations de la requête selon leur propre modèle (principalement élaboré à partir de l'orientation de la requête : sur le locuteur, l'allocutaire, ou l'objet) montrent pour leur part que si les formulations du type « can I have a corner piece ? » sont très utilisées en anglais, l'équivalent formel français : « est-ce que je peux avoir un coin ? » n'est quasiment pas utilisé dans cette langue puisque c'est en fait une formulation centrée sur le destinataire que l'on retrouve à la place.

Ils montrent par ailleurs que les Français utilisent plus de formes directes : l'impératif est utilisé dans un peu plus de 10% des requêtes françaises contre 0,4% en anglais (mais il est alors adouci à l'aide de la lexie « s'il te plaît »). Ils soulignent pour finir que dans les deux langues, les participants utilisent des questions portant sur la disponibilité de l'objet qu'ils recherchent, ces questions prennent en anglais la forme d'énoncés de type *do you have a corner ?* tandis qu'en français, on a affaire à des énoncés négatifs de type *tu n'as pas un coin ?* : « Interestingly, the French were just as likely to inquire about the nonexistence of a puzzle piece than the affirmative existence of it. » (Geis et Harlow 1996 : 147).

---

<sup>147</sup> Ce qui n'a par ailleurs rien d'étonnant, le processus de conventionnalisation répondant à des besoins récurrents des locuteurs (voir Clark 1997).

<sup>148</sup> Signalons également l'étude de Barron (2008) sur la requête en anglais irlandais et en anglais britannique. Contrairement à ce que l'on observe pour la comparaison avec l'anglais américain, cette étude montre que les requêtes irlandaises sont d'un degré d'indirection plus élevé (modification interne) que les requêtes britanniques. Du point de vue de la modification externe, les requêtes britanniques révèlent en effet un plus grand nombre de « grounders » (explications, justifications) qui préfacent ou accompagnent la requête.

Notons également que, d'après les résultats de l'étude de Marquez-Reiter qui porte sur la requête et l'excuse en Grande-Bretagne et en Uruguay, les Britanniques utilisent plus de formulations indirectes (conventionnelles et non conventionnelles) lors de la réalisation de la requête, et qu'ils évitent les références explicites à l'allocataire dans une mesure bien plus grande que les Uruguayens). C'est peut-être cependant au niveau des modifications externes que les résultats de Marquez-Reiter sont les plus surprenants : les Britanniques utiliseraient deux fois plus de « désarmeurs » que les Uruguayens ; l'obtention d'un engagement serait également beaucoup plus fréquente chez les Britanniques (de l'ordre de 2,5 fois plus que chez les Uruguayens). Marquez-Reiter montre par ailleurs que, non seulement les Britanniques utilisent les modificateurs externes avec une plus grande fréquence, mais qu'ils disposent en outre d'un répertoire de formes plus large (Marquez-Reiter 2000 : 141).

Sifianou et Antonopoulou (2005) signalent aussi que les requêtes sont en grec formulées de manière plus directe qu'en anglais britannique et plus souvent centrées sur le destinataire, elles soulignent par ailleurs l'utilisation beaucoup plus fréquente en anglais qu'en grec des tournures passives qui permettent d'éviter la référence directe à l'agent<sup>149</sup>. Même constat chez House et Kasper (1981) pour la comparaison des requêtes en anglais et en allemand, aussi bien au niveau du degré d'indirection que de l'utilisation des tournures passives.

L'étude de Brodine qui porte sur la réalisation de la requête en librairie (dans le cadre du projet PIXI) montre que les demandes qui portent sur des « *category requests* » du type « *où se trouve la section histoire ?* » sont bien moins fréquentes en italien qu'en anglais et donnent par ailleurs lieu à des séquences plus longues lorsqu'elles apparaissent – « *scusi, non vedo Prevert* » (« excusez-moi je ne vois pas Prévert ») donne par exemple lieu à la question « *cosa cercava ?* » (« que cherchez-vous ? ») de l'employé de la librairie, qui amène une nouvelle intervention du client suivie d'une nouvelle intervention de l'employé (qui peut demander au client de préciser sa demande relançant du même coup l'échange). L'énoncé de l'intervention initiative est donc perçue comme une demande d'aide : « *pouvez-vous m'aider à trouver Prévert ?* » qui va donner lieu à une séquence constituée de plusieurs échanges. Contrairement à ce que l'on observe en italien, en anglais britannique un énoncé équivalent à l'énoncé ci-dessus « *que cherchez-vous ?* » sera à l'inverse perçu comme une vraie question donnant lieu à

---

<sup>149</sup> Voir également Sifianou (1992) pour une analyse comparative de la requête en grec moderne et en anglais britannique (étude réalisée à partir de données littéraires provenant de pièces de théâtre).

une réponse du type : « *Prévert se trouve dans le fond de l'allée...* », la séquence est alors généralement constituée d'un seul échange : intervention initiative à valeur de demande d'information, suivie d'une intervention réactive répondant à la demande.

Il y a d'après Brodine une certaine réticence en Grande-Bretagne à remettre en question de façon explicite les *category requests* des clients (Brodine 1991 : 295) – Brodine souligne également que les seuls échanges aussi brefs en italien qu'en anglais se produisent lorsque la librairie n'a pas le livre cherché (« *Dica. Ha testi d'università ?* » → « *No niente.* »), on a alors tendance à informer immédiatement et sans ambages que le livre n'est pas disponible (« *no niente* », « *non c'è* »), alors qu'en anglais on apporte généralement ici une justification à la réponse négative (« *we've sold out at the moment* »), ce qui vient évidemment minimiser l'incapacité à remplir la requête. On a donc dans ce cas de figure une interprétation différente en anglais et en italien d'énoncés qui ont le même contenu propositionnel, et par ailleurs tendance à prendre moins de précautions pour ménager le client lorsque la requête ne peut être exécutée en italien.

D'après Béal (1998), dont l'étude porte sur les interactions entre Français et Australiens au travail et qui aborde plusieurs types de demandes (demandes d'information, offres, requêtes), 10 % des requêtes des Australiens ne sont pas adoucies contre 23% des requêtes des Français. Elle montre également que le nombre d'adoucisseurs verbaux utilisés par les Français lorsque la requête est adoucie est moindre : les Français n'utilisent en effet qu'un seul adoucisseur là où les Australiens en utilisent plusieurs. Béal montre par ailleurs que cette tendance s'accroît lorsque les Français s'expriment en anglais : ce sont alors 26% de leurs requêtes qui ne sont pas adoucies, ce qu'elle met sur le compte de leur maîtrise de la L2 et de leurs difficultés à utiliser certaines structures syntaxiques n'ayant pas d'équivalence directe en français (les « question-tags » en particulier), l'utilisation du modal anglais « would » qui équivaut à un conditionnel de politesse en français ne leur posant à l'inverse qu'une difficulté relative.

Béal, qui considère que la réalisation de la requête en anglais australien est dans une certaine mesure représentative de ce que l'on observe de manière générale en anglais, ne manque pas de noter combien les différences qu'elle observe à ce niveau peuvent être à la source de nombreux malentendus. Elle voit également dans les différentes réalisations de la requête en anglais une illustration de l'éthos de communication des pays anglophones :

*La formulation de la requête est d'ailleurs un des points les plus sensibles dans la communication entre Français et Anglo-saxons (Béal 1990). Dans la plupart des pays de langue anglaise, le respect de l'autonomie de l'interlocuteur, même dans des situations d'inégalité hiérarchique, est un des aspects de l'éthos qui se manifeste au niveau linguistique par des formulations dites "indirectes" ("if you could", "would you mind"), et par une profusion d'adoucisseurs ("just", "a bit", "when you've got a moment", question-tags), tandis que les formes plus dures et plus directes (impératif, futur — "Vous ferez..." —, formes impersonnelles — "Il faut...") sont prohibées. Ainsi qu'on l'a montré tout à l'heure, la requête peut même prendre la forme d'une question sur les désirs de l'interlocuteur ("Would you like...") ou d'une assertion sur ses désirs ("You'll want to...", Wierzbicka 1985).*

*Béal (2002b : 4)*

Au terme de ce parcours, nous constatons donc que bon nombre de chercheurs qui se sont intéressés à la réalisation de la requête en anglais concluent que la requête y est effectivement réalisée de manière plus indirecte que dans d'autres langues. Si la conclusion est valable pour les différentes variétés « régionales » de l'anglais, elle est d'autant plus vraie pour l'anglais britannique.

Ce constat est très souvent mis en relation avec l'opposition que l'on retrouve chez Brown et Levinson entre politesse positive et politesse négative, et la prédilection des Britanniques pour cette deuxième catégorie (Brown et Levinson 1989 : 245 ; Sifianou 1992). On considère donc que la Grande-Bretagne, et de surcroît l'Angleterre, est une « negatively-oriented culture » (Stewart 2005 : 117), dans laquelle l'indirection est reine et dans laquelle toute intrusion dans le territoire d'autrui est malvenue, puisqu'il est dans cette société absolument primordial de préserver son autonomie. Wierzbicka (1991, 2003) met également en avant l'importance de l'autonomie du sujet, valeur à laquelle la langue anglaise accorde d'après elle un statut particulier – si Wierzbicka souligne les différences que l'on observe entre les différents pays anglophones, elle considère néanmoins qu'il y a de ce point de vue, une grande uniformité dans la sphère anglophone (Wierzbicka 1991 : 26), et rejoint en ce sens Béal (2002b, 2010).

Il est intéressant de noter que, même au Japon, autre société caractérisée par de nombreux observateurs (Brown et Levinson entre autres) par une très forte prédilection pour la politesse négative, les interactants tendent à formuler leurs requêtes de façon plus directe lorsque le degré d'imposition de l'acte est faible, comparativement à leurs homologues britanniques (Fukushima 2000). Fukushima souligne que les Britanniques

utilisent les formes indirectes conventionnelles dans un plus grand nombre de contextes que les Japonais, les Japonais utilisant davantage les formes directes lorsque les facteurs P, D et R sont perçus comme faibles. Les Japonais utilisent donc une palette plus large de formulations. Fukushima met ce constat sur le compte des différences d'éthos communicatif observées dans les deux pays, la Grande-Bretagne relevant d'un éthos individualiste, le Japon d'un éthos collectiviste. Elle en conclut que l'on est, du point de vue de la réalisation verbale de cet acte, beaucoup plus sensible au Japon au type d'interlocuteur auquel on s'adresse<sup>150</sup>.

Bien que les formulations plus ou moins directes de la requête soient indicatives d'un certain éthos de communication, il faut se garder, comme nous le rappelle Kerbrat-Orecchioni, de faire l'amalgame entre formulation directes et formulations brutales, et entre formulations indirectes et formulations « douces » (Kerbrat-Orecchioni 2002 : 102-104).

En effet :

- 1 Les formulations directes peuvent être adoucies par divers procédés de « mitigation » (verbaux, non verbaux ou para verbaux) :  
« c'est la totalité du matériel dont est fait l'énoncé qu'il faut prendre en compte » (Kerbrat-Orecchioni 2001 : 175)
- 2 Certaines formulations indirectes peuvent être « fort autoritaires » (*Ibid.*)
- 3 Les formulations indirectes peuvent être durcies et donc du même coup rendues brutales.

Une fois cette mise en garde établie, se pose la question de la position que doit adopter l'analyste lors du traitement et de la comparaison des données recueillies dans des langues différentes : doit-il adopter un point de vue *emic* ou au contraire un point de vue *etic* (House et Kasper 1981 : 184-185, Kerbrat-Orecchioni 2001) ? Si globalement les Allemands forment leurs requêtes de manière plus directe que les Anglais, doit-on adopter un point de vue *etic* et considérer qu'ils sont moins polis que les Anglais, pour reprendre la réflexion de House et Kasper (1981), ou au contraire considérer que l'on a affaire à deux systèmes culturels organisés différemment et en conclure qu'une

---

<sup>150</sup>Ce qui fait écho à Wierzbicka (1991 : 32-37) qui affirme qu'en anglais, l'utilisation de l'impératif entre proches est quasi proscrite, en raison de l'importance que l'on accorde à l'autonomie du sujet dans le monde « anglo-saxon ».

formulation directe (en allemand) étant en équivalence fonctionnelle avec une formulation indirecte (en anglais), la formulation directe en question véhicule le même degré de politesse que la forme indirecte ? Doit-il adopter le point de vue des participants (*emic*), ou le point de vue de Sirius (cf. Kerbrat-Orecchioni) ?

La question n'est pas mince et renvoie à la difficulté de comparer des éléments appartenant à des « systèmes » culturels différents. Elle est en outre au cœur de nombreux débats qui ont été au centre des discussions de spécialistes de la politesse concernant la nécessité de distinguer entre « politesse 1 » et « politesse 2 » (Eelen : 2001, pour qui il est essentiel de se départir du modèle de Brown et Levinson), et que l'on retrouve également chez Leech 1983 (pour qui il faut distinguer entre « relative » et « absolute politeness », ou « semantic » et « pragmatic » politeness : Leech 2007), voir également Watts (2003) qui fait la distinction entre « first order » et « second order politeness ».

Ces oppositions sont en relation étroite et directe avec le fait que la politesse s'attache à la fois aux formes utilisées dans l'interaction, et relève de normes et de règles préexistant à l'interaction, tout en étant construite dans l'interaction et en résultant du contexte (Kerbrat-Orecchioni 2001).

La question à laquelle l'analyste se heurte est donc la suivante : « [...] comment respecter la spécificité de chaque ethnolecte, sans tomber dans un relativisme radical, qui frappe d'inanité toute entreprise comparative ? » (Kerbrat-Orecchioni 1994 : 122). A l'inverse comment ne pas tomber dans la caricature et la généralisation outrancière lorsqu'on essaie de déterminer l'éthos communicationnel d'une communauté linguistique, surtout lorsque la communauté en question se situe à une échelle nationale et comprend plusieurs millions de personnes ? Comme le veut l'adage que reprend Kerbrat-Orecchioni, « qui ne tente rien n'a rien » (*Ibid.*), aussi serait-il dommage de renoncer à toute tentative de description et de comparaison des différences culturelles sous prétexte que nous courons le risque de ne pas toujours en faire état de manière absolument fidèle. En outre, l'exercice comparatif n'est pas de nature purement académique : ce ne sont en effet pas uniquement les chercheurs qui se frottent à l'expérience interculturelle, mais divers individus dans leurs expériences quotidiennes – les rencontres interculturelles constituant une réalité et non une pure construction théorique, les risques de faux pas et de malentendus étant bel et bien présents dans les

situations de contact, l'on ne saurait se refuser à toute description des différences culturelles observées dans l'interaction : l'enjeu en vaut la chandelle.

Cela dit, il est important d'être prudent pour éviter de sombrer dans l'essentialisme et ne pas faire l'amalgame entre différences de culture et différences de nature. D'une part les différences que l'on observe sont en mouvement constant, ce que l'on observe dans l'interaction est, certes, dans une certaine mesure, déterminé par un éthos de communication particulier, mais l'on n'a pas pour autant affaire à des pratiques figées dans le temps et dans l'espace. D'autre part, l'on doit se garder de passer de l'observation et de la description aux jugements de valeur. Les connotations malencontreuses que véhiculent certains termes utilisés pour la description, le terme « politesse négative » par exemple, font que des observations qui devraient être des constatations objectives et neutres finissent par se transmuter en jugements de valeur, puisqu'on risque par exemple de finir par dire : les Espagnols (politesse positive) sont sympathiques et chaleureux, les Anglais (politesse négative) hypocrites et froids... et d'ériger les différences observées au niveau des codes et des normes langagières en des différences d'essence, ce que l'analyse interculturelle essaie justement de prévenir.

Il va de soi que le seul moyen de pallier ces difficultés est d'avoir un cadre méthodologique et théorique rigoureux. Le cadre que constitue l'ADI (Kerbrat-Orecchioni 2005), dans lequel les chercheurs s'attachent à décrire le discours dans son déroulement séquentiel et à analyser les actes de langage dans l'interaction tout en attribuant une place centrale aux données (naturelles et authentiques), nous paraît en ce sens tout à fait adapté. On peut regretter que les études de pragmatique contrastive n'accordent pas toutes la même importance à l'utilisation de données naturelles ni à la nécessité d'étudier les actes de langage dans le déroulement de l'interaction. Comme le note Hmed :

*Il existe à ce jour de nombreuses études comparatives portant sur différents phénomènes linguistiques et diverses cultures. [...]Cependant, il apparaît que les études contrastives portent très rarement sur le fonctionnement de l'interaction dans son intégralité. (Hmed 2009 : 164)*



## 5.2. Les différentes formulations de la requête principale

Nous allons aborder ici les différentes formulations rencontrées à la boucherie Arbury. Nous commencerons par les formulations indirectes, qui sont les plus fréquentes, avant de passer aux formulations directes. Au sein de chacune de ces deux catégories, nous les présenterons des plus aux moins fréquentes (nous reviendrons sur la fréquence des différentes formulations dans la section suivante).

Tableau 1 : Fréquence des différentes formulations de la requête principale

	Fréquence	Formulation
<i>Formulations indirectes</i>		
Question sur la possibilité	34%	Can/Could I have X
Annonce d'une acquisition future	21%	I'll have X
<i>Formulations directes</i>		
Ellipse	28%	X
Impératif	7%	Give me X Let me have X
Cas particuliers	10%	Questions sur la disponibilité du produit : do you have X ; expression d'un vouloir

On constate tout d'abord à la lecture de ces résultats que les formulations indirectes sont majoritaires ; il s'agit en outre exclusivement de formulations conventionnelles. On notera également que la palette des formulations utilisées est relativement restreinte – en comparaison avec les différents types de réalisation identifiés pour l'anglais par Blum-Kulka et al. (1989), recueillis dans des situations diverses, on est face à un paradigme beaucoup plus réduit. Cela s'explique certainement du fait que l'on a affaire avec les IC à des interactions routinières dans lesquels l'acte de requête occupe une place centrale et attendue. On observe aussi que les formulations elliptiques sont très bien représentées. Elles constituent en effet après les questions de type « can/could I have X » le type de formulation le plus utilisé.

## 5.2.1. Les formulations indirectes conventionnelles

### 1 La formulation « can/could I have X »

Interaction 17 Arbury

Co 1 : good morning madam

Cl : good morning (.) can I have two cuts of ham please

Interaction 1 Arbury

Cl 1: hi

Co : good afternoon

Cl 1 : HELLO

Co : how are you ↑

Cl 1: could I have some of your ham ↑ please

On peut faire plusieurs remarques concernant cette formulation :

1. Il s'agit d'une formulation conventionnelle. Du point de vue du sens littéral de cette formulation, on a affaire à une demande d'information ou à une demande de permission quant à la possibilité d'obtenir X.
2. L'orientation de la demande : elle est centrée sur le demandeur (sujet de l'énoncé).
3. La structure interrogative de cette demande.
4. L'utilisation de *can* (60%) ou de *could* (40%).
5. L'utilisation quasi systématique de « please » avec cette formulation (80%).

Cette formulation semble entrer dans la catégorie d'énoncés correspondant à la première catégorie de formulations indirectes permettant d'accomplir un acte directif que l'on retrouve chez Searle : « sentences concerning H's ability to perform A » (Searle 1985 : 36) ; on pourrait alors assimiler les énoncés de type « can/could I have X » à des énoncés tels que :

Can you reach the salt?

Can you pass the salt?

Could you be a little more quiet?

A la différence que l'on a affaire, avec les énoncés rencontrés dans notre corpus, à des énoncés centrés sur le demandeur. On est donc en mesure de se demander si, avec un

énoncé tel que « can I have some ham » par exemple, il s'agit d'une demande d'information (1) ou d'une demande de permission (2), autrement dit en français :

- (1) M'est-il possible d'avoir du jambon ?
- (2) M'est-il permis d'avoir du jambon ?

En 1) on a affaire à une demande qui porte sur la disponibilité du produit – notons qu'en contexte, il ne s'agit alors pas d'une vraie question puisque le produit est vraisemblablement disponible (c'est justement cet état de fait qui implique que la question sur la disponibilité du produit est une requête de produit). En 2) on a une demande de permission<sup>151</sup>. Si le sens assignable à « can/could I have X » est celui de 2), on a alors affaire avec « can » (ou « could ») à un déontique (qui fonctionne ici comme « pouvoir », au sens strict de permission, Roulet (1980 : 228), et non à un « can/could » exprimant la possibilité matérielle.

Il reste cependant impossible de déterminer si l'on a affaire à une formulation de type 1) ou de type 2). Quelle que soit la valeur littérale de ce type d'énoncés, il n'y a cependant aucune ambiguïté quant à sa valeur illocutoire. On est en outre face à une formulation d'un degré d'indirection particulièrement élevé. Cette formulation envisage en effet que la requête ne puisse être exécutée puisqu'elle véhicule implicitement la possibilité que l'allocutaire ne puisse la réaliser. Si le cas échéant la requête ne pouvait être réalisée, l'allocutaire ne perdrait pas la face, en tout cas pas dans la même mesure que si la demande avait été effectuée de manière plus directe, le fait que cette possibilité soit envisagée venant minimiser l'acte impositif<sup>152</sup>.

Notons également que lorsque « could » est utilisé, dans 40% des demandes qui relèvent de cette catégorie, la demande est alors d'un degré d'indirection plus élevé ; le désactualisateur « could » (modification interne) venant adoucir cette requête, il s'agit (par rapport à « can ») d'un processus de distanciation temporelle puisqu'en utilisant ce conditionnel le locuteur se distancie par rapport à l'ici-et-maintenant de la situation, ce qui a pour effet de réduire la menace intrinsèque de la requête.

---

<sup>151</sup> Énoncé identique à celui qu'utiliserait un enfant demandant à un parent la permission de manger une friandise : « can I have a sweet please ? ».

<sup>152</sup> Comme le note Wierzbicka (2006 : 64), concernant le sens d'énoncés identiques à ceux appartenant à la première catégorie de Searle (1985) :

« The whimperatives (“can you / could you / would you do X?” instead of “do X!” or “please do X”) [...] indicate (in contrast to the imperative) that the speaker doesn't know what the outcome of the request will be. »

## 2 La formulation conventionnelle « I'll have/take X (please) »

Interaction 3 Arbury

Cl : I'll have 3 fillet steaks please

On peut faire plusieurs remarques concernant cette formulation conventionnelle :

1. Il s'agit d'une annonce d'acquisition future.
2. L'orientation de la demande : elle est centrée sur le demandeur (sujet de l'énoncé).
3. La structure affirmative de cette demande. Il s'agit d'une assertion.
4. L'utilisation du désactualisateur *will*.
5. L'utilisation de « please » avec cette formulation (50%).

Outre la formulation indirecte de ces énoncés, et l'utilisation éventuelle du morphème de politesse « please », le modal « will » vient adoucir cette requête (modification interne). Comme avec « could », « will » s'inscrit dans un processus de distanciation et implique (si on l'oppose par exemple à un énoncé hypothétique tel que « I'm having », qui n'est pas attesté dans les corpus) que l'acquisition du produit dépend de certaines conditions (de la disponibilité du produit, du bon vouloir du commerçant...). Le locuteur envisage donc la possibilité que le produit ne lui revienne pas (I'll have X if X is available/if it's okay for me to have it...).

### 5.2.2. Les formulations directes

#### 1 Les formulations elliptiques

Interaction 5 Arbury

Cl : hello three chicken drumsticks please

Ce type de formulation est bien représenté dans le corpus Arbury puisqu'il y occupe la deuxième place.

Seul l'objet sur lequel porte la requête est mentionné dans ce type de formulation. Si les requêtes elliptiques sont généralement placées dans la catégorie des formulations directes (Blum-Kulka et al 1989 : 279, Aijmer 1996 : 183, Dumas 2003), il est

cependant impossible dans le cas des énoncés que nous avons ici de reconstituer avec certitude la partie élidée. Il pourrait s'agir d'un impératif (« give me ») mais également d'une formulation indirecte de type (« could I have X »), ou d'une annonce d'acquisition future (« I'll have X »). Rien dans la structure formelle de l'énoncé ne nous permet de déterminer de quel type il s'agit<sup>153</sup>.

Du point de vue de leur utilisation dans le contexte des IC :

*« cette tournure doit-elle être considérée comme 'brutale', ou tout au contraire comme une sorte de politesse, dans la mesure où l'ellipse est un facteur d'économie temporelle (application du 'principe de célérité'), donc de ménagement du territoire d'autrui [...] » (Kerbrat-Orecchioni 2005 : 251)*

Cette tournure étant relativement fréquente dans notre corpus, on pourrait difficilement considérer qu'il s'agit d'une tournure impolie. On pourrait tout au plus considérer qu'il s'agit d'une tournure apolie. Notons en outre que le morphème de politesse « please » apparaît dans pas moins de 80% des requêtes formulées de cette manière. Notons aussi que, parce qu'il n'y a pas de verbe dans ce type d'énoncés, il est tout à fait impossible d'avoir un désactualisateur modal ou temporel<sup>154</sup>. Dans le contexte des IC, cette formulation n'a donc rien de brutal.

## 2 L'impératif

Notons tout d'abord leur très faible fréquence puisque seuls deux énoncés du corpus Arbury entrent dans cette catégorie. Comme on le sait, ces formulations appartiennent dans le modèle de Brown et Levinson à la catégorie *bald on record* – l'impératif est en effet le mode direct par excellence puisqu'il n'y a alors pas de décalage entre le contenu propositionnel de l'énoncé et sa valeur illocutoire. Etant donné que cette catégorie est la plus directe, les formulations de ce type peuvent potentiellement apparaître brutales. Le

---

<sup>153</sup> Notons que chez Brown et Levinson (1989 : 111), l'ellipse peut constituer une stratégie de politesse positive :

« Because of the reliance on shared mutual knowledge to make ellipsis comprehensible, there is an inevitable association between the use of ellipsis and the existence of in-group shared knowledge [...] It is perhaps for this reason that the use of ellipsis and contraction is associated with positive politeness ».

Rappelons que le sens attribué à la notion de politesse positive chez Brown et Levinson diffère de celui de Kerbrat-Orecchioni. Voir Kerbrat-Orecchioni (1994, 2002, 2009) sur les aménagements nécessaires pour rendre le modèle de Brown et Levinson opératoire.

<sup>154</sup> Comme avec tout autre type de formulation, l'emballage prosodique et mimo-gestuel, ainsi que les marques d'hésitation (« um »), peuvent également venir adoucir la demande.

fait qu'elles soient rarement utilisées pour les requêtes de produit présentes dans le corpus signale par ailleurs que, bien qu'elle soit attendue, la requête de produit formulée de manière directe est envisagée comme menaçante.

L'impératif apparaît dans les deux énoncés suivants :

(1) give us two pounds of Newmarket sausages then mate

(2) let me have a kilo

Concernant (1), on notera qu'il s'agit d'une assertion orientée vers l'allocutaire, le fait qu'elle soit centrée sur A rendant la demande d'autant plus coercitive (c'est une des rares occurrences d'une requête de produit formulée sous la forme d'une demande orientée vers A dans le corpus). On peut cependant difficilement voir dans cette demande une formulation brutale et impolie, et ceci pour trois raisons :

1. la requête est préfacée par un échange de type question-réponse :

Interaction 32 Arbury

Cl : what sausages have you got ↑

Co 1 : we've got the vinery the herby ones the Newmarket which are

Cl : =give us two pounds of the Newmarket then mate

2. l'utilisation de l'appellatif « mate »

3. l'utilisation du pronom « us »

3 Nous aborderons l'organisation séquentielle de la requête et nous nous pencherons ultérieurement sur le fait qu'elle est co-construite de façon plus détaillée. Notons cependant dès maintenant, en ce qui concerne cette requête, qu'elle est précédée d'un échange de type question-réponse, d'une question de Cl portant sur le type de produits disponibles (ou plus précisément de saucisses), suivie d'une réponse de Co qui se lance dans une énumération, énumération à laquelle Cl met un terme en formulant sa requête avant même que Co n'ait fini de passer en revue l'ensemble des produits disponibles. En formulant la requête de produit, Cl met un terme à l'effort que constitue pour Co l'énumération de ses produits, Cl se montre donc coopératif puisqu'il limite l'effort que Co doit fournir. L'interruption de Cl a donc un effet bénéfique sur la face négative de Co, puisqu'elle met un terme à une activité coûteuse pour ce dernier.

- 4 Nous avons déjà évoqué l'utilisation de « mate » dans les chapitres portant sur les séquences encadrantes. En utilisant cette FNA, qui constitue un marqueur de politesse positive, le locuteur souligne la nature proche de la relation. L'utilisation de cette FNA constitue donc un moyen d'adoucir le FTA.
- 5 L'utilisation du pronom « us » : elle constitue ici un éniage de personne (voir Kerbrat-Orecchioni 1986 : 107, 1999 : 62-66, sur cette notion) puisque le pronom de première personne du pluriel est utilisé à la place d'un pronom première personne du singulier.

Comme le signale Sifianou (2000 : 105), cette utilisation de la 1<sup>ère</sup> personne du pluriel du pronom objet n'est pas rare dans les énoncés de requête (*give us a call, give us a kiss*<sup>155</sup>), nous la retrouverons d'ailleurs dans une des requêtes subordonnées que nous traiterons dans le chapitre suivant.

Interrogés sur cette utilisation de la première personne du pluriel, qui peut paraître surprenante pour un francophone, voire pour un anglophone non britannique, certains amis britanniques nous ont confirmé qu'ils utilisaient effectivement cette stratégie mais uniquement avec des proches ou des intimes, dans la mesure où elle apporte à l'énoncé un tour affectif et ludique.

Un ami nous a également dit que ses parents (qu'il définit comme « middle class ») lui interdisaient, enfant, d'utiliser cette expression parce qu'elle a d'après lui une connotation « working class ». Quelle que soit sa valeur sociolinguistique, il ne fait aucun doute que son utilisation vient adoucir la demande.

Une fois la place de la demande dans la séquence transactionnelle prise en compte, une fois la valeur des TA identifiée (pronom objet « us » et la FNA « mate ») il apparaît clairement que l'énoncé « give us two pounds of Newmarket sausages then mate », dans lequel on observe un impératif est très loin de constituer un énoncé brutal.

---

<sup>155</sup> Comme dans la chanson du groupe Pulp: « Something changed » :

Why did I write this song on that one day ?  
Why did you touch my hand and softly say:  
« Stop asking questions that don't matter anyway.  
Just give **us** a kiss to celebrate here today. »

Considérons maintenant le deuxième énoncé dans lequel apparaît également un impératif :

(2) Let me have a kilo

Deux choses sont ici à prendre en compte dans cet énoncé : 1) la place de l'énoncé, 2) la structure « let me have X » :

6 Comme avec l'exemple précédent, l'énoncé de requête apparaît à la fin d'une séquence de type question-réponse portant sur le type de produit disponible, qu'il vient clore :

Interaction 6 Arbury

Co 1 : we have no beef with bones in

Co 2 : we could do you a [inaudible]

((5 s))

Cl : yes. how much would it be for that one ↑

Co 1 : for the T bone ↑

Cl : mmm

Co 1 : it's::

Cl : how much is it a pound

Co 1 : a kilo it's 11.99 so I'll tell you what this whole piece would be ((met le morceau de viande sur la balance)) 43 pounds for the whole piece

Sifflet de la cliente

Co 1 : yeah

Cl : let me have a kilo

7 la structure « let me have » :

nous avons ici affaire à une structure syntaxique différente de celle que l'on avait dans l'énoncé précédent ( « Give us two pounds ») puisqu'il s'agit avec cette construction en « let » d'un impératif périphrastique (Aijmer 1996, Kohnen 2004). Puisque l'impératif porte sur le verbe de permission « let », l'on peut considérer cette structure comme une structure « directive indirecte » (Kohnen 2004). On peut donc paraphraser l'énoncé rencontré comme suit : *permettez-moi d'en avoir un kilo*, énoncé dont on voit bien ce qu'il a de moins direct qu'un énoncé du type : *donnez m'en un kilo*. D'après Aijmer (1996 : 163) et Kohnen (2004), cette formulation constitue une demande de permission et donc une manière indirecte de formuler une requête. Elle est d'après eux, du point de vue de son traitement dans l'échange, comparable à des formulations telles que (*can you, would you, could I*), ils la rangent d'ailleurs dans la catégorie des formulations

indirectes de la requête<sup>156</sup>. Si l'on peut difficilement considérer qu'il s'agisse, dans les IC, d'un moyen conventionnel de réaliser une requête de produit, on n'a pas affaire ici à un énoncé brutal.

### 5.3. Les modifications « externes »

Excepté l'utilisation de « please », que nous aborderons dans la section suivante, elles sont très rares dans le corpus. Les rares énoncés pouvant entrer dans cette catégorie apparaissent dans les deux interactions suivantes :

Interaction 7Arbury

Cl : hello (.) can I have 3 more lamb chops please (.) I've got more people for tea (..) I was only in here yesterday (.) not too thick a ones please

L'on a affaire avec les deux énoncés ci-dessus à des justifications, la cliente expliquant le fait qu'elle soit à nouveau présente dans la boucherie (dans laquelle elle était déjà la veille).

Dans l'interaction suivante :

Interaction 23Arbury

Co 1 : and what can we get you this afternoon madam ↑  
Cl : I think I'll have some pork

L'acte directeur est précédé de « I think » qui présente la demande comme étant subjective et signale une sorte d'hésitation de la cliente. Le cadrage particulier dans lequel « I think » place la demande en réduit le caractère impositif et constitue un moyen d'adoucir la demande.

De manière générale, il n'y a rien d'étonnant à ce que les modifications externes soient rares dans les IC. En effet, comme l'ont signalé d'autres chercheurs, les modifications externes sont réservées aux requêtes « non standard » (Barron 2008) ; autrement dit, lorsque la requête ne constitue pas un acte routinier et attendu.

---

<sup>156</sup> A titre indicatif, cette formulation n'apparaît pas dans l'inventaire des formules indirectes conventionnelles de Blum-Kulka et al. (1989).

### 5.3.1. Le morphème de politesse « please »

Comme nous l'avons vu précédemment, « please » constitue dans certains énoncés un marqueur de dérivation illocutoire : la présence du morphème « please » dans un énoncé tel que « can you please pass the salt » empêchant une interprétation littérale de l'énoncé (il ne peut alors s'agir d'une vraie question sur la capacité de A à exécuter l'acte en question, une demande de dire, mais bien d'une requête, une demande de faire). Le morphème « please » (ou « s'il vous plaît ») possède donc deux valeurs pragmatiques : 1) une valeur de confirmation de la demande (en tant que marqueur de dérivation illocutoire, il lève toute ambiguïté quant à sa valeur) ; 2) une valeur d'adoucissement de la demande.

On a donc affaire avec « please » (ou « s'il vous plaît » en français, il n'y a pas à ce niveau de différence entre les morphèmes des deux langues) à un morphème ambigu. S'il place la requête sous l'égide du bon vouloir du destinataire, conformément à sa valeur d'origine :

*« sa valeur peut aujourd'hui être ambiguë, puisque dans bien des cas il confirme une requête en même temps qu'il cherche à l'adoucir : Tu éteins s'il te plaît ? » (Kerbrat-Orecchioni 2001 : 104)*

Comme le montre Aijmer (1996 : 166), « please » est en anglais très souvent utilisé avec des requêtes routinières formulées à l'impératif (énoncés qui ne nécessitent donc pas que leur valeur illocutoire soit explicitée). Son utilisation est alors très ambiguë puisque, comme dans l'exemple ci-dessus, il semble confirmer la requête (ce qui n'est pas nécessaire avec ce type de formulation) tout en l'atténuant.

Il peut en fait dans certains cas avoir la valeur d'un durcisseur, comme dans les énoncés suivants proposés par Aijmer (1996 : 168) dans lesquels son utilisation vient renforcer la critique émise par les locuteurs et leur permet de souligner leur mécontentement :

« please have the manners to let me finish »  
« oh please don't give us any more quotations »

Ou dans un énoncé tel que le suivant :

« can we please have toilet paper » (note manuscrite vue dans les toilettes d'une résidence universitaire britannique)

Soulignons qu'on a affaire ici à un type de requêtes particulières puisqu'il s'agit de requêtes de ne plus faire quelque chose, ou de faire quelque chose qui aurait dû être fait (la requête est donc ici *post-event*, ou *post non-event*, d'où sa valeur de reproche). La

place de « please » dans l'énoncé est aussi significative (de manière schématique, « can we please have toilet paper » est marqué (reproche), tandis que « can we have toilet paper please » est neutre) ; à l'oral, l'emballage prosodique est également en adéquation avec la valeur de reproche : l'allongement de la voyelle signale que l'énoncé est marqué.

Si « please » n'adoucit pas toujours la requête, c'est néanmoins un des marqueurs que l'on associe avec la politesse routinière, et que l'on rencontre dans des situations ordinaires et répétitives<sup>157</sup>. Dans ces situations, il a pour valeur d'adoucir la demande et de la rendre conformes aux normes et attentes des participants. Certains chercheurs (House 1989, Barron 2008) opposent en fait les requêtes « standard » aux requêtes « non standard », « please » constituant schématiquement un moyen d'adoucir la requête uniquement lorsqu'on a affaire à une requête standard, et un moyen de la durcir lorsqu'il s'agit d'une requête non standard. La difficulté tient alors à distinguer entre ce qui constitue une requête standard et non standard qui se trouvent aux extrémités d'un même continuum : les requêtes standard renvoient à des situations dans lesquelles l'obligation d'exécuter la requête est assez élevée, mais dans lesquelles la requête ne constitue pas une grande imposition. Il s'agit en outre de requêtes pour lesquelles le demandeur est tout à fait en droit de formuler sa demande. Les requêtes non standard se caractérisent au contraire par leur aspect exceptionnel et inattendu.

Bien que la notion de bon vouloir qu'il véhicule ne semble pas forcément activée lors de son utilisation en contexte, ce qui peut qu'on puisse être tenté de ne retenir de ce marqueur que sa valeur de dérivateur illocutoire (voir Wichman 2004), il serait malvenu d'y voir un pur marqueur de dérivation illocutoire. C'est bien parce qu'il est avant tout un marqueur de politesse qu'il active par inférence la valeur de requête de certains énoncés. Son omission peut en outre rendre une demande brutale. Dans le cas des demandes de permission il n'est par exemple pas rare d'entendre des parents « reprendre » leurs enfants quand ces derniers omettent de l'utiliser (échanges du type : can I have X → PLEASE → can I have X please),

---

<sup>157</sup> On l'associe en anglais à un comportement poli par excellence (cf. les fameux 'Ps and Qs' – *pleases* and *thank yous* – dont l'utilisation constitue l'une des premières règles de politesse inculquées aux enfants, tout comme en français l'utilisation des « mots magiques », qui « ne coûtent rien mais font drôlement plaisir » (si l'on en croit babyfrance.com).

### 5.3.2. « please » dans les requêtes principales du produit

Le morphème de politesse apparaît dans 59% des requêtes tout type de formulation confondu, et dans 56% des requêtes dans lesquelles on trouve une formule indirecte conventionnelle. Il apparaît dans 80% des requêtes dans lesquelles la requête est formulée par le biais de « can/could I have X », dans 50% de celles qui sont formulées en « I'll have/take X » et dans 80% de celles pour lesquelles on a affaire à une formulation elliptique.

Il n'est jamais utilisé lorsque l'impératif est employé, ce qui est rare. Comme nous l'avons vu combiné avec l'impératif, il pourrait en fait être perçu comme un durcissement de la requête et non comme un moyen de l'adoucir, il est donc peu surprenant qu'il ne soit pas alors utilisé. Il n'est pas utilisé non plus lorsque la requête est formulée sous forme de question portant sur la disponibilité (cas de figure sur lequel nous reviendrons ultérieurement), ce qui nous indique que ces questions doivent être traitées comme des demandes de dire plutôt que comme des demandes de faire.

## Conclusion sur la formulation des requêtes de produit dans le corpus britannique

L'analyse de la formulation de la requête nous a montré qu'elle était à la boucherie Arbury systématiquement adoucie. Bien qu'elle soit attendue, la requête conserve, dans ce contexte particulier que constituent les IC britanniques, le caractère menaçant intrinsèque à cet acte. Du point de vue des stratégies utilisées pour adoucir les demandes, l'utilisation des formulations de type conventionnellement indirectes constitue la stratégie la plus utilisée. Retenons que les formulations de type assertion d'un désir ou d'un vouloir sont très rares dans ce corpus (une seule occurrence sur laquelle nous reviendrons lors de la comparaison avec les formulations françaises). Du point de vue de l'orientation de la requête, on peut aussi noter que les requêtes orientées vers A sont quasi inexistantes (deux occurrences seulement dans le corpus, il s'agit des deux formulations directes).

L'analyse des formulations directes en question a en outre montré qu'en dépit de l'utilisation de l'impératif, on n'avait pas affaire avec ces énoncés à des formulations

brutales. Nous avons vu que les modifications externes autres que le morphème « please » (explications, justifications) étaient rares mais néanmoins attestées.

On notera pour finir qu'il n'y a pas en ce qui concerne les requêtes de produit de ce corpus de requêtes durcies.

#### 5.4. La réalisation de la requête principale dans la séquence

Nous avons dans la section précédente considéré la formulation du « head act », sans tenir compte de la place qu'il occupait dans le déroulement de la séquence transactionnelle. Nous allons maintenant examiner les différents schémas séquentiels dans lesquels les énoncés en question apparaissent. L'analyse séquentielle nous permettra de prendre en compte la nature co-construite de la requête, et de déterminer s'il y a une corrélation entre les différents types de formulation rencontrés et les différentes structures séquentielles. Notre objectif est donc de problématiser le rapport entre la formulation de l'acte directeur et la structure séquentielle dans laquelle il se trouve. Nous avons vu précédemment que les rares formulations directes rencontrées apparaissaient systématiquement après un échange dans lequel se trouvait une question visant à définir le produit, nous avons considéré que cela contribuait à créer en amont un cadre interactionnel rendant l'utilisation de l'impératif moins brutale qu'elle ne l'aurait été si la requête n'avait pas été précédé d'une question, voire de plusieurs.

De manière schématique, on distingue du point de vue des schémas séquentiels les cas de figure suivants :

- 1 Co ne sollicite pas explicitement la requête (la requête est alors initiée par CI après l'échange de salutations). Ce cas de figure apparaît dans 59% des séquences transactionnelles.
- 2 Co sollicite explicitement la requête après la séquence d'ouverture (la requête du produit par CI apparaît dans le tour suivant et constitue alors une intervention réactive). Ce cas de figure apparaît dans 31% des séquences transactionnelles.

- 3 La requête est précédée d'une ou plusieurs questions de CI (disponibilité du produit), qui peuvent être précédées d'une sollicitation de la requête, ces questions ont valeur de pré-requête. Ce cas de figure apparaît dans 10% des séquences transactionnelles.

#### 5.4.1. Cas de figure 1, Co ne sollicite pas la requête

L'acte de requête est assignable à un énoncé qui ne répond pas à une sollicitation explicite de Co et se trouve en début d'interaction – par « sollicitation explicite » nous entendons une sollicitation qui passe par l'utilisation d'une formule de type (« what can I do for you », « how can I help you » etc).

- 1 Dans la majorité des cas, la requête apparaît après l'échange de salutations dans le même tour que la salutation réactive de CI (la requête de CI constitue alors un acte initiatif) :

Interaction 7 Arbury

Co 1 : good afternoon

CI : hello (.) can I have 3 more lamb chops please (.) I've got more people for tea (..) I was only in here yesterday (.) not too thick a ones please

Interaction 17 Arbury

Co 1 : good morning madam

CI : good morning (.) can I have two cuts of ham please

- 2 Elle peut également apparaître dans le deuxième tour, sans être précédée d'une salutation :

Interaction 26 Arbury

Co : good Afternoon madam

CI : =can I have half a pound of chipolatas please

Nous avons vu lorsque nous avons traité les séquences d'ouverture que la salutation formulée de cette manière pouvait implicitement se charger d'une valeur de sollicitation de la requête (amalgame pragmatique) – lorsque ce cas de figure se produit, la requête de CI constitue un acte réactif.

- 3 La demande peut également apparaître après la question sur la santé lorsque cette dernière est présente dans la séquence d'ouverture :

Interaction 1 Arbury  
Cl 1: hi  
Co : good afternoon  
Cl 1: HELLO  
Co : how are you ↑  
Cl 1: could I have some of your ham ↑ please

#### 5.4.2. Cas de figure 2, Co sollicite la requête :

La sollicitation explicite de la requête se produit après l'échange de salutations. On a alors affaire à un échange complet (sollicitation de la requête par Co→formulation de la requête par Cl), la requête de Cl est alors un acte réactif :

Interaction 22 Arbury  
Co : what can we do for you ↑  
((11 s))  
Cl : sausages I'll have 2 pounds please

Du point de vue de la répartition des tâches, la requête étant attendue dans ce contexte, et Co étant le « maître du script », on peut considérer qu'en sollicitant la requête, Co prend les devants et se présente alors comme un commerçant avenant et prévenant. C'est un moyen pour Co de « préparer le terrain » pour Cl qui peut alors formuler sa requête sans avoir à prendre l'initiative de l'échange. On peut donc voir la sollicitation comme un moyen mis en œuvre par Co permettant de créer un cadre séquentiel qui réduit le caractère coercitif de la requête en amont puisqu'en invitant le client à formuler sa requête, il réduit le caractère menaçant de cet acte avant même qu'il ne soit réalisé.

*L'intervention initiative : la formulation de la sollicitation de la requête*

On distingue trois types de formulations de la sollicitation de la requête de produit :

- 1 Une première catégorie – la plus représentée, elle apparaît dans 44,5% des énoncés à valeur de sollicitation :

what can I/we do for you (today) (sir/madam)

Interaction 3 Arbury

Co : what can I do for you

Cl : I'll have 3 fillet steaks please

Co : certainly ((il coupe un premier steak)) the same thing ↑

Cl : that's lovely thank you

2 Une deuxième catégorie (33,5%) :

what can we get you

Interaction 10 Arbury

Co : HELLO ((adressé à l'enfant)) what can we get you ↑

Cl : ooh (...) I think she wants a bit of steak

Co : what sort of steak would you like madam ↑

3 Une troisième catégorie (11%) :

how can I help you

Interaction 16 Arbury

Co 2 : how can I help you ↑

Cl 1 : a pound of chipolatas please

4 une quatrième catégorie (11%) :

what are you after

Interaction 32 Arbury

Co 1 : what are you after today ↑

Cl : what sausages have you got ↑

Co 1 : we've got the vinery the herby ones the Newmarket which are

Cl : =give us two pounds of the Newmarket then mate

Ces demandes sont toutes formulées sous forme de question et donnent toutes lieu à une requête de produit dans le tour suivant du client, ou comme dans l'interaction ci-dessus à une question, lorsque Cl a besoin d'une information supplémentaire pour faire son choix.

Une première remarque s'impose quant aux différentes formulations de la sollicitation de la requête : *l'utilisation de la première personne du pluriel* à la place de la première personne du singulier (que l'on retrouve dans la première et la deuxième catégories) :

what can *we* do for you (today) (sir/madam)

what can *we* get you

Il est significatif que même lorsque le commerçant est seul à servir le client, il utilise le pluriel. Deux hypothèses permettent d'expliquer cette utilisation de la première personne du pluriel. Première hypothèse, il s'agirait d'une stratégie d'inclusion, d'un « nousioement » (Kerbrat-Orecchioni 1992 : 209) permettant à L de souligner que A et lui-même sont engagés dans une activité commune, et faire ainsi comme s'ils avaient le même rôle et partageaient les mêmes buts et les mêmes motifs (le choix du pronom mettant en avant l'aspect co-construit de la requête). Deuxième hypothèse, on a affaire à un « nous » institutionnel, l'utilisation du pluriel permettant au commerçant de s'adresser à son interlocuteur non pas en son nom personnel mais au nom de l'institution pour laquelle il travaille, cette stratégie lui permettant donc de mettre en avant son rôle de commerçant.

Si la deuxième hypothèse nous paraît plus plausible, il ne semble cependant pas impossible d'envisager que les différentes valeurs envisagées par l'une et l'autre de ces hypothèses soient conjointement activées.

Notons ensuite le contenu propositionnel de ces demandes. Si les clients enchaînent inmanquablement sur une requête de produit (ou sur une question sur la disponibilité d'un produit), ces questions restent néanmoins très « évatives », du point de vue de leur sens littéral. Seules « what can we get you » et « what are you after », qui sont les formules les moins utilisées, font explicitement référence à l'obtention d'un produit. Aucune mention explicite à l'échange d'un produit n'apparaît en revanche dans les deux autres types d'énoncés (« what can I/we do for you », « how can I help you », utilisées dans 78% des cas).

Ces deux formules suggèrent que toutes les demandes, même celles qui n'ont pas directement trait à l'obtention d'un produit, sont bienvenues. Ces demandes se présentent comme des offres de service et non comme des questions portant sur le produit que le client veut acquérir. Elles laissent donc envisager que ce que Co a à apporter à l'échange ne se limite pas à simplement fournir un produit à Cl mais à lui fournir un véritable service voire même de l'aide. Ces formulations apportent donc un cadrage particulier à l'interaction.

Excepté la quatrième catégorie (« what are you after »), il est également intéressant de noter que ces questions sont toutes orientées vers le locuteur (qui correspond au sujet grammatical de l'énoncé). Il n'y a par exemple aucune demande du type : « what would you like » voire « what do you want » (demande orientée vers A et faisant référence à

l'obtention d'un produit) et qui amènerait Cl à formuler sa demande sur le mode de l'expression d'un vouloir (« I'd like X »). Du point de vue de la manière d'envisager l'acte de requête, il semble en fait qu'il y ait une corrélation entre la façon dont sont formulées ces questions et ce que l'on observe concernant les formulations de la requête, en particulier le fait que la requête est très souvent formulée sous la forme d'une question centrée sur L, ce qui rend la requête beaucoup moins « directe » qu'une assertion centrée sur L. En posant la question par le biais d'un énoncé tel que « can I help you », Co laisse la possibilité à Cl de formuler sa demande par le biais d'une question de type « can/could I have X », évitant ainsi d'amener Cl à produire un énoncé tel que « I would like X » qui semble en rupture avec le système des préférences relatif à la culture anglaise.

#### 5.4.3. Cas de figure 3 : la requête est précédée d'une ou plusieurs questions de Cl à valeur de pré-requête

Bien que très peu représenté, il nous a paru utile d'inclure ce schéma séquentiel dans l'analyse puisqu'il illustre l'aspect co-construit de la requête qu'il nous semblait nécessaire d'aborder dans ce chapitre.

Comme le souligne Fillietaz (2009 : 78), la mise en relation des dimensions discursives et interactionnelles et des dimensions praxéologiques et situationnelles amène l'analyste à accorder moins d'importance au « head act » et davantage à sa réalisation séquentielle. La requête n'est pas alors conçue comme l'acte qu'un locuteur, L, tente d'amener un allocataire, A, à exécuter, mais comme une *activité commune* à laquelle locuteur et allocataire se livrent conjointement. Pour reprendre la terminologie et la réflexion de Fillietaz, les interactants n'ont pas forcément les mêmes « buts », ils peuvent en effet avoir des « motifs » et des « raisons d'agir » différentes (Co veut peut-être se débarrasser d'un produit qu'il a des difficultés à vendre ou écouler les produits les plus chers ; tandis que Cl, à l'inverse recherche le meilleur rapport qualité-prix) ; en revanche, « l'enjeu<sup>158</sup> » reste le même pour les interactants (en dépit de leurs rôles

---

<sup>158</sup> « [...] l'enjeu désigne pour nous la finalité de l'action conjointe telle qu'elle est collectivement et intersubjectivement partagée par les partenaires de l'interaction ; il est en lien étroit avec la question 'Qu'est-ce que nous faisons ensemble ?' » (Fillietaz 2009 : 88).

différents). La requête de service ou de produit est donc abordée de la manière suivante :

*Toute interaction de service en site commercial comporte en effet nécessairement une étape durant laquelle le client cherche à rendre manifeste l'objet de la transaction. C'est cette activité langagière que nous désignons ici comme la requête. Ainsi conçue, cette unité se distingue d'une catégorie illocutoire assignée à un énoncé isolé et elle renvoie au contraire à une entité discursive complexe, comportant à la fois des dimensions sémiotiques, praxéologiques et conceptuelles [...].*

Afin d'illustrer combien dans le contexte des IC la requête relève d'une *co-construction dialogique*, et afin de montrer l'importance de la prise en compte du traitement séquentiel de cet acte, nous allons nous pencher sur deux séquences transactionnelles dans lesquelles la requête est réalisée sous forme de question. Nous verrons qu'il est parfois difficile d'assigner l'acte de requête à un seul énoncé, ce qui, du point de vue de l'aspect menaçant de cet acte pour les faces des participants, semble avoir pour effet de rendre l'aspect coercitif de cet acte plus diffus.

Notons cependant que ce cas de figure est rare et que dans la grande majorité des cas, la requête est clairement assignable à un seul énoncé (qui constitue alors le « head act »).

Observons l'interaction suivante :

Interaction 12 Arbury

Cl 1 : do you have that smoked ham I had the other day ↑

Co 1 : certainly I've just done some so I'll do that straight away ((long silence, 21 secondes)) that's um thank you bye bye ((à un autre client servi par Co 3)) that's 4.32

Cl 1 : thank you

La question sur la disponibilité du produit est ici clairement interprétée comme une requête de produit par Co, elle n'est d'ailleurs suivie d'aucune question et Co ne demande aucune confirmation avant de réaliser la requête en question. Si le « head act » peut *a posteriori* être attribué à l'énoncé de Cl : « do you have that smoked ham I had the other day », on pourrait aussi considérer que c'est Co dans le tour suivant (« certainly I've just done some so I'll do that straight away ») qui transmute ce qui n'était ni plus ni moins qu'une demande d'information en requête, cet énoncé ayant valeur d'accusé de réception et de confirmation de la requête.

Comme le note Kerbrat-Orecchioni (2005 : 252), il est rare que les questions sur la disponibilité se chargent à elles seules de la valeur de requête, elles ont en effet le plus souvent valeur de pré-requête :

*On dira donc que la tournure « Vous avez X ? » est une pré-requête qui peut dans certains cas fonctionner, par une sorte de processus d'écroulement, comme une requête indirecte, les facteurs interprétatifs pertinents étant la formulation de l'énoncé (plus la question est élaborée [...] et plus elle conserve sa valeur de question), la nature du site, ainsi que le degré de précision de l'énoncé.*

Or ici c'est bien le cas, la question de Cl est immédiatement interprétée par Co comme une requête. On est donc *a posteriori* amené à considérer (une fois l'intervention réactive de Co prise en compte) que la question de Cl constitue l'acte directeur. Notons du point de vue de la formulation de la question qu'elle n'est pas adoucie – aucun procédé d'atténuation n'est ici présent (« would you have », « do you happen to have », « do you have X by any chance », « I was wondering if you had »).

Il serait cependant erroné de considérer que l'on a affaire à une formulation brutale et impolie. La demande de dire ne nécessite pas en effet d'être adoucie dans la même mesure que la demande de faire.

On a dans l'interaction suivante un autre exemple dans lequel la requête est réalisée de manière similaire :

#### Interaction 4

Cl : good afternoon

Co 1 : have you come for the free range chicken fill ↑

Cl : have you got any ↑

Co 1 : yes we DO (.) how many would you like ↑

Cl : just the one please

Co 1 : yeah that's no problem

Co 1 : now do you want a smaller one or a larger one

Cl : a medium one ((rires))

[okay

Co 1 : well they go from nearly 14 pounds down to just over 8 pounds there's one there for 9.52 that's most probably the middle one

Cl : that sounds about right

Co 1 : super

C'est Co dans le deuxième tour de la séquence d'ouverture qui introduit une référence au produit qui va faire l'objet de la transaction, ce qui est en fait assez atypique. C'est en effet dans la grande majorité des cas Cl qui se charge d'indiquer quel produit va

transiter entre lui-même et Co, cette tâche incombant généralement au demandeur<sup>159</sup>. L'énoncé de Co qui apparaît en T2, et constitue une intervention réactive à la salutation initiée par Cl, remplit une des fonctions de la salutation : la reconnaissance (cf. chapitre 3). Notons cependant que, par rapport à une salutation usuelle qui exprimerait une reconnaissance de Cl au sens large du terme (« je suis prêt à interagir avec vous »), l'énoncé de Co apporte un surplus de reconnaissance de Cl puisque Co est à même de deviner quel produit désire ce dernier. Cet énoncé a également une valeur ludique (on pourrait le traduire en français par : « vous êtes venue faire le plein de poulet ? »).

La motivation interpersonnelle de cet énoncé est donc élevée. Il signale la reconnaissance de l'interlocuteur tandis que son aspect ludique signale que la relation entre le commerçant et le client se caractérise par une certaine proximité. Cet énoncé comporte une troisième fonction puisqu'il permet à Co d'introduire une référence au produit qui va constituer l'objet de la transaction. On peut donc y voir une sorte d'amalgame puisqu'il combine une fonction interpersonnelle et une fonction transactionnelle, stratégie qui révèle par ailleurs une certaine habileté de la part de Co.

Le référent ayant été introduit, la cliente s'enquiert de la disponibilité du produit (« have you got any »), cette question sur la disponibilité du produit est immédiatement traitée par Co comme une requête du produit et Co enchaîne avec une question sur la quantité désirée (« how many would you like »). Celle-ci ratifie dans un premier temps la requête (elle implique que Co a pris note du fait que Cl désire le produit en question), et permet en outre à Co d'obtenir l'information nécessaire afin de réaliser la requête convenablement :

*[...] il est rare que l'enchaînement se fasse directement sur cette requête qui en tant que telle est le plus souvent insuffisamment précise, son accomplissement nécessitant de la part de Co des compléments d'information. (Kerbrat-Orecchioni 2005 : 253).*

Du point de vue de la place du « head act » (acte directeur), on est bien à mal ici de déterminer où il se situe dans la séquence et à quel énoncé l'assigner :

L'acte directeur se trouve-t-il dans l'énoncé de Cl dans l'échange suivant ?

---

<sup>159</sup> Comme le souligne Hmed (2000 : 178) reprenant la notion d'accessibilité de la requête introduite par Widdowson et reprise par Anderson, Aston et Tucker (1988), Cl doit « pour rendre sa requête, satisfaire à deux exigences énonciatives: 1) expliciter le référent; 2) produire un énoncé qui puisse être interprété comme étant une requête. »

Co 1 : have you come for the free range chicken fill ↑  
Cl : have you got any ↑

On aurait pu en effet jusque-là considérer que la cliente était simplement intéressée de savoir si le boucher disposait du produit en question, sans nécessairement vouloir l'acquérir, étant donné que c'est Co qui a introduit une référence au produit.

Ou bien dans l'échange qui suit ?

Co 1 : yes we DO (.) how many would you like ↑  
Cl : just the one please

Mais n'est-il pas déjà établi que Cl désire le produit, ne sommes-nous pas déjà dans la phase postérieure à l'acte directeur ?

Du point de vue de la politesse, il est normal que la question sur la disponibilité du produit ne soit pas adoucie puisqu'il s'agit d'une vraie question.

Du point de vue de la relation interpersonnelle, nous voyons que l'aspect co-construit est important puisqu'il semble bien qu'il ait une incidence sur le degré d'imposition de l'AL voire sur la nature même de cet AL – l'aspect directif de la requête semble en effet s'estomper lorsque cette dernière s'effectue sur plusieurs tours : on n'a plus alors affaire à une instance à laquelle revient le pouvoir de décision (Cl) d'un côté, et une entité exécutrice qui se doit d'obéir et réaliser la requête (Co), mais à deux interactants qui contribuent à une tâche commune. Il semble que l'on puisse postuler que plus le degré de co-construction est élevé, plus les interactants sont concentrés sur cette tâche commune, moins la nécessité d'adoucir la demande est grande.

D'un point de vue méthodologique ce constat est important, puisque cela veut dire qu'afin d'évaluer le degré de politesse présent dans la formulation de la requête, nous devons nous efforcer de prendre en compte le contexte discursif dans lequel elle apparaît : il serait en effet ici erroné de considérer que parce qu'il n'y a pas de marqueur de politesse la demande est formulée de façon brutale.

Si du point de vue du traitement de la requête, et du point de vue du degré de politesse que véhiculent les différentes réalisations, il est important de prendre en compte son

aspect co-construit, rappelons cependant qu'elle n'est que très rarement réalisée sous forme de question portant sur la disponibilité.

## 5.5. Corrélation entre les formulations de la requête principale et l'organisation séquentielle

Nous avons vu dans la section précédente que la requête de produit pouvait s'inscrire dans trois schémas séquentiels différents. Ce constat soulève la question de la corrélation entre les formulations sélectionnées par les locuteurs et le schéma séquentiel dans lequel se déroule l'acte de langage : les différentes formulations observées sont-elles liées à un type d'organisation séquentielle particulier ou sont-elles au contraire utilisées de façon aléatoire ? Afin de déterminer s'il y a une corrélation entre les différentes formulations et les schémas séquentiels observés, considérons tout d'abord les interventions réactives du client lorsqu'il y a sollicitation de la requête par le commerçant (malgré les différences qu'elles présentent, nous ne traiterons pas les différents types de sollicitation séparément).

### 5.5.1. Formulation de la requête lorsqu'elle est sollicitée par le commerçant

On constate tout d'abord que la sollicitation de la requête dans l'intervention initiative peut donner lieu dans l'intervention réactive à une formulation de type :

- 1 La formulation « can/could I have X (+ please) ». Elle apparaît dans 30% des cas :

Interaction 21 Arbury

Co 1 : that is that's beautiful (.) what can we do for you today madam ↑

Cl : can I have 3 sirloin steaks please

Co 1 : 3 sirloins (..) there's 3 cut there or I can cut you three most probably um I'll cut you

- 2 Une formulation elliptique. Elle apparaît dans 41% des cas :

Interaction 15 Arbury

Co : that's a beautiful day um out there today (.) what can we do for you today sir ↑

Cl : um (..) two portions of chicken

Co : certainly sir (.) now would you like two legs or a leg and two thighs or

Interaction 16 Arbury

Co 2 : how can I help you ↑

Cl 1 : a pound of chipolatas please  
Cl 1 : I was tossing and turning all night

3 La formulation « I'll have X (please) ». Elle apparaît dans 29% des cas :

Interaction 22 Arbury  
Co : what can we do for you ↑  
Cl : sausages I'll have 2 pounds please

Comme nous le montrent ces exemples, la sollicitation n'appelle pas un type particulier de formulation de la requête du produit (les différents types de formulation étant ici représentés). On peut par ailleurs noter qu'elle n'empêche pas non plus la formulation sous forme de question (« can/could I have X »).

### 5.5.2. Formulation de la requête lorsqu'elle n'est pas sollicitée

On retrouve avec ce schéma séquentiel :

1 Des formulations de type : « can/could I have + X (+ please) », dans 47% des cas :

Interaction 7 Arbury  
Co 1 : good afternoon  
Cl : hello (.) can I have 3 more lamb chops please (.) I've got more people for tea (..) I was only in here yesterday (.) not too thick a ones please

Interaction 17 Arbury  
Co 1 : good morning madam  
Cl : good morning (.) can I have two cuts of ham please

2 Des formulations elliptiques, dans 26% des cas :

Interaction 5 Arbury  
Co : good afternoon miss Drew  
Cl : hello three chicken drumsticks please  
Co : that is 1.84 plea::se

Interaction 25 Arbury  
Co 2 : good afternoon  
Cl : hi (.) two of the chickens' please

3 Des formulations de type « I'll have X (please) », dans 10,5% des cas :

Interaction 30 Arbury  
Cl : oh that looks nice what's that ↑  
Co 2 : they're beef olives they're rolls of beef steaks wrapped around sausage meat. they're delicious  
Cl : it sounds lovely

Co 2 : you can cook them with a bit of olive oil and seasoning  
Cl : I'll have three of those please

Interaction 9 Arbury

Cl : ((à l'enfant)) : would you like bacon ↑ I don't know what to get  
Co 1 : okay (..) rump ↑ sirloin fillet ↑ T bone ↑ T bone ↑  
Cl : I usually rely on someone else to cook it (.) I'll have a cut of sirloin  
Co 1 siffrote  
Co 1 : how thick ↑

On constate que lorsque cette formulation est utilisée sans qu'il n'y ait eu sollicitation, la demande est toujours précédé d'un échange dans lequel Cl fait part de son hésitation quant au produit à choisir ou demande des précisions quant aux produits disponibles. La requête formulée de la sorte n'arrive jamais après un simple échange de salutations.

L'analyse nous montre que lorsqu'elle n'est pas sollicitée les clients ont une assez nette préférence pour la formulation « can/could I have X », et dans une moindre mesure pour la formulation elliptique. La formulation de type « annonce d'acquisition future » lorsque la requête n'est pas sollicitée par Co est rare. La faible fréquence de cette formulation avec ce schéma séquentiel soulève un certain nombre d'interrogations : est-ce qu'un échantillon plus large nous aurait fourni des exemples de requête de type « I'll have/take X » sans que Cl ne soit invité à formuler sa demande, et sans que la demande ne soit précédée d'un échange permettant à Cl de mieux définir le produit qu'il va sélectionner ? Doit-on considérer que ce type de formulation est tabou si ces critères-là ne sont pas remplis ? Les Britanniques que nous avons consultés sur cette question s'accordent à dire qu'une formulation de type « I'll have/take X » peut paraître brutale lorsque la demande n'est pas sollicitée, ils considèrent qu'une formulation elliptique est alors beaucoup mieux appropriée<sup>160</sup>.

A la réflexion, il nous semble que ce constat signale que les locuteurs Britanniques rechignent à formuler des assertions centrées sur eux-mêmes – une trop forte expression du soi, une formulation trop « self-assertive » paraissant en rupture avec le système des préférences relatif à la culture britannique. Etant donné que la formulation elliptique évite la référence explicite à soi-même, il est alors peu étonnant qu'elle soit considérée comme moins brutale et autoritaire qu'une assertion centrée sur soi (bien que la première constitue une formulation directe et la seconde une formulation indirecte).

---

<sup>160</sup> La formulation directe apparaît alors comme la formulation la plus polie.

Cette hypothèse permet de rendre compte du fait que les formulations elliptiques sont la catégorie de formulations la mieux représentée après les questions de type « can/could I have X ». Elle éclaire également l'occurrence fréquente de cette dernière catégorie même quand le commerçant sollicite la demande (comme nous l'avons vu, elle apparaît alors dans 30% des cas).

## 5.6. La ratification de la requête

Une fois la requête formulée de façon adéquate, Co n'a en théorie plus qu'à exécuter l'acte en question. Or cet acte non-verbal est très fréquemment précédé ou accompagné d'un acte verbal :

*Une fois énoncée la requête du produit, il est fréquent que Co la ratifie en produisant un accusé de réception [...] Cette ratification sert à la fois à vérifier la bonne compréhension, à ratifier la requête et à annoncer la remise du produit. (Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 254)*

Notons que la ratification peut également contribuer à apporter à l'interaction une certaine convivialité et qu'en informant CI du bon déroulement de la transaction, Co fait montre de sa volonté à coopérer avec son interlocuteur. Il signale l'attention particulière qu'il lui porte, la présence de l'accusé de réception est donc dans une certaine mesure liée à la gestion de la relation interpersonnelle.

Pour Dumas (2003), la ratification verbale peut également permettre à Co de présenter l'action qu'il est sur le point d'accomplir comme une action volontaire et non comme un acte qu'il serait obligé d'exécuter en raison de son rôle de commerçant. La ratification peut donc permettre de désamorcer l'aspect directif de la requête, une fois la requête formulée<sup>161</sup>. On pourrait gloser sa valeur de la manière suivante : *vous avez bien fait de me demander de faire ce que vous m'avez demandé, et/ou : je suis heureux de réaliser cet acte*. Nous verrons que ce dernier aspect dépend cependant du type d'accusé de réception sélectionné par le commerçant.

Cette ratification peut se faire aussi bien sur le mode explicite que sur le mode implicite. Toutes catégories confondues, les accusés de réception apparaissent dans 90% des séquences transactionnelles étudiées comportant une requête de produit.

---

<sup>161</sup> La ratification constitue alors une indication supplémentaire du fait que la requête est envisagée comme un acte menaçant.

### 5.6.1. Le marqueur explicite "certainly"

Si divers énoncés peuvent être utilisés par Co pour ratifier la requête, on constate cependant qu'une formule en particulier se taille la part belle, l'utilisation de l'adverbe « certainly ». Utilisé dans le tour qui suit la requête, il apparaît dans 50% des énoncés à valeur de ratification (il peut être en début ou en fin de tour).

Il apparaît le plus souvent lorsque la requête est formulée à l'aide d'une formule du type « can/could I have X » (dans 62% des cas) :

Interaction 28 Arbury

Cl 1 : can I have some steak

Co : some steak sir (.) certainly

Il apparaît avec une formulation elliptique de la requête (dans 23% des cas) :

Interaction 13 Arbury

Cl 1 : no I was waiting for a special occasion um 4 of the lamb steaks

Co 1 : certainly

Cl 1 : cos' I know they're good [ we've had it before  
[yeah

Interaction 15 Arbury

Co : that's a beautiful day um out there today (.) what can we do for you today sir ↑

Cl : um (..) two portions of chicken

Co : certainly sir (.) now would you like two legs or a leg and two thighs or

Après "I'll have/take X" (dans 7,5% des cas) :

Interaction 13 Arbury

Cl 1 : I'll take two of those burgers please

Co 1 : certainly

Après une question sur la disponibilité du produit (dans 7,5% des cas) :

Interaction 12 Arbury

Cl 1 : do you have that smoked ham I had the other day ↑

Co 1 : certainly I've just done some so I'll do that straight away ((long silence, 21 secondes))  
that's um thank you bye bye ((à un autre client servi par Co 3)) that's 4.32

*Les énoncés dans lesquels apparaît « certainly » :*

« certainly » peut être utilisé seul :

Interaction 13 Arbury

Cl 1 : no I was waiting for a special occasion um 4 of the lamb steaks

Co 1 : certainly

Cl 1 : cos' I know they're good [ we've had it before

[yeah

Interaction 13 Arbury

Cl 1 : I'll take two of those burgers please

Co 1 : certainly

Il peut être combiné à une FNA :

Interaction 15 Arbury

Co : that's a beautiful day um out there today (.) what can we do for you today sir ↑

Cl : um (..) two portions of chicken

Co : certainly sir (.) now would you like two legs or a leg and two thighs or

Il peut être accompagné d'une question (interactions 3, 13, 15, 26) :

Interaction 3 Arbury

Cl : I'll have 3 fillet steaks please

Co : certainly ((il coupe un premier steak)) the same thing ↑

Cl : that's lovely thank you

d'une annonce de prix :

Interaction 31 Arbury

Cl : hello (.) can I have two lamb chops please

Co 1 : certainly (..) that's 2.49 please

d'une reprise :

Interaction 28 Arbury

Cl : can I have some steak

Co : some steak sir (.) certainly

Il s'agit ici du seul exemple où il n'apparaît pas en position initiale.

Il est dans cinq interactions combiné avec un énoncé qui constitue une explication utilisée par Co pour :

1) justifier le fait qu'il doit s'absenter pour se laver les mains :

Interaction 11 Arbury

Co : good morning

Cl : hello (.) 2 slices of ham please

Co : certainly (.) I'll just wash my hands ((va se laver les mains)) 2 slices ↑

Interaction 17 Arbury

Cl : good morning (.) can I have two cuts of ham please

Co 1 : certainly I'll just go and wash my hands ((il va se laver les mains))

Cette explication témoigne de l'attention que Co porte à Cl, puisqu'il justifie le fait qu'il doit quitter l'interaction (ce qui est évidemment menaçant pour la face de Cl et pourrait être interprété par ce dernier comme un affront)<sup>162</sup>.

2) justifier le fait qu'il ne va pas se laver les mains :

Interaction 1 Arbury

Cl 1 : could I have some of your ham ↑ please

Co : certainly I 've just done some (.) it's nice and cool isn't it ↑ looking very colourful today

Interaction 2 Arbury

Cl 2 à Co ((cliente qui vient d'entrer)) : can I have three [inaudible] ↑ please

Co ((à Cl 2)) : certainly ((à Cl 1)) : thank you bye:: I have just done some madam so I don't need to wash my hands

Interaction 12 Arbury

Cl 1 : do you have that smoked ham I had the other day ↑

Co 1 : certainly I've just done some so I'll do that straight away

La justification a pour but ici de rassurer Cl, c'est un moyen pour Co de signaler à Cl qu'il se soumet aux normes d'hygiène en vigueur en la matière. Si cet acte est orienté vers Cl, c'est aussi un moyen pour le commerçant de faire montre de sa compétence et de son sérieux.

### 5.6.2. Autres types de marqueur explicite

1 « sure » :

Interaction 32 Arbury

Cl : =give us two pounds of the Newmarket then mate

Co 1 : sure

L'adverbe « sure » est synonyme de « certainly » dont il nous semble être une variante plus familière.

2 le morphème « yeah » :

« yeah » est accompagné d'une reprise de l'auxiliaire et par ailleurs suivi dans le même tour d'une question visant à déterminer la quantité de produit voulue :

---

<sup>162</sup> On retrouve une explication similaire dans la séquence de paiement de l'interaction 13 où Co informe la cliente qu'elle va devoir attendre un instant avant d'effectuer la paiement :

Co 1: thank you (.) I'll just wait for them to finish with the pad

Interaction 10 Arbury  
Cl : do you have filet ↑  
Co : yeah we have (.) is it just for you ↑  
Cl : just for me

« yeah » est suivi ici d'une explication de ce que Co doit faire pour réaliser la requête et d'une question permettant de préciser la requête :

Interaction 23 Arbury  
Co 1 : and what can we get you this afternoon madam ↑  
Cl : I think I'll have some pork  
Co 1 : yeah I'll just find a piece that's (.) I take it you mean it the shorter piece of the two

3 la formule « no problem » :

Elle peut apparaître dans des énoncés comportant « yeah » (« yeah no problem ») ou une reprise de la quantité. Elle a la particularité d'apparaître après des énoncés de requête comportant une excuse :

Interaction 4 Arbury  
Co 1 : yes we DO (.) how many would you like ↑  
Cl : just the one please  
Co1: yeah that's no problem

La cliente utilise ici le minimisateur « just » qui donne à l'énoncé, en plus de la valeur de requête, la valeur d'une demande d'excuse. Cette utilisation de l'adverbe « just » est en fait identique à l'utilisation de l'adverbe « juste » en français, qui apparaît parfois dans les IC : « je voudrais *juste* un pain aux raisins », dont Kerbrat-Orecchioni (2005 : 260) analyse l'utilisation en ces termes :

*Accompagnant la requête du produit, Cl y recourt lorsqu'il estime que le produit requis à une valeur inférieure à une norme [...] L'adverbe signifie en substance : 'je vous préviens que je ne vais pas vous faire faire des affaires mirobolantes et je m'en excuse par avance' - l'excuse portant ici non sur un FTA, mais sur le caractère excessivement modique du FFA.*

On constate dans notre exemple que si Co ratifie dans un premier temps la requête de la cliente (« yeah »), il réagit ensuite dans le même tour à l'excuse de Cl : « that's no problem ». Cet énoncé est donc un moyen pour Co d'accepter la réparation : en rassurant Cl quant à sa demande, Co vient rétablir l'équilibre rituel, ce qui est évidemment bénéfique pour la face positive du client.

Si dans la séquence suivante, la valeur d'excuse n'est présente dans aucun énoncé de Cl :

Interaction 6 Arbury

Cl : how much is it a pound

Co 1 : a kilo it's 11.99 so I'll tell you what this whole piece would be ((met le morceau de viande sur la balance)) 43 pounds for the whole piece

Sifflet de la cliente

Co 1 : yeah

Cl : let me have a kilo

Co 1 : one kilo no problem in one piece or

« no problem » semble néanmoins être utilisé pour rassurer la cliente qui, en raison du prix de la pièce de viande convoitée, a dû choisir une pièce de viande plus petite que celle qu'elle voulait initialement acheter et a signalé sa surprise quant au prix annoncé par Co. L'utilisation de « no problem » permet à Co de rendre explicite le fait que la demande est tout à fait légitime, et qu'il en est tout à fait satisfait.

Même chose dans l'interaction suivante : Co formule dans un premier temps une reprise qui suffit en soi à ratifier la requête « two fillet steaks » ; la deuxième partie de l'énoncé « yeah no that's no problem at all » semble répondre à l'hésitation de Cl et vient l'assurer que sa demande est la bienvenue :

Interaction 29 Arbury

Cl : I want like two fillet steaks

Co 1 : two fillet steaks yeah no that's no problem at all

5.6.3. L'accusé de réception est implicite (ce qui correspond à 27% des accusés de réception)

**Annonce du prix** (lorsqu'il peut être rapidement établi, c'est-à-dire lorsque le produit ne nécessite pas de découpage) :

Interaction 5 Arbury

Cl : hello three chicken drumsticks please

Co : that is 1.84 please

Interaction 25 Arbury

Cl : hi (.) two of the chickens' please

Co 2 : 2.19 then (..) bye

### **Reprise en écho de la quantité :**

Interaction 7 Arbury

Cl : hello (.) can I have 3 more lamb chops please (.) I've got more people for tea (..) I was only in here yesterday (.) not too thick a ones please

Co 1 : not too thick let's have a look

Interaction 6 Arbury

Cl : let me have a kilo

Co 1 : one kilo no problem in one piece or

### **Une question afin de mieux définir le produit désiré :**

Interaction 9 Arbury

Cl : I usually rely on someone else to cook it (.) I'll have a cut of sirloin

Co 1 siffrote

Co 1 : how thick ↑

## **Conclusion**

Qu'ils soient implicites ou explicites, les accusés de réception témoignent de la volonté de Co de se montrer coopératif. Si, pris dans leur globalité, ils ratifient la requête et annoncent la remise du produit, les accusés de réception explicites signalent également que la requête est bienvenue.

Les accusés de réception explicites tels que « certainly » soulignent que la demande est légitime et que Cl a bien fait de la formuler ; ils sont donc un moyen supplémentaire pour Co de réitérer qu'il est au service de Cl. Les accusés de réception tels que « no problem » apparaissent lorsque Cl a émis un doute quant à la légitimité de sa requête, ou qu'il en signale le caractère résolument modique. L'accusé de réception vient alors le rassurer et affirmer que sa demande est tout à fait appropriée. C'est un moyen d'accueillir la demande de manière positive et de maintenir l'équilibre relationnel.

## **5.7. Requêtes coordonnées**

Nous avons jusqu'ici abordé les requêtes principales, nous allons maintenant considérer les requêtes coordonnées. Les travaux du laboratoire ICAR ont montré que généralement ces demandes tendent en français à être moins adoucies que les requêtes principales : « [...] comme si le travail d'adoucisement accompagnant la première requête valait en quelque sorte aussi pour la suite, et que les précautions rituelles

pouvaient quelque peu se relâcher dès lors qu'est assurée la collaboration de Co ». Kerbrat-Orecchioni (2009 : 77). Observons ce qu'il en est pour l'anglais.

La requête coordonnée peut être initiée par Cl :

Interaction7 Arbury  
Co 1 : that's 3.90 madam  
Cl : thank you and I'll have a (..) do you have Newmarket sausages ↑  
Co 1 : yes we do  
Cl : I'll have a pound of Newmarket please

Ou être sollicitée par Co :

Interaction 21 Arbury :  
Co 1 : anything else madam ↑  
Cl : no thank you  
Co 1=thank you  
Cl : actually I'll take a couple of these I am not sure if we've got any or not so I'll take that as well  
Co 1 : ok thank you (...) 11.23. that's 24.85 (..) lovely (.) you even remembered your bag

Elle peut être précédée d'une question sur la disponibilité :

Interaction7 Arbury :  
Co 1 : that's 3.90 madam  
Cl : thank you and I'll have a (..) do you have Newmarket sausages ↑  
Co 1 : yes we do  
Cl : I'll have a pound of Newmarket please

Les différents types de formulation rencontrés pour la requête principale apparaissent également avec cette catégorie de requête :

- la formulation de type « can/could I have X » :

Interaction 13 Arbury :  
Co 1 : that's 6.30 please (..) oh how did the ↑ was it Fiona's husband's party the other week ↑  
Cl 1 : yeah yeah it went all right it was a surprise it was  
Co 1 : ah right  
Cl 1 : could I have some of that please  
Co 1 : half a pound ↑  
Cl 1 : half a pound yeah

Notons qu'ici la requête coordonnée est précédé d'un échange conversationnel, l'utilisation de la formule « could I have X » correspondant en quelque sorte à un retour à la séquence transactionnelle.

- la formulation « I'll have/take X (please) » :

Interaction 13 Arbury  
Co 1 ((tape le montant)) : 1.49 anything else for you ↑  
Cl 1 : I'll take two of those burgers please  
Co 1 : certainly ((tape le montant)) and that's 1.46

La demande est ici sollicitée par Co.

- une formulation elliptique :

Interaction 13

Co 1 ((tape le montant)) : 1.49 anything else for you ↑

Cl 1 : I'll take two of those burgers please

Co 1 : certainly ((tape le montant)) and that's 1.46

Cl 1 : and two of the savories

Co 1 : two of the savories certainly (...) thank you (.) I'll just wait for them to finish with the pad (.)

7 10 15 that's 9.65 please madam (.) another

Si la formulation elliptique est ici utilisée, on peut cependant considérer d'un point de vue syntaxique qu'il s'agit d'une proposition coordonnée à la requête précédente de Cl (« I'll take two of those burgers please »), la deuxième requête venant compléter la première, on notera d'ailleurs l'utilisation de la conjonction de coordination dans la deuxième requête (« I'll take two of those burgers please [...] and two of the savories »).

- l'annonce d'acquisition future :

Interaction 21 Arbury :

Co 1 : anything else madam ↑

Cl : no thank you

Co 1=thank you

Cl : actually I'll take a couple of these I am not sure if we've got any or not so I'll take that as well

Co 1 : ok thank you (...) 11.23. that's 24.85 (..) lovely (.) you even remembered your bag

La requête est accompagnée d'une justification (« I am not sure if we've got any or not so I'll take that as well »). « actually » souligne le changement d'avis de Cl qui, après avoir répondu par la négative à la question de Co, revient sur ce qu'il a dit. La justification s'apparente alors à une excuse.

- l'impératif :

Interaction 10 Arbury

Co : that's 1.99 sir

Cl : wonderful (.) what sort are these ones ↑

Co : they're venison (.) and we've got Italian gluten free the grannies which are an old English style

Cl : give us the British ones then

Co : that's 1.80 for those (.) anything else for you sir ↑

Cl : no thank you

Comme dans l'un des exemples de requête directe que nous avons commenté lorsque nous nous sommes penché sur les requêtes principales (« give us two of the Newmarket then mate »), l'impératif apparaît dans une intervention faisant suite à une énumération de produit. On notera en outre que le pronom objet « us » (première personne du pluriel) est également utilisé dans cette requête coordonnée.

- une formulation atypique : l'assertion d'un vouloir

Un seul énoncé entrant dans cette catégorie apparaît dans notre corpus :

Interaction 28 Arbury

Cl : have you got sirloin ↑

Co 1 : yeah we've got sirloin

Cl : I want like two fillet steaks

Co 1 : two fillet steaks yeah no that's no problem at all

Notons ici que nous avons affaire à une formulation indirecte et que la demande (formulée sous forme d'assertion et centrée sur le locuteur) n'est pas adoucie. C'est en fait la seule requête pour l'ensemble du corpus dans laquelle la stratégie consistant à exprimer un vouloir sous forme d'assertion est utilisée. Comme le souligne Kerbrat-Orecchioni (2001 : 44) : « [...] toute assertion d'un désir, énoncée à l'intention d'un destinataire ayant la possibilité de satisfaire le désir en question, vaut indirectement pour une requête ; plus le destinataire a la possibilité de satisfaire ce désir, et plus le trope se 'durcit' ». Bien qu'elle soit indirecte, la stratégie consistant à formuler une assertion de ce type apparaît brutale si l'énoncé n'est pas adouci par le biais d'un désactualisateur modal ou temporel, comme c'est très souvent le cas avec les requêtes formulées sous forme d'assertion d'un désir (« I would like X » en particulier), on notera cependant l'utilisation de « like » dans l'énoncé de requête (« I want like »), qui est une forme adverbiale qui peut pragmatiquement avoir fonction de « hedge » (Miller et Weinert 1994). Ce type d'utilisation de « like » n'appartient pas à la langue standard, il est cependant relativement courant en Grande-Bretagne, en particulier chez les adolescents des classes privilégiées (et en particulier chez les filles, d'après Andersen 2001). Un énoncé tel que « I want like X » ne constitue cependant pas une formulation conventionnelle de la requête. Si « like » vient adoucir la demande, l'on a néanmoins affaire à une formulation idiosyncrasique et atypique.

## Conclusion sur la requête du produit à la boucherie Arbury

L'étude de la requête de produit nous a montré que les formulations sous forme de 1) questions « can/could I have X (please) » et 2) d'énoncés elliptiques « X (please) » constituent les deux catégories de requête les plus utilisées. Le morphème de politesse est très fréquemment utilisé avec ces deux formulations (dans 80% des requêtes formulées par le biais de chacune de ces formulations). Les annonces d'acquisition future, qui constituent la troisième catégorie de formulation la plus utilisée, apparaissent uniquement lorsque Co invite Cl à formuler sa requête de produit ; le morphème de politesse « please » est beaucoup moins employé avec cette catégorie (dans 50% des séquences). Les requêtes de produit principal sont en outre sollicitées par Co dans presque un tiers des séquences transactionnelles. La sollicitation de la requête par Co a pour effet de réduire en amont son caractère coercitif et permet d'éviter de placer le client dans une position où c'est lui qui doit prendre l'initiative du FTA (bien que ce soit évidemment à lui qu'il revient au final de formuler la requête).

Nous avons également vu que les accusés de réception de la requête de produit apparaissaient dans la grande majorité des séquences transactionnelles (90%), parmi lesquelles les accusés de réception explicites étaient en outre très bien représentés (73%). Nous avons montré que certains accusés de réception explicites (« certainly » qui apparaît dans 50% des séquences) permettent de signaler que la requête est bienvenue.

Si aucune requête durcie n'a été observée dans le corpus, on constate en revanche que des énoncés relevant de la modification externe (explications, justifications), bien qu'ils soient très peu fréquents, ne sont pas totalement absents du corpus.

## 6. Réalisation de la requête du produit à la boucherie de Villefranche

### 6.1. Les différentes formulations de la requête principale

Tableau 2 : Fréquence des différentes formulations de la requête principale

	Fréquence	Formulation
<i>Formulations indirectes</i>		
Assertion d'un vouloir	50%	« je voudrais/j'aurais voulu X »
Annonce d'acquisition future	42%	« je vais prendre X »
<i>Formulations directes</i>		
Impératif	8%	« donne(z)-moi X »

Comme dans le site britannique, on constate que les formulations indirectes conventionnelles sont largement majoritaires dans le site français. Contrairement à ce que l'on aurait pu anticiper à la lumière des études de pragmatique contrastive passées en revue dans ce chapitre, les formulations indirectes sont mieux représentées dans le corpus français que dans le corpus britannique (nous reviendrons sur cette question ultérieurement). A la différence de ce que l'on observe pour les requêtes britanniques, les formulations elliptiques ne sont jamais utilisées dans ce site pour la requête de produit principale. Comme nous le verrons plus tard, cette catégorie est cependant très bien représentée dans les requêtes coordonnées.

Les énoncés de type assertion d'un vouloir et annonce d'acquisition future constituent dans ce site les catégories les plus fréquentes. L'utilisation de l'impératif est extrêmement rare et tout à fait comparable, du point de vue de sa fréquence, à ce que l'on observe à la boucherie Arbury.

#### 6.1.1. Les formulations indirectes conventionnelles

##### 1 la formulation « je voudrais /j'aurais voulu X »

La majorité des requêtes du corpus relèvent de cette catégorie – d'après Kerbrat-Orecchioni (2005 : 251), elle représente selon les sites de 20 à 60% des requêtes de produit.

On peut noter concernant cette formulation conventionnelle :

- il s'agit d'une assertion de vouloir.
- cette demande est centrée sur le locuteur.
- elle peut être accompagnée du morphème de politesse « s'il vous plaît ».

Les énoncés dans lesquels apparaît ce type de réalisation de la demande sont dans le corpus systématiquement adoucis par le biais d'un désactualisateur modal et temporel : le conditionnel. On peut rencontrer :

- un conditionnel présent, qui constitue la formulation la plus fréquente :

Interaction 5 Villefranche

Co 1 : bonjour madame

Cl : bonjour madame (..) je voudrais deux escalopes s'il vous plaît

Co 1 : deux escalopes ↑ (..) oui épaisses ↑

- un conditionnel passé (« stratégie du pessimisme », Kerbrat-Orecchioni 2005 : 251), plus rarement. Il apparaît dans 14% des requêtes principales appartenant à cette catégorie :

Interaction 12 Villefranche

Co 2 : madame bonjour ↑

Cl : bonjour moi j'aurais voulu un petit bifteck haché s'il vous plaît

Co 2 : un gros ↑

Notons que l'indicatif présent (« je veux X ») n'est jamais utilisé à la boucherie de Villefranche. Si l'acte de requête formulé de la sorte correspond à une formulation indirecte, cette formulation est néanmoins « extrêmement brutale » (Kerbrat-Orecchioni 2005 : 251) et l'on est donc peu surpris qu'elle ne soit pas utilisée dans ce corpus. Cette formulation est de manière générale très peu attestée dans les IC françaises, aussi bien dans les interactions de commerce que dans les interactions de service – dans les sites étudiés par Dumas 2003 : elle apparaît dans 2,4 % des requêtes indirectes du corpus Mairie, et dans 2,3% de celles du corpus Crédit Agricole. Dumas considère que l'utilisation de ces formulations indirectes est à mettre sur le compte du caractère atypique des locuteurs qui les utilisent.

Notons que l'assertion d'un vouloir (inévitablement centrée sur L) constitue dans la hiérarchie des formulations indirectes l'une des formulations les plus directes.

## 2 La formulation « je vais prendre X »

On peut noter concernant cette formulation :

- il s'agit d'une annonce d'acquisition future
- la demande est centrée sur le locuteur
- l'utilisation du futur périphrastique (distanciation temporelle)

Ce type de formulation qui est bien représenté dans ce corpus semble utilisé dans les sites où le client a un accès visuel au produit désiré (Cl sait que le produit en question est disponible) mais ne peut cependant s'en saisir (Dumas 2003, Kerbrat-Orecchioni 2005) :

Interaction 1 Villefranche

Co 1 : en avril ne te découvre pas d'un fil hein ↑

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

Ce type de réalisation de la requête est en tout point (formulation + contexte dans lequel elle apparaît) comparable avec ce que l'on observe en anglais avec les formulations de type « I'll have/take X ».

### 6.1.2. Les formulations directes

Comme nous l'avons vu, les formulations directes sont plus nombreuses dans le corpus britannique mais cela tient au fait que les formulations elliptiques y sont mieux représentées. Or comme nous l'avons déjà mentionné, bien qu'on les range généralement dans la catégorie des formulations directes, elles ne sont pas pour autant brutales. Les formulations elliptiques ne sont pas utilisées pour les requêtes principales dans le site français.

Pour ce qui est des énoncés à l'impératif, les résultats sont tout à fait comparables à ce que l'on observe en anglais. Leur emploi est rare, et les pourcentages obtenus pour le site français (8%) et le site britannique (10%) quasi identiques.

Tout comme en anglais, on notera que lorsque le cas échéant l'impératif est utilisé, on n'a pas pour autant affaire à une formulation brutale :

Interaction 3 Villefranche

Cl 1 : euh donne-moi donne-moi un steak s'il te plaît ((tousse))

La requête est ici adoucie par le morphème de politesse « s'il te plaît ». L'analyse de l'interaction révèle que Cl connaît bien les commerçants, comme le montre le module conversationnel amorcé au cours de la séquence transactionnelle : (« c'est demain qu'on arrose les vingt ans »), et l'utilisation de la deuxième personne du singulier : la relation est amicale et proche.

### 6.3. Les modification externes

L'utilisation du morphème « s'il vous plaît » constitue le seul type de modification externe rencontré à la boucherie française – nous avons vu que si les autres types de modification externe étaient rares à la boucherie britannique, ils n'étaient pas totalement absents du corpus.

Le morphème de politesse « s'il vous plaît » apparaît dans 43% des requêtes principales (« please » dans 59%). Il y a donc une différence assez significative entre les deux sites.

Le morphème de politesse n'est pas assignable, à la boucherie de Villefranche, à une catégorie de formulations particulière. Il accompagne en effet les différents types de formulation conventionnels de la requête que l'on rencontre dans ce corpus (Hmed 2003 : 174). Il est utilisé dans 50% des requêtes principales dans lesquelles « je voudrais/j'aurais voulu X » est employé, et dans 50% de celles qui sont formulées de façon elliptique. Notons qu'il n'apparaît cependant que dans 20% des requêtes principales dans lesquelles « je vais prendre X » est utilisé.

Si l'on se penche sur les recherches du laboratoire ICAR, on constate qu'il y a, en France, de grandes variations pour ce morphème en fonction des sites étudiés :

*En reprenant le corpus de La Poste de Dugarret (2002), on relève 16.6% de requêtes adoucies par 's'il vous plaît', 35% à la boulangerie (Sitbon, 1997), et 43.2% à l'agence des TCL (Mena, 2000). (Dumas, 2003)*

Dumas précise également que « le plus grand nombre d'occurrences de la lexie en accompagnement de la demande se rencontre sur les sites de grande affluence : boulangerie et agence TCL où les participants sont normalement astreints au principe de

célérité. » (*Ibid.*) Elle note qu'on la retrouve « avec 100% des requêtes elliptiques à la mairie et à La Poste », soulignant la corrélation entre l'aspect minimal et expéditif de l'interaction (application du principe de célérité) et l'utilisation de la formulation elliptique accompagnée du marqueur de politesse (Dumas, 2003)<sup>163</sup>.

La présence du marqueur de politesse avec la formulation elliptique n'a rien de surprenant. En effet, cette formulation étant nominale, les interactants ne peuvent adoucir leurs requêtes par le biais de désactualisateurs modaux ou temporels. L'utilisation de ce morphème combiné avec une formulation elliptique permet aux demandeurs de se conformer aux besoins du *face-work* tout en respectant le principe de célérité.

#### 6.4. Les requêtes durcies

Les requêtes de produit dans le corpus français sont systématiquement adoucies. Aussi est-on peu surpris que les durcisseurs y soient peu représentés. Parmi les procédés que l'on peut ranger dans la catégorie des durcisseurs, qui apparaissent dans le corpus, on rencontre l'utilisation de « moi, je » (pronom personnel disjoint + pronom sujet) employée dans les deux interactions suivantes :

Interaction 9 Villefranche

Co 1 : madame ↑

Cl 1 : bonjour (..) moi je voudrais du filet mignon non du des grenadins de veau (..) en filet

Interaction 12 Villefranche

Co 2 : madame bonjour ↑

Cl : bonjour moi j'aurais voulu un petit bifteck haché s'il vous plaît

Co 2 : un gros ↑

En utilisant ce pronom, qui renvoie de façon non équivoque au locuteur, ce dernier signale qu'il prend explicitement en charge le contenu de l'énoncé. Ce procédé qui rend la demande plus assertive est cependant peu utilisé, il n'apparaît que dans les deux interactions présentées ci-dessus.

On observe également, dans l'interaction suivante, une répétition de la requête (accompagnée d'un crescendo puisque l'on passe d'une formulation de type « je

---

<sup>163</sup> Dumas nous rappelle que la corrélation entre l'utilisation de ce marqueur de politesse et de la formulation elliptique de la requête avait déjà été constaté par House à propos des équivalents anglais « please » et allemand « bitte » (1989 : 102).

voudrais » à « je vais prendre » pour aboutir à un impératif : « donnez-moi ») qui a pour effet de durcir la demande :

Interaction 6 Villefranche

Cl : salut

Co 1 : bonjour monsieur

Cl : ah messieurs-dames j'avais pas vu la dame alors je dis messieurs-dames (..) ((chante)) je voudrais manger (..) je vais prendre un filet (..) donnez-moi un [inaudible]

Notons à titre indicatif les deux exemples suivants tirés du magasin lyonnais. Dans l'interaction suivante, c'est dans le deuxième tour de Cl qu'un durcisseur apparaît (sous forme d'impératif) :

Interaction 1 Lyon

Cl : [inaudible] trotters marron matelassés comme ceux que j'avais achetés

Co 2 : hm

Cl : pas tout plat regardez voir ((Co 2 part à la réserve et revient avec quatre boîtes))

Cl : pfou ah la la qu'il fait chaud cette année ((Co 2 présente la première paire)) non

Dans l'interaction suivante, c'est également dans le deuxième tour de Cl, mais sous forme d'une question cette fois :

Interaction 19 Lyon

Cl : bonjour madame je cherche des chaussures dans lesquelles je serai bien j'ai très mal aux pieds des chau dans des chaussures beiges des chaussures d'été

Co 1 : bon

Cl : avec un petit talon et pis pis pis fermées derrière est-ce que vous avez ce que je vous demande ↑

Co 1 : quelle pointure vous faites ↑

Cl : du trente-sept ((Co 1 prend une chaussure sur un présentoir))

Co 1 : et celui-là est-ce que ça vous plairait ↑

Cl : non non quelque chose plus simple ((Co 1 va chercher une autre chaussure))

Si statistiquement ces procédés sont peu représentés, on peut néanmoins noter qu'ils sont utilisés même lorsque le client a toute l'attention du commerçant, il n'a donc pas besoin de « se faire entendre ». En outre, on notera qu'aucun procédé similaire à ceux rencontrés ci-dessus n'apparaît dans le corpus britannique.

## 6.5. La réalisation de la requête principale dans la séquence

Co ne sollicite pas la requête :

Dans la grande majorité des interactions du corpus français, la requête du produit formulée par le client constitue un acte initiatif qui apparaît après 1) l'échange de salutations :

Interaction 5 Villefranche

Co 1 : bonjour madame

Cl : bonjour madame (..) je voudrais deux escalopes s'il vous plaît

Co 1 : deux escalopes ↑ (..) oui épaisses ↑

ou 2) après un module conversationnel suivant la séquence d'ouverture :

Interaction 1 Villefranche

Co 1 : bonjour madame

Cl : messieurs-dames

Co 2 : qu'est ce qui arrive ↑ vous avez froid ↑

Cl : j'ai pas chaud (.) oui

Co 1 : ça s'est refroidi hein ↑ vous avez déjà fini de faire votre marché ↑ oui ↑

Co 2 : il gèle hein ↑

Co 1 : vous êtes venue de bonne heure

Co 2 : il gèle il gèle hein

Cl : les deux

Co 2 : le client là de Bèligny (..) il a été obligé de gratter son pare-brise

Co 1 : en avril ne te découvre pas d'un fil hein ↑

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

Il peut arriver que la requête soit précédée de questions sur la disponibilité du produit, de demandes de conseil, ou d'assertions de Cl portant sur son hésitation ou son incapacité à faire un choix, comme on l'observe dans les interactions suivantes :

Interaction 2 Villefranche

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

Co 1 : non.

Cl : qu'est-ce que je pourrais mettre dans mes bouchées à la reine ↑

Co 1 : y a des ris de veau si vous voulez (..) y a des

Co 2 : on peut plus

Cl : vous avez plus le droit ↑

Co 2 : =ben non on n'a plus le droit

Cl : ouais c'est ce qui me semblait

Co 1 : y a des petites cervelles d'agneau toutes fraîches

Cl : non (..) qu'est-ce que je pourrais mettre d'autre alors ↑ (..) des ris de veau vous dites ↑

Co 2 : =ouais

Cl : vous en avez ↑

Co 1 : oui

Cl : alors les ris de veau de veau sont pas interdits ↑

Co 1 : ah ben non (..) c'est

Cl : =ah ben ah ben si (.) ah mais non c'est veau c'est pas

Co 1 : c'est du boeuf (..) c'est des génisses (.) NOS génisses

Cl : c'est des génisses

Co 1 : normalement c'est les vaches qui sont interdites (..) ils nous confisquent tout

Cl : ah ben ouais (..) c'est toujours pas relevé ça hein

Co 1 : non

Co 2 : ben (..) ils nous enlèvent les yeux ↑

Co 1 : et pis de toutes façons y a plus de tripiers (..) ils ont fermés tous les tripiers alors euh

Cl : ah là là (.) c'est fou ça

Co 1 : combien vous en voulez ↑

Cl : euh (..) pour faire huit

Co 1 : huit personnes

Cl : c'est cher les ris de veau ↑

Co 1 : c'est cent quatre-vingt francs

Co 2 : [inaudible]  
 Co 1 : non mais j'en ai en réserve (.) euh  
 Cl : et donc (..) et donc comment je les prépare (.) parce que j'en ai jamais fait des ris de veau  
 Co 1 : moi je les mets dorés (..) vous les coupés en petits bouts (..) vous les mettez à la poêle  
 Cl : ah parce que les amourettes moi je les préparais pas comme ça  
 Co 1 : ah ben ça se prépare pas pareil hein  
 Cl : ah ben non (..) parce que là moi ce que veux c'est en fait les mettre dans en fait je vais faire une béchamel (..)des quenelles (..) et je voulais mettre (..) je peux pas les mettre dans l'eau pochés dans l'eau ↑  
 Co 1 : ce serait dommage les ris de veau de les faire pocher (..) parce qu'il est tout prêt a  
 Cl : =ah ouais ↑ consommer là ↑  
 Cl : tout prêt à consommer (..) et ça va me faire à peu près combien là ↑  
 Co 1 : je vous les amène on va voir ((s'en va dans la pièce à côté))  
 Cl : parce que la cervelle ça fait pas pareil quand même ↑  
 Co 2 : si  
 Cl : ah si ↑  
 Co 2 : c'est BON ça  
 Cl : et c'est moins cher la cervelle ↑  
 Co 2 : la cervelle c'est trente francs pièce je crois  
 Co 1 (( revient)) : de toutes façons si vous mettez des quenelles des champignons (..) des choses comme ça (..) c'est juste pour  
 Cl : ah ben je mets juste des quenelles et des champignons hein ↑  
 Co 2 : y a des personnes qui mettent des petits morceaux de veau comme ça  
 Co 1 : oui des petits morceaux de veau des escalopes  
 Cl : ouais (..) ça me fait combien là ↑ ((la bouchère pèse les ris de veau))  
 Co 1 : quatre-vingt-onze francs quatre-vingt  
 Cl : ah (..) c'est cher  
 Co 2 : ah ouais  
 Cl : ah ben je sais pas ce que je vais mettre parce que la cervelle tout le monde aime pas ça ↑  
 Co 1 : pourtant c'est pareil que l'amourette hein ↑  
 Cl : je vais peut-être (..) la cervelle ça me fera moins cher  
 Co 1 : ah ben la cervelle c'est onze francs pièce la cervelle  
 Co 2 : DOUZE francs  
 Co 1 : onze francs pièce  
 Cl : ben écoutez je vais prendre de la cervelle

Dans cette séquence, la première demande de Cl, une demande portant sur la disponibilité d'un produit (« les amourettes »). Cet énoncé a valeur de pré-requête. On notera que cette question est adoucie (utilisation du conditionnel présent « je voudrais savoir »). Cette question recevant une réponse négative, Cl formule ensuite une série de questions ...

qu'est-ce que je pourrais mettre dans mes bouchées à la reine ↑  
 qu'est-ce que je pourrais mettre d'autre alors↑ (..) des ris de veau vous dites ↑  
 c'est cher les ris de veau ↑  
 et donc (..) et donc comment je les prépare (.) parce que j'en ai jamais fait des ris de veau et c'est moins cher la cervelle ↑  
 ah ben je mets juste des quenelles et des champignons hein↑  
 ouais (..) ça me fait combien là ↑  
 ah ben je sais pas ce que je vais mettre parce que la cervelle tout le monde aime pas ça↑

avant de formuler sa requête sous la forme d'une annonce d'acquisition future :

ben écoutez je vais prendre de la cervelle

On observe un schéma séquentiel quelque peu différent dans l'interaction suivante, dans laquelle la requête de Cl est également précédée d'une séquence de type question-réponse. La séquence transactionnelle arrive après la séquence d'ouverture et un module conversationnel. Cl ouvre la séquence avec une assertion dans laquelle elle fait part de son indécision quant au produit à choisir. Il s'ensuit une série de questions de Co :

Interaction 10 Villefranche

Co 1 : bonjour madame

Cl : bonjour

Co 1 : comment ça va ↑

Cl : ça va merci

Co 1 : contente de votre séjour en Alsace ↑

Cl : oui (..) ben Claude lui il est reparti cette semaine (..) il a été bêcher (..) il est rentré hier

Co 1 : bêcher ↑ oui

Cl : ben moi j'ai des invités demain et je sais pas (..) je sais pas si je fais de l'agneau si je fais du veau

Co 1 : combien ↑

Cl : on est quatre

Co 1 : ben oui (..) une petite épaule d'agneau sur des patates ↑

Cl : oh je fais des légumes verts

Co 1 : oui (..) des petits légumes verts.. une comme ça [pas trop grosse (..) une jolie comme ça ↑

Cl : [oui oh

Co 1 : oui désossée roulée ↑

Cl : oui je vais faire marcher le chef

Co 1 ((en pesant l'épaule)) : un kilo sept

Cl : oui ben ça va s'il en reste moi j'accommoderai autrement

Co 1 : et ça va les parents ↑

L'énoncé « oui, je vais faire marcher le chef » vient confirmer que Cl a effectué son choix. Il constitue ici l'acte de requête qui vient conclure cette première phase de la séquence transactionnelle. On notera l'utilisation de la FNA : « le chef » et l'aspect ludique de ce terme qui vient adoucir la demande.

Ces deux exemples sont très proches de ce que l'on a observé en anglais lorsque nous avons abordé l'aspect co-construit de la requête et les séquences dans lesquelles la requête de produit était précédée de questions (séquences pour lesquelles il était difficile de déterminer la place de l'acte directeur).

Du point de vue de la comparaison des schémas séquentiels pris dans leur globalité, il se dégage cependant des différences importantes entre les deux langues. Contrairement à ce que l'on observe à la boucherie Arbury, la requête de produit est très rarement sollicitée par Co. Par ailleurs, lorsque le cas échéant cela se produit, la sollicitation se limite à un simple signal (une formule de salutation ou un terme de civilité prononcé avec une intonation montante), elle ne prend jamais la forme explicite d'une offre de service comme on l'observait en anglais (« how can I help »).

La sollicitation de la requête de produit :

Contrairement à ce que l'on observe à la boucherie Arbury, il est rare que Co sollicite la requête à la boucherie française. Cela se produit uniquement dans 16% des séquences transactionnelles. En outre, la sollicitation est toujours réalisée sous la forme d'une salutation-question (« amalgame pragmatique » que nous avons évoqué à plusieurs reprises), comme dans l'interaction suivante :

Interaction 12 Villefranche  
Co 2 : madame bonjour ↑  
Cl : bonjour moi j'aurais voulu un petit bifteck haché s'il vous plaît

Aucune formule routinisée équivalente à celles rencontrées en anglais (« how can I help », « what can I do for you », etc.) n'est utilisée en français. Signalons en outre que les résultats obtenus pour la boucherie de Villefranche sont dans la lignée de ceux de Dumas qui montre que de manière générale, les sollicitations de la requête sont dans les IC françaises plutôt rares<sup>164</sup>.

## 6.6. La ratification de la requête

Les accusés de réception apparaissent après la requête dans 75% des séquences sous les formes suivantes :

Une question portant sur la quantité :

Interaction 2 Villefranche  
Cl : ben écoutez je vais prendre de la cervelle  
Co 1 : combien ↑ deux ↑

Une reprise du référent de la requête (réponse-écho) :

Interaction 5 Villefranche  
Cl : bonjour madame (..) je voudrais deux escalopes s'il vous plaît  
Co 1 : deux escalopes ↑ (..) oui épaisses ↑

Une reprise de l'énoncé de Cl :

Interaction 4 Villefranche  
Cl 3 : je voudrais deux bifs (..) pas trop gros m'a-t-on dit (..) m'a-t-on dit (..) ah oui (..) il fait frais  
Co 2 : ah (..) m'a-t-on dit (..) ah oui (..) il fait frais

---

<sup>164</sup> « Les demandes de requêtes énoncées par les commagants ne précèdent que 4% des demandes formulées à La Poste, 3% au tabac-presse, et 2.7% au Crédit Agricole. » Dumas (2003).

L'accusé de réception répond ici à la demande subordonnée de CI portant sur la quantité (« pas trop gros m'a-t-on dit »), qui apparaît dans le même tour que la requête principale.

« m'a-t-on dit » vient adoucir cette demande subordonnée (modification externe), cet adoucissement est vraisemblablement ressenti comme nécessaire afin de « réparer » le fait que le bénéfice ne soit pas aussi grand pour le vendeur qu'on aurait pu l'escompter. Notons qu'en reprenant l'énoncé du client « m'a-t-on dit » dans l'intervention réactive, la commerçante ne semble pas réagir à la valeur d'excuse de cet énoncé.

On constate de manière générale que tous les accusés de réception rencontrés à la boucherie de Villefranche sont implicites, contrairement à ce que l'on a observé pour l'anglais.

## 6.7. Les requêtes coordonnées

Dans la grande majorité des cas, ces requêtes ne sont pas sollicitées par le commerçant. Seule l'interaction suivante, dans laquelle Co sollicite la requête par le biais de l'énoncé « c'est tout », fait exception :

Interaction 9 Villefranche  
Co 2 : voilà (..) c'est tout ↑  
Cl 1 : je vais prendre aussi du foie  
Co 2 : du foie d'agneau ou de veau ↑  
Cl 1 : euh d'agneau  
Co 2 : d'agneau ↑ (..) ((à sa femme)) le foie d'agneau il est où ↑

Du point de vue des formulations rencontrées, on retrouve :

- l'assertion d'un vouloir au conditionnel :

Interaction 6 Villefranche  
Co 2 : comme ça ↑  
Cl : oui (..) oh j'en ai marre du poisson (..) du machin.. pis je mange pas  
Co 1 : du poisson ↑ c'est bon pourtant ↑  
Cl : ouais ma femme c'est poisson poisson (..) moi je (..) pis après je voudrais un bif (..) un haché et un bif normal (..) c'est net ça  
Co 1 : c'est bien

- l'annonce d'acquisition future :

Interaction 1 Villefranche  
Cl : ils sont en chambre de quatre ou six (..) je crois (..) et c'est bien  
Co 1 : =bien bien  
Cl : ouais ouais (..) ben je vais prendre deux cuisses de poulet aussi (..) ah ben je les ai pas vues  
Co 1 : ben ils sont aussi bien à faire du sport plutôt que traîner dans la rue hein

- les formulations elliptiques :

Interaction 1 Villefranche

Co 1 : ils ont dit qu'ils allaient.. aider les agriculteurs en difficultés donc il va bien falloir que quelqu'un paie pour hein

Cl : euh un steak haché

Co 1 : un steak haché ça se passe bien les vacances pour les enfants ↑

On notera que les formulations elliptiques (qui ne sont pas utilisées pour la requête principale) apparaissent dans 33% des requêtes coordonnées.

- une formulation moins conventionnelle: l'ordre déguisé en assertion

Interaction 6 Villefranche

Cl 1 : =ah ben ça améliore bien hein pis vous me donnerez un peu de

Co 2 : vous aimez les saucisses fumées ↑

Cl 1 : j'en ai mangé encore hier (..) mais j'arrête faut que je maigrisse

La demande est centrée sur l'allocutaire. S'il s'agit d'une formulation indirecte, il s'agit néanmoins d'un type d'énoncé très directif. Si l'assertion est ici formulée au futur de l'indicatif, ce qui adoucit la demande, c'est le présent de l'indicatif qui est utilisé dans la suivante :

Interaction 6 Villefranche

Co 1 : y a aussi des saucisses de Montbéliard c'est bon

Cl 1 : oui vous m'en mettez (..) ça donnera peut-être plus de goût ça

Co 1 : oh ben oui c'est légèrement fumé (..) léger

De manière générale, on constate que les requêtes coordonnées sont réalisées de façon très similaire aux requêtes principales. Elles sont rarement l'objet d'une sollicitation du commerçant et peuvent être réalisées par le biais d'une formulation indirecte conventionnelle. Comme nous l'avons vu ci-dessus, toute la palette des formulations indirectes conventionnelles est utilisée. Contrairement à ce que l'on observe pour les requêtes principales, on constate que les formulations elliptiques sont utilisées et que des assertions qui sont en fait des ordres peuvent également apparaître dans cette catégorie de requête.

## 7. Comparaison de la réalisation de la requête de produit dans les deux langues

Tableau 3 : la requête principale dans le corpus Arbury

	Fréquence	Formulation
<i>Formulations indirectes</i>		
Question sur la possibilité	34%	Can/Could I have X
Annonce d'une acquisition future	21%	I'll have X
<i>Formulations directes</i>		
Ellipse	28%	X
Impératif	7%	Give me X Let me have X
Cas particuliers	10%	Questions sur la disponibilité du produit

Tableau 4 : la requête principale dans le corpus de Villefranche

	Fréquence	Formulation
<i>Formulations indirectes</i>		
Assertion d'un vouloir	50%	Je voudrais/j'aurais voulu X
Annonce d'acquisition future	42%	Je vais prendre
<i>Formulations directes</i>		
Impératif	8%	Donne(z)-moi

Nous aborderons principalement ici les aspects sur lesquels il semble y avoir des divergences entre les deux langues.

### 7.1. Comparaison des formulations indirectes rencontrées dans les deux langues

Comme nous l'avons vu, les formulations indirectes conventionnelles constituent les formulations les plus utilisées. On constate que l'on retrouve pour chaque langue deux

catégories de formulation (la palette des formes est en ce sens tout à fait comparable : deux formes pour l'anglais, deux formes pour le français) :

- la demande de type « can/could I have X » et l'annonce d'acquisition future « I'll have/take X » pour l'anglais.
- l'assertion d'un vouloir (« je voudrais X ») ainsi que l'annonce d'acquisition future (« je vais prendre ») pour le français.

Concernant les formulations directes, on constate que l'impératif est aussi peu utilisé en anglais qu'en français. On observe néanmoins que les formulations elliptiques qui ne sont pas utilisées en français pour la requête principale constituent en anglais le deuxième type de formulation le plus utilisé.

#### 7.1.1. « can/could I have X » vs. « je voudrais X ».

Etant donné que chacune de ces formulations constitue le type de formulation le plus utilisé dans chaque langue, on peut considérer qu'il y a une équivalence fonctionnelle entre ces formes. A-t-on cependant affaire à des formes équivalentes du point de vue du degré d'imposition qu'elles véhiculent ? Autrement dit, a-t-on affaire à des formulations interchangeables ?

Notons tout d'abord qu'on a en anglais affaire à une formulation interrogative :

can/could I have X (+ please)

et en français à une formulation affirmative :

je voudrais X (+ s'il vous plaît)

Bien que l'on ait affaire dans les deux cas à des formulations conventionnelles, il est intéressant dans la perspective interculturelle qui est la nôtre de se poser la question du degré d'indirection que véhicule chacune de ces formulations. Si du point de vue de l'atténuation de la menace, l'on peut voir une certaine similarité entre ces deux formulations : chacune envisage la possibilité que la requête ne puisse être exécutée, il y

a néanmoins une différence majeure entre ces deux formulations indirectes conventionnelles. L'assertion d'un vouloir constitue certes une formulation indirecte, mais elle représente néanmoins la plus directe des formulations indirectes. Comme nous l'avons mentionné précédemment, lorsqu'elle n'est pas adoucie (par le biais du conditionnel par exemple), l'assertion d'un vouloir correspond à une formulation fort autoritaire.

Lorsqu'elle est formulée interrogativement, la demande de requête apparaît au contraire beaucoup moins menaçante. Si la requête ne peut être exécutée, il est alors plus facile pour A d'exprimer son incapacité à exécuter cet acte puisque, en tant que question, la demande porte en elle la consultation, elle appelle en effet une réponse verbale (que la requête puisse être réalisée par l'allocutaire ou non). Bien qu'il s'agisse d'une demande de faire, le sens littéral de l'énoncé est celui d'une question (donc d'une demande de dire) qui, s'il n'occupe pas l'avant-scène, est néanmoins présent. A l'inverse, l'assertion, si on doit la distinguer de l'ordre (puisque'elle constitue un moyen indirect de formuler la demande), n'appelle pas une réponse verbale de A. Il est également révélateur qu'en anglais la question soit centrée sur le locuteur, comme s'il s'agissait d'une interrogation intérieure que le locuteur verbalisait, ce qui rend la demande moins directe que si l'on avait une question centrée sur A (« could/can you give me X »). En français, si on a également affaire à un énoncé centré sur L, on a à l'inverse quelque chose de plus fortement narcissique puisqu'on n'a pas affaire à une question mais à une assertion : *je veux X* (et le sous-entendu qui s'y rapporte : *vous devez donc me le donner*), seul un ordre formulé à l'impératif « donne(z)-moi X » serait en fait plus direct que « je veux X ».

Si l'on a affaire dans les deux langues à des formulations indirectes conventionnelles, elles ne sont pas pour autant identiques et les différences qu'elles présentent sont à mettre en relation avec les différences d'éthos communicationnel relatives aux deux langues. Nous avons évoqué dans ce chapitre le fait que d'après de nombreux observateurs la culture britannique accorde une grande importance à l'autonomie d'autrui. Il nous semble que nous avons ici une illustration de ce phénomène – Wierzbicka (1991 : 32-37) signale d'ailleurs la prédilection des anglophones pour les formes interrogatives – si la requête est formulée dans les deux langues de manière polie, ce n'est nullement un hasard si les stratégies retenues par les deux langues ne sont pas identiques du point de vue de la manière d'envisager la demande, ces divergences

sont à mettre sur le compte de divergences quant à l'expression de soi (et de ses désirs) dans les deux cultures. S'il est tout à fait acceptable d'exprimer son vouloir, en français, sous forme d'assertion, il est en anglais préférable de formuler la demande sous forme de question centrée sur le demandeur.

Notons en outre qu'il est nécessaire de distinguer en anglais, en ce qui concerne les requêtes, entre l'expression d'un *vouloir* et l'expression d'un *désir*. Il nous semble que l'expression d'un vouloir à valeur de requête est dans de nombreux contextes prohibée, alors qu'elle est tout à fait courante en français. Notons que si dans certains contextes, « I'd like X<sup>165</sup> » (expression d'un désir : *j'aimerais*) correspond à une formulation routinisée de la requête, « I'd want X » (expression d'un vouloir adoucie par le biais du même modal et sémantiquement équivalent à *je voudrais*) n'a jamais cette valeur.

#### 7.1.2. « I'll have/take X » vs. « je vais prendre X »

Considérons maintenant les formulations utilisées dans les deux langues lorsque la demande est formulée sous la forme d'une annonce d'acquisition. On observe qu'en français le futur périphrastique (« je vais prendre X ») est systématiquement utilisé tandis qu'en anglais c'est à un futur simple que l'on a affaire (« I'll have X »).

On sait qu'il y a entre les deux langues une équivalence directe pour certains énoncés, du point de vue de l'expression du futur, puisqu'au futur simple français correspond le futur simple anglais (utilisation du modal « will ») d'une part, et qu'au futur périphrastique français (« aller + infinitif ») correspond le futur périphrastique anglais (« be going to »). C'est le cas dans les énoncés suivants qui ont valeur d'assertion :

Les énoncés français :

Nous allons avoir un enfant  
Nous aurons un enfant

correspondent aux énoncés anglais :

we are going to have a child  
we will have a child

---

<sup>165</sup> Notons que pour que l'énoncé ait valeur de requête, il faut que soit employé le modal « would » (« I like X » ne correspond pas à une formulation conventionnelle de la requête).

Du point du fait affirmé, l'utilisation du futur périphrastique signale dans les deux langues que l'événement en question est imminent (autrement dit l'enfant est conçu et son arrivée dans un futur proche est certaine). Dans les énoncés dans lesquels le futur simple est utilisé, il s'agit d'un projet pour lequel le moment de la réalisation n'est pas fixé. Si l'énonciateur fait le vœu que l'événement se produise, l'événement en question s'il doit se réaliser ne se réalisera que dans un futur plus lointain. La différence sémantique véhiculée par les deux formes simples dans les deux langues, par rapport à ce que l'on observe pour les formes périphrastiques, est donc la même.

Comment cependant rendre compte du fait que l'on utilise dans le cas des requêtes de produit le futur simple en anglais et le futur périphrastique en français ? On aurait en effet pu s'attendre à ce que l'on utilise dans les deux langues le futur périphrastique, la requête de produit devant être réalisée au moment où la demande est effectuée, c'est-à-dire dans un futur proche et non dans un futur plus lointain. Doit-on donc voir dans l'utilisation du futur simple, en anglais, un procédé de distanciation temporelle ancrant la demande dans un futur plus lointain que ne le ferait le futur périphrastique ? Le futur simple relevant dans une telle perspective d'un degré d'atténuation supérieur au futur périphrastique, on aurait affaire avec la formulation anglaise à une formulation d'un degré d'indirection supérieur à celui de la formulation française.

Comme le montrent les études contrastives portant sur le futur et ses réalisations en français et en anglais (Celle 2004 qui se penche sur les différentes valeurs sémantiques de « will » en particulier), le futur simple anglais correspond très souvent au futur périphrastique français. Comme le montre Celle (2004 : 184), à qui nous empruntons les exemples ci-dessous, « will » peut-être utilisé avec un adverbe tel que « now » :

And now I'll have a cup of tea, and one of those nice cucumber sandwiches you promised me

*Et maintenant je vais prendre une tasse de thé et l'un de ces délicieux sandwiches au concombre que tu m'as promis*

En français, à l'inverse, seul le futur périphrastique est possible avec un adverbe temporel tel que « maintenant ». « will » peut donc être utilisé pour un événement s'inscrivant dans un futur proche ; Celle en conclut (2004 :184) que « will may refer to an event that is adjacent to the time of utterance ». Ce constat ne nous explique pas pourquoi « be going to » n'est pas utilisé en anglais dans le cas de requêtes telles que nos requêtes de produit, ni pourquoi le futur simple n'est généralement pas utilisé en

français pour formuler une requête de ce genre. Il semble en fait que « will » soit plus fréquemment utilisé lorsqu'il apparaît dans un énoncé renvoyant à une décision venant d'être prise par le locuteur que « be going to », ce qui est le cas de nos requêtes de produit (Celle 2004 : 184 souligne d'ailleurs que cela explique que « will » soit dans ce type de situation très souvent combiné avec un adverbe comme « now », et le futur périphrastique français avec des marqueurs qui ont la même valeur : « ok », « d'accord », « eh bien » qui soulignent qu'une décision vient d'être prise sur le champ).

Comme le montre Celle (2004 : 183), si le futur simple est en anglais plus directement ancré dans le moment de l'énonciation que le futur simple en français, il conserve néanmoins toujours en anglais sa valeur initiale de modal. En d'autres termes, « will » exprime une intention qui dépend d'un certain nombre de conditions ; « be going to » à l'inverse présente un état de fait, la possibilité que l'événement en question ne puisse être réalisé, dans un énoncé tel que « I'm going to have some ham » par exemple, n'étant pas envisagée. Malgré les différences sémantiques que l'on observe entre les formes françaises et anglaises, et le fait que pour de nombreux énoncés « will » corresponde à « aller + infinitif », rien n'empêche d'un point de vue sémantique et grammatical que « be going to » soit utilisé en anglais. Il apparaît donc bien que ce soit du côté de la pragmatique qu'il faille regarder pour expliquer ce phénomène. Les Britanniques que nous avons interrogés sur cette question considèrent unanimement que l'utilisation du futur simple en anglais est dans le contexte d'une requête de produit plus polie que le futur périphrastique. Il n'y a d'ailleurs dans notre corpus qu'un seul exemple de requête de produit dans lequel « be going to » est utilisé, il s'agit en outre d'une requête coordonnée (type de requêtes qui, comme nous l'avons vu, ne nécessite pas le même travail rituel) :

Interaction 30 Arbury

Co 1 : there was a frost in Scotland last night

Cl : oh really (..) I'm going to have some of these pork chips

Co 2 : they're crispy and nice (..) gorgeous pork ((...)) anything else madam ↑

C'est donc bien en termes de degré de politesse qu'il semble falloir envisager la différence d'emploi que nous avons observée entre les deux langues. Il n'est pas impossible en anglais d'utiliser « be going to » mais, contrairement au futur simple, son utilisation peut apparaître brutale ou péremptoire. En utilisant « be going to » le locuteur affirme un état de fait, contrairement à « will » qui communique la possibilité que la

requête ne soit exécutée et confère à la demande une valeur consultative (*I'll have X if that's all right with you*). Avec « will », la réalisation de la demande dépend d'un certain nombre de conditions tandis qu'avec « be going to », la possibilité que la requête ne soit exécutée n'est pas envisagée. Pour cette raison, la formulation en « will » est plus polie que celle en « be going to ».

Concernant le choix du futur périphrastique en français, on peut également se demander si le choix du futur simple serait totalement impossible. Bien que le futur périphrastique paraisse dans une certaine mesure plus justifié puisqu'il place l'événement dans un futur immédiat, et bien que le futur simple soit peu utilisé pour formuler une requête (cette formulation ne semble pas attestée dans les corpus établis par le laboratoire ICAR), son utilisation ne nous paraît pas impossible d'un point de vue sémantique, bien qu'elle soit rare. On le retrouve en outre très souvent dans les dialogues présentés dans les méthodes d'apprentissage du FLE, comme dans cet extrait de dialogue pris dans [françaisfacile.com](http://françaisfacile.com) :

1. Bonjour qu'est-ce que vous prendrez ?
2. Pour moi, ça sera un café crème, s'il vous plaît.
3. Moi, je prendrai un thé... vous en avez à la menthe ?

Bien qu'il s'agisse cependant ici d'une situation quelque peu différente puisqu'on est dans un café et non dans une boucherie, et que l'on ne puisse absolument se fier aux méthodes d'apprentissage du français pour représenter fidèlement ce que « font » réellement les locuteurs, cette illustration nous montre néanmoins que d'un point de vue grammatical et sémantique, l'utilisation du futur simple n'a rien ici d'impossible. Cette formulation est en outre d'un degré de politesse supérieur à celui d'un énoncé dans lequel est utilisé un futur périphrastique puisque qu'elle implique une plus grande distanciation temporelle. En comparaison avec ce que l'on observe en anglais, le français ne sélectionne donc pas la formulation la plus polie.

### 7.1.3. Formulations elliptiques

En ce qui concerne les formulations elliptiques, on observe qu'elles sont très bien représentées dans le corpus britannique (elles y occupent la deuxième place), tandis qu'à la boucherie française elles n'apparaissent dans aucune requête principale, elles sont en effet uniquement utilisées dans des requêtes coordonnées. On sait cependant

qu'en français, cette formulation est très fréquemment utilisée dans les requêtes principales de certains sites, son utilisation est à mettre en corrélation avec le principe de célérité, et un niveau de fréquentation du site élevé (Dumas 2003), mais également avec le fait que la demande porte sur un produit banal et routinier (Traverso 2001a, Kerbrat-Orecchioni 2009), ce qui explique par exemple que dans le tabac-presse étudié par Dumas elle constitue la formulation préférée des clients (Dumas 2009). Si la formulation elliptique permet d'économiser le temps de Co en l'accaparant le moins longtemps possible, et d'écourter le temps d'attente des autres clients, cette formulation peut cependant paraître menaçante et inappropriée dans les lieux de moindre affluence, où lorsque la contrainte temporelle est faible puisque plusieurs commerçants sont disponibles (Dumas 2009).

Le fait que les formulations elliptiques sont uniquement utilisées pour les requêtes coordonnées à la boucherie de Villefranche nous semble lié au fait qu'elles paraîtraient brutales lorsque employée pour une requête principale (l'un des deux commerçants étant disponible). En ce qui concerne les requêtes coordonnées, comme nous l'avons signalé dans ce chapitre, les précautions rituelles que doivent prendre les clients sont moindres pour ce type de requête, le cadre transactionnel étant posé et la collaboration du commerçant établie ; c'est en fait comme si une fois le travail rituel réalisé pour la requête principale, il valait également pour la requête coordonnée. Son utilisation à la boucherie française dans ce type de requêtes n'a donc rien de surprenant.

Comment cependant interpréter l'utilisation très fréquente de la formulation elliptique dans les requêtes principales de la boucherie Arbury ? Il est en fait difficile d'apporter une conclusion absolument tranchée à cette question. L'utilisation de la formulation elliptique nous semble cependant moins à mettre en relation avec le principe de célérité, un niveau de fréquentation du site élevé, ou avec le fait que l'on ait affaire à des produits « routiniers », qu'avec la valeur qu'accordent les interactants à cette formulation. Comme nous l'avons signalé au cours de ce chapitre, la formulation elliptique permet d'accélérer le déroulement de l'interaction, mais elle permet également de rendre la demande impersonnelle (aucune référence ni à A ni à L). Il nous semble que c'est justement cela qui explique qu'elle soit autant utilisée pour les requêtes principales de la boucherie Arbury.

## 7.2. Comparaison de la réalisation séquentielle de la requête

Nous aborderons ici certaines différences que la prise en compte de la réalisation de la requête dans la séquence a fait émerger. Nous aborderons conjointement les requêtes principales et les requêtes coordonnées.

Comme nous l'avons vu, les sollicitations de la requête sont beaucoup plus nombreuses dans le corpus britannique que dans le corpus français. En invitant le client à formuler sa requête, Co rend l'aspect menaçant de la demande que Cl doit formuler plus diffus. La présence plus élevée des sollicitations de la requête dans le corpus britannique que dans le corpus français nous semble également à relier avec ce que l'on observe concernant les accusés de réception.

Si les accusés de réception sont bien représentés dans le corpus français, leur fréquence y est légèrement moins élevée (75%) alors qu'ils sont systématiques à la boucherie Arbury. On constate surtout que les accusés de réception rencontrés en français sont tous réalisés de façon implicite. Les énoncés français ont en fait uniquement pour valeur de signaler que le référent a été bien identifié, ils ne signalent pas explicitement que la demande est justifiée et bienvenue comme on a pu l'observer pour l'anglais avec l'utilisation de l'adverbe « certainly ». Soulignons que ce que l'on observe à la boucherie de Villefranche est dans la lignée de ce que l'on observe généralement dans les sites français. Dumas (2003) signale que la répétition du référent de la requête, ou réponse-écho est la forme majoritairement employée. L'utilisation d'un énoncé calqué sur les formulations en « certainly » paraîtrait en français très formelle voire cérémonieuse et protocolaire (« un steak, certainement monsieur » cf. interaction 13).

Une traduction littérale de la séquence suivante tirée du corpus britannique :

Interaction 3 Arbury  
Co : what can I do for you  
Cl : I'll have 3 fillet steaks please  
Co : certainly

produirait en français une séquence peu probable (ou tout du moins très affectée) :

Co : que puis-je faire pour vous  
Cl : je prendrai 3 steaks s'il vous plaît  
Co : certainement

Notons aussi que lorsqu'elle n'est pas sollicitée, les clients britanniques formulent le plus souvent la requête sous forme de question. La formulation indirecte sous forme d'assertion « I'll have/take X » n'est que rarement utilisée par les clients lorsque la requête n'est pas sollicitée par Co (dans 10,5% des requêtes principales relevant de cette catégorie). Cela semble indiquer que les clients rechignent à utiliser cette formulation sans être invités à formuler leur demande (ou sans que la requête soit précédée d'un échange visant à déterminer quel produit va être sélectionné). Les résultats obtenus nous montrent que bien que l'assertion d'acquisition corresponde en anglais à une formulation conventionnelle, elle semble répondre à cette contrainte particulière pour ne pas risquer de paraître brutale, ce qui confirme l'idée que l'assertion ne constitue pas la formulation préférée dans le système britannique. En outre, comme nous l'avons vu, l'expression d'un vouloir ou d'un désir (« I'd like X ») n'est pas attesté dans le corpus britannique, constat qui abonde dans le même sens.

Pour clore cette discussion, considérons les résultats obtenus pour les morphèmes de politesse. On constate tout d'abord que « please » est beaucoup plus utilisé que « s'il vous plaît » :

Tableau 4 : utilisation des morphèmes de politesse

	<b>Boucherie Arbury</b>	<b>Boucherie de Villefranche</b>
Requêtes principales	59%	43%
Requêtes coordonnées	100%	0%
Requêtes principales + coordonnées	66%	27%

Et qu'il est beaucoup plus utilisé avec les formulations indirectes conventionnelles qu'en français :

Tableau 5 : répartition des morphèmes de politesse

<b>Boucherie Arbury</b>		<b>Boucherie de Villefranche</b>	
<i>Can/could I have X</i>	80%	<i>Je voudrais/j'aurais voulu X</i>	50%
<i>I'll have/take X</i>	80%	<i>Je vais prendre X</i>	20%
<i>Formulation elliptique</i>	50%	<i>Formulation elliptique</i>	50%

Ce constat est du point de vue de la comparaison du degré de politesse des énoncés de requêtes loin d'être insignifiant puisque, au-delà des différences de formulation qui tendent à faire des formulations rencontrées dans le corpus britannique des formulations

plus polies, s'ajoute le fait qu'un plus grand nombre d'énoncés du corpus comportent un marqueur de politesse supplémentaire. Ce constat rejoint celui établi par Béal (1993, 1998, 2010) qui montre que les Français tendent à n'utiliser qu'un adoucisseur là où les Australiens en utilisent plusieurs.

## **Remarques conclusives**

De manière générale, l'étude de la requête nous a montré qu'en français comme en anglais, cet acte est systématiquement adouci, elle est donc envisagée dans les deux langues comme une imposition. Si en français comme en anglais la requête est rarement formulée de manière directe, on constate cependant qu'il y a des différences de degré quant au niveau de politesse utilisé dans les deux langues. Ces différences semblent signaler que l'on considère que la requête est un acte qui constitue une plus grande imposition dans un contexte britannique que dans un contexte français, ce constat est en outre en congruence avec les observations que nous avons faites concernant la notion de territoire dans les chapitres précédents qui portaient sur les séquences encadrantes (c'est-à-dire le fait que l'on est plus sensible en GB qu'en France aux incursions dans son propre territoire et que l'on fait plus attention à ne pas empiéter dans le territoire d'autrui) – nous avons vu en outre que certaines requêtes françaises pouvaient être durcies. Les conclusions auxquelles aboutit notre étude de la requête confirment celles établies par d'autres chercheurs dont nous avons passé les travaux en revue dans ce chapitre (la plus grande sensibilité de la face négative côté britannique allant de pair avec la formulation indirecte la plus utilisée, et avec le fait que la requête y est beaucoup plus fréquemment sollicitée par Co). Comme nous l'avons observé, les formulations de la requête principale les plus utilisées dans les deux langues (« can I have X » vs. « je voudrais X ») ne nous paraissent pas interchangeables.

En effet, si on envisage la requête comme un acte menaçant dans les deux cultures, les chemins utilisés pour rendre la demande polie ne sont pas les mêmes. Les différences observées laissent d'ailleurs entrevoir des possibilités de malentendus lorsque des locuteurs de langue maternelle française interagissent avec des Britanniques. Premièrement, l'utilisation de l'annonce d'acquisition future formulée sous forme d'assertion doit en anglais répondre à certaines contraintes (répondre à une sollicitation ou être précédée d'un échange visant à définir le produit). Deuxièmement, l'expression

d'un vouloir n'est dans ce contexte jamais attesté en anglais, le calque de la formule française « je voudrais X » par « I would like X » paraîtrait en fait maladroit ; un énoncé de ce type, bien qu'automatiquement interprété par le récipiendaire comme une requête, puisqu'il s'agit d'une formule routinisée, paraîtrait brutal. En dépit du fait que la demande soit adoucie par le biais du modal « would », le locuteur exprimant un vouloir à la première personne risquerait d'être perçu comme autoritaire, auto-centré (*self-centered*) et se souciant peu de ne pas heurter la face de son interlocuteur. Entrer dans un site commercial et formuler sa requête par un « I would like some X » paraîtrait fort péremptoire et malavisé. Dans un contexte où Français et Britanniques interagissent, l'emploi d'une formulation de ce type par un client français dans un commerce britannique risque donc de venir activer certaines représentations stéréotypées négatives que les Britanniques peuvent avoir à l'encontre des Français, à jamais perçus comme agressifs et arrogants, centrés sur eux-mêmes et peu attentionnés. Notons que si le calque de la formulation française la plus fréquente (« je voudrais X ») semble problématique en anglais, le calque de la formulation anglaise (« can/could I have X ») ne semble pas gênant en français (même si cette formulation est peu fréquente).

Si nos observations sont assez éloignées de celles présentées par Béal (2010), qui portent sur un autre type d'interactions et élaborées à partir de données interculturelles, les différences observées au niveau des formulations les plus utilisées dans les deux langues pour la requête de produit nous semblent faire écho aux grandes tendances observées par Béal (2010 : 363-394) du point de vue des éthos communicatifs des Français et des anglophones. En effet, il y a d'après Béal (2010 : 364) une tendance globale chez les Français « à manifester leurs émotions d'une manière plus immédiate et plus impulsive » que chez les anglophones, ces derniers ayant une prédilection pour la retenue et percevant l'expression incontrôlée des émotions non comme un gage d'authenticité mais comme l'illustration d'un manque de maîtrise de soi, et du point de vue de la relation à autrui, comme un manque de tact. Du point de vue de l'expression des opinions, là où d'après Béal les Français privilégient les marques de franchise et de sincérité (et donnent leur avis à tout va, attendant de leurs interlocuteurs qu'ils en fassent de même), les anglophones préfèrent exprimer leurs points de vue de manière plus circonspecte afin d'éviter toute confrontation et tout débordement d'émotions<sup>166</sup>. Si

---

<sup>166</sup> « Si l'on cherchait à faire 'la synthèse de la synthèse', on pourrait dire que les Français sont plus du côté des valeurs de l'expression du moi, et les anglophones plus du côté de la retenue et du maintien d'une certaine distance entre les individus. » (Béal 2010 : 394)

avec les IC et les requêtes de produit, on n'a pas affaire à un acte pour lequel la charge émotionnelle est forte, étant donné qu'il s'agit d'un acte routinier, on n'est pas non plus dans le cadre de l'expression d'opinions, les formulations utilisées dans les deux langues, pour réaliser cet acte, reflètent néanmoins les différentes orientations dégagées par Béal pour les deux systèmes : la formulation française signalant une plus forte expression du moi (assertion d'un vouloir) que la formulation britannique (question centrée sur L).

Du point de vue des malentendus pouvant apparaître entre Français et anglophones, notons en outre que même dans les contextes où l'assertion d'un vouloir n'est pas en anglais inappropriée, encore faut-il que le non natif utilise les formes verbales adéquates pour que toute possibilité de malentendu soit écartée. Lorsque le non natif maîtrise mal la langue cible (non utilisation du modal, utilisation du verbe « want » plutôt que de « like »), ou lorsqu'il refuse de se plier aux exigences culturelles de la culture cible, comme c'est le cas de la Française citée ci-dessous par Geoffroy (2001 : 91), la requête se transforme alors en ordre :

*Moi, quand je veux quelque chose, je leur dis « I want ». Je sais bien qu'eux, ils utilisent des formules plus..., plus détournées, mais je vois pas pourquoi je leur dirais pas « I want ».*

Il va de soi que lorsque ce cas de figure se produit les représentations stéréotypées les plus négatives que peuvent avoir les allocutaires sur la communauté du locuteur risquent d'être activées.

Relatons pour finir une anecdote dont nous avons été témoin. Il s'agit d'un jeune employé français travaillant dans une cantine britannique qui sollicitait la requête des utilisateurs du service par le biais d'un « what do you want ? », laissant un bon nombre d'entre eux quelque peu interloqués ; on attendrait en effet dans ce contexte un énoncé adouci portant sur un désir (« what would you like ? ») plutôt qu'une question portant sur un vouloir, nous avons d'ailleurs entendu l'un des usagers lui rétorquer : « some food would be nice », signalant par là même le caractère inapproprié de la façon dont son interlocuteur avait formulé la sollicitation, la demande ayant une valeur de reproche : (interprété comme : *pourquoi m'importunez-vous ?*). Si, en français également, un énoncé comme « que voulez-vous /qu'est-ce que vous voulez ? » peut se charger d'une valeur de reproche, cela nous paraît beaucoup moins automatique qu'en anglais puisque beaucoup plus largement tributaire de l'emballage prosodique et mimo-

gestuel que de la formulation de l'énoncé<sup>167</sup>. En fait, il nous semble que généralement les situations dans lesquelles on formule en anglais la demande de requête sous forme d'assertion d'un vouloir (« I want X », « I want you to do X ») sont extrêmement rares. Comme le disent certains parents britanniques à leurs enfants, lorsque ces derniers exigent qu'ils leur donnent un quelconque objet convoité, « *I want does not get you anything* ». Question donc en anglais contre assertion en français, expression d'un désir plutôt qu'expression d'un vouloir lorsque l'assertion est possible en anglais.

---

<sup>167</sup> Notons qu'en français, on formule aussi les sollicitations de ce type en faisant référence au désir plutôt qu'au vouloir du destinataire : « que désirez-vous ? », le choix du verbe « désirer » plutôt que du verbe « vouloir » permettant de lever toute ambiguïté quant à la valeur de la demande.

## **Chapitre 6. LA TRANSACTION – LES DEMANDES SUBORDONNEES**

Comme nous l'avons mentionné dans le chapitre précédent, la séquence transactionnelle peut donner lieu à plusieurs types d'échanges, la requête du client peut en effet être précédée de questions sur la disponibilité, le prix ou la qualité du produit. Une fois la requête du client formulée, il est très fréquent, à la boucherie, que le commerçant, avant d'effectuer la requête, demande des précisions au client quant à la quantité de produit désirée (demandes de dire permettant aux interactants de faire en sorte que la requête soit exécutée de façon satisfaisante). La séquence transactionnelle peut également comporter des requêtes subordonnées, demandes de faire dans le sens Cl-Co portant sur ce que le commerçant doit faire afin d'exécuter la requête (découpage à la boucherie, emballage dans les sites déambulatoires) ; des offres dans le sens Co-Cl, d'un sac ou d'un produit supplémentaire ; des suggestions du commerçant visant à « aider » le client à faire son choix, en particulier lorsque le client est hésitant et ne sait quoi acheter. Il peut également arriver que Cl demande à Co un service particulier : mettre un produit de côté, effectuer une ristourne, etc. (demandes qui ont valeur de requête). A la boutique Lewes et au magasin de chaussures lyonnais, contrairement à ce que l'on observe dans les deux boucheries, la sélection du produit nécessite très souvent un essayage, ce qui explique que dans ces sites déambulatoires on observe des demandes qui n'ont pas nécessairement d'équivalent dans les sites canalisateurs (les demandes de permission préalablement à l'essayage d'un vêtement qui sont nombreuses à la boutique Lewes par exemple).

Si prises dans leur globalité ces demandes font partie du script de l'interaction, elles y occupent une place plus ou moins attendue et centrale, certaines pouvant occuper une position très marginale (c'est le cas de certaines demandes de renseignements à la boucherie Arbury dans le sens Cl-Co n'ayant aucun lien avec l'activité de boucherie par exemple), et sont du point de vue de l'imposition qu'elles véhiculent d'un degré variable.

Bien que ces demandes soient nombreuses et hétéroclites, on peut néanmoins les regrouper en quatre catégories d'actes de langage : 1) demandes de dire (ou questions), 2) requêtes, 3) offres et 4) suggestions. Avant de présenter l'analyse des données pour

chacun de ces actes de langage, nous passerons en revue les caractéristiques illocutoires de ces AL (excepté pour la requête que nous avons traitée dans le chapitre précédent). Afin de rendre la comparaison des corpus britanniques et français plus aisée, nous présenterons l'analyse des données en commençant pour chaque AL par les sites britanniques. Etant donné que ces demandes n'apparaissent pas systématiquement dans l'ensemble des sites et qu'elles sont plus ou moins attendues, nous n'aurons pas recours dans ce chapitre aux données statistiques (fréquence de tel ou tel acte, pourcentage pour chaque type de formulation rencontrée). Tout en explorant la réalisation des demandes susmentionnées, ce chapitre nous permettra d'approfondir et de problématiser certains des constats établis dans le chapitre précédent.

## **1. Les actes de langage rencontrés dans les demandes subordonnées :**

### **1. 1. Critères définitoires de l'acte de question :**

Notons tout d'abord que la question appartient à la catégorie des directifs. Si comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, il s'agit dans le cas de la requête d'amener son interlocuteur à « faire » quelque chose (un acte non verbal), il s'agit dans le cas de la question de l'amener à produire un acte verbal (Kerbrat-Orecchioni 2001 : 83). On opposera donc la requête (demande de faire) à la question (demande de dire), tout en gardant à l'esprit les similarités que ces deux actes de langage présentent.

Il convient ensuite de distinguer la « question » comme acte de langage (demande de dire) de la question en tant que structure formelle (structure interrogative). Comme le souligne Kerbrat-Orecchioni (1991 a : 5), se référant à Benveniste, la question constituerait avec l'assertion et l'ordre un « acte primitif » ; chacun de ces trois actes « primitifs » correspondant à une structure syntaxique particulière : la structure interrogative (la question), la structure affirmative (l'assertion), la structure impérative (l'ordre). Si l'hypothèse de ces trois archi-actes en relation biunivoque avec une structure formelle particulière paraît séduisante, il serait cependant erroné d'assimiler la question (en tant que structure formelle) à la demande de dire (Kerbrat-Orecchioni 1991 a). En effet, il n'y a pas de correspondance systématique entre le type particulier

d'énoncés que constituent les structures interrogatives et la valeur illocutoire de demande de dire. On peut certes, conformément à l'intuition de Benveniste, voir dans la forme interrogative la manifestation linguistique d'un comportement humain fondamental dont elle serait la forme prototypique – dans de nombreux cas la structure interrogative a d'ailleurs bien valeur de demande de dire – il est cependant primordial de noter que toutes les questions (en tant que structure formelle) ne constituent pas des questions (en tant qu'acte de langage). Autrement dit, toute structure interrogative ne correspond pas à une demande de dire, de la même manière que toutes les demandes de dire ne prennent pas systématiquement la forme d'une question (voir Kerbrat-Orecchioni 1991 a, 1991 b, 2001) – Kerbrat-Orecchioni (1991 a : 24) montre par exemple que la structure interrogative peut recevoir en contexte une valeur d'assertion indirecte (comme dans lesdites « questions rhétoriques »), de requête (comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent), d'offre (comme nous le verrons plus tard), liste à laquelle on pourrait ajouter d'autres actes de langage tels que le conseil, la suggestion ou le reproche<sup>168</sup>. L'analyse de Kerbrat-Orecchioni nous montre donc que la relation entre les structures formelles interrogatives et la valeur illocutoire de question est beaucoup moins transparente qu'on aurait pu l'anticiper. Les critères formels qui caractérisent la structure interrogative, qu'il s'agisse de marqueurs de nature lexicale, morphosyntaxique ou prosodique (catégorie qui en français semble constituer à l'oral le type de marqueur le plus important), qui peuvent être combinés ou apparaître seuls, ne constituent donc pas un critère fiable pour identifier la question comme acte de langage. Il est en fait nécessaire pour identifier la demande de dire de prendre également en compte le contenu de l'énoncé (la nature de l'information demandée) et la relation qu'il entretient avec son cotexte immédiat. Il est en outre utile de considérer les savoirs relatifs des participants (a-t-on affaire à des faits uniquement connus du locuteur, de l'allocutaire, des deux ?) et les types de prédicat (prédicats auto-cognitifs : j'ai faim, vs. prédicat hétéro-cognitifs : tu as faim). La prise en considération de ces éléments (contenu de l'énoncé, place de l'énoncé et rapport au cotexte, type de prédicat et savoirs relatifs) nous permet de montrer que des énoncés ne comportant pas nécessairement de critères formels associés dans les grammaires au mode interrogatif peuvent néanmoins constituer des questions. En effet, des énoncés assertifs peuvent avoir la valeur

---

<sup>168</sup> Ce qui concernant les actes qui comportent une composante directive nous semble s'expliquer par le fait que la question permet d'en réduire l'aspect coercitif. Comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, l'utilisation du mode interrogatif dans la formulation de la requête est intrinsèquement moins menaçante que l'utilisation du mode assertif.

illocutoire d'une demande de dire. La prise en compte de ces éléments nous permet en outre de définir le type de demande de dire auquel on a affaire. Comme le souligne par exemple Traverso (1991), un énoncé de type assertif portant sur un événement appartenant au savoir du locuteur sera généralement traité comme une demande de confirmation plutôt que comme une question visant à obtenir une information supplémentaire<sup>169</sup>.

D'un point de vue de l'organisation de l'échange, soulignons que la question est un acte initiatif. En outre, comme le souligne Kerbrat-Orecchioni : « l'acte de question est à coup sûr le plus intrinsèquement interactif, ou du moins 'dialogal', en ce sens que sa réalisation implique très fortement l'autre (destinataire de l'acte de langage) » (1991 : 11). Il serait néanmoins erroné d'utiliser le critère de l'enchaînement comme un moyen sûr de déterminer si un énoncé constitue ou une question – on aurait en effet pu considérer qu'un énoncé auquel A répond ou réagit verbalement constitue de par la même une question (et non une assertion), or on doit reconnaître qu'il n'est pas rare que A doive répondre ou du moins réagir à une assertion (Kerbrat-Orecchioni 1991 b). Ce constat constitue d'ailleurs le point de départ de la réflexion de Kerbrat-Orecchioni (1991 b) qui montre qu'il ne faut pas envisager les questions et les assertions comme appartenant à des catégories en opposition discrète mais comme appartenant à un même continuum – elle montre par exemple qu'un acte comme la demande de confirmation constitue un acte intermédiaire entre l'assertion et la question.

Pour clore cette rapide présentation, considérons les valeurs relationnelles de l'acte de question. Si la question peut de prime abord sembler moins menaçante que la requête (en tant que demande de dire, on peut considérer qu'elle dérange moins le destinataire), la question possède cependant une valeur taxémique qui si elle est variable n'en est pas pour autant négligeable (Béal 2010). Kerbrat-Orecchioni (1991 a : 28) souligne son « ambivalence taxémique », montrant que la question est une sommation « doublée d'une incursion dans les 'réserves' d'autrui », c'est en ce sens un acte doublement menaçant : il constitue une incursion dans le territoire d'autrui (face négative) et place le demandeur en position haute (face positive) ; d'un autre côté, la question est généralement l'aveu d'un manque, en tant qu' « énoncé qui se présente comme ayant pour finalité principale d'obtenir de L2 un apport d'information », elle constitue la

---

<sup>169</sup> Selon la règle de confirmation de Labov et Fanshell (1977).

manifestation d'un vide cognitif et place le demandeur en position basse (Kerbrat-Orecchioni 1991 a : 14)<sup>170</sup>.

## 1.2. Critères définitoires de l'acte d'offre :

Nous reprendrons ici les critères définitoires établis par Kerbrat-Orecchioni (2005 : 220-221). Notons tout d'abord que l'offre appartient à la catégorie des commissifs<sup>171</sup>, mais que c'est aussi un cas particulier de directif. Du point de vue de sa valeur illocutoire, elle « s'oppose à ce directif prototypique qu'est l'ordre à double titre : elle porte sur un objet qui est *au bénéfice du destinataire* [...] son acceptation est présentée comme facultative [...] » (p. 220, italique original). Du point de vue du *face-work*, c'est pour l'émetteur un FTA pour sa face négative et un FFA pour sa face positive (dépossession d'une part et témoignage de générosité d'autre part). Comme le note Kerbrat-Orecchioni (2005 : 221), pour le destinataire, c'est un acte « impositif », « mais cette contrainte que A tente d'exercer sur B est toutefois relative du fait du principe d'optionnalité ; elle est surtout compensée par le fait que l'offre est aussi une sorte de 'cadeau' : c'est un FFA, (pour les deux faces du destinataire : on favorise son territoire, tout en lui prodiguant une marque de sollicitude). On peut admettre que le FFA l'emporte sur le FTA, et qu'en conséquence l'offre est essentiellement un acte poli [...] Mais en même temps la composante FTA ne peut pas être complètement mise entre parenthèses » (p. 221). Cette dualité fait de l'offre un acte « mixte », ce qui explique que l'offre puisse être réalisée par des énoncés dans lesquels apparaissent conjointement des renforçateurs et des adoucisseurs :

*Quant aux actes « mixtes », tels que l'offre, on constate qu'ils sont volontiers, et adoucis, et renforcés ; exemple : « Mais prenez donc un peu de café ! », énoncé dans lequel il est permis de penser que les renforçateurs « mais » et « donc » portent sur la composante FFA de l'acte de langage (manifestation de sollicitude envers le destinataire), alors que l'adoucisseur « un peu » porte sur sa composante FTA (l'offre est aussi un acte « impositif »), un tel énoncé pouvant être paraphrasé ainsi : « en t'offrant ce café, je ne veux pas lésiner sur ma générosité*

---

<sup>170</sup> Pour une analyse des séquences question-réponse dans une perspective contrastive (anglais, italien, tzeltal : langue maya parlée au Mexique, yélf dnye : langue de Papouasie-Nouvelle-Guinée), voir le numéro spécial du *Journal Pragmatics* 42 (2010) dirigé par N. J. Enfield, Tanya Stivers, Stephen C. Levinson.

<sup>171</sup> D'après Searle (1979: 53), l'offre appartient à la catégorie des commissifs, catégorie qu'il emprunte à Austin : « The whole point of a commissive [...] is to commit the speaker to a certain course of action ».

(*politesse positive*), mais je ne veux pas non plus exercer sur toi une pression excessive  
(*politesse négative*) ».

Kerbrat-Orecchioni (2009 : 70)

### 1.3. Critères définitoires de l'acte de suggestion :

S'il n'y a pas de définition qui fasse l'unanimité chez les pragmaticiens concernant l'acte de langage que constitue la suggestion, tous s'accordent à dire qu'il appartient à la catégorie des directifs (voir Koike 1994, Martínez-Flor 2005, Kallia 2005, Li 2010 pour un inventaire des travaux effectués sur cet acte de langage). La difficulté tient à définir cet acte de langage particulier en relation avec des actes de langage connexes tels que l'ordre, la requête ou le conseil (et également, comme nous le verrons plus tard, l'offre).

Observons pour commencer des énoncés tels que :

Arrête de fumer  
Ferme la fenêtre

Suivant le contexte, ces énoncés peuvent avoir la valeur illocutoire d'un ordre, d'une requête, d'un conseil ou d'une suggestion. Comme nous l'avons vu précédemment (Kerbrat-Orecchioni 2001), on peut considérer que l'ordre constitue une sous-catégorie de la requête. A la différence de l'ordre ou de la requête (« fais ce que je te dis »), on peut gloser la valeur illocutoire de la suggestion de la manière suivante : « je pense que tu devrais faire ce que je te dis, c'est dans ton intérêt, mais c'est à toi d'en décider ». En outre, l'acte prédiqué doit être accompli par A, non pas pour le bénéfice de L mais avant toute chose pour son propre bénéfice.

Searle (1969 : 66), qui ne fait pas de distinction entre la suggestion et le conseil, souligne la différence entre « requesting » et « advising » comme suit<sup>172</sup> :

---

<sup>172</sup> Il ne semble pas y avoir de consensus concernant la distinction entre suggestion et conseil. Comme le note Martínez-Flor (2005 : 169), ces notions ont été employées par certains auteurs indifféremment – Brown et Levinson (1989 : 66). Comme le signale Kallia (2005 : 218), Wierzbicka (1987) établit une distinction entre ces deux actes sur la base du degré de connaissance ou d'expertise qu'a le locuteur du prédicat, et en fonction de la nature de la relation interpersonnelle entre les interactants :

« Anybody can *suggest* but not anybody can *advise*; and if one does offer *advice* without having reasons to think that it would be welcome, one acts in a presumptuous manner. The speaker's grounds for expecting that his view will be welcome are not specified. It may be knowledge, it may be experience, but it may be his close personal relationship with the addressee ». (Wierzbicka 1987:181f.)

Etant donné qu'il ne nous paraît pas nécessaire pour les besoins de notre étude d'approfondir davantage la distinction entre suggestion et conseil et de postuler deux catégories d'actes distincts, nous n'aborderons qu'une seule catégorie d'actes que nous appellerons « suggestion ».

- dans le cas de la requête :

*It is not obvious to both S and H that H will do A in the normal course of events of his own accord.*

- dans le cas du conseil :

*It is not obvious to both S and H that H will do A in the normal course of events.*

*S believes A will benefit H.*

Searle (1969 : 66) précise par ailleurs :

« *Contrary to what one might suppose advice is not a species of requesting. [...] Advising you is not trying to get you to do something in the sense that requesting is. Advising is more like telling you what is best for you.* »

Comme le note Koike (1994 : 517), l'acte de suggestion apparaît le plus souvent dans un contexte conversationnel particulier. Généralement, A (le récipiendaire de la suggestion) a manifesté la présence d'un problème ou d'une difficulté ; ou tout au moins L est conscient, en raison du contexte, que A est face à un problème ou à une difficulté qui doit être résolu ; L formule alors une suggestion qui permettra à A de surmonter ce problème, on peut alors s'attendre à une réponse verbale de A ou à une action non verbale de ce dernier conformément à la suggestion de L. Si comme pour les requêtes, l'acte prédié est réalisé par A, il peut dans le cas de la suggestion être réalisé par A et L conjointement (Kallia 2005 : 218). Si pour certains chercheurs, l'acte en question est au bénéfice de A (Banerjee et Carrell 1988), d'autres auteurs soulignent qu'il peut être au bénéfice de A et L : Edmonson et House (1981) distinguent les suggestions de type *suggest-for-you* et celles de type *suggest-for-us*. Ils introduisent également une distinction, à notre sens tout à fait pertinente, entre les suggestions qui apparaissent dans une intervention initiative et celles qui apparaissent dans une intervention réactive. Avec la première catégorie, A n'a pas explicitement « demandé » à L de faire une suggestion.

Du point de vue du *face-work* et de la valeur taxémique de cet acte, si la suggestion est toujours au bénéfice de A, en partie tout au moins, elle reste un acte menaçant. Suggérer qu'une action soit accomplie par A constitue une intrusion dans le territoire de A (et donc une menace envers sa face négative, et éventuellement envers sa face positive, si A considère que la suggestion est malvenue, parce qu'il considère par exemple que L n'est pas en position de lui faire une suggestion). A l'inverse, le degré d'imposition de la suggestion est moins élevé lorsqu'elle apparaît dans une intervention réactive. On peut

raisonnablement supposer que plus A a exprimé de manière explicite la présence d'un problème et plus le caractère menaçant de la suggestion sera réduit (l'expression de la présence d'un problème pouvant être interprétée comme une demande d'aide et présupposant par ailleurs que le récipiendaire de la suggestion considère que cet acte est bienvenu et que son interlocuteur est en mesure de le réaliser, ce qui n'exclut pas les malentendus : une hésitation de A pouvant être interprétée par L comme une demande d'aide alors que ce n'est pas le cas : « pourquoi tu ne fais pas X→ mais je ne t'ai rien demandé »).

Par rapport à la requête, la suggestion est essentiellement au bénéfice de A (bien que, comme nous l'avons déjà mentionné, cela n'exclut pas qu'elle soit aussi au bénéfice de L). A l'inverse, la requête est essentiellement au bénéfice de L (bien que cela n'exclut pas totalement qu'elle soit aussi au bénéfice de A). La suggestion constitue donc un acte intrinsèquement moins menaçant que la requête – on note d'ailleurs que la requête peut être formulée sous forme de suggestion (Trosborg 1995 : 201), cette dernière en constituant une formulation indirecte. Ce constat n'est pas cependant, du point de vue de l'analyste, sans poser une difficulté majeure puisque face à un énoncé tel que le suivant :

Interaction 27 Lewes

Co 1 : yeah is that the height of shoes you'd have ↑ (.) why don't you try them without the shoes ↑

Cl : that dress is nice

... on est en mesure de se demander si l'on a affaire à un acte de requête formulé de façon indirecte ou bien à une suggestion formulée de façon directe, voire à une offre.

Du point de vue des demandes rencontrées dans nos corpus, on trouve des suggestions à valeur de requête, des suggestions à valeur d'offre, ainsi que de vraies suggestions (dans le sens Co-Cl en particulier).

Les formes de la suggestion :

En nous appuyant sur la taxonomie de Martínez-Flor (2005 : 175), que nous reprendrons en en modifiant certains aspects, nous allons présenter les réalisations verbales de l'acte de suggestion les plus fréquentes en anglais.

*Les formulations directes :*

On inclura dans cette catégorie 1) les formules performatives telles que : « I suggest that you », « I advise you to », « I recommend that you » et les formules nominales correspondantes : « my suggestion/advice/recommendation », le plus souvent suivies d'un auxiliaire au conditionnel : « my suggestion would be », etc., ainsi que l'utilisation d'un verbe comme « try » à l'impératif : « try using ». Ces formulations correspondent à des réalisations directes de l'acte de suggestion puisque la valeur illocutoire de l'énoncé est clairement signalée par un marqueur lexical (nom ou verbe qui constitue un *illocutionary force indicating device*). Comme le souligne Martínez-Flor (2005 : 174), les formules performatives ne sont que rarement employées dans les interactions quotidiennes.

2) les formules interrogatives telles que : « why don't you X<sup>173</sup> », « how/what about X », « have you thought about X ». Elles constituent d'après Martínez-Flor les formes prototypiques de la suggestion.

3) les formules assertives centrées sur A et portant sur la probabilité/possibilité (you + modal) : « you can/could/may/might X », ou you + déontique : « you should X », voire « you need to X ».

4) les structures de type « if I were you, I would X » (irréel du présent).

On a affaire ici à des formulations directes puisque la valeur illocutoire de suggestion est explicitement présente dans l'énoncé.

*Les formulations indirectes :*

1) les tournures impersonnelles : « one thing (that you can do) would be », « here's one possibility », « there are a number of options that you », « it would be helpful if you », « it might be better to », « a good idea would be », « it would be nice if », etc.

2) les sous-entendus (*hints*) : « I've heard that », etc.

Les formes qui appartiennent à cette catégorie sont indirectes puisque l'intention de L de formuler une suggestion n'est pas donnée explicitement dans l'énoncé. Ces formes ne constituent pas des formulations conventionnelles.

---

<sup>173</sup> Sur le fait que les questions qui ont valeur de suggestion comprennent très souvent une structure interro-négative qui oriente l'interprétation de l'énoncé et en fait clairement une suggestion, voir Kerbrat-Orecchioni (1991 b : 102-103, 2001 : 93).

## 2. Les questions dans les corpus :

Dans les deux types de sites, des questions apparaissent avant ou après l'exécution de la requête (lors de la sélection du produit ou une fois le produit sélectionné). On observe dans les sites canalisateurs lors de la phase de sélection du produit des questions portant sur la qualité ou quantité de produit que le client désire, questions qui sont majoritairement prises en charge par Co, c'est sur ce type de questions que nous nous pencherons pour commencer. De façon similaire, on observe dans les sites déambulatoires, lors de la phase de sélection du produit, des questions (au moment de l'essayage ou juste avant). Nous traiterons ces questions dans un deuxième temps avant d'aborder les questions qui apparaissent dans la séquence de paiement dans l'ensemble des sites, notamment celles qui portent sur la somme à payer.

### 2.1. Questions portant sur la qualité/quantité d'un produit dans les sites canalisateurs :

Il s'agit de demandes prises en charge par Co afin de clairement déterminer la nature et/ou la quantité du produit qui va faire l'objet de la transaction. Ces demandes apparaissent avant l'exécution de la requête de produit, après que la requête a été formulée par Cl, généralement dans le tour qui suit. Ces demandes appartiennent au script de l'interaction et sont dans ce contexte tout à fait attendues, ce qui en fait des actes relativement peu menaçants. Notons en outre que si ces questions sont dans une certaine mesure au bénéfice du demandeur (Co), puisque la réussite de la transaction en dépend (et qu'il est dans l'intérêt de celui-là qu'elle aboutisse), étant donné qu'elles ont pour finalité de fournir au demandé (Cl) le produit qu'il désire, elles sont également au bénéfice de ce dernier, et constituent en ce sens une marque d'attention de Co à Cl.

#### 2.1.1. A la boucherie Arbury :

1. La demande est le plus souvent formulée par le biais d'une question partielle ou alternative en « would you like » (on a donc affaire à une demande centrée sur A) :

Interaction 4 Arbury  
Co 1 : yes we DO (.) how many would you like ↑

Cl : just the one please  
Co1: yeah that's no problem  
Co 1 : now do you want a smaller one or a larger one  
Cl : a medium one [(rires)]  
[okay]

Interaction 10 Arbury

Co : HELLO ((adressé à l'enfant)) what can we get you ↑  
Cl : ooh (..) I think she wants a bit of steak  
Co : what sort of steak would you like madam ↑

Interaction 15 Arbury

Co : that's a beautiful day um out there today (.) what can we do for you today sir ↑  
Cl : um (..) two portions of chicken  
Co : certainly sir (.) now would you like two legs or a leg and two thighs or  
Cl : keep it at one thigh for now

Ces demandes qui portent sur le désir du client sont adoucies par le biais du modal « would ».

Notons que si ces demandes sont le plus souvent formulées de la sorte (expression d'un désir : « like », utilisation du modal « would »), on rencontre dans le corpus Arbury une demande qui porte sur l'expression d'un vouloir, aucun modal n'étant alors utilisé :

Interaction 4 Arbury

Co 1 : yes we DO (.) how many would you like ↑  
Cl : just the one please  
Co1: yeah that's no problem  
Co 1 : now do you want a smaller one or a larger one  
Cl : a medium one [(rires)]  
[okay]

On peut de prime abord être surpris de rencontrer ce type de formulation. En effet, nous avons vu dans le chapitre précédent concernant les requêtes de produit que les Britanniques rechignent à utiliser la formulation « I want X », Béal (1994) allant jusqu'à considérer qu'elle est taboue dans les interactions australiennes, on aurait pu s'attendre à ce que l'expression d'un vouloir soit totalement proscrite dans ce type de demande centrée sur A. Soulignons du point de vue de la fréquence de cette formulation que si elle n'est pas proscrite, elle est cependant très rare (cet exemple en constitue la seule occurrence dans tout le corpus Arbury pour ce type de demandes). Notons que cette question alternative est précédée d'une question totale en « would you like » qui apparaît dans le premier tour de la séquence (on peut considérer que le travail d'atténuation réalisé par L pour cette première demande pose un cadre poli réduisant la nécessité d'adoucir la deuxième demande – notons en outre que cette deuxième demande a exactement la même finalité que la première, elle vise à mieux définir le

produit que désire CI). Elle est également précédée d'un ouvreur de tour « now » qui, bien qu'il ne constitue pas à proprement parler un procédé de mitigation, vient adoucir l'impact de la demande en ménageant en douceur la prise de tour (voir l'analyse de Béal 2010 : 294 portant sur les ouvreurs de tour « well » et « so » qui semblent de ce point de vue jouer le même rôle).

## 2. Des formulations elliptiques :

Notons que cette catégorie de formulations est moins fréquente que la précédente.

Interaction 21

Co 1 : the same thing ↑

CI : it would be lovely thank you

Interaction 13

CI 1 : could I have some of that please

Co 1 : half a pound ↑

CI 1 : half a pound yeah

Interaction 6

CI : let me have a kilo

Co 1 : one kilo no problem in one piece or

CI : I usually rely on someone else to cook it (.) I'll have a cut of sirloin

((Co 1 sifflo))

Co 1 : how thick ↑

CI : yeah yeah that thick (.) that last one I got we barbecued it (.) it was fantastic

Si dans le premier énoncé de l'interaction ci-dessus c'est le contenu propositionnel et la place de l'énoncé par rapport au cotexte antérieur immédiat qui permet de déterminer qu'il s'agit d'une question, la présence de l'adjectif interrogatif « how » signale explicitement la valeur de question de l'énoncé. Observons maintenant le même type de demandes à la boucherie française.

### 2.1.2. A la boucherie de Villefranche :

Dans ce site, la catégorie de formulations la mieux représentée est celle des formulations elliptiques :

Interaction 2 Villefranche

CI : ben écoutez je vais prendre de la cervelle

Co 1 : combien ↑ deux ↑

CI : si vous en avez trois

Co 1 : eh non j'en ai que deux

Interaction 5 Villefranche

Cl : bonjour madame (..) je voudrais deux escalopes s'il vous plaît

Co 1 : deux escalopes ↑ (..) oui épaisses ↑

Cl : non

Interaction 6 Villefranche

Co 1 : voilà madame alors un petit peu de choucroute ↑ comme ça ↑

Cl 1 : =oui oui oui (..) avec un peu de saucisses qu'on parlait là

Co 1 : oui

Cl 1 : pas trop de choucroute hein

Co 1 : comme ça ↑

Interaction 12 Villefranche

Cl : bonjour moi j'aurais voulu un petit bifteck haché s'il vous plaît

Co 2 : un gros ↑

Cl : moyen

Interaction 9 Villefranche

Cl 1 : je vais prendre aussi du foie

Co 2 : du foie d'agneau ou de veau ↑

Cl 1 : euh d'agneau

Interaction 6 Villefranche

Co 2 : un bif haché

Cl : un haché pis un pour moi à midi (..) qu'est-ce que je pourrais prendre ↑

Co 2 : un peu épais ↑

Cl : un peu épais (..) pas trop gros quand même parce que moi je

Co 2 : faut manger hein

Excepté les énoncés dans lesquels apparaît l'interrogatif « combien », l'intonation montante est le seul marqueur verbal de la valeur de question.

Il arrive néanmoins, mais dans une moindre fréquence, que l'énoncé soit formulé sous la forme d'une question dans laquelle d'autres marqueurs formels de l'interrogation apparaissent :

- centrée sur A (et portant sur un vouloir) :

Interaction 2 Villefranche

Co 1 : combien vous en voulez ↑

Cl : euh (..) pour faire huit

Co 1 : huit personnes

- centrée sur L :

Interaction 6 Villefranche

Co 1 ((à Cl 3)) : je vous en mets combien ↑ un kilo ↑

Cl 3 : oui

Interaction 8 Villefranche

Co 2 ((à Cl 1)) : je vous en mets combien ↑

Cl 1 : ben je sais pas hein euh  
Co 2 : comme ça (..)

La demande peut également être réalisée par le biais d'une formule impersonnelle (« il faut ») mais avec référence à A (qui d'un point de vue grammatical a valeur d'objet) :

Interaction 9 Villefranche

Co 1 : des grenadins de veau on a des grenadins de veau (..) combien il vous en faut ↑

Cl 1 : ben on est six

Co 1 : six oui

Cl 1 : ouais mais j'aimerais mieux en avoir euh douze petits que six gros

Co 1 : oui (..) vous les prenez aujourd'hui ↑

Cl 1 : oui je les prends

La demande peut également prendre la forme d'une assertion, comme dans l'énoncé ci-dessous qui a valeur de demande de confirmation (ce que l'intonation montante signale explicitement) :

Interaction 7 Villefranche

Co 1 : vous voulez que ça fasse pour sept vous m'avez dit ↑ (..) huit

Cl : =ouais

Co 1 : mais enfin y a les enfants ↑

Cl : oui et pis en plus surtout c'est pour le soir alors pas trop gros quand même

Co 1 ((à Cl 3)) : oui (..) voilà (..) soixante-seize madame (..) et ben c'est gentil (..) bonne journée

Cl : voilà au revoir ((s'en va))

Conclusion pour ce type de questions (qualité ou quantité de produit sélectionné) :

En anglais, les formulations de type « would you like X or Y » et « how many would you like » correspondent au type de réalisation le plus fréquent, bien que l'utilisation d'une formulation portant sur un vouloir ne soit pas dans certains cas particuliers exclue (lorsque la demande est dans la séquence précédée d'une demande de type « would you like X » et que l'on a affaire à une question alternative : « do you want X or Y ») ni d'ailleurs celle des formulations elliptiques. En français, on constate que les formulations elliptiques constituent le type de réalisation le plus fréquent et que lorsque la demande est formulée par le biais d'une question complète, aucun procédé atténuateur n'est alors utilisé. Contrairement à ce que l'on observe en anglais, on constate qu'aucun modalisateur aspecto-temporel (équivalent au modal « would ») n'est utilisé dans ce type d'énoncés. Un énoncé tel que « combien en désireriez-vous ? », qui correspondrait à une traduction littérale de la formulation anglaise, paraîtrait en français d'une politesse excessive (il en serait d'ailleurs de même avec un énoncé dans lequel on

substituerait « désirer » pour « vouloir » : « combien en voudriez-vous »), des énoncés de ce type seraient grammaticalement possibles mais paraîtraient en français, en raison des attentes normatives en vigueur dans ce type de situation, excessivement polis. Lorsqu'on le transpose en français, on voit donc que l'énoncé *poli* devient un énoncé *hyperpoli* (étant donné qu'en français on utilise un énoncé *apoli*<sup>174</sup>). On a donc plus de formulations polies en anglais contre plus de formulations apolies en français.

Nous avons également vu que ces demandes, lorsqu'elles ne prennent pas la forme d'une question elliptique, sont en anglais toujours centrées sur A (« how many would you like »). Cela n'est pas systématiquement le cas en français. Les formulations centrées sur A sont fréquentes (« combien vous en voulez »), mais à la différence de ce que l'on observe en anglais, des formulations centrées sur L qui soulignent de façon explicite que c'est ce dernier qui va réaliser l'action apparaissent également fréquemment (« je vous en mets combien »).

## 2.2 Questions apparaissant lors de la sélection du produit dans les sites déambulatoires :

Il s'agit soit de questions de portée générale (Vendez-vous ce type de produits ? Où puis-je le trouver ?) qui apparaissent dans la majorité des cas avant l'essayage, soit de questions plus spécifiques liées à un produit en particulier (Quelle est la taille de ce vêtement ? par exemple) qui apparaissent après l'essayage.

Questions de portée générale à la boutique Lewes

- des questions elliptiques :

Interaction 14 Lewes

Co 2 : Monsoon have got a lot of hats in their basement as well

Cl 2 : do they ↑ what ↑ in town ↑ oh you mean here

---

<sup>174</sup> Nous reprenons ici les catégories de politesse, d'apolitesse et d'hyperpolitesse à Kerbrat-Orecchioni (2009 : 86) qui les définit comme suit :

Politesse : présence d'un marqueur dont la présence est plus ou moins conforme aux attentes normatives en vigueur dans la situation. Hyperpolitesse : présence d'un marqueur excessif par rapport à ces attentes. Apolitesse : absence « normale » d'un marqueur de politesse. Impolitesse : absence « anormale » d'un marqueur de politesse.

- des questions directes :

Interaction 27 Lewes

Cl : Daphne do you do alterations ↑

Co 1 : yes cathy does

Cl : 'cos this dress is super long

Co 1 : which label is that oh it's ((?)) is that the smallest

Cl : it's an 8

Co 1 : oh that is the smallest isn't ↑

Interaction 14 Lewes

Co 2 : where are you looking for earrings

Cl 2 : I don't know yet

Interaction 14 Lewes

Co 1 : has she got hats in there ↑

Cl 2 : she's got cloche hats hasn't she (..) her underwear is gorgeous (..) you can't go in there and get a packet of sloggis ↑

Ces questions ne comportent généralement pas de modification interne, les seuls procédés atténuateurs utilisés relèvent de la modification externe :

- questions directes accompagnées d'un énoncé venant atténuer la demande :

Interaction 17 Lewes

Cl : have you got all your stock in do you think ↑

Co 2 : no we've got zillions more things

La demande, qui est une question totale, est accompagnée d'un énoncé (« do you think ») qui vient modaliser la demande, le demandeur fait appel à la subjectivité du destinataire, ce qui a pour effet de rendre la demande moins directive puisqu'elle implique qu'une certaine marge d'incertitude est tolérée dans la réponse (cf. la maxime de qualité de Grice). La formulation de la demande sélectionnée par L souligne une intention affichée de ne pas placer A dans une situation difficile.

Questions portant sur un produit spécifique à la boutique Lewes

Des questions appartenant à la séquence transactionnelle apparaissent lors de la phase de sélection du produit et portent sur la taille, la couleur ou le prix d'un produit. Du point de vue de leur formulation, il s'agit systématiquement de structures interrogatives.

Dans la grande majorité des cas, ces questions sont formulées sans être adoucies :

Interaction 25 Lewes

Cl 2 : what size are those

Co 1 : um 36 I think

Co 2 : 36 yeah

Interaction 12 Lewes

Cl 1 : what size did you try ↑

Co 2 : I tried the eight actually

Cl 1 : did you go with your size or one up ↑

Co 2 : I tried the ten and that was fine

Cl 1 : yeah (.) see I'm um between a twelve and a fourteen

Co 2 : right

Interaction 13 Lewes

Co 2 : I've got those they're lovely so comfy (.) they're the right colour

Cl 2 : is that the ones you've got on (..) oh yeah

Co 2 : mm (..) I've got the black as well ((rires))

Cl 2 : they're lovely

Co 2 : thank you ((rires))

Cl 2 : are they comfortable ↑

Co 2 : yes they're really comfortable (..) they're quite high at the front

Des procédés d'adoucissement qui relèvent de la modification externe peuvent cependant apparaître avec cette catégorie de questions également :

Interaction 24 Lewes

Cl : is it possible to ask you which top you're wearing

Co 2 : it's the one on the left there (..) we've got one left at the back it is 16

Cl : and are they quite generous ↑

Co 2 : mmh

Cl : I've got this dress which would go well with it

On notera ici que la demande comporte une question portant sur la possibilité d'effectuer la demande (« is it possible to ask you ») qui permet d'amener la demande principale en douceur<sup>175</sup>.

Le seul procédé de modification interne utilisé pour cette catégorie de questions est l'emploi de l'adverbe « quite » devant un adjectif :

Interaction 18 Lewes

Cl : that's a pleasant shock (...) can I leave it on here I'll have a think about that 'cos I think

that's really (..) are they quite new in ↑

Co 2 : fairly yeah

Interaction 24 Lewes

Cl : is it possible to ask you which top you're wearing

Co 2 : it's the one on the left there (..) we've got one left at the back it is 16

Cl : and are they quite generous ↑

Co 2 : mmh

Cl : I've got this dress which would go well with it

---

<sup>175</sup> Puisque, comme le soulignent Roulet et al. (1987 : 87) : « c'est un fait généralement reconnu qu'une action impliquant une intrusion sur le territoire d'autrui est perçue comme moins menaçante pour sa face négative si elle est préalablement annoncée »

## Questions portant sur un produit spécifique au magasin lyonnais

- des questions dans lesquelles aucun procédé atténuateur n'est utilisé :

Interaction 4 Lyon

Co 1 : oui quelle pointure vous faites madame ↑

Cl : alors j'ai des trente huit à cause de ce pied

Interaction 3 Lyon

Co 2 : ça vous gêne ici ↑

Cl : oui je le sens sur un (.) parce que j'ai le pied trop cambré

- des questions directes dans lesquelles apparaît un minimisateur (« petit », « un peu ») :

Interaction 3 Lyon

Cl : ((elle montre les protège bas)) et vous en vendez des petites choses là comme ça ↑

Cl : euh non il faut aller voir dans une lingerie euh par exemple chez Marie-Jo euh en allant vers l'entrée du métro vous avez une petite lingerie

Interaction 3 Lyon

Cl : et euh vous ne trouvez pas un peu long ↑

Co 2 : si la boucle y faut la raccourcir un petit peu hein

- des questions accompagnées d'un énoncé justifiant la demande :

Interaction 6 Lyon

Cl : oui (..) par contre pour pas glisser au début (.) qu'est-ce qu'il me faut mettre ↑

Co 1 : vous grattez la semelle avec un (.) avec un papier de verre (..) mais vous vous n'avez pas une semelle cuir hein c'est une semelle élastomère vous avez un dessus cuir intérieur cuir

- des questions orientées :

L'énoncé se présente comme une question (mélodie montante) mais son contenu est néanmoins partiellement asserté :

Interaction 3 Lyon

Co 2 : ça vous gêne ici ↑

Cl : oui je le sens sur un (.) parce que j'ai le pied trop cambré

Même chose avec une structure interro-négative dans l'énoncé suivant :

Interaction 13 Lyon

Cl : en marron vous en avez pas ↑

Co 2 : pas celles-ci en marron j'ai ça ((elle montre la paire déjà exposée au sol)) qu'est tout aussi confortable

On a alors affaire à une « question orientée »<sup>176</sup> puisqu'elle sollicite de préférence une réponse négative, ce qui va de pair avec l'incertitude de L concernant la disponibilité du produit en question (il revient à A de confirmer, ou d'infirmer, cette hypothèse). L'énoncé relève ici de la « stratégie du pessimisme » de Brown et Levinson, la demande est adoucie.<sup>177</sup> Notons que contrairement à ce que l'on observe en anglais, la fréquence des questions orientées est plus élevée en français.

Il peut également arriver que la question soit réalisée sous forme d'une assertion négative :

Interaction 4 Lyon

Co 1 : oh ça va arriver hein (..) on va déjà regarder celles-ci ((elle lui présente la taille en dessous)) parce que comme ça chausse pas tout à fait comme les autres maisons je ne sais pas ce qu'on vous avait donné comme modèle de

Cl : ben c'est-à-dire qu'une fois on m'avait donné du trente-sept et demi mais à celui-là quand il gonfle ça allait plus alors je suis très ennuyée

Du point de vue des structures interrogatives utilisées dans les questions, on rencontre des énoncés dans lesquels apparaît :

- l'inversion verbe-sujet...

Interaction 10 Lyon

Co 1 : en rouge et en noir hm (..) quelle pointure faites-vous madame ↑

Cl : ah ben je sais pas trente neuf (.) non ↑

Co 1 : oui

... formulation qui, comme on pouvait l'anticiper, est loin d'être systématique :

Interaction 4 Lyon

Co 1 : oui quelle pointure vous faites madame ↑

Cl : alors j'ai des trente huit à cause de ce pied

- la locution interrogative « qu'est-ce que » :

Interaction 6 Lyon

Cl : =qu'est-ce que c'est que ce genre de semelle ↑

Co 1 : c'est une semelle élastomère (...) par contre le fait qu'elles soient dessus cuir intérieur cuir ça vous donne du confort

- ou un interrogatif :

Interaction 8 Lyon

Cl : comment est-ce qu'on les nettoie celles-ci ↑

---

<sup>176</sup> Définie par Kerbrat-Orecchioni (1991 b : 99) comme « des énoncés qui se présentent formellement comme des structures interrogatives (à marqueur morpho-syntaxique, et/ou prosodique), mais dont le contenu est néanmoins partiellement asserté ».

<sup>177</sup> "BE PESSIMISTIC (assume H is unlikely to be willing/able to do any acts predicated of him)

QUESTION, HEDGE (don't assume H is able/willing to do any acts predicated of him)"

Brown et Levinson (1987 : 136)

Co 1 : vous les passez à la (.) brosse à dents

Mais également de nombreux énoncés pour lesquels le seul marqueur formel de la structure interrogative est de nature prosodique :

Interaction 13 Lyon

Cl : on peut les ressemeler ↑

Co 2 : euh en principe y a pas besoin de faire hein (..) c'est très rare qu'on fasse faire (..) le talon ben ça se répare mais

## Conclusion

Ces demandes de dire sont d'un degré d'imposition assez faible et sont dans les deux langues abordées par les interactants de manière quasi similaire. En effet, aussi bien en anglais qu'en français, les procédés atténuateurs sont très peu utilisés. Ce sont principalement les minimisateurs qui sont utilisés pour cette catégorie de demandes, et ce dans une langue comme dans l'autre.

## 2.3. Demandes portant sur le prix et/ou les modalités de paiement dans la séquence de paiement :

2.3.1. Demandes portant sur la somme à payer (dans le sens Cl-Co) dans les sites britanniques :

Demandes portant sur le prix d'un produit, avant que la requête n'ait été formulée par Cl :

- dans lesquelles le modal "would" est utilisé :

Interaction 6 Arbury

Cl : yes (.) how much would it be for that one ↑

Co 1 : for the T bone ↑

Cl : mmm

Co 1 : it's::

Cl : how much is it a pound

Co 1 : a kilo it's 11.99 so I'll tell you what this whole piece would be ((met le morceau de viande sur la balance)) 43 pounds for the whole piece

Dans l'interaction suivante, Cl se renseigne sur le prix d'un produit après avoir effectué sa requête et s'être acquitté du paiement du produit sélectionné, la question est donc orientée vers une acquisition future puisqu'il est clair que le client ne va pas acheter le produit immédiatement :

Interaction 18 Arbury

Cl 1 : while I've got your full attention (.) my son wants me to make a beef of quality (.) how much is a good filet of beef gonna cost me ↑ [inaudible]

Cl 2 : he counts as 2 I count as 2

Co 1 : now you're not Pam's son are you

On notera les précautions oratoires prises par Cl, deux énoncés (modification externe) précèdent la demande : « while I've got your full attention », qui permet d'attirer l'attention de l'allocutaire en douceur, et « my son wants me to make a beef of quality », qui explique et justifie la demande.

- questions impersonnelles (dans lesquelles aucune référence ni à L ni à A n'apparaît) :

Interaction 18 Lewes

Cl : I've got a tiny one (.) the gas man came in today his laptop wouldn't 've fitted in there ((rires)) it's lovely though isn't it [ how much are they ↑

[ yeah

Interaction 26 Lewes

Cl : how much is this shirt ↑

Co 1 : that one i::s £35 (..) it's a nice spotty shirt

Cl : I like the grey one with the spots (..) is this brown

Co 1 : yes it's brown I think

Interaction 24 Lewes

Cl : so how much is it to get a larger size ↑

Co 1 : if they've got them (.) they now charge (.) which they didn't use to do £10 just to send it (.) it's because it comes from Poland

Cl : right

Excepté l'utilisation de « so », comme dans l'interaction 24, qui permet d'ouvrir le tour en douceur, procédé qui n'est que rarement utilisé, aucun procédé de modification interne ou externe n'apparaît dans ces demandes. Les demandes de ce type sont à la boutique Lewes systématiquement réalisées sous cette forme.

Demandes portant sur la somme à payer une fois le produit choisi (séquence de paiement) :

- une structure interrogative :

Interaction 5 Arbury

Co : that is 1.84 plea::se

Cl : I don't um

Co : 1.84

Cl : how much more dear<sup>178</sup> ↑

Co : another 44 please miss Drew

Cl : I'm no good at maths [inaudible]

((Cl donne l'argent à Co))

<sup>178</sup> On notera la présence de la FNA « dear » que l'on serait bien à mal de traduire en français.

Co : lovely thank you

- une assertion à valeur de question (“question par intonation”) – le contenu est partiellement asserté, l’énoncé a valeur de demande de confirmation :

Interaction 17 Arbury

Co 1 : well let’s have a look we’ve got 2,4,1, 2, that’s 1.40 1.50, 1.60, 1.70, 1.80, 1.90 now that’s one that’s two pounds there we want 2.09

Cl : so you want 9 ↑

Co 1 : no no no cos what I’ll I’ll take that one from there put that under there I’ll give that back to you and I’ll owe you a penny (.) there we go

Demandes portant sur les modalités de paiement :

Ces demandes (qui peuvent apparaître dans le sens Cl-Co ou Co-Cl) prennent la forme d’une question centrée sur A :

Interaction 27 Arbury

Co 1 : certainly (..) that’s 5.20 please

Cl : do you take cards ↑

Co 1 : yes we do

Co 2 : we are ultra modern as you can see

Cl : you are

Interaction 14 Lewes

Co 2 : have you got a loyalty card for shoes ↑

Co 1 : did we forget to give you the ↑ how many pairs of shoes have you bought from us ↑ in the last

Co 2 : in the last six months

Cl 2 : in the last six months yeah (.) I (.) not many I don’t think only in the sale (.) my purple ones (..) it was in the sale

Co 2 : we didn’t do them in the sale though

Cl 2 : has it just started recently ↑ but I haven’t got any for ages

Interaction 11 Lewes

Co 3 : have you got a loyalty card ↑ you must have by now

Cl : I have

Co 3 : I expect you’re eligible for a discount

Cl : I’m not sure actually cos’ I don’t think I’ve bought

Co 3 : no I think it’s the next pair

On observe que dans la dernière interaction 11, la question est suivie d’un énoncé (« you must have by now ») dans lequel Co donne une indication de la réponse qu’elle attend : une réponse affirmative pour cette question totale. Elle transforme alors la question en demande de confirmation. Elle justifie en outre sa demande dans son intervention suivante en expliquant qu’elle pense que Cl a droit à un avoir (« I expect you’re eligible for a discount ») – ce dernier énoncé se présente formellement comme une assertion mais son contenu est partiellement mis en question (« I expect ») ;

autrement dit on a affaire à une « assertion modalisée » (Kerbrat-Orecchioni 1991 b : 96)<sup>179</sup>.

### 2.3.2. Questions portant sur la somme à payer (dans le sens Cl-Co) dans les sites français :

Demande portant sur le prix lors de la sélection du produit formulée de façon impersonnelle :

- des questions dans lesquelles apparaît un interrogatif :

Interaction 19

Cl : elles font quel prix celles-là ↑ ((en montrant la paire de mocassins))

Co 1 : quel prix elles font ↑ cinq cents soixante cinq

Interaction 7

Cl : combien vaut le petit sac verni là ((elle désigne du doigt le sac qui se trouve dans la vitrine))

Co 1 : on voit pas le prix je vais voir parce que le prix le prix est tombé non ↑

- des questions par intonation dans lesquelles une partie du contenu est assertée (autrement dit des *questions orientées*) :

Interaction 2 Villefranche

Cl : et c'est moins cher la cervelle ↑

Co 2 : la cervelle c'est trente francs pièce je crois

Co 1 (( revient)) : de toutes façons si vous mettez des quenelles des champignons (..) des choses comme ça (..) c'est juste pour

Cl : ah ben je mets juste des quenelles et des champignons hein ↑

Interaction 6 Lyon

Cl : en tout cas c'est le même prix ↑

Co 1 : quatre cent quarante cinq

Interaction 2 Villefranche

Cl : c'est cher les ris de veau ↑

Co 1 : c'est cent quatre-vingt francs

Le seul procédé atténuateur rencontré avec cette catégorie de questions est l'utilisation du minimisateur « petit » :

Interaction 7 Lyon

Cl : combien vaut le petit sac verni là

Notons qu'on peut également rencontrer des énoncés « inachevés » qui ont clairement valeur de demande. L'allocutaire apporte d'ailleurs immédiatement la réponse à la question, sans qu'il n'y ait d'accroc dans l'échange, et sans que Cl ait besoin

---

<sup>179</sup> « toute assertion modalisée portant sur un état de choses supposé connu de L2 fonctionne en même temps comme une question posée à L2 sur cet état de choses » (Kerbrat-Orecchioni 1991 b : 96).

d'expliciter sa demande. Le fait de laisser la phrase en suspens, qui constitue une marque d'hésitation, joue ici un rôle atténuateur :

Interaction 13 Lyon

Cl : et au niveau prestation niveau prix c'est

Co 2 : celle-ci fait cinq cent cinquante

On observe également des tournures impersonnelles (sujet troisième personne) dans lesquelles apparaît un pronom personnel première personne (objet indirect). On a alors affaire à des énoncés centrés sur L de type:

Interaction 2 Villefranche

Co 2 : y a des personnes qui mettent des petits morceaux de veau comme ça

Co 1 : oui des petits morceaux de veau des escalopes

Cl : ouais (...) ça me fait combien là ↑ ((la bouchère pèse les ris de veau))

Co 1 : quatre-vingt-onze francs quatre-vingt

énoncé similaire avec utilisation d'un minimiseur (« à peu près ») :

Interaction 2 Villefranche

Cl : tout prêt à consommer (...) et ça va me faire à peu près combien là ↑

Co 1 : je vous les amène on va voir ((s'en va dans la pièce à côté))

Notons que pour les questions portant sur le montant à payer qui apparaissent une fois que Cl a sélectionné le ou les produits qu'il désire (il s'agit dans de nombreux cas d'un seul produit) et que la phase de sélection de produit est close, l'on observe des questions centrées sur L de type « combien je vous dois » (nous reviendrons sur ce type de questions dans le chapitre suivant) :

Interaction 9 Villefranche

Cl 2 : combien je vous dois ↑

Co 2 : quatre-vingt cinq francs cinquante (...) voilà

## Conclusion

Aussi bien en anglais qu'en français, on observe que dans la majorité des cas les demandes portant sur le prix et les modalités de paiement ne sont pas adoucies. La seule différence notable concerne l'orientation de la question (vers le demandeur ou le destinataire). En anglais, la très grande majorité de ces questions sont formulées de façon impersonnelle – il n'y a en fait qu'un seul énoncé dans tout le corpus (Interaction 18 Arbury : « how much is a good filet of beef gonna cost me ») dans lequel on rencontre une référence à l'un des participants. En français, des énoncés tels que « ça me fait combien », « combien je vous dois », sont fréquents dans ce type de situation.

En anglais, un énoncé calqué sur « combien je vous dois » (how much do I owe you\*) paraîtrait tout à fait incongru dans ce contexte (Cl se montrant excessivement redevable, l'énoncé se chargerait alors d'une valeur de reproche). On a observé en outre que des questions orientées de type « c'est moins/plus cher » étaient fréquentes en français. Un calque de ce type de formulation paraît impossible en anglais. A « is it cheaper/more expensive », on va préférer « is it the same price » (ou éviter simplement le comparatif : « how much is this one »). Il semble donc que toute référence au prix plus ou moins élevé soit taboue en anglais, comme si une question telle que « is it cheaper » impliquait que le commerçant avait de mauvaises intentions et n'était intéressé que par son propre gain. On peut de ce point de vue voir un lien entre l'impossibilité d'utiliser ce type de questions et le fait que des questions de type « how much do I owe you » ne soient pas envisageables en anglais. L'évite donc tout ce qui pourrait laisser croire qu'il attribue à A des intentions négatives.

### **3. Les requêtes :**

Un certain nombre de requêtes subordonnées apparaissent dans les corpus. Elles peuvent être plus ou moins attendues et d'un degré d'imposition variable. Ces requêtes peuvent, à la boucherie, dans le sens Cl-Co porter sur le découpage d'une viande ; et pour l'ensemble des sites sur un service demandé par Cl à Co (mettre un produit de côté, passer une commande). On rencontre aussi des requêtes dans les séquences de paiement de l'ensemble des sites (Co demande à Cl d'entrer son code lors du paiement par carte), et lors de la phase d'essayage dans les sites déambulatoires (Co demande à Cl d'essayer une autre paire de chaussures, de se déplacer dans le magasin pour mieux s'assurer que les chaussures lui vont bien, etc.).

#### **3.1. Requêtes dans le sens Cl-Co portant sur le découpage d'une viande dans les boucheries :**

A la boucherie Arbury :

La requête prend systématiquement la forme d'une question dans laquelle apparaît un modal. Ces questions centrées sur A correspondent à des formulations indirectes conventionnelles (« can/could you do X ») :

Ces demandes peuvent apparaître dans une intervention initiative :

Interaction 4 Arbury  
Cl : could you cut it in 10 or 12 pieces  
Co 1 : I can do it in either really  
Cl : well 10 then please  
Co 1 : certainly

Ou dans une intervention réactive :

Interaction 6 Arbury  
Co 1 : one kilo no problem in one piece or  
Cl : no (.) could you cut it up for us  
Co 1 : yeah (.) that's gonna be (..) 3 point 6 (..) it's gonna be about there yeah ↑ (( 9s)) so are you busy at the moment ↑

Notons ici l'utilisation de « for us ». Nous avons déjà commenté, dans le chapitre précédent, l'utilisation du pronom objet première personne du pluriel à la place du pronom objet première personne du singulier. Nous avons vu que cet emploi du pronom pluriel renvoyant à une seule personne, le locuteur, permettait d'adoucir la requête de produit ; il en est de même pour la requête subordonnée ci-dessus. Soulignons surtout que l'utilisation du pronom s'inscrit dans une stratégie de personnalisation de la demande ; syntaxiquement, l'énoncé serait complet sans la présence de « for me ». Ce type de réalisation de la requête (« can/could you X for me/us ») est très fréquent en anglais britannique dans les interactions quotidiennes. Cette stratégie nous semble correspondre à une tentative du locuteur d'amadouer l'allocutaire et n'est pas uniquement utilisée lorsque la relation interpersonnelle se caractérise par une faible distance sociale<sup>180</sup>.

La requête peut également prendre la forme du mode impératif comme c'est le cas dans l'interaction ci-dessous :

Interaction 23 Arbury  
Cl : I think I'll have some pork  
Co 1 : yeah I'll just find a piece that's (.) I take it you mean it the shorter piece of the two  
Cl : that would be too much how much would that be ↑  
Co 1 : let me tell you  
Cl : see how much you can cut off

---

<sup>180</sup> Concernant ce type de formulation de la requête, Béal (1994 : 154) signale que d'après certains des Français qu'elle a interrogés dans le cadre de son travail sur les interactions verbales entre Français et Australiens dans une entreprise australienne, cette formulation est perçue par les employés français, lorsqu'elle est utilisée par un supérieur hiérarchique, comme faisant « très petit chef ».

Co 1 : and that is 15.42 [for that piece  
[yeah that's a bit too much  
Co 1 : so about there ((lui montre la pièce de viande))  
Cl : yeah  
Co 1 : that's 10.26

Si Cl utilise un impératif dans cet énoncé (« see »), la requête n'est pas pour autant formulée de façon brutale. On n'a pas affaire à un énoncé *bald-on-record* tel que « cut some off ». La présence du verbe « see » fait de la demande une suggestion ; on a affaire à une requête indirecte puisque la requête est réalisée de façon implicite.

A la boucherie de Villefranche :

Ces requêtes, qui apparaissent le plus souvent dans une intervention réactive, sont systématiquement réalisées sous forme d'assertion :

- une assertion (expression d'un désir) dans laquelle le conditionnel est utilisé :

Interaction 9 Villefranche

Co 1 : des grenadins de veau on a des grenadins de veau (..) combien il vous en faut ↑

Cl 1 : ben on est six

Co 1 : six oui

Cl 1 : ouais mais j'aimerais mieux en avoir euh douze petits que six gros

Co 1 : oui (..) vous les prenez aujourd'hui ↑

Cl 1 : oui je les prends

- une assertion qui a une valeur explicative (modification externe) :

Interaction 7 Villefranche

Co 1 : vous voulez que ça fasse pour sept vous m'avez dit ↑ (..) huit

Cl : =ouais

Co 1 : mais enfin y a les enfants ↑

Cl : oui et pis en plus surtout c'est pour le soir alors pas trop gros quand même

Co 1 ((à Cl 3)) : oui (..) voilà (..) soixante-seize madame (..) et ben c'est gentil (..) bonne journée

Cl : voilà au revoir ((s'en va))

- une question par intonation centrée sur A :

Interaction 2 Villefranche

Cl : ben vous pouvez peut-être m'en mettre une congelée ↑

Co 1 : hm (..) oui (..) je vais vous la chercher parce que ça fait pas une différence ((part chercher les cervelles))

Cl : oui

Co 2 : ah cette pauvre viande

On notera dans l'interaction ci-dessus l'utilisation de l'adverbe « peut-être » qui vient adoucir la demande.

## Conclusion

En anglais, les formulations indirectes conventionnelles dans lesquelles un modal apparaît sont fréquentes (« could you do X »). En français, l'utilisation d'un énoncé calqué sur ces structures paraîtrait d'une grande formalité (on aurait alors affaire à un énoncé hyperpoli).

### 3.2. Requête apparaissant lors de la phase de paiement :

Il s'agit de petites instructions que Co donne à Cl et qui portent sur la marche à suivre afin d'effectuer le paiement. Dans le sens Cl-Co, il arrive que Cl demande à Co d'inscrire son nom dans le fichier-clientèle, ou qu'il lui demande son numéro de téléphone lorsqu'il passe une commande. Pour ces demandes qui apparaissent dans l'ensemble des sites, nous traiterons d'abord celles rencontrées dans les deux sites britanniques avant de présenter celles rencontrées dans les deux sites français. Notons que ces demandes sont beaucoup plus nombreuses dans les sites britanniques que dans les sites français.

#### 1 Dans les sites britanniques :

Elles prennent le plus souvent la forme d'une question (formulation indirecte conventionnelle dans laquelle le modal « can » ou « could » est utilisé) :

##### - centrée sur A :

Interaction 30 Arbury

Co 1 : that's the thing they're more expensive but there's more meat on them

Cl : which is good

Co 2 : can you press the green button please

Co 1 : that's the thing they actually taste of chicken

Cl : yes ((rires))

Interaction 24 Lewes

Cl ((à Co 2)) : could you put my name on the mailing list as well with my home address

Co 2 : sure (..) beautiful sun today

Cl : yeah it's lovely

##### - centrée sur L :

Interaction 24 Lewes

Co 2 : can I take your phone number

Cl : um yes 345 678 (..) we are next door to Chambers as you come in (..) I just couldn't think that's where it is (..) I look after the barristers

- centrée sur L avec ajout d'un minimisateur (« just ») :

Interaction 25 Lewes

Co 1 : can I just take your name and phone number

Cl 1 : yeah it's Jane Cooper (.) actually don't worry about that I've got loads of those (..) and it's 01737 (.) actually can I give you my mobile number it's 0773274428

Ce type de requête peut aussi être réalisé sous forme d'assertion :

Interaction 14 Lewes

Cl 1 : I'll take your phone number if you put it on there

Co 2 : well we open at nine tomorrow so

La requête peut également prendre la forme d'une question dans laquelle apparaît une structure interro-négative :

Interaction 12 Arbury

Co 2 ((à Cl 2)) : you haven't got a penny have you ↑

Cl 2 : a penny

La question constitue ici une pré requête. Si Cl confirme qu'il possède en effet un « penny » il est alors attendu qu'il donne le « penny » en question à Co. La présence de la négation fait de la demande un énoncé relevant de la « stratégie du pessimisme » de Brown et Levinson déjà évoquée, le présupposé « pessimiste » portant sur le fait que A ne possède pas le « penny » demandé.

Il peut également arriver très rarement que l'impératif soit utilisé, comme dans l'exemple ci-dessous. Cet énoncé constitue la seule occurrence dans le corpus britannique d'une requête subordonnée dans laquelle l'impératif est utilisé :

Interaction 9 Arbury

Co 2 : it's 15 then please (..) pop your pin in then thank you

Du point de vue de la formulation de l'énoncé, si la demande est directe en raison de l'impératif, notons l'utilisation du verbe « pop » qui a une connotation affective sans équivoque et adoucit la demande<sup>181</sup>. Soulignons en outre la présence du remerciement dans le même tour qui œuvre dans le même sens.

On pourrait en fait voir dans cet énoncé à l'impératif une parenté avec des énoncés qui ont valeur d'instruction, énoncés dans lesquels l'impératif est systématiquement utilisé, comme ceux qui apparaissent par exemple en anglais dans les recettes de cuisine (dans des situations où L a pour rôle de donner à A des instructions claires et précises<sup>182</sup>) :

---

<sup>181</sup> Ce verbe est en Grande-Bretagne souvent utilisé pour minimiser une requête, comme dans cette requête entendue lors d'une visite chez le médecin:

Médecin : could you pop on the scales for me please ?

<sup>182</sup> Notons que les impératifs de ce type apparaissent dans des énoncés qui relèvent d'un locuteur anonyme et s'adressent à un destinataire générique.

Open other end.

Add three cups of flour and stir vigorously<sup>183</sup>.

Dans la situation présente, Co est en train de réaliser un ANL, Co ne fait que le guider dans cette activité. Si, en raison des rôles différents des participants et de l'activité à laquelle ils prennent part conjointement, la présence de l'impératif n'est donc pas inenvisageable dans ce type de situations, elle est, comme nous l'avons déjà vu avec les requêtes de produit, néanmoins rare, et systématiquement accompagnée de procédés atténuateurs. Nous reviendrons sur l'utilisation de l'impératif dans les requêtes lorsque nous traiterons certaines requêtes françaises dans lesquelles il apparaît.

2 Dans les sites français :

Comme à la boutique Lewes, il arrive au magasin de Lyon que Co prenne le numéro de téléphone de Co dans la phase finale de la transaction.

Cette demande prend la forme :

- d'une assertion centrée sur L (« je vais prendre X ») :

Interaction 9 Lyon

Cl : écoutez vous allez pas (.) si ça vous fait rien de demander ↑ vous les gardez ↑

Co 1 : oui je vais les garder (..) je vais vous prendre votre numéro de téléphone

- d'une formule performative :

Interaction 9 Lyon

Co 1 : alors je vous demande votre numéro de téléphone

Cl : alors euh (.) oui monsieur

Notons que l'utilisation de la formule performative apparaît dans un contexte particulier puisqu'il s'agit d'une réitération d'une première demande apparue 10 tours plus tôt (« alors je vais vous demander », énoncé inachevé dans lequel apparaît également un performatif, et auquel A n'a pas répondu).

On constate pour cette catégorie de requêtes que les formulations indirectes conventionnelles, qui correspondent d'un point de vue formel à des questions, sont en anglais bien représentées tandis qu'il y a en français une préférence pour les

---

<sup>183</sup> Exemples empruntés à Brown et Levinson (1987 : 97).

formulations sous forme d’assertion. Si les formulations performatives sont possibles en français, elles n’apparaissent pas en anglais.

### 3.3. Requêtes pour lesquelles le degré d’imposition est élevé

Nous allons passer en revue des requêtes pour lesquelles le degré d’imposition est élevé puisqu’il s’agit pour Cl de demander une faveur particulière à Co (mettre un produit de côté, effectuer une ristourne, commander un produit qu’il n’est pas sûr d’acheter).

1 Dans les sites britanniques :

Dans l’interaction suivante, Cl veut commander un produit qu’elle n’est pas certaine d’acheter au final, n’ayant pu l’essayer. On notera les précautions oratoires qu’elle prend pour formuler sa requête :

Interaction 24 Lewes

Cl : I would like to order an 18 ‘cos I like larger sizes (.) what if even if that's not if it wasn't um (.) would you be able to you know

Co 1 : if it wasn't suitable

Cl : would you be able to

Co 1 : = I'm sure we'd resell it

Cl : are you sure

Co 1 : yeah

Cl : ‘cos I don't want you to (..) you see I'm not a real dress person

Elle utilise une formulation indirecte conventionnelle pour réaliser la requête («I would like to order an 18 », assertion centrée sur L), demande qu’elle justifie aussitôt («‘cos I like larger sizes ») avant de poursuivre avec une question inachevée chargée d’hésitation (« what if even if that's not if it wasn't um ») suivie d’une autre question au conditionnel (« would you be able to »), question qui demeure en suspens, c’est en fait « you know » qui prend la place de l’objet dans cette question. Notons qu’elle réitère cette question dans le tour suivant et pose une nouvelle question visant à confirmer que sa demande ne pose aucun problème dans le tour d’après : « are you sure ». Elle justifie en outre une nouvelle fois sa demande dans le tour final : «‘cos I don't want you to (..) you see I'm not a real dress person ».

Dans la même interaction, la cliente demande si la réduction de 10% qui a été mentionnée par Co peut lui être accordée :

Interaction 24 Lewes

Cl : if I ordered that being sensitively Scottish (.) being such (.) would it be the 10% off today  
↑ or not (.) off the 18 plus ↑

Co 1 : oh yeah I could do that

Cl : are you sure ↑

Co 1 : yeah yeah [yeah if you pay the £10 postage I'll take the

[ are you sure ↑

Co 1 : yeah (.) yeah

Cl : cool (.) that's a deal ((rires))

Co 1 : that is if they've got it (.) I will call

Cl : yeah let me know

Co 1 : I am half Scottish I know exactly ((rires de Cl)) and my father was a farmer

Cl : yeah I know (.) I know it's a bit cheeky but

Co 1 : if you don't ask you don't get

Cl : well I'm a bit like that I'm afraid ((rires)) you know I haven't bought a pair of boots in years  
(.) I have a lovely pair of (.) they're heeled they're the boots (.) you see those I WILL wear

L'énoncé à valeur de requête (« would it be the 10% off today ») est accompagné d'une justification ("being sensitively Scottish"), qui fait appel à une représentation stéréotypée (les Ecossais sont peu dépensiers voire avarés), et d'une certaine mesure d'autodénigrement (« being such ») et d'hésitation (ce dernier énoncé est inachevé).

Les deux demandes observées sont construites sur plusieurs tours, Cl s'assurant qu'elles ne constituent pas trop grande imposition pour Co, bien que Co ait d'emblée répondu positivement à chaque demande.

## 2 Dans les sites français :

### Mettre un produit de côté :

Interaction 2 Lyon

Cl : vous allez me les garder je crois hein parce que

Co 2 : on n'en a qu'une paire

Cl : hein je crois bien ça me ferait plaisir que vous les gardiez

Co 2 : oui

Cl : hein jusqu'à quand ↑ jusqu'à cet après-midi demain matin ↑

Co 2 : =demain ↑

Cl : au plus tard (.) je viendrais (.) parce que je vous aurais bien fait un chèque mais ça m'ennuie  
s'il a pas approvisionné cet idiot

Co 2 : sinon je peux vous le mettre demain si vous voulez ↑

Cl : oui mais est-ce que je serai approvisionné ↑ (.) ce serait bien je passerais cet après-midi

Co 2 : je vous les garde

Cl : et ben c'est gentil je vous donne mon nom ↑ ce sera la peine ↑

Co 2 : bon ben c'est bon

La demande est réalisée dans un premier temps sous forme d'annonce (« vous allez me les garder »), puis réitérée dans le deuxième tour (« je crois bien hein ça me ferait plaisir que vous les gardiez ») dans lequel Cl tente d'amadouer son interlocutrice. On observe également une explication dans une des interventions qui suivent (« parce que je vous

aurais bien fait un chèque mais ça m'ennuie s'il a pas approvisionné cet idiot »), ainsi que des énoncés inachevés (« au plus tard je viendrai »).

Notons que contrairement à ce que l'on observait avec l'interaction anglaise dans laquelle Cl demandait à Co de commander un produit, dans le site français, Co se montre réticente à effectuer la requête (tandis que dans le site britannique, Co se montrait d'emblée prête à la réaliser). On a donc affaire à deux cas de figure diamétralement opposés, c'est d'ailleurs pour cette raison que, dans l'interaction française, Cl apparaît particulièrement insistante. Bien que la demande soit adoucie, la répétition de la demande en accentue en effet le caractère menaçant, Cl n'acceptant pas le refus de Co.

Effectuer une réparation :

Interaction 5 Lyon

Cl : bonjour madame dites-moi je vous apporte les chaussures les escarpins là y a une sorte (...) retenue du pied surtout du côté droit vous pourriez faire quelque chose ↑

Co 2 : hm

Cl : mais c'est surtout du côté droit c'est très c'est très peu mais je risque de pas sortir quand je marche un peu à la maison je m'en suis pas bien rendue compte mais (.) quand euh (.) je marche un peu elles me sortent légèrement

Cl : pas beaucoup mais un peu voyez

Co 2 : on va refaire une petite semelle

La demande qui est ici formulée au conditionnel (« vous pourriez faire quelque chose »), et qui correspond à une formulation indirecte conventionnelle de la requête, est précédée d'une explication (« je vous apporte les chaussures les escarpins là y a une sorte retenue du pied surtout du côté droit »). On notera la présence de l'interpellateur « dites-moi » qui renforce la valeur illocutoire de la demande et lui confère une certaine urgence.

### 3.4. Etude de deux cas particuliers de requête autour de l'essayage

Nous aborderons ici des énoncés pris dans les sites déambulatoires qui n'apparaissent que dans l'une des deux langues : en anglais pour les premiers, en français pour les deuxièmes. Pour les premiers, l'acte réalisé n'apparaît tout simplement pas dans le site correspondant ; pour les deuxièmes, l'acte peut apparaître mais prend une forme différente.

### 3.4.1. Les demandes de permission avant essayage à la boutique Lewes :

Bien qu'elles appartiennent à la catégorie des directifs, les demandes de permission ne constituent pas à proprement parler des requêtes. Elles partagent avec les requêtes un grand nombre de caractéristiques mais constituent un AL distinct – Roulet (1980 : 225) définit la requête ainsi : « demander à quelqu'un de faire quelque chose, c'est lui communiquer [...] qu'on lui crée l'obligation de le faire », et la permission de la manière suivante : « permettre à quelqu'un de faire quelque chose, c'est lui communiquer qu'on ne lui crée pas l'obligation de ne pas le faire ».

En formulant sa demande de permission (« can I try X » par exemple), L ne demande pas à A d'exécuter un acte particulier (c'est bien lui qui va essayer le vêtement), mais de lever l'interdit qui pèse normalement sur l'acte prédiqué (la norme veut que, dans ce contexte particulier, Cl n'essaie pas un vêtement sans demander à Co la permission de le faire). Il est intéressant de noter du point de vue du script relatif au déroulement des interactions de ce site que les clientes demandent de façon quasi systématique la permission d'essayer un vêtement avant d'entrer dans la cabine d'essayage.

Ces demandes sont formulées sous forme de questions dans lesquelles le modal « can » est utilisé. Il s'agit d'énoncés relevant d'une formulation indirecte conventionnelle :

Interaction 10 Lewes

Cl : can I try that ↑

Co 2 : yes (..) of course you can

Interaction 20 Lewes

Cl : can I try these two on ↑

Co 2 : of course you may yes just up the steps

Interaction 26 Lewes

Cl : can I try this

Co 1 : of course you can yeah

Interaction 18 Lewes

Cl : can I take one of those ↑

Co 2 : yeah of course

Ou d'une formulation identique dans laquelle le prétérit “could”, souvent qualifié dans les grammaires de « conditionnel de politesse » (plus poli que « can ») est utilisé :

Interaction 5 Lewes

Cl 1 : could I have a look at this please

Co 2 : mmh do (.) it comes in brown as well

Cl 1 : oh right is that the  
Co 2 : that's it there yeah (..) it's sort of tan I suppose yeah  
Cl 1 : I'll just put it on  
Co 2 : okay

Du point de vue de l'emploi des modaux (« can » ou « could »), il est impossible ici d'évaluer si l'on a affaire à une modalité de type déontique ou à une modalité de type épistémique (la première correspondant à : *me donnez-vous la permission d'essayer X*, la deuxième à : *m'est-il possible d'essayer X*). Au niveau lexical, notons concernant cette dernière interaction, l'utilisation de l'euphémisme « to have a look » plutôt que de « try on » (« to have a look » équivaut à l'expression métaphorique « jeter un œil à » en français) ; ce choix lexical vient minimiser l'imposition.

On peut avoir affaire à un autre type de question constituant également une formulation indirecte conventionnelle de la demande de permission :

Interaction 27 Lewes  
Cl : do you mind if I try these on  
Co 2 : yes sure

Il arrive également que l'on rencontre des assertions :

Interaction 23 Lewes  
Cl : I might just try the purple one  
Co 1 : yes (.) it's such a big colour this season

La demande de permission est réalisée de manière implicite : « I might just try that », sous-entendu « if that's all right with you » (« might » relève ici de la modalité épistémique). Outre la présence du modal « might », on notera celle du minimiseur « just ».

Même type de formulation avec l'adverbe « actually » :

Interaction 24 Lewes  
Cl : I like the boots (..) well it's worth a try (.) I might try that one first actually  
Co 1 : please do

En soulignant que la décision vient d'être prise sur le champ, « actually » vient atténuer la demande.

Assertion d'un autre type :

Interaction 6 Lewes  
Cl 1 : I think I'll have a look at that actually (.) it says size 3 is that about a:  
Co 2 : it's like a 14 (.) a small 14

Dans laquelle on retrouve l'euphémisme « have a look » et l'adverbe « actually ». Notons également la présence de « I think » qui donne un tour subjectif à la demande<sup>184</sup>.

Comme nous l'avons signalé, ces énoncés ne correspondent à aucun énoncé équivalent dans le corpus français. Cela tient en premier lieu aux différences de site. En effet, à la différence de ce que l'on observe au magasin lyonnais qui ne vend que des chaussures, à la boutique Lewes, qui vend aussi des vêtements, les clientes peuvent se saisir elles-mêmes des vêtements qu'elles vont essayer dans la cabine isolément (dans la majeure partie des cas, elles sélectionnent le produit elle-même dans le rayon, elles demandent à l'essayer, puis elles vont l'essayer dans la cabine). Au magasin lyonnais, étant donné que toutes les tailles de chaussures ne sont pas présentes sur les étagères, la cliente doit systématiquement formuler une requête de produit (la commerçante va chercher la paire de chaussures, avant que la cliente ne puisse les essayer), il n'y a donc pas lieu pour la cliente de formuler une demande de permission, puisqu'il est attendu qu'elle essaie les chaussures qu'elle a demandées à Co. Il peut le cas échéant arriver au magasin lyonnais que la cliente se saisisse d'une des chaussures présentes sur les rayons :

Interaction 2 Lyon

((Une cliente entre avec une chaussure en solde exposée à l'extérieur du magasin (..) elle s'installe à l'entrée pour essayer))

Co 2 : bonjour madame

Cl : je vais essayer la seconde

Co 2 : oui ((va à la réserve))

Notons que cette demande a valeur de requête (*allez me chercher l'autre chaussure*) formulée sous forme d'assertion.

La présence systématique en anglais des demandes de permission est intéressante du point de vue de la comparaison interculturelle. Elle est révélatrice de la nécessité d'éviter toute infraction intempestive dans le territoire d'autrui. Les formulations rencontrées confirment en outre la place centrale qu'occupent les formulations indirectes conventionnelles dans la réalisation de la requête.

---

<sup>184</sup> Pour une étude des différentes valeurs sémantiques de la collocation « I think » et de ses utilisations en discours, voir Baumgarten et House (2010).

### 3.4.2. Requêtes de Co lors de la phase d'essayage au magasin lyonnais :

Au magasin de chaussures lyonnais, on rencontre lors de la phase d'essayage un bon nombre de requêtes dans le sens Co-CI portant sur ce que doit faire CI afin de pouvoir essayer correctement le produit. Cette injonction est en théorie au bénéfice de CI, le destinataire : en l'invitant à se déplacer, à se mettre debout, Co lui donne la possibilité d'effectuer un choix avisé.

- la requête peut être réalisée sous forme d'assertion :

Interaction 17 Lyon

Co 2 : tiens tu marches un petit peu pour voir

CI 2 : hm ((il se lève et fait quelques pas))

Co 2 : comment tu es dedans ↑

CI 2 : bien

L'assertion est précédée d'un marqueur pragmatique (« tiens ») qui vient inciter le destinataire à exécuter l'action assertée. Ce marqueur a une valeur interpellative, il accompagne et renforce la valeur illocutoire de la demande (voir Dostie 2001 pour une analyse de ce marqueur). Notons en revanche la présence du minimisateur « un petit peu » dans l'énoncé ci-dessus qui vient adoucir la demande.

La tournure impersonnelle « (il) faut X » peut également être utilisée pour ce type de demande :

Interaction 16 Lyon

Co 2 : faut le mettre plutôt dessus hein ↑

CI 1 : dessus ↑

Co 2 : oui

CI : oui<sup>185</sup>

Elle peut apparaître dans des énoncés centrés sur A :

Interaction 17 Lyon

Co 2 : voilà faut que tu te mettes debout hein

CI 2 : oui

Ici l'assertion est précédée du marqueur pragmatique « voilà » qui a une valeur conclusive et suivie de « hein » qui a valeur « d'appel à l'autre ». En tant que marqueur d'interrogation, assimilable à un *question-tag*, on pourrait considérer que « hein »

---

<sup>185</sup> Cette requête n'apparaît pas lors de la phase d'essayage, mais en fin d'interaction, au moment du départ de la cliente. Il nous a cependant paru intéressant de l'inclure puisque, mis à part sa place dans l'interaction, elle correspond en tous points aux demandes traitées ici.

adoucit la demande, puisqu'il implique qu'elle est sujette à discussion. Il nous semble ici que la valeur interpellative de ce marqueur contribue au contraire à renforcer l'assertion et à amener l'allocataire à faire ce que L lui enjoint de faire<sup>186</sup>.

- la requête est réalisée par le biais d'un impératif :

Interaction 8 Lyon

Co 1 : baissez votre pantalon sur la chaussure ((elle lui baisse le revers de son pantalon))

Cl : oh merci c'est gentil (.) si si elles sont très bien

Interaction 12 Lyon

Co 1 : il est joli celui-là autrement allez voir à la glace ((Cl se met devant le miroir))

Cl : oui mais ça fait plat hein

Interaction 13 Lyon

Co 1 : voyez elles sont jolies au pied (..) oui allez prenez-les bon elles sont chères mais prenez-les (..) vous allez voir elles sont pas ((Co 2 tente de lacer les chaussures de Cl qu'il délace systématiquement et les relace à sa façon))

Interaction 10 Lyon

Co 1 : ben c'est-à-dire qu'aujourd'hui comme vous êtes habillée ça va bien hein ↑ mais prenez-les vous avez peut-être raison prenez-les en noir ça vous permettra de mettre euh un petit peu tous les styles de vêtements et si vous avez envie d'une autre couleur

De façon similaire à ce que l'on a observé en anglais avec l'énoncé à l'impératif (« pop your pin in », qui constitue la seule requête subordonnée pour laquelle l'impératif est utilisée dans le corpus anglais), il s'agit ici d'énoncés qui accompagnent le déroulement d'une action attendue, la différence majeure entre les deux langues étant que ce type d'énoncés est beaucoup plus fréquent en français – d'après Brown et Levinson(1987), les énoncés de requête qui relèvent de la stratégie *bald-on-record*, dont l'impératif constitue la forme par excellence, apparaissent dans des contextes où une efficacité maximale est recherchée par les interactants, dans les situations d'urgence ou de danger par exemple. Il paraîtrait paradoxal dans une situation d'urgence d'utiliser un énoncé tel que « could you please help me » plutôt que « help me », « could you please watch out » plutôt que « watch out<sup>187</sup> » ; ils apparaissent également lorsque les interactants sont concentrés sur une tâche (recherche d'efficacité maximale) et que la nécessité de

---

<sup>186</sup> Comme le note Geoffroy (2001 : 98) concernant l'utilisation du *question-tag* en anglais, et reprenant l'analyse de Wierzbicka (1991), elle correspond le plus souvent à une recherche d'accord. Cette recherche d'accord se « fait au profit du locuteur qui, en fait, ne s'attend pas à un désaveu de la part de son interlocuteur [...] le locuteur offre gracieusement la possibilité à son interlocuteur d'exprimer son point de vue mais s'attend à ce qu'il acquiesce ! » Concernant les *question-tags* relevant de cette catégorie, et dont « la fonction est d'obliger le co-énonciateur à adopter une position conforme à celle de l'énonciateur », Béal parle de « ralliement présupposé » (Béal 2010 : 304).

<sup>187</sup> C'est d'ailleurs la stratégie utilisée à des fins d'humour dans l'un des dessins de la série de cartes postales *How to be polite* que l'on trouve dans les librairies britanniques, et dans lequel on voit un homme en train de se noyer dire à un passant : *Excuse me, sir. I'm terribly sorry to bother you but I'm wondering if you would mind helping me a moment, as long as it's no trouble, of course.*

minimiser l'imposition n'est pas fortement ressentie<sup>188</sup>. Le fait d'être conjointement engagés à la réalisation d'une tâche commune fait donc que les besoins du *face-work* sont momentanément levés. Il va de soi que si la relation entre les participants est dissymétrique, l'emploi de l'impératif est impossible dans le sens inférieur-supérieur et possible mais fort autoritaire dans le sens supérieur-inférieur. Plus la relation est égalitaire et plus on peut, en théorie, s'attendre à ce que l'impératif soit utilisé lorsque les interactants sont occupés à une tâche commune et que l'on a affaire à un acte attendu dont le degré d'imposition est relativement faible.

Concernant le degré d'imposition de ces demandes, notons qu'on a généralement affaire à une demande qui est dans une grande mesure au bénéfice de l'allocutaire. En effectuant la demande, Co donne à CI la possibilité d'effectuer un choix du produit de façon mieux avisée, et l'on peut considérer que sa demande est motivée par une pulsion altruiste, la demande comporte alors une composante FFA. On sait d'ailleurs qu'il n'est pas rare que l'impératif soit utilisé pour réaliser l'acte de langage que constituent les offres, l'utilisation de l'impératif allant de pair avec la volonté de ne pas lésiner sur l'offre, l'impératif venant renforcer la composante FFA de cet acte (Kerbrat-Orecchioni 2009 : 70). On peut d'ailleurs se demander si certaines des demandes traitées ici constituent des suggestions ou des requêtes : « baissez votre pantalon sur la chaussure » par exemple (qui est accompagnée par l'action prédiquée par le locuteur lui-même, ce qui déclenche une réponse positive du destinataire : « oh merci c'est gentil ») est nettement au bénéfice du destinataire<sup>189</sup>. En revanche, d'autres demandes dans lesquelles l'impératif est utilisé sont très nettement au profit du locuteur, c'est le cas de la demande de Co ci-dessous :

Interaction 5 Lyon

CI : non non celle-là elle est bonne je la garde hein ↑

Co 2 : hm non donnez-moi la paire parce que après je vais chercher

Notons également que des énoncés à l'impératif peuvent apparaître dans des requêtes dans le sens CI-Co, comme dans l'interaction suivante :

Interaction 13 Lyon

CI : faites voir comment elles sont (.) elles sont plus chères non ↑

Co 2 : euh non elles sont moins chères elles font quatre cent trente cinq

---

<sup>188</sup> [...] where the focus of interaction is task-oriented, face redress may be felt to be irrelevant (1987 : 97).

<sup>189</sup> Mais permet aussi à Co de poursuivre ses fins.

Il est ici tout à fait clair que la demande est au profit du demandeur et ne comporte aucune composante FFA ; on a clairement affaire à une requête formulée de façon directe.

Bien que l'impératif apparaisse pour des demandes pour lesquelles il peut être difficile de déterminer laquelle des composantes FTA ou FFA l'emporte (actes mixtes se situant à mi-chemin entre la requête et l'offre), l'analyse montre qu'il fait peu de doute que les interactants utilisent l'impératif pour réaliser des demandes qui constituent des requêtes et leur permettent de poursuivre leurs propres buts. On rencontre d'ailleurs l'impératif dans des séquences où, bien qu'il n'y ait pas de franc désaccord entre les deux parties, le locuteur essaie néanmoins de convaincre son interlocuteur de se rallier à sa proposition (les interlocuteurs poursuivent alors des lignes discursives divergentes) :

Interaction 13 Lyon

Co 1 : voyez elles sont jolies au pied (..) oui allez passiez-les bon elles sont chères mais passiez-les (..) vous allez voir elles sont pas ((Co 2 tente de lacer les chaussures de Cl qu'il délace systématiquement et les relace à sa façon))

Du point de vue de la comparaison avec l'anglais, on constate d'une part que ce type de requête est extrêmement rare dans le corpus britannique et d'autre part que lorsqu'une requête de ce type apparaît, elle prend la forme d'une suggestion :

Interaction 27 Lewes

Co 1 : yeah is that the height of shoes you'd have ↑ (.) why don't you try them without the shoes ↑

Cl : that dress is nice

Ce qui tient en partie aux différences de sites mais également au fait que dans la culture britannique la nécessité de respecter l'autonomie de son interlocuteur est plus forte.

- Les énoncés à l'impératif à valeur interpellative

On rencontre également au magasin lyonnais un autre type d'énoncés dans lesquels un impératif qui a essentiellement une valeur « interpellative » est utilisé :

Interaction 1 Lyon

Cl : bon ben c'est pas grave on verra plus tard (..) voyez ((elle montre, regarde et retourne les chaussures)) c'est tout trop lourd

Co 1 : oui oui oui

Cl : voyez il faudrait que ça soit du truc déjà comme ça ((elle montre une autre paire exposée)) avec des talons plus hauts (..) voyez des genres comme ça (..) les vernies noires je peux les mettre l'été je vous montrerai (..) bon ben au revoir

Interaction 13 Lyon

Cl : attendez je vais voir au clair ((Co 2 lui laisse les chaussures)) (.) oh j'y arriverai hein

Co 2 : c'est bon ↑ (...)

Cl : ouais ouais (..) regardez (..) je suis pas bien grand en pied ((Co 1 revient et s'immisce dans la conversation))

Co 1 : oui et votre pied est plus fin

Cl : [inaudible] voyez elles sont bien celles-ci

Interaction 13 Lyon

Cl : ((...)) mais elles me vont déjà mieux regardez

Co 2 : ben la longueur ça va

Cl : ça va comme ça (..) elles sont confortables celles-ci

Co 2 : elles sont bien celles-là ((elles rangent les boîtes))

Cl : ben attendez (..) je vais vous rendre les noires (..) remarquez (..) je les essaye pas (..) je les avais pas remarquées

Interaction 13 Lyon

Co 1 : voyez elles sont jolies au pied (..) oui allez passez-les bon elles sont chères mais passez-les (..) vous allez voir elles sont pas ((Co 2 tente de lacer les chaussures de Cl qu'il délace systématiquement et les relace à sa façon))

Cl : attendez je vais y faire (..) et c'est cousu là ou c'est collé ↑

Comment doit-on interpréter les énoncés à l'impératif relevant de cette deuxième catégorie (« voyez », « attendez », « remarquez », « allez », « regardez ») ? Doit-on considérer que l'on a affaire à des énoncés pour lesquels la composante interpellative l'emporte sur la composante directive ? Autrement dit, doit-on considérer que l'on a affaire à des marqueurs discursifs qui ont une valeur pragmatique totalement distincte du sémantisme premier du verbe ?

Si l'on se penche sur « allez » par exemple, il est tout à fait évident que l'on a affaire à une forme qui a été pragmatialisée. Comme le note Dostie (2001 : 84), le fait que cette forme (que l'on associe normalement à la deuxième personne du pluriel) puisse être utilisée avec un énoncé à la deuxième personne du singulier (« Allez ! Prends-le !») est un indice important du fait qu'il y a eu pragmaticalisation. En outre, pour ce qui est de la valeur sémantique première du verbe, celle de déplacement dans l'espace, elle n'occupe qu'une place secondaire voire nulle. Ce marqueur a avant tout valeur d'exhortateur. A un niveau métaphorique, on peut cependant voir dans ce marqueur discursif la tentative du locuteur d'introduire un certain mouvement à l'activité en cours, en relation directe avec le sémantisme du verbe – tout comme avec « voyez » L invite son interlocuteur à adopter son point de vue, à « voir » ce qu'il voit lui-même, l'évident sémantique de ces formes n'est donc pas total (Détrie 2010 a)<sup>190</sup>.

Si l'on considère avec Détrie (2010 b : 38) la distinction entre interpellation et injonction comme suit :

---

<sup>190</sup> Certains chercheurs qui se sont penchés sur ces marqueurs soulignent le caractère « gradable » de la pragmaticalisation (voir Dostie 2001).

*L'injonction pose une action à réaliser, alors que l'interpellation a pour double fonction de discriminer celui qu'on pose comme allocataire par un terme d'identification et de lui demander de signifier sa présence d'une manière ou d'une autre.*

il semble faire peu de doute que l'on a affaire avec les énoncés relevant de la première catégorie (« baissez votre pantalon », « allez voir à la glace », etc.) à des énoncés relevant essentiellement de l'injonction, tandis qu'avec ceux appartenant à la deuxième catégorie (« allez », « voyez », « remarquez », etc.), on a affaire à des énoncés pour lesquels la valeur interpellative l'emporte. Bien qu'ils ne soient pas totalement dénués de valeur injonctive, puisqu'ils ne sont pas complètement désémantisés, et qu'à la différence des énoncés rencontrés dans la section précédente (« passez-les », « marchez un peu », etc.), la valeur interpellative semble nettement l'emporter sur la valeur injonctive, cette dernière n'est pas totalement annulée (elle est particulièrement forte dans le cas de « attendez »).

Comme nous l'avons vu, Brown et Levinson (1987) mettent en avant le fait que l'impératif est utilisé dans des contextes où une efficacité maximale est recherchée par les interactants, les situations d'urgence et de danger correspondant au prototype de ce genre de situations. D'après eux (1987 : 92), les énoncés à l'impératif de type « attention-getters » (ou « alerters »), que l'on rencontre en anglais dans les conversations (« look, the point is... » ; « listen... »), sont dans la droite lignée d'énoncés tels que « help », « watch out » dont ils constituent le pendant métaphorique. Ces énoncés apparaissent à un moment où les interactants considèrent que l'enjeu de l'interaction est élevé, ou font comme si l'enjeu était élevé, face à un problème qu'il est urgent de résoudre. La forme de l'énoncé va alors de pair avec cette « urgence » affichée, les interactants étant totalement concentrés sur la tâche (ou faisant comme s'ils étaient totalement concentrés sur la tâche). Les besoins du *face-work* sont alors momentanément levés (de la même manière qu'ils le seraient dans une réelle situation d'urgence).

Ce type d'énoncés apparaît également dans le corpus anglais mais est très rarement employé. Les deux interactions ci-dessous sont en fait les deux seules dans lesquelles des impératifs de ce type apparaissent :

Interaction 22 Lewes

Co 1 : have you been to the opening of the new shop ↑

Cl : no I think they are a bit funny that lot (.) [I'm not posh enough for them ((...)) no some  
[mmm

do actually some are quite good but ((3 s)) oh look at those bags (.) aren't they gorgeous ↑

Interaction 11 Lewes

Cl : oh I say loo:k at tha:t

Co 2 : yeah we've got it in blue as well

Cl : pardon ↑

Co 2 : we've got it in blue too (.) or in red look ((rires))

Notons premièrement que l'impératif n'apparaît qu'avec un seul verbe (« look »). On voit bien en outre que ces énoncés, contrairement aux énoncés français, apportent une tonalité enjouée à l'interaction. Les deux premiers (« oh look at those bags », « oh I say look at that ») apparaissent dans des énoncés qui ont une valeur exclamative, et qui correspondent à une expression spontanée d'un sentiment positif. Ces énoncés ont indirectement une valeur de compliment et sont flatteurs pour la face positive du destinataire. Quant au dernier (« or in red look »), il fait écho au premier impératif de la cliente à valeur exclamative et se situe dans une séquence qui se caractérise par l'expression d'un affect positif (autrement dit, ces impératifs apparaissent dans des énoncés pour lesquelles la composante FFA est forte). Contrairement à ce que l'on observe en français, où les énoncés à l'impératif à valeur interpellative s'inscrivent dans une intervention dans laquelle L formule une proposition qui n'est pas nécessairement en accord avec ce que son interlocuteur attend (l'énoncé constitue un FTA), les énoncés du même type s'inscrivent dans une logique différente puisqu'il s'agit pour L d'abonder dans le sens de A. Il nous semble que l'utilisation d'interpellateurs de ce type dans une situation où il y a désaccord, ou dans une situation dans laquelle l'un des interactants ne fait pas exactement ce que l'autre voudrait, constituerait en anglais une réelle impolitesse<sup>191</sup>.

Il semble qu'en anglais, l'emploi de l'impératif soit généralement limité aux situations dans lesquelles l'énoncé à l'impératif est au profit du destinataire (ou s'inscrit dans une perspective de mise en valeur de sa face positive). Il est intéressant de noter que hormis les impératifs observés ici (« look »), et celui rencontré dans l'énoncé « pop your pin in », le seul autre impératif (et relevant des demandes traitées dans ce chapitre) apparaît dans la séquence suivante :

Interaction 14 Lewes

Co 2 : look in Monsoon they've got all sorts (.) danglies [ inaudible]

Cl 2: I can leave that I can leave that a little longer (..) actually I am going to London with my mate and she'll want to go shopping so we might see what hats are around

---

<sup>191</sup> Béal (1994 : 126) souligne : « la fréquence en français des 'alerters' qui sont à l'impératif : 'dis-moi', 'dis donc', 'écoute', 'écoute-moi', 'viens voir', viens vite' etc... Ces durcisseurs qui 'passent' très bien en français sont impolis si on les traduit directement en anglais [...] »

Co 1 : yes do (..) department stores are (.) department stores (.) that's the only place you can get that now I think (..) I mean (.) if I get really stuck I'll phone that place [inaudible] but if they are three or 400 quid

Cl 2 : well yeah forget it

Co 1 : I'll tell you what the British ((?)) look in there

Or il s'agit ici d'une suggestion et non d'une requête (l'énoncé est au profit du destinataire, en le formulant, L ne poursuit pas ses propres buts ; en outre si A adopte la proposition de L, il ne devra pas réaliser l'acte en question sur le champ). Nos observations rejoignent donc celles de Béal (2010 : 291) qui nous dit que les seuls impératifs qui apparaissent dans son corpus anglais correspondent à un emploi très particulier : « Il s'agit à chaque fois d'une expression de sollicitude vis-à-vis du destinataire », on va alors rencontrer l'impératif dans des énoncés tels que « take the Friday off » – Béal donne également pour exemple des expressions à l'impératif qui sont très courantes dans les conversations quotidiennes : « watch out, don't worry, take your time, take care of yourself, etc » et conclut : « Il semble donc que l'impératif soit réservé aux situations dans lesquelles il est bien clair qu'il n'exprime pas la volonté du locuteur de faire agir autrui, mais sa sympathie pour lui » Béal (2010 : 291).

## Conclusion

L'analyse des requêtes subordonnées, toutes catégories confondues, souligne l'importance des formulations indirectes conventionnelles en anglais et confirme ce que nous avons observé pour les requêtes de produit. On notera qu'en français les formulations conventionnelles sont moins fréquentes et que lorsqu'elles sont utilisées elles sont d'un degré d'indirection moindre qu'en anglais. Les formulations les plus fréquentes prennent majoritairement en anglais la forme d'une question (centrée sur L) ; tandis qu'en français, on observe un grand nombre d'assertions.

L'analyse a également révélé que les énoncés à l'impératif étaient relativement fréquent en français mais très rare en anglais, l'analyse de ces énoncés a révélé des démarches divergentes entre les deux langues ; dans le corpus français, l'emploi de l'impératif par L s'inscrit manifestement dans la perspective de rallier son interlocuteur à sa cause (lors de la phase d'essayage notamment) et possède un aspect coercitif indéniable ; dans le corpus anglais, l'emploi de l'impératif (qui est très rare) se limite à des énoncés pour lesquels l'aspect co-construit de la requête occupe l'avant-scène (Co guidant Cl lors de la réalisation du paiement) et dont le caractère coopératif est tout à fait net. Nous avons également observé que les énoncés dans lesquels apparaissent des impératifs à valeur

interpellative (*attention getters*) étaient fréquents en français (« attendez », « voyez », « regardez »).

Comment se fait-il que les énoncés à l'impératif soient plus présents en français<sup>192</sup> ? Quelles indications cela nous donne-t-il quant à la comparaison des cultures françaises et britanniques ? L'impératif n'a-t-il tout simplement pas la même valeur ? Serait-il moins brutal en français qu'en anglais (différence pragmatolinguistique) ? Reflète-t-il au contraire des différences du point de vue de l'éthos de communication relatif aux deux cultures (différence de type sociopragmatique) ?

Les autres types de formulation, l'aspect auto-assertif de nombreuses requêtes, la présence de certaines requêtes dans le corpus français semblent confirmer qu'il ne s'agit pas d'une simple différence de valeur de l'impératif dans les deux langues. Cette différence d'emploi de l'impératif semble confirmer l'hypothèse précédemment évoquée de la plus grande sensibilité des Britanniques du point de vue de la face négative, mais aussi réciproquement, la plus grande inclinaison qu'ont les Français pour les incursions dans le territoire d'autrui (et la plus grande tolérance qu'ils ont de par là même pour les incursions dans leur propre territoire). Si l'emploi plus fréquent en français de l'impératif relève à l'origine d'une différence d'éthos (niveau sociopragmatique), on peut néanmoins supposer que la plus grande fréquence d'emploi de ces formes ait en fin de compte un effet sur la valeur même de ces formes (niveau pragmatolinguistique) : le fait qu'elles soient plus utilisées les rendant plus acceptables et moins taboues.

## 4. Les offres :

Nous nous concentrerons dans cette section sur différents types d'offres. Nous aborderons dans un premier temps les différents types de réalisation de l'offre dans les deux langues, puis, dans un deuxième temps les réponses aux offres. Toutes les offres

---

<sup>192</sup> Comme le notent justement Brown et Levinson (1987 : 248), même entre proches, ce sont les formulations indirectes conventionnelles que l'on préfère en Grande-Bretagne :

« Conventionalized indirect requests are so common that it is rare to hear a completely direct request even between equals (and in the middle classes, it is even surprisingly rare from mother to child, unless she is angry). »

L'impératif apparaît soit dans des situations où le locuteur ne se soucie pas de heurter la face de son interlocuteur (une personne en colère par exemple), soit lorsque l'acte prédiqué est nettement au profit du destinataire (offre ou suggestion).

que nous allons aborder apparaissent dans le sens Co-Cl. Il peut schématiquement s'agir d'offres d'un produit remis gratuitement ou d'offres de service : mettre un produit de côté, offre d'une réduction, offre d'aide.

Il arrive fréquemment aussi que Co propose à Cl de sélectionner un produit spécifique. Du point de vue de la nature de cette offre, elle n'est pas sans être ambiguë : est-elle principalement au profit de Co ou au profit de Cl ? Si l'offre est en théorie essentiellement bénéfique pour le destinataire (Cl en l'occurrence), on peut néanmoins dans le contexte des IC s'interroger sur les motivations de l'offreur (Co) qui n'occupe pas vis-à-vis de ce type d'actes une position totalement neutre ou désintéressée. Certes, le fait de guider Cl et de l'aider à sélectionner un produit qui correspond le mieux possible à ses désirs constitue, de la part de Co, une marque de sollicitude envers Cl (en formulant cette demande Co réalise un FFA à l'adresse de Cl). Cela peut cependant également être interprété comme une tentative de Co d'imposer sa volonté sur Cl et de lui forcer la main (peut-être Co essaie-t-il d'écouler des produits difficiles à vendre ou de réaliser un profit maximal). Cette ambiguïté est directement liée au fait que les interactants occupent des rôles différents, et qu'en raison de ces rôles différents leurs « buts » ne sont pas les mêmes (nous avons évoqué précédemment la notion de but, en nous référant à Fillietaz 2009, dans notre chapitre consacré aux requêtes de produit). Notons qu'il en est dans une certaine mesure de même pour les offres d'aide puisqu'en aidant Cl, Co poursuit également ses propres buts. L'on peut en fait considérer que l'offre d'un produit remis sans paiement constitue une offre prototypique – elle constitue un FTA pour la face négative de l'offreur qui se voit dépossédé d'un de ses biens qu'il remet gratuitement – contrairement aux propositions d'achat et aux offres d'aide à sélectionner un produit pour lesquelles la perte encourue par l'offreur (celle d'un produit ou de son temps) est au final contrebalancée par une rétribution (lorsque la transaction aboutit).

#### 4.1. Les offres dans les corpus anglais :

Nous allons dans un premier temps aborder deux types d'offres : l'offre d'un sac ou d'un produit délivré gratuitement par Co, ou celle d'un service (il peut s'agir de mettre un produit de côté ou d'offrir une réduction à Cl). Nous aborderons ensuite les offres de

service de Co qui apparaissent juste après l'entrée de Cl dans le site ou après l'essayage d'un vêtement.

#### 4.1.1. L'offre d'un produit délivré gratuitement :

L'offre prend la forme d'une question centrée sur A : utilisation du modal « would » dans cette formulation indirecte conventionnelle :

Interaction 1 Arbury

Co : that's 1.79 please ((remise du produit))

Cl 2: thank you very much

Co : and would you like a carrier bag ↑

Cl : no that's fine thank you ((remise du paiement))

Interaction 2 Arbury

Cl : ..3 4 ((...)) is that 10 ↑

Co : yeah (.) thank you very much (.) would you like a carrier bag ↑

Cl : um I don't seem to find my::

Notons que ce type d'offre peut être formulé par le biais d'une question en « want » :

Interaction 16 Arbury

Co 2 : do you want a carrier bag ↑

Cl 1 : please

Interaction 23 Lewes

Co 2 : all right thank you ((Co 2 donne le formulaire à Cl)) I'm sorry (.) those big bags ((15 s, Cl donne le formulaire à Co 2)) that's great thank you (.) do you want a bag ↑

Cl : yes thanks

Il peut également s'agir d'une assertion :

Interaction 3 Arbury

Co : I'll tell you what I've got a small carrier bag if that

Cl : that would be lovely

« I'll tell you what » amène l'offre en douceur.

#### 4.1.2. La proposition d'achat ou de sélection d'un produit :

- L'offre de produit à la boucherie Arbury :
- l'offre est réalisée par le biais d'une question centrée sur L dans laquelle apparaît un modal :

Interaction 9 Arbury

Co 1 : that's super (.) we um well we have a very good relationship with our beef supplier so he knows what we like (.) should I add anything ↑ should I add rice in as well or

- l'offre réalisée sous forme de questions elliptiques :

Interaction 9 Arbury

Cl : ((à l'enfant)) : would you like bacon ↑ ((à Co)) I don't know what to get

Co 1 : okay (..) rump ↑ sirloin fillet ↑ T bone ↑ T bone ↑

Cl : I usually rely on someone else to cook it (.) I'll have a cut of sirloin

- l'offre prend la forme d'une question centrée sur A qui a valeur de suggestion :

Interaction 6 Arbury

Co 1 : I'll tell you what we do have at the moment do you eat game at all ↑ venison ↑ or rabbit ↑no ↑

Cl : =no no no I don't (.) do you have free range chicken ↑

Dans la dernière interaction, la question (« do you eat game at all ↑ venison ↑ or rabbit ↑no ↑ ») est préfacée par « I'll tell you what we do have at the moment ». Si la formule performative « I'll tell you what » a une fonction interpellative indéniable (procédé de type *attention getter* ou *alerter*), l'énoncé pris dans sa globalité permet de rendre le fait de poser les questions qui apparaissent dans le reste du tour moins abruptes (« do you eat game at all<sup>193</sup> » etc.), L expliquant clairement pourquoi il se permet de poser ces questions. La logique interprétative porte ici sur le fait que si A effectivement « eats game », les produits relevant de cette catégorie sont disponibles. Il lui suggère de les prendre en considération, la demande a indirectement valeur d'offre.

On retrouve quelque chose de très similaire dans l'interaction suivante. La séquence est ici amorcée par une question (« do you like rib eye ») très proche de celle rencontrée ci-dessus (« do you eat game at all ») :

Interaction 21 Arbury

Co 2 : do you like rib eye ↑

Cl : yes

Co 2 : ok then the reason why I'm saying this is because we don't normally have rib eye steak and we've got one rib eye steak left at the [moment it is very [nice it's the same

[mmm [ is it ↑

price as the sirloin

Co 1 : it's most probably a bit thick

Cl : [yeah

<sup>193</sup> Notons ici la présence de « at all », très fréquemment utilisé dans les interactions du quotidien pour minimiser une demande. En particulier pour les demandes d'offre, comme le montrent les énoncés suivants tirés de notre corpus :

Interaction 23 Lewes

Co 2 : would you like to join our mailing list *at all* ↑

Cl : yes actually I would thank you

Interaction 17 Lewes

Co 2 : it's at night time tomorrow night if you want to pop in *at all*

« at all » est également utilisé avec les requêtes. A titre d'illustration, récemment, un inconnu me demandant du feu dans la rue, a formulé sa requête de la manière suivante : « do you have a light at all ? »

Co 1 : [most probably a bit  
Co 2: =it's a lovely piece  
Cl : uh uh  
Co 1 : =I'll cut you three  
Co 2 : I just thought I'd give you the opportunity  
Cl : no thanks excuse me

On notera également la présence d'énoncés relevant de la modification externe qui viennent justifier et expliquer la demande. Une fois l'amorce lancée, Co fournit dans sa deuxième intervention une explication (« ok then, the reason why I'm saying this is because we don't normally have ») suivie d'une justification de cette suggestion (modification externe).

Même procédé dans l'interaction suivante (où Cl ne « mord » pas, sa réponse signale clairement qu'il rejette l'offre) :

Interaction 18 Arbury  
Cl 2 : he doesn't like that sort of thing I like the italian  
Co 1 : oh right have you tried our 'porchetta' ↑  
Cl 2 : I think i've got some in the freezer  
Co 1 : it's lovely

4.1.3. L'offre d'un service (d'une ristourne, de mettre un produit de côté, dans le sens Co-Cl).

On peut rencontrer dans ces cas :

Une question centrée sur A de type “would you like X” (formulation indirecte conventionnelle) :

Interaction 23 Lewes  
Cl : I'm not sure (..) the thing is if I don't buy it I'll probably regret it ((rires))  
Co 2 : would you like us to put it on hold  
Cl : I'm going out for lunch (..) I got those from you last year (.) I like the length of it but because I'm not a skinny person it's size 6 here (..) or I get that one but then it shows that bit (.) you don't want to show that bit (.) that's what I'm not sure about

Interaction 23 Lewes  
Cl : it's gorgeous out there (.) it's really warm blazing sunshine  
Co 2 : would you like to join our mailing list at all ↑  
Cl : yes actually I would thank you

Une question de type “do you want X” :

- au présent simple :

Interaction 13 Lewes  
Co 2 : 2 nights yeah (..) do you want me to give you Louisa's number and then you can ask her ↑

Cl : do you mind (.) she won't mind will she ↑

Interaction 13 Lewes

Co 1 : do you want me to have a word with her ↑

Cl : yeah I well yes

- au présent simple avec insertion de “for you” :

Interaction 27 Lewes

Co 1 : do you want us to put it on the side for you

Cl : no I'll leave it for now thank you

Ici « for you » constitue le pendant de « for me » que nous avons rencontré lorsque nous avons traité les requêtes. Si dans les énoncés de requête, « for me » permet d'adoucir la demande (il atténue le FTA). Dans le cas des offres centrées sur A, « for you » renforce la composante FFA de l'offre. Il signale explicitement que l'offreur accueille à bras ouverts l'imposition que va constituer pour lui l'offre.

- au prétérit :

Interaction 24 Lewes

Co 2 : did you want to try that black one that you looked at earlier

Cl : no no I won't actually

Une assertion :

Comme dans l'interaction ci-dessous où l'on a affaire à un cas particulier d'offre puisqu'il s'agit d'une invitation :

Interaction 17 Lewes

Co 2 : my colleague has just trained as a stylist and she is doing (..) we're having a party tonight she's gonna do 1 to 1 on people she does wardrobe dressing and stuff like that

Cl : does she ↑ ((rires))

Co 2 : yeah we've got her cards here on the desk if you want

Cl : she's doing her Trinny and Suzanna

Co 2 : sort of yes (..) but less

Cl : less aggressive

Co 2 : ((rires))

((15 s))

Cl : thanks very much

Co 2 : it's at night time tomorrow night if you want to pop in at all

((50s))

On notera au passage l'utilisation de « at all » dans ce dernier énoncé, ainsi que celle du verbe « pop ».

- une assertion précédée d'une question (« do you know ») visant à attirer l'attention du destinataire de l'offre (valeur interpellative identique à celle de l'énoncé « I'll tell you what » précédemment rencontré).

Interaction 14 Lewes  
 Cl 2 : actually I have to say they are a good price  
 Co 2 : mmm  
 Co 1 : do you know ↑ we'll do 10% off because you're here tomorrow  
 Cl 2 : I really appreciate that (.) thank you very much  
 Co 1 : not at all

- une assertion dans laquelle apparaît une proposition hypothétique :
  - dans laquelle le prétérit et le modal « could » sont utilisés :

Interaction 14 Lewes  
 Co 2 ((à Co 1)) : are we doing ten percent off tonight ↑  
 Co 1 : ten percent off tonight yeah  
 Co 2 : so if you wanted to take it now we could do it now

- dans laquelle le présent est utilisé (l'offre est réalisée de manière implicite) :

Interaction 14 Lewes  
 Co 1 : but if you want to think about it a bit longer do though  
 Cl 2 : no no I won't actually I think I think actually you're right those are  
 Co 2 : I think they're absolutely perfect  
 Cl 2 : I know they're a bit

- une assertion dans laquelle apparaît le modal « could » :

Interaction 14 Lewes  
 Co 1 : you could talk to Miranda see and say what do you think ↑  
 Cl 2 : no ((murmure)) I could do that but I won't  
 Co 1 : you're welcome to do that  
 Cl 2 : I see (.) what you (.) they make that dress although you could wear that out to go shopping  
 but [with a fabulous pair of shoes and a hat  
 Co 2 : [ it's a wedding and a nice hat

L'offre est réalisée de manière implicite. L'énoncé "you could talk to Miranda see and say what do you think" a ici valeur de suggestion mais constitue indirectement une offre (celle de mettre un produit de côté). En proposant à la cliente de consulter « Miranda » sur l'achat du produit, Co offre implicitement à Cl de mettre le produit de côté pour elle.

4.1.4. Deux types de demande particuliers à la boutique Lewes : 1) l'offre de service juste après l'entrée de Cl et 2) l'offre de service après l'essayage

1 L'offre de service juste après l'entrée de Cl

Il est très fréquent dans ce site que Co formule une offre de service juste après l'entrée de Cl ; la demande a lieu après la séquence d'ouverture. Il s'agit pour Co de proposer

d'apporter son aide à Cl en ce qui concerne la sélection d'un produit éventuel, et/ou de la guider dans sa découverte des produits proposés. Cette offre de service est systématiquement réalisée sous forme d'une question. Si la formulation peut varier quelque peu (« happy », « all right », « okay »), son contenu propositionnel en est toujours quasi identique :

Interaction 1 Lewes

Co 2 : are you happy browsing there ↑

Cl 1 : =yes thank you

Interaction 5 Lewes

Co 2 : are you happy there ↑

Cl 1 : yes thank you

Interaction 8 Lewes

Co 2 : are you happy browsing ↑

Cl 1 : I am thank you very much

Interaction 10 Lewes

Co 2 : are you okay there just browsing ↑

Cl : yes thank you (..) I'm on the look out for a wedding really (.) it's not until October so

Co 2 : oh right

Cl : I'm trying to gather thoughts (..) I've got no idea

Co 3 : yes (..) you see the weather could go right the way through being lovely couldn't it ↑ it has been for the last 2 years beautiful in October

Cl : yes and early September (..) but yeah (..) that sort of thing might work (..) you could wear (.) always wear tights with that (..) linen isn't it ↑

Co 2 : it's a mix (.) linen and viscose

Interaction 15 Lewes

Co 2 : are you happy looking ↑

Cl 1 : yeah I'm just browsing [ thank you

[Co 2 : okay

Interaction 16 Lewes

Co 2 : are you all right browsing ↑

Cl : yes thank you

Interaction 17 Lewes

Co 2 : are you happy browsing ↑

Cl : I am actually not really (..) I'm not sure what kind of attire I want at all

Co 2 : gathering thoughts

Cl : yes exactly

Interaction 20 Lewes

Co 1 : are you happy browsing

Cl : um yeah

La valeur illocutoire d'offre d'aide est communiquée de façon indirecte, on pourrait en s'en tenant au sens littéral de ces questions considérer que Cl est parfaitement « happy browsing/looking » et nécessite et souhaite malgré cela l'aide de Co. La situation interlocutive à laquelle nous avons affaire dans ce type d'interactions lève cependant toute ambiguïté quant à la valeur illocutoire de ces questions : la logique interlocutoire

étant ici que si Cl n'est pas « happy », Co lui fournira son aide. Du point de vue de la relation interpersonnelle, l'offre d'aide constitue une menace pour la cliente, de surcroît si elle n'a pas l'intention d'acheter quoi que ce soit ou si elle ne veut pas être aidée à sélectionner le produit qu'elle va acheter. Cette composante FTA est cependant contrebalancée par la composante FFA que comporte cet acte. En effet, toute offre constitue une marque de sollicitude de L envers A (on pourrait envisager qu'en l'absence de cette offre de service, Cl se sente mal accueillie par Co).

Notons que si dans la plupart des cas la question comprend une référence sans équivoque à l'activité à laquelle se livre Cl (« browsing », « looking »), il peut arriver que la question soit moins spécifique et s'apparente à une question sur l'état de A (« there » semblant signaler que la question n'a pas un sens générique mais qu'il s'agit bien de l'état du moment de Cl, vient activer la valeur d'offre de l'énoncé) :

Interaction 7 Lewes  
Co 2 : are you all right there ↑

Interaction 5 Lewes  
Co 2 : are you happy there ↑  
Cl 1 : yes thank you

Du point de vue de la réponse apportée, elle est le plus souvent positive et comprend le plus souvent un remerciement :

Interaction 1 Lewes  
Co 2 : are you happy browsing there ↑  
Cl 1 : =yes thank you

Interaction 8 Lewes  
Co 2 : are you happy browsing ↑  
Cl 1 : I am thank you very much

Notons que même lorsque Cl souhaite l'aide de Co, elle peut en raison de la façon dont l'offre d'aide est formulée répondre de façon positive à la question. C'est le cas dans l'interaction suivante où Cl répond à la question par un « yes thank you » qui précède une assertion dans le même tour (« I'm on the look out for a wedding really ») qui a implicitement valeur d'acceptation de l'offre d'aide et permet de poursuivre l'échange. Il s'ensuit une séquence sur plusieurs tours dans laquelle les participantes essaient de sélectionner conjointement un produit répondant aux désirs de la cliente :

Interaction 10 Lewes  
Co 2 : are you okay there just browsing ↑  
Cl : yes thank you (...) I'm on the look out for a wedding really (...) it's not until October so

Co 2 : oh right  
Cl : I'm trying to gather thoughts (..) I've got no idea  
Co 3 : yes (..) you see the weather could go right the way through being lovely couldn't it ↑ it has been for the last 2 years beautiful in October  
Cl : yes and early September (..) but yeah (..) that sort of thing might work (..) you could wear (..) always wear tights with that (..) linen isn't it ↑  
Co 2 : it's a mix (.) linen and viscose

Il n'y a en fait qu'une seule interaction dans laquelle Cl apporte une réponse négative :

Interaction 17 Lewes  
Co 2 : are you happy browsing ↑  
Cl : I am actually not really (..) I'm not sure what kind of attire I want at all  
Co 2 : gathering thoughts  
Cl : yes exactly

Si la réponse est négative, on a cependant affaire à un énoncé litotisé : « I am actually not really ».

Il est intéressant de noter que le type de formulation sélectionné pour formuler l'offre par Co permet à l'allocutaire de refuser l'offre sans déroger au système des préférences. Si l'offre était formulée de manière directe (« do you need any help », « can I help you » par exemple), le refus de l'offre, qui correspond au cas de figure le plus fréquent, amènerait Cl à formuler son refus par le biais d'un énoncé comportant une négation (« no I don't (thank you) », « no (thank you) »), ce qui constituerait une réponse plus menaçante qu'une réponse du type de celles observées ci-dessus. On a affaire avec les énoncés de type « are you happy browsing » à des questions orientées qui sollicitent de préférence une réponse positive ; le rejet de l'offre se fait grâce à un énoncé positif.

On notera qu'il arrive que Cl formule une demande de permission au moment de son entrée dans le site :

Interaction 4 Lewes  
Cl : hello can I have a look round ↑  
Co 2 : mmh do

Bien que beaucoup moins fréquente, cette demande de permission dans le sens Cl-Co constitue le pendant des offres de service (de type « are you okay browsing ») dans le sens Co-Cl.

Cette demande peut également prendre la forme d'une assertion :

Interaction 27 Lewes  
Cl : I'm just gonna have a quick look around

De manière générale, les offres d'aide et de service observées dans cette section révèlent une forte volonté de la part de Co de respecter l'autonomie de Cl. La présence de l'offre est significative du point de vue de la relation interpersonnelle puisqu'elle constitue une marque d'attention de Co envers Cl, la composante FFA semble nettement l'emporter sur la composante FTA. En outre, comme nous avons pu le voir, la composante FTA est, en raison de la formulation sélectionnée par Co, fortement minimisée. Les demandes observées constituent donc des énoncés particulièrement polis. Notons que les demandes de ce type n'apparaissent pas au magasin lyonnais. Cela tient avant tout au fait que dans ce site, la phase de déambulation est beaucoup moins systématique que dans le site britannique.

## 2 Les offres de service après essai

On a affaire avec ces demandes à des énoncés très proches de ceux que nous avons observés dans la section précédente. Il s'agit pour Co, une fois le produit essayé par Cl, de lui offrir son aide si besoin est – si la cliente laisse suggérer dans sa réponse qu'elle n'est pas entièrement satisfaite du produit, Co vient alors lui proposer un autre produit correspondant mieux à ces besoins. Ces offres sont systématiquement réalisées sous forme de questions.

On peut rencontrer des questions très spécifiques portant sur une qualité du produit essayé :

Interaction 14 Lewes

Co 1 : how did they come up ↑ were they small ↑ or big or

Co 2 : they can be a bit

Co 1 : they're accurate

Cl 2 : these are just a bit too

Co 1 : Jane it's your daughter's WEdding (.) I think they'd be so fab

Cependant, la plupart de ces questions sont génériques :

Interaction 27 Lewes

Co 1 : are they nice ↑

Cl : yeah they fit perfectly as we::ll

Elles peuvent donner lieu à des formulations elliptiques :

Interaction 3 Lewes

Co 2 : any good ↑

Cl 1 : umm it might be we 're gonna go and have some lunch and go and think about it

Co 2 =see if you miss it ((rires))

Cl 1 : yes exactly

Il est également intéressant de noter que l'on rencontre des questions qui ne portent pas sur une qualité quelconque du produit essayé par la cliente (sur le fait que le produit soit de la bonne taille et convienne à la cliente par exemple) mais sur le ressenti de la cliente par rapport à la petite expérience qu'a constituée l'essayage :

Interaction 10 Lewes

Co 3 : how did you get on ↑

Cl : I didn't realize it was empire line

Co 3 : yeah it's quite high

Cl : so not very well actually yes

Interaction 14 Lewes

Co 1 : how did you get on with the shoes Jane ↑

Cl 2 ((Jane)) : [inaudible] : they're gorgeous

Co 1 : yes gorgeous [inaudible] oh lovely

Ces questions font davantage appel à la subjectivité de la cliente que des demandes plus spécifiques portant sur la taille. Il est en fait plus facile pour la cliente de répondre à ces questions de manière évasive qu'à une question telle que « is it the right size ». Une question de ce type laisserait supposer que si c'est le cas Cl va acheter le produit essayé (notons que l'on a affaire avec les questions de type « how did you get on » à des questions partielles, tandis qu'on a avec les questions plus spécifiques affaire à des questions totales). Les offres de type « how did you get on » semblent aller de pair avec la volonté de Co de laisser une marge de manœuvre assez large à Cl et d'éviter de donner à la demande une valeur d'incitation à l'achat.

Comme avec les offres d'aide et de service observées dans la section précédente, les offres après essayage soulignent, en raison de leur formulation, la volonté de Co de respecter l'autonomie de Cl tout en lui apportant son aide.

Conclusion sur les offres dans les sites  
britanniques :

Les offres dans le corpus sont presque systématiquement réalisées sous forme de questions. On constate en outre que les offres formulées par le biais d'une question centrée sur A et comportant un modal (« would you like X ») sont très bien représentées dans les corpus. Contrairement à ce que l'on aurait pu anticiper, les questions centrées sur A dans lesquelles « want » est utilisé mais dans lesquelles aucun modal n'apparaît sont également assez fréquentes (« do you want X »). A l'inverse de ce que l'on a

observé avec les requêtes de produit, pour lesquelles on a vu que « I want X » était marqué, les questions centrées sur A de type « do you want X », bien qu'elles ne soient pas systématiques, sont bien représentées dans les offres. Si exprimer son vouloir à la première personne n'est pas bienvenu pour réaliser une requête, offrir quelque chose à autrui par le biais d'une question centrée sur A n'est pas gênant et n'a rien de tabou<sup>194</sup>.

Les offres de service qui apparaissent en début d'interaction (« are you happy there ») constituent des questions orientées qui appellent de préférence une réponse positive, et permettent aux clientes qui ne veulent pas de l'aide de Co de refuser l'offre en douceur ; celles qui apparaissent après l'essayage (« how did you get on ») révèlent également la volonté de Co de ne pas brusquer Cl. On évite de poser des questions qui exigeraient une réponse trop spécifique et négative de la part de A.

## 4.2. Les offres dans les sites français :

### 1 L'offre d'un produit délivré gratuitement :

L'offre est réalisée par le biais d'une question par intonation :

Interaction 1 Villefranche

Co 1 : voilà (..) on met un petit nonos ↑

Cl : ah oui (..) alors (.) payer pour les autres ça suffit hein ↑

Notons ici l'utilisation du minimisateur « petit » ainsi que celle du terme « nonos » qui apporte une connotation affective à l'énoncé.

### 2 L'offre d'achat d'un produit supplémentaire :

- A la boucherie de Villefranche :

On retrouve le même procédé que celui rencontré à Arbury (question qui constitue une amorce et a indirectement valeur d'offre) :

Interaction 6 Villefranche

Co 2 : vous aimez les saucisses fumées ↑

---

<sup>194</sup> Notons que dans les interactions quotidiennes, les formulations de type « would you like X » sont beaucoup plus fréquentes que celles de type « do you want X ». A titre d'illustration, cet échange entre deux sœurs entendu lors d'un petit-déjeuner, qui est tout-à-fait caractéristique de ce que l'on observe dans les classes moyennes :

A: would you like some more juice?

B : no, that was lovely thank you.

Cl 1 : j'en ai mangé encore hier (..) mais j'arrête faut que je maigrisse  
Co 2 : oh ça y est

L'offre peut également prendre la forme d'une assertion, elle est alors réalisée de manière implicite :

Interaction 6 Villefranche

Co 1 ((part dans la pièce à côté)) : ah ben je sais pas ce que je fais de toutes mes cuillères moi j'ai dû les monter (..) aujourd'hui j'ai de la macédoine des carottes râpées et du taboulé

Cl 1 : ah du taboulé ↑ oui oui oui (..) mais c'est bien vous savez tout faire ↑ c'est bien

Interaction 6 Villefranche

Co 1 : y a aussi des saucisses de Montbéliard c'est bon

Cl 1 : oui vous m'en mettez (..) ça donnera peut-être plus de goût ça

Dans la séquence ci-dessous, l'assertion qui a valeur d'offre « on a du bœuf au vinaigre cette semaine » est suivi d'un commentaire (« c'est bon ça ») qui vient renforcer la valeur d'offre de l'énoncé. Co réitère cette offre, de manière explicite cette fois, deux tours plus tard (l'intervention comporte un commentaire suivi d'une question « vous voulez X » dans laquelle un minimisateur apparaît) :

Interaction 6 Villefranche

Cl 1 : ben c'était bien bon ↑

Co 1 : on a du boeuf au vinaigre cette semaine (..) c'est bon ça

Cl 1 : boeuf au vinaigre (..) faudra que j'essaie ça

Co 1 : c'est très bon vous voulez un petit peu de bœuf ↑

Co 2 : une tête de veau ↑ ((rires))

Cl 1 : vous vous rendez compte ↑ qu'est-ce que je ferai ↑

L'offre peut également être réalisée par le biais d'une question elliptique (dans laquelle apparaît souvent le minimisateur « petit »<sup>195</sup>) :

Interaction 10 Villefranche

Cl : ben moi j'ai des invités demain et je sais pas (..) je sais pas si je fais de l'agneau si je fais du veau

Co 1 : combien ↑

Cl : on est quatre

Co 1 : ben oui (..) une petite épaule d'agneau sur des patates ↑

Cl : oh je fais des légumes verts

Co 1 : oui (..) des petits légumes verts (..) une comme ça [pas trop grosse (..) une jolie comme ça

↑

Cl : [oui oh

Interaction 6 Villefranche

Co 1 : voilà (..) avec un petit peu de riz ↑

Cl 1 : pis je sais pas je prendrais bien un peu de choucroute (..) mais qu'est-ce que je peux y mettre avec ma choucroute ↑

Co 1 : une tranche de lard ↑

<sup>195</sup> Il est tout à fait net ici que l'on a affaire à la valeur « rituelle » de l'adjectif et non à son sens littéral (voir Kerbrat-Orecchioni 2009 : 75-76 pour une analyse de ce minimisateur dans les IC).

Cl 1 : ah oui du lard ↑ (..) grillé à la poêle c'est bon ↑  
2) Au magasin lyonnais :

L'offre (dans laquelle peut apparaître le minimisateur « petit ») prend la forme d'une question elliptique :

Interaction 1 Lyon

Co 2 : celles avec des petits lacets ↑

Co 1 : mais elle n'aime pas les lacets

Co 2 : vous n'aimez pas les petits lacets ↑

Cl : mais si j'aime les lacets mais je veux pas

Co 1 : trop de trous

Cl : oui non mais faudrait que je vienne avec des noires (..) je les ai mises tous les jours tiens parce que voyez je finis par en avoir marre des talons

L'offre (dans laquelle peut apparaître le minimisateur « petit ») prend la forme d'une assertion :

Interaction 1 Lyon

Co 2 : ((Co 2 présente la paire suivante)) ben celles-ci avec un petit lacet

Cl : non c'est trop long ((elle repousse la chaussure de la main))

Co 2 : ((montre une autre paire)) j'ai ça

Cl : non pas bon (..) j'aime pas tellement que ça fasse ((Co 2 présente une nouvelle paire))

Co 2 : oh ben non c'est pas bon (..) oh non c'est trop grand ((Co 2 repart chercher une paire dans la remise. Co 1 arrive))

Interaction 1 Lyon

Co 1 : sinon vous avez des beiges ((elle montre une paire exposée dans le magasin))

Cl : oh (.) pas de beiges non

3 L'offre de service :

Trois types d'offres dans le sens Co-Cl seront ici abordées : la proposition de mettre un produit de côté ; celle d'essayer un produit ; des offres diverses : celles de s'asseoir, de marcher, d'essayer un produit supplémentaire, d'entrer à l'intérieur du magasin (il s'agit d'autant de micro-activités permettant d'effectuer la sélection du produit).

### **1 L'offre de mettre un produit de côté :**

L'offre est réalisée par le biais d'une question centrée sur A portant sur un vouloir :

Interaction 2 Lyon

Cl : donc euh euh je suis en train de me dire (..) que je travaille toute la journée et y a pas de frigo que c'est pas raisonnable

Co 1 : vous voulez les laisser ↑

Cl : je pense que c'est préférable (..) c'est peut-être pas raisonnable de les laisser euh

Co 1 : vous nous les laissez et puis vous les reprenez ce soir ↑

Cl : oui par contre je vais vous régler

Interaction 3 Lyon

Cl : je l'adopte hein ((dépose le sac à côté d'elle))

Co 2 : oui ((rires)) s'il vous plaît oui (..) vous voulez que je vous le mette de côté jusqu'à demain ↑

Cl : oh jusqu'à cet après-midi hein parce que après ses cours on peut venir

Co 2 : ah d'accord donc si je vous vois pas ce soir c'est je le mets en vente

Cl : ben complètement

Sous forme d'assertion :

Interaction 2 Lyon

Cl : mais le problème est que euh

Co 2 : oui je vais vous la mettre de côté

Cl : ça pose pas de problème ↑

Co 2 : =oui pas de problème

Cl : ben écoutez je vais aller les essayer et je viendrai cet après-midi parce que si bien que je vais avoir le courrier

Co 2 : oui oui d'accord vous en faites pas du tout

## 2 Co offre à Cl d'essayer un produit :

L'offre est réalisée par le biais d'une question centrée sur A portant sur un vouloir :

Interaction 10 Lyon

Co 1 : vous voulez essayer les autres en noir ↑

Cl : oui oh oui y a d'autres marques en rouge

Interaction 11 Lyon

Co 2 : normalement euh ça devrait être bon (..) vous voulez les essayer ↑

Cl : oui je vais les réessayer

Interaction 13 Lyon

Co 1 : au marron hm (..) vous voulez pas le le repasser là c'est

Cl : et vous n'en avez pas en marron ↑

Une question centrée sur A portant sur un vouloir dans laquelle apparaît un « nousoiement<sup>196</sup> » :

Interaction 10 Lyon

Co 1 : hm (..) mais vous votre pied droit être plus fort que votre pied gauche (..) vous voulez qu'on regarde la taille au-dessus ↑

Cl : pff si vous voulez mais je sens vraiment qu'ça va être trop grand

Co 1 : on va voir ((elle ouvre une seconde boîte)) je vous l'ai apporté en rouge hein

Cl : hm

Co 1 : je vous les je vais aller la chercher en noir ça ira mieux ((Cl essaie la paire rouge))

Interaction 13 Lyon

Co 1 : que vous achetiez une Mercedes ou une deux chevaux vous changez les pneus aussi au même nombre de kilomètres (..) pareil (..) je serai vous (..) je prendrai celles-ci parce qu'elles vous vont bien (..) elles vous font de jolis pieds (..) vous voulez qu'on vous passe l'autre pied ↑ je vais chercher en vitrine

L'utilisation du « nousoiement » (voir Kerbrat-Orecchioni 1992 : 209 sur cette notion) est une stratégie permettant à L de souligner que A et lui-même sont engagés dans une

---

<sup>196</sup> Bien que l'on ait affaire au pronom « on », il est ici tout à fait clair qu'il a valeur de « nous ».

activité commune, et de faire comme s'ils avaient du point de vue de cette activité le même rôle, ce qui n'est bien sûr pas le cas : c'est A et seulement A qui va essayer la chaussure. On peut en fait voir dans ce « nousolement » une stratégie d'amadouage. Cette stratégie apparaît également dans des offres formulées sous forme d'assertion :

Interaction 17 Lyon  
Co 2 : =hm on va déjà essayer le trente-huit pour voir

Interaction 17 Lyon  
Co 2 : hein on va essayer la deuxième pour voir  
Cl 2 : ouais

Interaction 3 Lyon  
Co 2 : on peut essayer tiens

### **3 Co invite Cl à effectuer une action lui permettant de mieux essayer le produit :**

Ces demandes si elles paraissent au bénéfice du destinataire sont d'un type particulier, l'offre ne porte pas ici sur un objet ou un produit, ni même sur un service. L'offreur donne au destinataire la possibilité d'effectuer une action lui permettant de sélectionner le produit, l'offre se rapproche en ce sens d'une levée d'interdit (d'une permission donnée). Il est dans certains cas difficile de déterminer laquelle des composantes FTA et FFA l'emporte, et de savoir si ces demandes constituent des offres ou des requêtes (la composante FTA semblant dans certains cas particulièrement forte et le rejet de la demande difficilement envisageable<sup>197</sup>).

Ces offres sont le plus souvent réalisées par le biais d'un énoncé à l'impératif :

- l'impératif est souvent combiné avec la formule de politesse « je vous en prie » qui vient adoucir la demande :

Interaction 4 Lyon  
Co 1 : d'accord on va les regarder (...) je vous en prie asseyez-vous ((s'absente à la réserve et revient avec trois paires)) je n'ai qu'une paire de ma commande et du coup je n'ai pas de trente-huit

Interaction 10 Lyon  
Co 1 : je vous en prie asseyez-vous  
Cl : merci c'est le pied gauche hein  
Co 1 : si vous pouvez vous asseoir  
Cl : non ça va

- ou avec « si vous voulez » qui fait explicitement appel au bon vouloir du destinataire :

---

<sup>197</sup> Cela tient évidemment au fait que dans les IC, l'offre n'est pas entièrement « gratuite ».

Interaction 7 Lyon

Cl : combien vaut le petit sac verni là ((elle désigne du doigt le sac qui se trouve dans la vitrine))

Co 1 : on voit pas le prix je vais voir parce que le prix le prix est tombé non ↑

Cl : non mais

Co 1 : moi je vois pas le prix

Cl : de loin j'ai peut-être pas une bonne vue assez longue (.) c'est pas vous c'est moi ((rires))

Co 1 : deux cent soixante (.) ben moi aussi apparemment deux cent soixante quinze je vais vous le montrer ((elle sort le sac de la vitrine)) rentrez si vous voulez

Dans ces énoncés, « je vous en prie », « si vous voulez » font appel à la volonté de A, et portent sur la composante FTA de l'acte qu'il s'agit d'adoucir.

Ces offres peuvent également être réalisées par le biais d'une assertion :

Interaction 18 Lyon

Co 1 : on va regarder je vous en prie ((elle lui fait signe de s'asseoir)) vous m'avez dit trente-sept ↑

Cl : trente-sept oui

- assertion comprenant la périphrase verbale « laisser + infinitif » :

Interaction 14 Lyon

Co 1 : oui je vous laisse vous asseoir ↑

Cl : merci

Interaction 16 Lyon

Co 2 : allez ben je vous laisse marcher un petit peu pour bien voir hein

Cl 1 : elles sont pas trop grosses c'est bien (...) j'aime bien ces mocassins classiques ça passe de partout

- une assertion faisant appel au « pouvoir » du destinataire :

Interaction 10 Lyon

Co 1 : je vous en prie asseyez-vous

Cl : merci c'est le pied gauche hein

Co 1 : si vous pouvez vous asseoir

Cl : non ça va

Qu'il s'agisse des énoncés à l'impératif ou de ceux qui constituent des assertions, la composante FTA de ces demandes est systématiquement adoucie (« je vous en prie », « si vous voulez », « je vous laisse », etc.).

## Conclusion

A la différence de ce que l'on a observé en anglais, aucun modalisateur aspecto-temporel n'est utilisé dans les offres françaises – une fois encore un calque de « would you like X » en « voudriez-vous X » apparaîtrait en français excessivement formel, l'équivalent fonctionnel étant dans ce contexte « vous voulez X ↑ ». On notera d'ailleurs

qu'entre proches cette formulation est utilisée de façon quasi systématique dans les interactions du quotidien, là où en français on rencontrerait une formulation de type « vous voulez X »<sup>198</sup>. Un calque de la structure anglaise « would you like X » produirait un énoncé hyper-poli en français. C'est seulement dans une situation extrêmement formelle que l'on rencontrerait une formulation de ce type.

A l'inverse, on observe concernant les propositions d'un produit supplémentaire que le même procédé est utilisé dans les deux langues : amorce de type (« do you like X » / « vous aimez X ») qui a indirectement valeur d'offre.

Nous avons vu en outre que les offres de service à la boutique Lewes qui apparaissent avant ou après l'essayage (et qui n'ont pas d'équivalent dans le corpus français) étaient de par leur contenu formulées de façon à respecter autant que possible l'autonomie du destinataire.

Concernant les offres formulées à l'impératif qui apparaissent en français, il ne nous semble pas qu'elles indiquent nécessairement qu'il y ait une différence significative à ce niveau entre les deux langues. D'une part, les énoncés français comportent systématiquement un procédé atténuateur (« je vous en prie asseyez-vous », « rentrez si vous voulez »). D'autre part, comme nous l'avons déjà signalé, l'utilisation de l'impératif dans les offres est un moyen de renforcer la composante FFA de cet acte (notons que l'impératif conserve néanmoins son caractère directif).

Il nous semble que si l'impératif n'est pas utilisé dans le corpus britannique, il pourrait néanmoins être envisagé pour ce type d'offres (« please do sit down », « please do come in »<sup>199</sup>).

---

<sup>198</sup> A titre d'illustration, nous avons recueilli les deux exemples suivants lors d'un petit déjeuner (L1 et L2 sont sœurs et ont respectivement 40 et 35 ans) :

L1 : would you like some juice ↑

L2 : yes please

Quelques minutes plus tard :

L1: would you like some more juice ↑

L2: no that was lovely thank you.

Dans ces deux offres, la formulation « would you like X » est utilisée. On notera en outre que l'acceptation de la première offre est réalisée par le biais d'une formule routinisée (« yes please ») et le refus de la deuxième par celle de « no thank you », à laquelle est ajoutée un énoncé qui a une valeur d'évaluation positive (« that was lovely »). Notons que bon nombre de parents britanniques inculquent très tôt à leurs enfants la nécessité d'utiliser de façon systématique ces formules dans leurs réponses aux offres (« yes please » pour l'acceptation de l'offre, « no thank you » pour le refus).

<sup>199</sup> Notons que l'utilisation de l'auxiliaire « do » (qui est accentué) est alors nécessaire pour adoucir la demande, « please do come in » étant moins brutal que « come in ».

### 4.3. Les réponses aux offres de Co

Nous allons dans cette section aborder les réactions verbales de Cl aux offres de Co. Elles peuvent schématiquement être de deux types : il peut s'agir d'une réaction positive (acceptation de l'offre), ou d'une réaction négative (refus de l'offre). Etant admis que la réaction préférée est la réaction positive, on peut s'attendre à ce que les refus (rejet de la proposition de L) soient formulés d'une façon permettant de maintenir l'équilibre interactionnel (le refus constituant un FTA pour la face positive de l'offreur) et que A, en dépit de la réponse négative qu'il apporte à la proposition de L, ne manque pas de signaler à ce dernier sa gratitude, la réponse négative étant alors accompagnée d'un remerciement ou d'une justification du refus. Notons qu'il n'est pas rare que, même lorsqu'il accepte la proposition de L, A remercie son interlocuteur, signalant par là même qu'il est conscient que l'offre réalisée par L est coûteuse pour ce dernier. Elle constitue en effet pour l'offreur un FTA, puisqu'il se voit dépossédé d'un bien dont il dispose (objet ou partie d'un objet dans le cas de l'offre de produit ; temps ou énergie dans le cas d'une offre de service)<sup>200</sup>.

#### 4.3.1. L'acceptation de l'offre dans les sites britanniques :

Les remerciements sont très fréquents dans l'intervention réactive :

Interaction 23 Lewes

Co 2 : all right thank you ((Co 2 donne le formulaire à Cl)) I'm sorry (..) those big bags ((15 s, Cl donne le formulaire à Co 2)) that's great thank you (.) do you want a bag ↑

Cl : yes thanks

- remerciement avec reprise de l'auxiliaire (et utilisation de « actually<sup>201</sup> ») :

Interaction 23 Lewes

Cl : it's gorgeous out there (.) it's really warm blazing sunshine

Co 2 : would you like to join our mailing list at all ↑

Cl : yes actually I would thank you

<sup>200</sup> Voir Kerbrat-Orecchioni (2005 : 220-221) pour une analyse de la complexité du statut de l'offre et de la réaction à l'offre par rapport au système des faces.

<sup>201</sup> Comme le montrent Smith et Jucker (2000) et Lenk (1998), « actually » permet à L de fournir à A une indication quant à la manière d'interpréter son énoncé. Ce marqueur discursif permet à L de souligner le fait que ce qu'il dit n'était pas forcément attendu dans le contexte donné (mais néanmoins pertinent). En utilisant ce marqueur discursif dans une réponse telle que celle-ci, Cl accepte l'offre en imprimant à cette acceptation un élément d'auto-surprise (Cl est lui-même surpris par sa propre réaction). Ce procédé permet donc à Cl de dramatiser sa réponse et de lui donner un tour plus enjoué, ce qui renforce l'expression de sa gratitude.

- une assertion suivie d'un remerciement

Interaction 14 Lewes

Co 1 : do you know ↑ we'll do 10% off because you're here tomorrow

Cl 2 : I really appreciate that (.) thank you very much

Co 1 : not at all

Il arrive que l'échange comporte trois tours, comme dans l'échange ci-dessus où le remerciement est dans l'intervention réactive précédé d'un énoncé signalant la gratitude du récipiendaire et entraîne un tour supplémentaire de l'offreur (« not at all »), dans lequel l'offreur minimise ce qui a suscité le remerciement par le biais d'une formule routinisée.

Lorsque le remerciement n'est pas utilisé dans l'intervention réactive, on observe alors que :

- « please » peut apparaître seul dans l'intervention réactive :

Interaction 16 Arbury

Co 2 : do you want a carrier bag ↑

Cl 1 : please

Il peut également s'agir d'un énoncé qui a implicitement valeur d'acceptation de l'offre (puisque le destinataire exprime combien l'offre serait la bienvenue) qui joue un rôle similaire au remerciement dans ce type de réponse :

Interaction 3 Arbury

Co : I'll tell you what I've got a small carrier bag if that

Cl : that would be lovely

On a en outre, avec cet énoncé dans lequel apparaît un adjectif mélioratif qui exprime un jugement favorable, affaire à un énoncé *formulaic* puisqu'il correspond dans ce contexte à une formule routinisée. On retrouve cette formule dans l'intervention réactive de l'échange suivant :

Interaction 21 Arbury

Co 1 : the same thing ↑

Cl: it would be lovely thank you

#### 4.3.2. Le refus de l'offre dans les sites britanniques :

Comme nous l'avons signalé, le refus de l'offre est particulièrement menaçant pour la face positive de l'offreur, aussi s'attend-on à ce que le destinataire de l'offre minimise la menace.

##### 1 la réponse négative est le plus souvent suivie d'un remerciement :

Interaction 27 Lewes

Co 1 : do you want us to put it on the side for you

Cl : no I'll leave it for now thank you

On notera en outre qu'en utilisant « I'll leave it for now », Cl a recours à la stratégie du « refus provisoire » (Kerbrat-Orecchioni 2005 : 224) qui permet de rejeter la proposition de l'offreur tout en ménageant sa face positive – ce type d'énoncé rentrant dans la catégorie des *white lies* de Brown et Levinson (1987 : 115-116). Même si les deux interactants savent pertinemment que ce refus provisoire a très certainement valeur de refus définitif, il n'empêche qu'en se livrant à ce petit simulacre, Cl produit un énoncé moins menaçant que ne le serait un refus pur et simple.

Si le remerciement est très fréquent, il n'est cependant pas systématique :

Interaction 24 Lewes

Co 2 : did you want to try that black one that you looked at earlier

Cl : no no I won't actually

Notons ici la reprise de l'auxiliaire (« I won't ») et l'utilisation de « actually » qui rendent le rejet de la proposition moins menaçants qu'un simple « no ». En utilisant « actually », Cl montre que contrairement à ce qu'il avait espéré, il se voit contraint de refuser l'offre.

Le remerciement peut aussi être accompagné d'une assertion de type « I'm all right » (notons ici également l'utilisation de « actually » ainsi que l'hésitation en début de tour) :

Interaction 25 Lewes

Co 2 : would you like to join our mailing list at all ↑

Cl 1 : um actually I'm all right thank you

### 4.3.3. L'acceptation de l'offre dans les sites français :

En français, similairement à ce que l'on observe en anglais, le remerciement est tout à fait possible dans les interventions réactives...

Interaction 14 Lyon  
Co 1 : oui je vous laisse vous asseoir ↑  
Cl : merci

...mais cependant moins systématique. On rencontre en effet des énoncés comme les suivants dans lesquels n'apparaît pas le remerciement :

- morphème « oui » (acceptation de l'offre)

- suivi d'une question :

Interaction 10 Lyon  
Co 1 : vous voulez essayer les autres en noir ↑  
Cl : oui oh oui y a d'autres marques en rouge

- suivi d'une assertion-écho :

Interaction 11 Lyon  
Co 2 : normalement euh ça devrait être bon (..) vous voulez les essayer ↑  
Cl : oui je vais les réessayer

- suivi d'un énoncé sans rapport avec l'échange transactionnel :

Interaction 1 Villefranche  
Co 1 : voilà (..) on met un petit nonos ↑  
Cl : ah oui (..) alors (..) payer pour les autres ça suffit hein ↑

- une assertion qui a implicitement valeur d'acceptation de l'offre :

Interaction 2 Villefranche  
Cl : donc euh euh je suis en train de me dire (..) que je travaille toute la journée et y a pas de frigo que c'est pas raisonnable  
Co 1 : vous voulez les laisser ↑  
Cl : je pense que c'est préférable (..) c'est peut-être pas raisonnable de les laisser euh

- une demande de confirmation

Interaction 2 Villefranche  
Cl : mais le problème est que euh  
Co 2 : oui je vais vous la mettre de côté  
Cl : ça pose pas de problème ↑  
Co 2 : =oui pas de problème  
Cl : ben écoutez je vais aller les essayer et je viendrai cet après-midi parce que si bien que je vais avoir le courrier  
Co 2 : oui oui d'accord vous en faites pas du tout

#### 4.3.4. Le refus de l'offre dans les sites français :

Ce qui est frappant par rapport à ce que l'on observe en anglais, c'est qu'il n'y a dans notre corpus français aucune occurrence d'un refus de l'offre qui soit accompagné d'un remerciement.

Le morphème « non » peut être accompagné d'un énoncé tel que « ça va », qui signale que l'offre qui est faite n'est pas nécessaire sans pour autant adoucir le refus :

Interaction 10 Lyon  
Co 1 : si vous pouvez vous asseoir  
Cl : non ça va

Ou d'une explication :

Interaction 13 Lyon  
Co 1 : ça va ↑  
Cl : non c'est trop grand  
Co 1 : ah c'est trop grand  
Cl : ouais ben en principe je

Si l'explication vient ici justifier le refus, aucun procédé n'est utilisé pour rendre le refus moins catégorique. Cette explication constitue en fait un énoncé potentiellement menaçant pour la face de l'offreur puisqu'elle ne vient pas atténuer le refus mais au contraire le durcir. On a en fait affaire avec « c'est trop grand » à un « aggravateur » (Kerbrat-Orecchioni 2005 : 225), autrement dit à un énoncé qui constitue une justification du refus sans qu'aucun travail d'enrobage rituel ne soit pour autant effectué par L (aucune tentative de la part de ce dernier de rehausser la face positive de l'offreur).

On observe plusieurs exemples relevant de ce cas de figure dans les offres de produit de l'interaction suivante :

Interaction 1 Lyon  
Co 2 : ((Co 2 présente la paire suivante)) ben celles-ci avec un petit lacet  
Cl : non c'est trop long ((elle repousse la chaussure de la main))  
Co 2 : ((montre une autre paire)) j'ai ça  
Cl : non pas bon (..) j'aime pas tellement que ça fasse ((Co 2 présente une nouvelle paire))  
Co 2 : oh ben non c'est pas bon (..) oh non c'est trop grand ((Co 2 repart chercher une paire dans la remise. Co 1 arrive))  
Co 1 : bonjour madame (..) comment allez vous ↑  
Cl : ça va (..) il fait chaud chez vous  
Co 1 : eh ben enlevez votre truc comme ça en sortant vous aurez moins chaud. ((Co 2 arrive et ouvre la première boîte))  
Cl : non non non non sortez pas non (..) non j'ai une idée c'est pour ça

Co 1 : oui ((Co 2 présente une autre paire))

Cl : j'aurais voulu comme les noires que j'ai mais (.) non j'en ai des comme ça je sais plus où les mettre (..) c'est des trotters que je veux c'est pas ((Co 2 présente une autre paire)) non c'est trop lourd (..) le genre mocassin je l'ai (..) et j'en ai une autre toujours vernie lacée c'est pas (.) mais c'est pas lourd je l'amènerai pour vous faire voir.

Notons dans la réponse à la première offre « non c'est trop long » (que le comportement verbal est en parfaite adéquation avec le comportement non verbal de la cliente qui repousse la chaussure de la main) : la proposition ne mérite pas sa considération, aussi la rejette-t-elle d'emblée. Dans le tour suivant, Cl rejette une nouvelle offre de Co de manière catégorique : « non pas bon j'aime pas tellement que ça fasse ». On peut noter ici qu'après avoir exprimé un refus sans appel (« non pas bon »), Cl justifie son refus en des termes plus subjectifs (« j'aime pas... ») sans que ce commentaire ne vienne pour autant adoucir le refus. Les éléments aggravateurs sont également présents dans les réponses à la troisième et à la quatrième offres : « non j'en ai des comme ça je sais plus où les mettre », énoncé qui pourrait facilement être interprété comme un reproche (*votre proposition est idiote*) et qui est suivi d'une réitération de sa requête : « c'est des trotters que je veux c'est pas » qui signale explicitement que la proposition de Co est mauvaise (ce qui du point de vue de la face positive de Co pourrait facilement être interprété comme une attaque).

Il arrive en outre que le refus de la proposition de Co soit rejeté par un énoncé qui a explicitement valeur de reproche :

Interaction 6 Villefranche

Co 1 : comme ça ↑

Cl 1 : vous m'en donnez toujours trop

Co 1 : trois cents grammes ça fait trop ↑

Cl 1 : ah oui

## Conclusion pour les réponses aux offres

Les réponses aux offres confirment que les demandes sont perçues comme étant d'un degré d'imposition élevé en anglais. En effet le remerciement est quasi systématique dans les interventions réactives, et cela que l'offre soit acceptée ou refusée, ce qui n'est pas le cas en français. En outre, même lorsqu'il y a acceptation de l'offre, il n'est pas rare en anglais que d'autres marqueurs soient utilisés (« lovely », « actually »), la

reprise de l'auxiliaire (« I would ») est dans ce type de réponse également très fréquente (un simple « yes » ou « no » paraissant brutal<sup>202</sup>) :

Interaction 23 Arbury

Cl : it's gorgeous out there (.) it's really warm blazing sunshine

Co 2 : would you like to join our mailing list at all ↑

Cl : yes actually I would thank you

Contrairement à ce que l'on observe en français, les refus ne sont jamais catégoriques et sont systématiquement adoucis.<sup>203</sup> Les remerciements sont en français moins systématiques dans les interventions réactives. On a vu d'autre part que les refus peuvent en français comporter des aggravateurs et l'énoncé avoir valeur de reproche, ce qui confère à l'interaction une tonalité agonale.

Ces différences semblent indiquer que comparativement à ce que l'on observe en français la composante FTA de l'offre est en anglais perçue comme étant plus élevée. Ce constat s'appliquant aussi bien à l'offre qu'à la réponse à l'offre (l'offreur minimisant davantage en anglais l'imposition que constitue l'offre, le destinataire signalant également plus fortement dans sa réponse qu'il n'est pas sans savoir que l'offre est coûteuse pour l'offreur). Ce constat nous semble en relation avec les différences d'éthos évoquées au chapitre précédent et qui se trouvent au cœur de la double-contrainte qui existe entre la nécessité de préserver l'autonomie de son interlocuteur (que l'on peut associer aux interactions britanniques) et celle d'affirmer son point de vue (que l'on peut associer aux interactions françaises). Nous développerons cette question dans la section suivante.

---

<sup>202</sup> In my language school, Mrs Margaret ask me:

'Would you like some tea?'

'No', I say.

She looking at me, her face suddenly frozen. Then she asking me again:

'Would you like some coffee then?'

'No. I don't want.'

'No. I don't want anything wet,' I saying loudly, precisely.

But why she asking me again and again? I already answer her from first time.

'Oh, dear.' Mrs Margaret sigh heavy. Then she standing up, and starting make her own tea. She drink it in very thirsty way, like angry camel in the desert. I am confusing. Am I make tea for her before she asking me? But how do I know she thirsty if she not telling me directly? All this *manners* very complication. China not have *politeness* in same way.

Xialu Guo, A Concise Chinese-English Dictionary for Lovers. (2008 : 35-36)

<sup>203</sup> Tout comme nous l'avons signalé lorsque nous avons abordé la formulation de l'offre, la formulation de la réponse à l'offre nécessite généralement, même dans les interactions entre proches, que le destinataire de l'offre prenne un certain nombre de précautions oratoires. A titre d'exemple, une réponse de ma compagne, à qui j'offrais de goûter un plat que je venais de préparer, et que j'ai notée sur le champ :

It's nice actually (.) do you want to try ↑

I sort of don't actually (.) I've just eaten chocolate

## Remarques conclusives et bilan

Nous récapitulerons ici les résultats obtenus pour 1) les questions, 2) les requêtes et 3) les offres. Pour les questions portant sur la qualité ou la quantité de produit sélectionné, nous avons vu que les demandes comportant un modalisateur aspecto-temporel (« would ») sont fréquentes en anglais (« how many would you like », « would you like X or Y »), ce qui n'est pas le cas en français (on peut d'ailleurs supposer que des énoncés calqués sur les formulations britanniques apparaîtraient en français excessivement polis).

Pour les questions portant sur le prix, il y a une préférence pour les tournures impersonnelles en anglais (« how much is that ») tandis qu'on observe qu'il y a plus de questions centrées sur L en français (« ça me fait combien ») ; les questions orientées de type « c'est moins/plus cher » sont fréquentes en français mais totalement absentes du corpus anglais. Un calque des formulations françaises produirait en anglais des énoncés marqués, l'énoncé serait interprété comme un reproche, comme si L voulait faire montre de sa suspicion quant à l'honnêteté de son interlocuteur.

D'un point de vue formel, la grande majorité des questions sont en anglais formulées par le biais d'une structure interrogative (inversion verbe-sujet), à la différence de ce que l'on observe en français, où l'intonation est très souvent le seul marqueur formel de la question (question par intonation). Cette différence formelle ne semble pas cependant motivée par des choix différents des participants dans les deux langues du point de vue du *face-work*. Il ne faut donc pas y voir une différence pragmatique mais une différence liée aux différences syntaxiques que l'on observe entre les deux langues. Cela ne signifie pas cependant que la question par intonation ne puisse pas se charger d'une valeur pragmatique particulière. Comme le montre Béal (2010 : 284), elle peut présenter dans certains cas l'avantage de masquer le FTA. Il y a d'après Béal, une ambiguïté inhérente à ce type de formulation qui les rend particulièrement utiles : « ces ambiguïtés sont bien pratiques pour les demandes dont le contenu peut présenter une menace. ». Béal (*Ibid.*) commente l'énoncé « vous avez rangé des choses? », qui est d'après elle intermédiaire entre « il me semble que vous avez rangé des choses » et « est-ce que vous avez rangé des choses ». Elle souligne que cette deuxième formulation risquerait davantage d'être interprétée comme un reproche, d'où le choix de cette formulation intermédiaire. C'est donc parce que l'énoncé se situe à mi-chemin entre une question et

une assertion qu'il est sélectionné par L. Il nous semble que l'utilisation de ce type d'énoncés intermédiaires, a priori très fréquente en français, mais beaucoup plus rare en anglais, peut dans certains cas être la source de conflits entre francophones et anglophones. Considérons à titre d'exemple une situation du quotidien que j'ai observée lors d'une visite de ma nièce, Fanny (20 ans, qui est française) et de ma compagne (Anna, 35 ans qui est britannique). Anna revient de faire des courses et dépose ses achats dans un coin de la pièce où se trouve Fanny, avant d'aller chercher un verre d'eau dans la pièce d'à côté où je me trouve. Fanny commence à regarder les achats effectués par Anna et ponctue cette activité non verbale d'un « je regarde ce que t'as acheté » (avec une légère intonation montante), je demande alors à Anna visiblement agacée quel est le problème (« what's wrong ? »), ce à quoi elle répond (« well, she could at least have asked »). L'énoncé de Fanny n'a donc pas été interprété par Anna comme une question (à valeur de demande de permission). Certes, en annonçant le FTA (le fait de regarder est une intrusion) Fanny réduit l'imposition, mais cet énoncé ne constitue pas à proprement parler une demande de permission (l'annonce si elle adoucit le FTA présuppose en effet que A ne voit aucun inconvénient à ce que L regarde ses achats). Il semble aller de soi pour Fanny que le simple fait d'annoncer ce qu'elle va faire suffise à rendre son comportement acceptable. Dans un contexte britannique, on s'attendrait cependant à rencontrer une demande de permission en bonne et due forme, demande qui serait réalisée par le biais d'une question (« can/could I have a look at what you've bought »), une simple annonce (même avec une intonation montante) ne paraissant pas suffisante.<sup>204</sup> Comme le souligne justement Béal (2010 :285), l'utilisation d'un énoncé intermédiaire entre assertion et demande de permission permet de ménager la face du sujet parlant. Cette stratégie si elle est bénéfique pour le locuteur est dans le cas de la demande de permission plus menaçante pour la face de l'allocutaire que ne le serait une véritable question.

Concernant 2) les requêtes :

- il y a une forte présence en anglais des formulations indirectes conventionnelles qui prennent le plus souvent la forme d'une question et dans lesquelles un modal est utilisé (ces formulations sont d'un degré d'indirection plus élevé qu'en

---

<sup>204</sup> « Il faut noter que l'anglais n'offre pas à ses locuteurs cette possibilité de n'utiliser que l'intonation, sauf pour les questions elliptiques. » (Béal 2010 : 285)

français, un calque de ces formulations en français produirait un énoncé hyperpoli).

- utilisation de l'impératif dans les requêtes subordonnées françaises :
  - présence en français des énoncés interpellatifs n'apparaissant pas en anglais. Ces énoncés ont principalement une valeur interpellative, leur aspect directif n'est néanmoins pas négligeable.
  - l'impératif n'apparaît pas uniquement dans des énoncés dans lesquels il perdrait toute valeur de menace, il apparaît dans des énoncés dans lesquels un point de vue en opposition à celui présenté par l'interlocuteur est exprimé.

Concernant 3) les offres :

- Les formulations indirectes conventionnelles de type « would you like X » sont fréquentes<sup>205</sup>. Comme pour les formulations les plus fréquentes de la requête de produit, ces formulations n'ont pas en français d'équivalent du point de vue de leur degré d'indirection. Les offres de service, qui ne sont pas réalisées par le biais de formulations conventionnelles, sont en outre formulées de façon visant à respecter au maximum la liberté du destinataire d'agir en toute autonomie.
  - concernant les réponses aux offres, le travail « d'enrobage » rituel effectué par les interactants britanniques est supérieur à celui effectué par les interactants français.
  - les réponses françaises se caractérisent dans certains cas par une tonalité agonale : le refus n'est pas systématiquement adouci et peut même dans certains cas se charger d'une valeur de reproche (expression d'affect négatif).

De manière générale les résultats obtenus confirment ceux que nous avons obtenus pour la requête de produit traitée dans le chapitre précédent. Ils indiquent que les demandes traitées sont perçus par les interactants britanniques comme relevant généralement d'un

---

<sup>205</sup> First day I arrive, our conversation like this:

I say: 'I eat. Do you eat?'

You correct me in proper way: 'I want to eat. Would you like to eat something with me?'

You ask: 'Would you like some coffee?'

I say: 'I don't want coffee. I want tea.'

You change it: 'A cup of tea would be delightful.'

Then you laughing at my confusing face, and you change your saying: '*I would love a cup of tea, please.*'

I ask: 'How you use word "love" on tea?'

Xialu Guo, A Concise Chinese-English Dictionary for Lovers. (2008 : 56-57)

niveau d'imposition plus élevé et soulignent que l'importance accordée au respect de l'autonomie d'autrui est plus grande côté britannique, ils confirment également le goût pour l'assertion des Français que nous avons abordée au cours du chapitre précédent. Nous avons vu au chapitre précédent concernant les requêtes que les Britanniques avaient une prédilection pour les structures interrogatives là où les Français préféraient une structure affirmative. Les résultats obtenus pour les demandes subordonnées semblent indiquer que cette prédilection ne se cantonne pas aux requêtes (les structures interrogatives sont fortement utilisées en anglais dans les demandes à valeur de question ou d'offre). Pour Wierzbicka (2003), la fréquence élevée des structures interrogatives dans la réalisation d'actes de langage qui ne constituent pas des questions est révélatrice d'une valeur culturelle propre à la culture anglophone, valeur qui, selon elle, constitue une sorte d'archi-principe qui conditionne la forme que prennent les interactions verbales en anglais :

*It is English which seems to have developed a particularly rich system of devices reflecting a characteristically Anglo-Saxon cultural tradition: a tradition which places special emphasis on the rights and on the autonomy of every individual, which abhors interference in other people's affairs (It is none of my business), which is tolerant of individual idiosyncrasies and peculiarities, which respects everyone's privacy, which approves of compromises and disapproves of dogmatism of any kind. The heavy restrictions on the use of the imperative in English and the wide range of use of interrogative forms in performing acts other than questions, constitute striking linguistic reflexes of this socio-cultural attitude [...] What Anglo-Saxon culture abhors is the impression that one individual is trying to impose his or her will upon another individual.*  
Wierzbicka (2003 : 30)

Cet emploi des structures interrogatives (et le fait que l'on évite d'utiliser l'impératif) ne constitue donc pas un phénomène isolé mais doit être mis en relation avec les valeurs qui constituent l'éthos de communication des cultures anglophones que cet emploi reflète.

Bien que les IC françaises se caractérisent par une forte présence des marqueurs de politesse, les interactants français se montrent comparativement plus directifs que leurs homologues britanniques. Les interactions françaises, laissent en outre, du point de vue de leur tonalité, une impression de plus forte affirmation de soi : les interactants prennent moins de détours pour exprimer leur point de vue (moins de retenue ou *self-*

*restraint* dans leurs productions verbales) et sont plus prompts à contrer le point de vue de leur partenaire d'interaction.

Rappelons quelques points permettant d'établir ce constat :

- la présence de procédés de durcissement dans la requête de produit (cf. chapitre précédent) :

Interaction 1 Lyon

Cl : [inaudible] trotters marron matelassés comme ceux que j'avais achetés

Co 2 : hm

Cl : pas tout plat regardez voir ((Co 2 part à la réserve et revient avec quatre boîtes))

Cl : pfou ah la la qu'il fait chaud cette année ((Co 2 présente la première paire)) non

Interaction 19 Lyon

Cl : avec un petit talon et pis pis pis fermées derrière est-ce que vous avez ce que je vous demande ↑

- l'utilisation de l'impératif dans les requête subordonnées :

Interaction 13 Lyon

Cl : faites voir comment elles sont (.) elles sont plus chères non ↑

Co 2 : euh non elles sont moins chères elles font quatre cent trente cinq

Interaction 5 Lyon

Cl : non non celle-là elle est bonne je la garde hein ↑

Co 2 : hm non donnez-moi la paire parce que après je vais chercher

Cl : c'est pour ça que j'ai horreur ah ben d'accord ((rires de Co 2)) (.) bon vous voulez le sac non ↑

Co 2 : non le sac je peux vous le laisser parce que je le retrouverai pas (...)

- les refus de l'offre formulés de façon brutale :

Interaction 6 Villefranche

Co 1 : comme ça ↑

Cl 1 : vous m'en donnez toujours trop

Co 1 : trois cent grammes ça fait trop ↑

Cl 1 : ah oui

- ce à quoi on pourrait ajouter certains « commentaires de site » et les échanges qu'ils occasionnent (on notera l'impératif qui apparaît dans l'intervention de Co) :

Interaction 1 Lyon

Cl : ça va (..) il fait chaud chez vous

Co 1 : eh ben enlevez votre truc comme ça en sortant vous aurez moins chaud. ((Co 2 arrive et ouvre la première boîte))

Il se dégage alors du point de vue de la tonalité une différence majeure entre les deux langues puisque, en français, les éléments observés contribuent à apporter à l'interaction une tonalité agonale. Comme l'a montré Kerbrat-Orecchioni (1992 : chapitre 3), coopération et conflit constituent deux composantes de l'interaction, certaines culture

favorisant l'une là où d'autres cultures préfèrent l'autre<sup>206</sup>. Cette dimension du discours est du point de vue de la comparaison des cultures (et de celle de leurs éthos de communication) primordiale. Kerbrat-Orecchioni (1994 : 33) oppose par exemple les sociétés à éthos plutôt consensuel (Japon, pays nordiques et anglo-saxons) aux sociétés à éthos plutôt conflictuel (Israël, pays germaniques et méditerranéens). Si pour les unes le consensus est la règle et s'il ne faut en aucun cas briser l'harmonie que crée le consensus ; pour les autres, le conflit est un moyen pour l'individu de s'affirmer et le « franc parler » considéré positivement. La Grande-Bretagne appartenant évidemment à la première catégorie : « les Anglo-Saxons attachent plus d'importance à la relation qu'au contenu ; l'essentiel pour eux, c'est d'éviter les pommes de discorde, et de désamorcer les conflits potentiels, pour ne pas mettre en péril l'interaction. », et la France à la deuxième puisque pour les Français : « le consensus est généralement jugé trop 'mou', et la conversation vire facilement à la 'discussion', où règnent le 'moi je...', et l'esprit de contradiction. » (Kerbrat-Orecchioni (1994 : 84-85) – parmi les signifiants permettant d'établir le constat que l'éthos français est à ranger avec celui des sociétés à éthos plutôt conflictuel, on peut ajouter (Kerbrat-Orecchioni 2005 b : 41-42) : l'opiniâtreté dont les Français font preuve dans le désaccord (« oui mais », « oui mais attends », « oui mais justement », « mais non », « oui mais non »), dans la contre-attaque ; le fait qu'ils ne respectent pas systématiquement le droit de l'autre à parler et à être entendu (interruptions et chevauchements au niveau de l'organisation de l'échange) ; ainsi que certains éléments para et non verbaux : intonations péremptoires, haussements d'épaules, etc. Comme le souligne Turnbull (2004 : 183), l'expression d'affect négatif dans des situations semi-formelles est plus fréquente en France que dans les pays anglophones, sans que la relation interpersonnelle n'en souffre pour autant :

*In France, sharp exchanges aren't treated with the same degree of seriousness as they would be in English-speaking countries. It's more or less accepted to snap at clients they don't know or for someone to launch into a diatribe before you've even had time to apologise for bumping them. [...] Their anger seems to surge and subside as effortlessly as sound levels on a stereo.*

S'il ne faut voir dans ce type de comportement qu'une réaction « épidermique », il est aisé d'imaginer les conséquences fâcheuses qu'il peut engendrer lorsque celui à qui ce comportement s'adresse n'en est pas avisé.

---

<sup>206</sup> Concernant l'opposition coopération et conflit, notons que tout échange est fondamentalement de nature coopérative. Il y a en fait une dissymétrie inhérente au couple coopération/conflit : la communication conflictuelle elle-même impliquant la coopération.

# Chapitre 7. LA TRANSACTION : LA SEQUENCE DE PAIEMENT

## 1. Fonction et structure de la séquence de paiement :

Une fois que le client a sélectionné le ou les produits qu'il désire, il doit, avant de clore l'interaction et de pouvoir quitter les lieux en toute quiétude, s'acquitter du paiement du ou des produits en question. Du point de vue de la complémentarité des rôles et des actions des interactants, la remise de paiement dans le sens CI-Co constitue le pendant de la remise de produit dans le sens Co-CI. C'est d'ailleurs sur cet échange, et sur le respect de cet aspect du contrat, que repose le succès de la transaction (sans accord sur le paiement, la transaction échoue). Si la requête de produit (demande verbale effectuée par CI qui donnait lieu à l'exécution d'un acte non verbal par Co) occupe dans la transaction une place centrale (en particulier dans les sites où les produits ne sont pas en libre-service), on peut schématiquement lui opposer la requête de paiement (demande verbale effectuée par Co qui donne lieu à un acte non verbal par CI<sup>207</sup>) qui en constitue la contrepartie. On peut donc considérer que la requête de paiement, en raison du parallèle établi avec la requête de produit, constitue une « contre-requête » (Hmed 2003).

Notons que du point de vue de l'organisation de l'interaction prise dans sa globalité, la séquence de paiement annonce la clôture de l'interaction. En effet, une fois la transaction close, l'interaction n'a en théorie plus de raison de continuer.

Nous avons signalé dans notre premier chapitre que les IC constituaient des praxéogrammes complexes dans lesquels sont combinées des actes langagiers et des actes non langagiers (ANL). La séquence de paiement constitue en fait, du point de vue de l'observation de l'entrecroisement et de l'intrication des actes langagiers et des ANL, un lieu privilégié, les ANL à valeur praxique étant en effet indispensables au bon déroulement de cette séquence. Soulignons par ailleurs que les actes constituant le « noyau dur » de cette séquence sont justement des ANL (la remise du paiement par CI

---

<sup>207</sup> Comme nous le verrons, la verbalisation de la requête de paiement n'est cependant pas systématique.

à Co, la remise de la monnaie ou d'un reçu par Co à CI, la remise du produit par Co). La séquence repose entièrement sur l'accomplissement d'ANL, elle est dans son essence de nature non verbale. La réalisation d'actes langagiers, si elle n'est pas proscrite, n'est en théorie pas nécessaire à sa réalisation ; on constate que dans certains cas la séquence de paiement se déroule sans qu'aucun énoncé verbal n'ayant trait à la réalisation de cette séquence transactionnelle n'apparaisse. On observe néanmoins que, dans la majorité des cas, le matériau verbal est présent dans cette séquence : des énoncés verbaux viennent presque systématiquement accompagner ou annoncer les actes non langagiers.

Quand dans la perspective d'une micro-analyse de la séquence (prise en compte des gestes praxiques et du matériau verbal), on tente de décrire les différents composants langagiers et non langagiers qui apparaissent, on obtient pour le script relatif à une séquence dans laquelle sont pris en compte l'ensemble des composants non verbaux indispensables à sa réalisation, auxquels on ajoute les éléments verbaux facultatifs le tableau suivant :

#### Les composants verbaux et non verbaux de la séquence de paiement (script « maximal »)

- 1 sollicitation de la requête de paiement par CI : peut être réalisée verbalement (demande de dire) ou/et non verbalement (geste praxique : CI dépose un produit sur le comptoir où s'effectue le paiement)
- 2 annonce du montant à payer par Co (à valeur de requête) : notons que le montant à payer est généralement affiché sur la caisse-enregistreuse, aussi bien pour Co que pour CI
- 3 ratification verbale de la requête par CI
- 4 remise du paiement (argent/chèque ou carte de paiement) par CI (cet ANL peut être accompagné d'un énoncé verbal)
- 5 réception de l'argent, ou de la carte de paiement, par Co (cet ANL peut être accompagné d'un énoncé verbal)
- 6 rendu de monnaie par Co et/ou remise de reçu (cet ANL peut être accompagné d'un énoncé verbal)
- 7 réception de la monnaie par CI (cet ANL peut être accompagné d'un énoncé verbal)
- 8 emballage et remise du produit par Co (cet ANL peut être accompagné d'une verbalisation)

9 réception du produit par Cl (cet ANL peut être accompagné d'un énoncé verbal)

Notons que si la liste ci-dessus présente la séquence dans son déroulement chronologique, on observe certaines variations : il peut par exemple arriver que le produit soit remis à Cl par Co avant même que l'annonce de paiement n'ait eu lieu<sup>208</sup>. Notons aussi que le rendu de monnaie et la remise du produit par Co peuvent être à la boucherie Arbury quasi simultanés (le produit étant sur le comptoir, zone intermédiaire, Co souvent ne fait que légèrement le pousser en direction de Cl, juste avant de lui rendre sa monnaie). Au magasin de chaussures français et à la boutique britannique, Cl a déjà le produit en main au moment où commence la séquence de paiement. Le fait pour Cl de déposer le produit sélectionné sur le comptoir où s'effectue le paiement, ou de le remettre directement à Co, déclenche le début de la séquence : le geste praxique a alors une valeur de sollicitation de la requête (cf. la sémiotisation des gestes praxiques évoquée dans notre premier chapitre).

## **2. Réalisation de la séquence de paiement dans les IC britanniques :**

### **2.1. L'annonce de paiement par Co (valeur de requête) :**

Signalons tout d'abord que l'annonce de paiement n'est jamais sollicitée verbalement par Cl, ni à la boucherie Arbury ni à la boutique Lewes. Si à la boutique Lewes, un geste praxique (le fait de déposer un article sur le comptoir de Co) peut avoir valeur de sollicitation de la demande, cet acte n'est jamais réalisé de façon verbale. Cela semble s'expliquer par le fait que, en règle générale, Cl connaît déjà le montant dont il doit s'acquitter. On pourrait en fait s'étonner de la présence même de la demande de paiement par Co, le client sachant déjà au moment de l'annonce de paiement quel montant il doit régler (en raison du double affichage sur la caisse-enregistreuse du montant à payer), l'on pourrait en fait considérer que cette demande est dans ce contexte

---

<sup>208</sup> Il peut même arriver que l'annonce de paiement (par Co) ait lieu après la remise de paiement par Cl, comme dans l'interaction suivante où Co annonce le prix après que Cl lui a remis sa carte de paiement :

Interaction 11 Lewes :

Co 3 : September October (..) ((Cl donne sa carte bancaire à Co 3)) thank you (..) it's 89 then ((Co 2 emballe les chaussures et tend le paquet à Cl))

redondante puisque, du point de vue de l'allocutaire, elle n'apporte aucune information nouvelle.

Ce n'est donc pas du côté de la valeur informationnelle primaire de la demande qu'il faut, dans la majorité des cas, chercher la raison d'être de cette annonce, mais du côté du bon déroulement de la transaction et de son organisation séquentielle. D'une part l'annonce du montant à payer a une valeur de confirmation et de vérification du montant duquel Cl doit s'acquitter : il s'agit pour Co de s'assurer que Cl a bien pris connaissance du montant en question. D'autre part, dans l'organisation de la séquence, l'annonce, lorsqu'elle apparaît dans une intervention initiative, marque le début de la phase de paiement : elle constitue un signal de Co à Cl. En formulant cette demande, Co indique clairement à Cl que « c'est maintenant qu'il faut s'acquitter du paiement ».

Excepté les annonces de paiement qui arrivent après un geste pratique de Cl, à valeur de sollicitation de la requête de paiement dans les sites déambulatoires, soulignons que les annonces apparaissent dans les sites canalisateurs pour la plupart dans des interventions initiatives. Notons avec Dumas (2003) que le fait que l'annonce apparaisse dans une intervention initiative ou réactive ne modifie cependant en rien sa formulation qui est la même dans un cas comme dans l'autre<sup>209</sup>, aussi les traiterons-nous indifféremment. Du point de vue du degré d'imposition de cette requête particulière, qui est attendue et qui fait partie du contrat, il est d'un niveau particulièrement faible.

### 2.1.1. Les formes de la requête de paiement :

La requête de paiement est toujours formulée sous forme d'annonce de la somme à payer.

- annonce du montant brut : (that's) X

Interaction 29 Arbury

Co 2 : 8.36

Cl 1 : I'll tell you what your sausages are good you yeah the ones I bought last week were delicious

Interaction 16 Arbury

Co 2 : anything else I can [ help (..) 5.54

Cl 1 : [ no thank you

Interaction 6 Lewes

Co 2 : ((se saisissant du vêtement que lui tend la cliente)) : thank you (..) that's 21.50 ((Cl donne sa carte bancaire à Co 2)) okay (.) lovely

---

<sup>209</sup> Si la remarque porte chez Dumas sur le français, elle est néanmoins applicable aux données anglaises.

Interaction 12 Arbury

Co 1 : certainly I've just done some so I'll do that straight away ((long silence, 21 secondes)) that's um thank you bye bye ((à un autre client servi par Co 3)) that's 4.32

Cl 1 : thank you ((échange d'argent et sortie de Cl 1))

On peut noter que la devise (« pounds », « penny », « pence ») n'est pas mentionnée dans la plupart des cas. Il n'y a cependant jamais d'ambiguïté à ce niveau.

- annonce du montant + FNA :

Interaction 15 Arbury

Co : okay ((tape le montant)) that's 1.48 sir ((échange d'argent)) that's lovely thank you very much

Interaction 28 Arbury

Co : 3.35 sir ((bruit de pièces et de sac))

- annonce du montant + marqueur de structuration (+ FNA) :

Interaction 11 Lewes

Co 3 : September October (..) ((Cl donne sa carte bancaire à Co 3)) thank you (..) it's 89 then

Interaction 25 Arbury

Co 2 : 2.19 then (..) bye

Cl : bye

Interaction 32 Arbury

Co 1 : ((rires)) I should hope so (.) that's a good recipe that is ((Co 1 tape le montant)) that's 6.50 then ((échange d'argent)) cheers

14 Lewes

Co 2 : so it's 18 pounds now

24 Arbury

Co 2 : 5.61 altogether

Interaction 18 Arbury

Co 2 : 19.36 altogether sir (.) would you like a carrier bag ↑

- annonce du montant + « please » (+FNA) (+marqueur de structuration) :

Interaction 7 Arbury

Co 1 : 6.60 please

Interaction 2 Arbury

Co : that's 1.79 please

Interaction 21 Lewes

Co 2 : that's 50 then please

Interaction 9 Lewes

Co 2 : it's 15 then please (..) pop your pin in then thank you

Interaction 13 Arbury

Co 1 : two of the savories certainly (...) thank you (.) I'll just wait for them to finish with the pad (.) 7 10 15 that's 9.65 please madam (.) another beautiful day out there

Interaction 10 Arbury

Co : that is 3.79 altogether please

On observe également deux cas particuliers (pour lesquels il n'y a respectivement qu'une seule occurrence dans le corpus) :

- l'annonce du montant est suivie immédiatement d'un remerciement (sans qu'il y ait de pause) :

Interaction 4 Arbury

Co 1 : that's 9.52 please thank you ((il tape le prix)) are you busy ↑

- l'annonce du montant est préfacée par une excuse :

Interaction 3 Arbury

Co : I am afraid that's 10 pounds 10 pence

Notons enfin que si l'annonce de paiement apparaît dans la majorité des séquences, elle n'est pas absolument systématique. On observe par exemple dans la séquence suivante, prise dans le corpus Lewes, qu'une offre de Co apparaît au moment où l'on s'attendrait à ce que figure la requête de paiement :

Interaction 25 Lewes

Co 2 : would you like to join our mailing list at all ↑

Cl 1 : um actually I'm all right thank you

((La machine imprime le reçu))

Elle est également absente de la séquence de paiement de l'interaction ci-dessous dans laquelle le matériau verbal est presque entièrement dédié au développement d'un module conversationnel :

Interaction 6 Arbury

Co 1 : some parts of Britain today will get to 37

Co 2 : it will make a lot of problems

Cl : any excuse for the trains

((Cl donne sa carte de paiement à Co 1))

Co 1 : thank you

Co 3 : the whole network will probably grind to a halt

2.1.2. Analyse de la formulation de la requête de paiement :

On observe que la requête est toujours formulée de façon impersonnelle puisqu'il s'agit systématiquement d'une annonce du montant qui a implicitement valeur de requête (formulation elliptique du type simple-annonce-du-montant-dû, ou de type « (so) (that's/it's) X (then/altogether) »). Comme le souligne Kerbrat-Orecchioni (2009 : 77)

concernant les formulations elliptiques de la requête de paiement dans les IC françaises, ce type de réalisation de la requête est à mettre en relation avec le principe de célérité : la formulation elliptique permet en effet de ne pas s'appesantir sur l'acte rémunérateur « dans ce qu'il a de dysphorique et même plus ou moins tabou ». <sup>210</sup> C'est donc bien sur le compte de la politesse qu'il faut mettre l'ensemble des formulations rencontrées. Bien que la remarque porte spécifiquement sur les formulations elliptiques, elle est néanmoins applicable aux assertions de type « (so) that's/it's X then/altogether », autrement dit à l'ensemble des formulations rencontrées dans le corpus britannique pour cet acte. Il est important de noter qu'aucune formulation directe (de type « give me X ») ou d'assertion centrée sur A de type « you owe me X » n'apparaît dans le corpus.

Du point de vue de la fréquence des différents types de réalisations observés, on constate que la catégorie la mieux représentée est celle de l'annonce de montant dans laquelle « please » apparaît (dans 34% des énoncés de la boucherie Arbury et dans 40% de ceux de la boutique Lewes, soit au total dans 35% des énoncés). Il est peu surprenant que cette catégorie soit la mieux représentée puisque « please » constitue le moyen par excellence d'adoucir ce type d'énoncés <sup>211</sup>.

On constate également qu'un certain nombre de *marqueurs de structuration* visant à signaler clairement la transition entre la phase de sélection du produit et la séquence de paiement sont utilisés par Co (« then », « now », « altogether », « so ») <sup>212</sup> – notons que les énoncés elliptiques dans lesquels seul le montant apparaît (« X » plutôt que « (so) that's/it's X then/altogether ») sont absents du corpus de la boutique Lewes et sont présents à la boucherie Arbury dans seulement 13% des séquences. D'un point de vue sémantique, les marqueurs de structuration observés ont tous une valeur conclusive et signalent que le montant annoncé est le résultat de ce qui a précédé. D'un point de vue pragmatique, ils annoncent que l'on est sur le point de passer à une autre phase de l'interaction et constituent en ce sens des *indices de contextualisation*, puisqu'ils

---

<sup>210</sup> « Car dans les magasins français, on ne 'vend' ni n' 'achète', on 'donne' et on 'prend' : il s'agit d' 'euphémiser' la relation marchande, en gommant son caractère 'véral'. L'ellipse est donc bien pratique pour le Co qui peut ainsi réclamer son dû sans avoir à le mentionner explicitement ». Kerbrat-Orecchioni (2009 : 77)

<sup>211</sup> Rappelons qu'en tant que marqueur de dérivation illocutoire, le morphème de politesse permet également de renforcer la valeur illocutoire de requête de l'annonce. C'est donc un moyen efficace de rendre explicite la valeur de requête de l'annonce de montant.

<sup>212</sup> Nous ne nous arrêterons pas sur les différentes propriétés syntaxiques de ces marqueurs de structuration ni sur leur nature même. Pour une analyse des critères permettant de déterminer en discours les différences entre « now » utilisé comme « particule discursive » (*discourse particle*) et « now » utilisé comme adverbe, voir Aijmer (2002 : 60-61).

signalent la transition vers le paiement. Etant donné que ces marqueurs sont en relation avec une volonté de la part de Co d'assurer de façon claire et explicite le balisage des différents temps de l'interaction, il semble qu'ils contribuent à éviter que la demande paraisse brutale ou abrupte (on peut en fait postuler que plus Co assure en douceur la transition entre les différentes phases de la transaction, plus son comportement est poli). On a pu en outre observer deux cas particuliers de réalisation de la requête : un énoncé dans lequel un remerciement apparaît et un autre dans lequel il s'agit d'une excuse. Ces deux cas particuliers sont révélateurs de la manière dont les participants se positionnent par rapport à l'aspect marchand de l'interaction.

On peut être surpris de rencontrer un remerciement dans un énoncé à valeur de requête de paiement. En effet, pourquoi Co remercie-t-il, au moment même où il réclame son dû, et que Cl ne lui a pas encore remis le paiement : s'agit-il d'un « merci d'avance » (venant compenser le paiement avant même qu'il ait eu lieu), ou bien d'un remerciement de portée plus générale (« merci de nous avoir choisi, d'avoir effectué vos achats chez nous, d'avoir été notre partenaire d'interaction »), mais le moment n'est cependant pas venu pour Co de clore cette séquence... Etant donné que l'on est dans la phase initiale de la séquence, il semble plus logique que ce soit à un « merci d'avance » que l'on ait affaire. Le remerciement anticipe sur l'action bénéfique (la requête), et présuppose en outre que cet acte va être accompli par A, ce pour quoi L exprime sa gratitude<sup>213</sup>. On peut également y voir un moyen d'adoucir la demande. Mais il constitue aussi un marqueur de dérivation illocutoire : ce remerciement rend en effet la valeur de requête de l'énoncé tout à fait explicite<sup>214</sup>. On a donc affaire à un marqueur particulièrement ambigu, tout comme avec certains énoncés de requête dans lesquels « please » apparaît. On peut d'ailleurs se demander si l'on n'a pas affaire avec ce type d'énoncés à une utilisation stratégique de la politesse. En effet, plus le demandeur rend sa requête polie et plus l'incapacité du destinataire à l'exécuter (ou à l'exécuter assez promptement) risque de constituer une impolitesse. Autrement dit, plus la requête est formulée de manière polie et plus la pression exercée sur le destinataire est grande. La demande est donc formulée en douceur (et les faces sont sauvées) mais elle est aussi, du

---

<sup>213</sup> Notons que dans les interactions du quotidien, il n'est pas rare d'observer, en anglais, dans les énoncés de requête, la co-présence de « please » et « thank you », comme ce « could you please move on thank you », entendu récemment dans la bouche d'un employé du métro londonien, un jour de grande affluence.

<sup>214</sup> En français, il n'est pas rare non plus de rencontrer des énoncés à valeur de requête dans lesquels apparaît un remerciement (dans les courriers administratifs par exemple : « merci de nous faire parvenir les documents nécessaires dans les plus brefs délais »... voir Kerbrat-Orecchioni (2001 :127) pour d'autres exemples de requêtes indirectes dans lesquelles apparaissent des remerciements).

point de vue du demandeur, formulée de manière particulièrement efficace puisqu'elle lui permet de signaler à son interlocuteur, de façon plus explicite qu'avec une annonce du montant non accompagnée d'un remerciement, que le moment de payer est venu.

Dans l'énoncé « I am afraid that's 10 pounds 10 pence », qui a valeur d'excuse, Co signale qu'il préférerait que la situation soit autre et qu'il n'ait pas à demander d'argent à Cl (ou du moins préférerait que la somme demandée soit moindre). Etant donné que l'on est dans une situation où le paiement est attendu, cet énoncé donne un tour particulier à la demande, la commisération affichée de Co repose sur l'idée que l'aspect marchand de l'interaction revêt un caractère véritablement négatif. Le paiement est en fait présenté comme une nécessité dont on préférerait se passer, et non comme la finalité de l'interaction (ce qui contribue à gommer le caractère purement transactionnel de l'interaction au profit de son caractère relationnel).

Commentons enfin la présence des FNA dans ces énoncés à valeur de demande (notons qu'elles ne sont jamais utilisées à la boutique Lewes et n'apparaissent à la boucherie Arbury que dans 17% des demandes). Etant donné que du point de vue du cadre participatif, il est tout à fait clair que Co s'adresse à Cl – dans tous les cas observés, il n'y a en effet pas d'ambiguïté à ce niveau – leur présence peut paraître redondante. Il semble en fait que l'emploi de la FNA soit justifié par la valeur interpellative de cette forme qui vient renforcer l'aspect directif de la demande. Ce renforcement de la demande, qui est potentiellement menaçant, est cependant réalisé d'une manière qui, en soulignant la nature de la relation, le rend du même coup acceptable : l'aspect menaçant de la demande est donc contrebalancé par ce que véhicule la FNA du point de vue de la relation (L exprimant par l'utilisation de « sir » ou « madam » la considération qu'il a pour son interlocuteur).

Nous avons vu enfin que l'annonce de paiement pouvait être absente de la séquence – ce qui peut d'ailleurs être le cas d'autres étapes de la séquence voire de la séquence dans son intégralité – la séquence pouvant être éclipsée par une séquence conversationnelle. Si ce cas de figure est peu représenté dans le corpus britannique, cette possibilité réaffirme néanmoins l'idée que le matériau verbal n'est pas nécessaire à la réalisation de la séquence, et qu'il est parfois bienvenu d'utiliser le canal verbal à une autre fin.

### 2.1.3. La ratification de la requête de paiement par Cl :

Une fois que la requête de paiement a été réalisée par Co, Cl doit s'acquitter de son dû et remettre le paiement à Co (acte non verbal). Dans la majorité des cas, cet acte ne donne pas lieu à la production d'énoncés verbaux de la part de Cl :

Interaction 6 Lewes

Co 2 : ((se saisissant du vêtement que lui tend la cliente)) : thank you (..) that's 21.50 ((Cl donne sa carte bancaire à Co 2)) okay (.) lovely

En effet, l'acte de payer suffit à ratifier la requête (étant donné qu'il s'agit d'un acte non verbal qui peut être réalisé immédiatement par le destinataire de la requête, la production d'un énoncé verbal n'est pas nécessaire). Il peut néanmoins arriver que le destinataire (Cl) ratifie verbalement la requête.

On peut alors avoir affaire à une ratification explicite :

Interaction 22 Arbury

Co : that's 6.58

Cl : right

« right » précède ici la production des gestes pratiques nécessaires à l'accomplissement du paiement. Cet énoncé a valeur d'accusé de réception de la requête, L a pris note de la demande et va l'exécuter.

Il arrive également que Cl produise un énoncé qui a implicitement valeur de ratification de la demande. Cela se produit généralement lorsque Cl est en train de compter son argent, juste avant de remettre le paiement à Co (Cl compte à voix haute, répète le montant ou une partie du montant, signale sa difficulté à exécuter la requête) :

Interaction 3 Arbury

Co : I am afraid that's 10 pounds 10 pence

Cl : 3 4 (..) is that 10 ↑

Co : yeah (.) thank you very much would you like a carrier bag ↑

Cl : um I don't seem to find my::

Interaction 26 Arbury

Co : won't be a sec I'll be with you ((il se dirige vers les saucisses)) that's 1.80 exactly madam

Cl : 80

Interaction 5 Arbury

Co : that is 1.84 plea::se

Cl : I don't um

Co : 1.84

Cl : how much more dear ↑

Co : another 44 please miss Drew

Cl : I'm no good at maths [inaudible]  
((Cl donne l'argent à Co))  
Co : lovely thank you

Interaction 21 Arbury

Co 1 : ok thank you ((...)) 11.23 that's 24.85 (..) lovely (.) you even remembered your bag

Cl : I'm very good like that

Cl : 24.35 ↑

Co 1 : um 85

Cl : oh I thought you'd said [35 (..) I tried to give you the proper [amount and there you go  
[lovely thank you

Les énoncés de ce type permettent à Cl de signaler à Co qu'il a pris en compte la requête et qu'il va acquitter son dû (la verbalisation permet de minimiser le petit retard qu'il peut y avoir à effectuer le paiement, lorsque Cl ne trouve pas la somme exacte ou qu'il n'est pas certain de fournir le montant juste en raison de problèmes de vue par exemple).

On peut également noter que l'annonce de paiement est très souvent suivie dans le même tour d'énoncés totalement distincts de la requête et de l'activité de paiement, c'est le cas dans les interactions ci-dessous où l'annonce du prix est suivie d'une question de type *small talk*, à laquelle Cl répond dans le tour suivant :

Interaction 4 Arbury

Co 1 : that's 9.52 please thank you ((il tape le prix)) are you busy ↑

Cl : fairly

Co 1 : do you get seasonal sort of fluctuations in your work or::

Interaction 11 Arbury

Co : that's 1.67 (.) are you having a busy day ↑

Cl : yeah it is today ((échange argent-produit)) [lovely  
[lovely (.) thanks

## Conclusion

Le canal verbal est peu utilisé pour ratifier la requête lorsque le montant à payer a été clairement identifié par Cl, et qu'il peut s'acquitter du paiement sans difficulté. Par ailleurs, il peut arriver que le canal verbal soit utilisé pour le développement d'un échange conversationnel (amorcé par Co), le matériau verbal étant entièrement dédié au développement de l'échange conversationnel. L'échange transactionnel a alors lieu parallèlement à l'activité verbale par le biais de gestes pratiques et sans qu'il y ait de croisement entre les deux « activités » (activité verbale et conversationnelle d'une part, activité non verbale et transactionnelle d'autre part).

## 2.2. Les énoncés verbaux utilisés lors de la remise du paiement, du produit, de la monnaie ou du reçu :

Nous allons ici nous pencher sur les énoncés verbaux produits par l'un des participants remettant l'objet au cœur de l'échange (produit, monnaie, reçu pour Co ; paiement pour CI). Il s'agit d'énoncés qui sont produits au moment où le geste praxique est accompli. Bien que la remise du paiement, du produit, de la monnaie ou du reçu constituent des étapes distinctes de la séquence, nous les aborderons dans une seule et même section en raison des similarités qu'elles présentent.

### 2.2.1. Les énoncés verbaux utilisés lors de la remise du produit, de la monnaie ou du reçu par Co :

La remise du produit, de la monnaie ou du reçu par Co peut avoir lieu sans production d'un énoncé verbal. Cependant dans la majorité des cas, le geste praxique est ponctué d'un énoncé verbal.

- Enoncés apparaissant lors de la remise de la monnaie (« here's X », « and there's X change ») :

Interaction 5 Arbury  
((CI donne l'argent à Co))  
Co : lovely thank you  
Co : and there's a penny change  
Interaction 10 Arbury  
Co: here's 1.21

Notons du point que les énoncés de ce type apparaissent lors de la remise de monnaie dans presque un tiers des séquences de paiement de la boucherie Arbury.

- Enoncés apparaissant lors de la remise du produit, du reçu ou de la carte de paiement :

Interaction 8 Lewes  
Co 2 : there you are ((Co 2 donne sa carte à CI))  
  
Interaction 25 Lewes  
((Bruit de la machine))

Co 2 : there you go

Cl 1 : thank you

Ces énoncés « ponctuateurs » annoncent la remise du produit ou de l'objet (monnaie, carte, ticket de caisse, produit) de la main à la main, avec un énoncé de ce type, Co signale à Cl qu'il doit s'apprêter à recevoir l'objet en question. Se référant à l'analyse de Bruxelles et Traverso (2006) sur « voilà », on pourrait ranger ces énoncés dans la catégorie des *déictiques-présentatifs*. L'énoncé verbal accompagne un geste qui désigne un objet du monde et vise à amener l'interlocuteur (dans le cas d'une dyade) à focaliser son attention sur cet objet.

On observe également lors de la remise de reçus des remerciements :

Interaction 18 Lewes

Co 2 ((donne le reçu à Cl)): thank you very much

Interaction 21 Lewes

((Bruit de la machine qui imprime le reçu))

Co 2 : lovely (.) thank you very much

Interaction 9 Lewes

Co 2 ((donne le produit à Cl et lui rend sa carte de paiement)) : thank you

Cl 1 : thank you very much

A la différence des énoncés précédemment rencontrés (« and there's X change », « here's X »), les remerciements n'accompagnent pas à proprement parler le geste praxique, même s'ils sont produits parallèlement. L'acte verbal vient en fait se superposer au geste praxique, deux actes sont accomplis (un acte non verbal et un acte verbal de nature différente), tandis qu'avec les énoncés de type « there you go », qui accompagnent le geste praxique, un seul acte est accompli, la verbalisation ne faisant qu'explicitier le geste praxique. Il convient donc de distinguer les actes verbaux, tel que le remerciement, qui sont distincts du geste praxique, des « ponctuateurs » (acte verbal qui accompagne l'ANL). Pour cette deuxième catégorie, la production de l'énoncé verbal serait totalement saugrenue si elle n'accompagnait pas simultanément le geste praxique. Il s'agit en fait de « verbalité cogestuelle » (Traverso 2009 : 39).

On notera que les énoncés de type « here's X » / « there's X » qui apparaissent lors de la remise de monnaie peuvent également être accompagnés dans le même tour d'un remerciement :

Interaction 2 Arbury

Co : and would you like a carrier bag ↑  
Cl : no that's fine thank you ((remise du paiement))  
Co : =thank you ((il tape le prix)) and there's 21 change (.) thank you very much

Interaction 13 Arbury

Co 1 : to be honest that's why we started doing um those ones there the permanent bags ((il compte la monnaie)) and there's 10.35 change (.) thank you very much

Interaction 22 Arbury

Cl : thank you very much ↑  
Co : and there's 52 change (.) thank you very much

Si comme dans les exemples ci-dessus, le remerciement est précédé d'une courte pause, la pause n'est pas systématique :

Interaction 12 Arbury

Co: and there's 15.68 thank you

La question est en fait de déterminer quelle valeur attribuer à ce type de remerciement. Il peut de prime abord paraître paradoxal que Co produise un remerciement au moment même où il remet la monnaie, le reçu ou la carte de paiement à Cl. Si les énoncés comme « and there's X » annoncent le geste pratique, et sont orientés vers l'avant de l'interaction, le remerciement, qui est par essence un acte réactif, est orienté vers l'arrière. La question est donc de savoir quelle action précédant la remise de la monnaie, de la carte ou du reçu le remerciement vient sanctionner : s'agit-il de la remise du paiement par Cl, ou bien le remerciement a-t-il une valeur plus générale de bilan positif de l'interaction ou de la transaction ? La forme du remerciement semble nous fournir un indice. En effet, on observe à la boutique Lewes, lors de la remise du dernier reçu (lorsque Cl paie par carte, Co remet deux reçus à Cl : un ticket de caisse et un reçu pour le paiement par carte), que le deuxième remerciement de Co prend presque systématiquement la forme d'un « thank you very much ». Lorsqu'il s'agit de la remise de la carte de paiement qui précède la remise du reçu, et qui ne correspond donc pas au dernier acte accompli par Co au cours de cette séquence, le remerciement prend la forme d'un simple « thank you ». Lorsque le remerciement accompagne le dernier ANL réalisé par Co, et qu'il prend la forme d'un remerciement appuyé de type « thank you very much » (ce qui se produit dans la majorité des cas), il constitue alors un clôtureur de séquence.

Etant donné qu'il semble constituer un clôtureur, il paraît plus logique d'accorder à ce remerciement une valeur de bilan général (*merci de nous avoir choisi pour effectuer vos achats*), ce qui n'empêche pas qu'il vienne également sanctionner le paiement (*merci*

*d'avoir effectué le paiement*) ; et qu'il signale implicitement à Cl qu'il doit s'apprêter à recevoir la monnaie ou le reçu. Il a donc une double valeur organisationnelle : une valeur ponctuelle liée au geste pratique que Co est en train de produire (*préparez-vous à recevoir la monnaie ou le reçu*) et une valeur de clôture de la séquence (*le moment est venu de clore l'activité à laquelle nous avons pris part conjointement*).

Notons que le remerciement appuyé n'apparaît pas systématiquement (dans 12,5% des séquences on observe un simple remerciement) lors de la remise de monnaie (dernier ANL effectué par Co) :

Interaction 12 Arbury

Co 2 ((qui sert Cl 2)) : my daughter has had a poorly tummy yesterday she

Cl 2: has she ↑ ah

((L'échange entre Co 2 et Cl 2 continue, Co 1 tape le prix.))

Co 1 : and there's 15.68 thank you

Co 2 : [inaudible] and last night when she was asleep it was about 2 or 3 days ago

Cl 2: that's right yes he has been sick

Co 2 : 3 or 4 days ago she was being sick

Cl 2: yes he was sick (.) he is lively

Co 2 : =but she is well

Cl 2: very lively he is still eating

Co 2 : he is complaining about his belly but

Cl 2: yeah yeah and funny faeces as well I am wondering if it's bowel syndrome

Co 2 : it's hard to explain it properly

Cl 2: it is isn't it ↑

Co 1 à Co 3 : you won't be kind enough Paul to see if the green-grocers has got a bag of [pe] of pennies

Co 3 : yeah

Co 2 : I'll do it if you like ((sortie de Cl 2))

Co utilise ici un simple « thank you » lors de la remise de monnaie, cet Al constitue pourtant bien le dernier ANL réalisé par Co dans cette séquence. On observe cependant que les participants sont engagés dans un module conversationnel, ce qui explique sans doute qu'un « petit » remerciement soit utilisé. Etant donné qu'un échange conversationnel est en cours, il serait malvenu pour Co de signaler à Cl que le moment est venu de passer à la séquence de clôture.

De la même manière, un simple « thank you » est utilisé par Co quand il rend la carte de paiement, geste pratique qui ne constitue pas le dernier ANL réalisé par Co (puisqu'il lui reste à remettre le reçu à Cl) :

Interaction 9 Lewes

Co 2 ((donne le produit à Cl et lui rend sa carte de paiement)) : thank you

Cl 1 : thank you very much

((28 secondes de silence puis la machine imprime le reçu que Co 2 donne à C))

Cl 1 : thank you:

Co 2 : thanks bye bye

Ceci confirme l'hypothèse de la valeur clôturante du remerciement appuyé – on note cependant dans la séquence ci-dessus, qu'aucun remerciement de Co n'accompagne la remise du reçu à Co (qui constitue pourtant le dernier ANL réalisé dans cette séquence par Co).

A la boucherie Arbury, on observe que 24 % des ANL correspondant au dernier ANL réalisé par Co dans la séquence sont accompagnés d'un remerciement appuyé, 3 % d'un « petit » remerciement, 10 % d'une offre. Dans presque un quart des séquences, un énoncé verbal ayant trait à la composante conversationnelle apparaît lors de la réalisation du dernier ANL. Dans 34% des séquences, aucun énoncé verbal n'est produit lors de la réalisation du dernier ANL. Les remerciements appuyés de Co sont toujours en position finale (dans le sens où ils viennent sanctionner le dernier ANL réalisé par Co dans la séquence). A la boutique Lewes, la situation est différente puisque le dernier ANL est accompagné d'un remerciement dans 25% des cas, mais seulement la moitié sont des remerciements appuyés. 25% des derniers ANL sont accompagnés d'un énoncé de type « there you go/are ».

### 2.2.2. La remise du paiement par Cl :

Nous avons dans la section précédente abordé les énoncés verbaux utilisés par Co lors de la remise du produit, de la monnaie et du reçu. On aurait pu s'attendre à rencontrer lors de la remise du paiement dans le sens Cl-Co des énoncés constituant la contrepartie aux énoncés rencontrés dans le sens Co-Cl. Or il s'avère que la remise du paiement n'est jamais accompagnée d'un énoncé verbal lié à la transaction dans le sens Cl-Co (les seuls énoncés apparaissant lors de cette étape de la transaction relevant de la composante conversationnelle). Il n'y a en fait, dans le sens Cl-Co, à ce moment-là de la transaction, aucun énoncé relevant de la « verbalité cogestuelle », ni de remerciements.

## Conclusion

Nous avons observé dans le sens Co-CI la présence de « ponctuateurs » : ces énoncés permettent à Co de baliser clairement les différentes étapes de la transaction, et d'assurer le pilotage de l'interaction, conformément au rôle qui lui incombe. L'absence d'énoncés de ce type dans le sens CI-Co est à mettre sur le compte des rôles différents qu'occupent les interactants. On a vu également que Co avait recours aux remerciements lors de la remise de la monnaie ou du reçu – remerciements qui pouvaient prendre la forme d'un « thank you » ou d'un « thank you very much », cette dernière forme tendant à être utilisée lors de la production du dernier ANL réalisé par Co, autrement dit au moment où Co produit le dernier acte qu'il doit exécuter au cours de cette séquence. Outre sa valeur relationnelle, le remerciement a alors une valeur organisationnelle puisqu'il indique à CI qu'il doit s'apprêter à recevoir la monnaie ou le reçu et signale la fin de la transaction.

### 2.3. Les énoncés verbaux rencontrés lors de la réception du paiement, du produit, de la monnaie ou du reçu :

Nous aborderons ici les énoncés produits par Co et par CI dans une seule et même section puisqu'ils ne relèvent pas de types différents.

#### 1 Les remerciements :

On sera peu surpris de rencontrer ici des remerciements, le remerciement constituant un cadeau verbal qui vient contrebalancer le « petit cadeau » que représente la remise du paiement, de la monnaie, du reçu ou du produit. Comme nous l'avons mentionné lorsque nous avons abordé les séquences de clôture, le remerciement est un acte réactif orienté vers l'arrière de l'interaction. Il s'agit en effet d'un FFA produit par L en réaction à un FFA produit par son interlocuteur. En remerciant son interlocuteur, L rétablit l'équilibre rituel (que le FFA à l'origine du remerciement avait perturbé) – c'est comme le signale Kerbrat-Orecchioni (2002a, 2009) le système du « donnant-donnant » : un acte bénéfique pour B est réalisé par A, il revient alors à B de s'acquitter de sa dette et de produire à son tour un FFA à l'adresse de son interlocuteur afin que ce dernier ne soit pas lésé (il produit donc un « contre-FFA », le remerciement, que l'on

peut considérer comme un « cadeau verbal », de valeur purement symbolique)<sup>215</sup>. La présence du remerciement dans les séquences de paiement est en ce sens révélatrice de la conception de l'interaction de commerce qu'ont les participants, ou de celle qu'il est de bon ton d'afficher.

Les remerciements sont utilisés aussi bien par Co que par Cl :

Interaction 6 Lewes

Cl 1 : can I pay for this in cash ↑

Co 2 : mmm that's fine (..) however you like ((rires))

Co 2 : ((se saisissant du vêtement que lui tend la cliente)) : thank you

Interaction 23 Arbury

Co 1 : and there 10.24 change

Cl : thank you

Interaction 6 Lewes

Co 2 : there you are ((Co 2 donne sa carte à Cl))

((Bruit de la machine qui imprime le reçu ; Co 2 donne le reçu à Cl))

Cl : thank you

Si dans les énoncés ci-dessus un simple « thank you » est utilisé, il arrive également que le remerciement intensifié « thank you very much » soit utilisé lors de la réception du paiement, du reçu ou de la monnaie :

Et ce aussi bien par Co...

Interaction 3 Arbury

Co : I am afraid that's 10 pounds 10 pence

Cl : 3 4 (..) is that 10 ↑

Co : yeah (.) thank you very much (.) would you like a carrier bag ↑

...que par Cl :

Interaction 11 Lewes

Cl 1 : yes oh (..) let's try again

Co 3 : yes ((rires))

((Bruit de la machine, Co 3 donne la carte et le reçu à Cl))

Cl 1 : thank you very much

Co 2 : thank you bye

Interaction 2 Arbury

Co : =thank you ((il tape le prix)) and there's 21 change thank you very much

---

<sup>215</sup> Kerbrat-Orecchioni (2001 :124) fournit la définition suivante du remerciement :

« acte par lequel un locuteur accuse réception d'un 'cadeau' quelconque, en témoignant de sa reconnaissance envers le responsable de ce cadeau (le terme de cadeau devant être pris au sens large, et désignant toute forme d' 'action bienfaisante' que l'on peut accomplir envers autrui : cadeau au sens strict, service, faveur, compliment ou autre 'cadeau verbal'). »

Cl 2: lovely (.) thank you very much thank you ((...)) do you know what ↑ I think I'll stay in here  
Co : tomorrow is supposed to be the real hot one isn't it  
Cl 2 : oh I know BAKing thanks [a lot bye:  
[thanks bye bye:

Ces exemples semblent confirmer l'hypothèse précédemment évoquée que cette forme intensifiée du remerciement est en corrélation avec la valeur de clôtureur de la séquence de cette forme.

Notons que le remerciement intensifié peut cependant être utilisé sans avoir valeur de clôtureur, comme dans les exemples ci-dessous où il est utilisé par Cl lors de la réception du produit (alors que la séquence n'est pas encore close) :

Interaction 9 Lewes

Co 2 : it's 15 then please (..) pop your pin in then thank you  
((Silence de presque 30 secondes pendant lequel la cliente insère sa carte bancaire dans la machine))  
Co 2 ((donne le produit à Cl et lui rend sa carte de paiement)) : thank you  
Cl 1 : thank you very much  
((28 secondes de silence puis la machine imprime le reçu que Co 2 donne à Cl))  
Cl 1 : thank you:

Interaction 22 Arbury

Co : that's 6.58  
Cl : right  
Co : it couldn't be a nicer afternoon out there ↑  
Cl : it's absolutely beautiful ((échange d'argent))  
Co : that's super thank you  
Cl : thank you very much ↑  
Co : and there's 52 change thank you very much ((la cliente range sa monnaie, 3 secondes))  
Cl : thank you  
Co : =thank you madam

On observe en fait que 54% des séquences comportent une formule de remerciement de Cl. 24% de ces remerciements sont des remerciements appuyés (« thank you very much »), dont 66% se trouvent en position finale (dans le sens où ils viennent sanctionner le dernier ANL réalisé par Co dans la séquence).

2 Les énoncés comportant l'adjectif « lovely » :

« Lovely » peut être utilisé de façon elliptique dans une assertion, comme dans l'avant-dernier tour de la séquence suivante (où il est repris en écho dans le tour suivant) :

Interaction 11 Arbury

Co : that's 1.67 (.) are you having a busy day ↑  
Cl : yeah it is today ((échange argent-produit)) [lovely  
[lovely (.) thanks

ou dans cette intervention où il est précédé de « okay » :

Interaction 6 Lewes

Cl 1 : can I pay for this in cash ↑

Co 2 : mmm that's fine (..) however you like ((rires))

Co 2 : ((se saisissant du vêtement que lui tend la cliente)) : thank you (..) that's 21.50 ((Cl donne sa carte bancaire à Co 2)) okay lovely

Ces assertions permettent à L d'apporter une évaluation positive de la situation et d'exprimer sa joie ou son contentement face à l'acte non langagier qui vient d'être accompli par son co-participant. Les énoncés de ce type ont donc indirectement valeur de remerciement<sup>216</sup>.

L'adjectif est d'ailleurs très souvent combiné au remerciement :

Interaction 5 Arbury

((Cl donne l'argent à Co))

Co : lovely thank you

Co : and there's a penny change

Interaction 11 Arbury

Cl : 24.35 ↑

Co 1 : um 85

Cl : oh I thought you'd said [35 (..) I tried to give you the proper [amount and there you go  
[lovely thank you

Etant donné qu'il a du point de vue de sa valeur illocutoire fonction de remerciement, on peut considérer que l'on a affaire avec ce type d'énoncé à un remerciement intensifié. Soulignons que s'il est dans l'exemple ci-dessus utilisé par Co, un énoncé de ce type peut également être utilisé par Cl :

Interaction 31 Arbury

Co 1 : certainly (..) that's 2.49 please

((Echange d'argent))

Cl : lovely thank you

D'un point de vue prosodique, lorsque « lovely » et « thanks/thank you » sont utilisés dans un même tour côte à côte (comme dans la première occurrence de l'interaction ci-dessus), il n'y a généralement pas de pause entre ces deux items.

Il n'est pas cependant exclu de rencontrer une pause entre ces deux items :

Interaction 2 Arbury

Co : =thank you ((il tape le prix)) and there's 21 change thank you very much

Cl 2: lovely (.) thank you very much thank you

---

<sup>216</sup> Voir Kerbrat-Orecchioni (2001 : 129) pour les réalisations implicites du remerciement en français.

On n'a plus alors affaire à un seul acte mais à deux : « lovely » accuse réception du geste praxique réalisé par Co (la remise de la monnaie), tandis que « thank you very much » a une valeur plus générale de bilan.

Notons dans la séquence ci-dessous que Cl utilise cet adjectif dans deux énoncés (une première fois lors de la réception du reçu, une deuxième lors de la réception du produit) et qu'un énoncé identique au deuxième (mais dans lequel c'est l'adjectif « great » qui est utilisé) apparaît deux tours plus tard, lors de la réception de la carte de visite :

Interaction 18 Lewes

Co 1 ((à Co 2)): I'm just going to buy some envelopes I won't be long

((Machine imprime le reçu))

Co 2 ((donne le reçu à Cl)): thank you very much

Cl : lovely thanks (.) can I take one of those ↑

Co 2 : yeah of course

Cl : what am I doing tonight (.) it might be just me

Co 2 : just you yeah ((donne le produit à Cl))

Cl : that's lovely

Co 2 ((donne une carte de visite à Cl)) : and that as well

Cl : that's great

Co 2 : thanks a lot thanks bye

Cl : I might see you later then

Co 2 : okay

((Cliente continue à déambuler))

Cl : right I must go

Co 2 : ((rires)) thanks ((rires)) bye

On peut également rencontrer un autre adjectif synonyme de « lovely », comme « super » qui apparaît ici lors de la réception du paiement par Co (et qui est combiné au remerciement) :

Interaction 22 Arbury

Co : that's 6.58

Cl : right

Co : it couldn't be a nicer afternoon out there ↑

Cl : it's absolutely beautiful ((échange d'argent))

Co : that's super thank you

Cl : thank you very much ↑

Co : and there's 52 change thank you very much ((la cliente range sa monnaie, courte pause))

Autre adjectif : « perfect », combiné à un remerciement dans la séquence suivante (on notera également l'utilisation de « lovely » dans les deux tours précédents) :

11 Arbury

Co : that's 1.67 (.) are you having a busy day ↑

Cl : yeah it is today ((échange argent-produit)) [lovely

[lovely (.) thanks

Co : ((rend la monnaie à Cl)) thank you very much perfect (..) thank you

Lorsque le client fait l'appoint, il est fréquent que Co utilise des énoncés de ce type, l'assertion est alors combinée au remerciement :

Interaction 15 Arbury

Co : okay ((tape le montant)) that's 1.48 sir ((échange d'argent)) that's lovely thank you very much

Interaction 26 Arbury

Co : won't be a sec I'll be with you ((il se dirige vers les saucisses)) that's 1.80 exactly madam

Cl : 80

Co 1 : ((échange d'argent)) 80 p (.) that's lovely thanks (...) thank you very much

On a alors affaire à un remerciement intensifié, l'énoncé « that's lovely » venant renforcer le remerciement (« thanks »).

Concernant le remerciement intensifié, notons qu'il arrive également que deux formules de remerciement de type « thank you (very much) » apparaissent conjointement dans un même tour. C'est le cas dans l'interaction ci-dessous où elles sont en outre précédées de « lovely » dans le même tour :

Interaction 2 Arbury

Co : that's 1.79 please ((remise du produit))

Cl 2: thank you very much

Co : and would you like a carrier bag ↑

Cl : no that's fine thank you ((remise du paiement))

Co : =thank you ((il tape le prix)) and there's 21 change thank you very much

Cl 2: lovely (.) thank you very much thank you ((...)) do you know what ↑ I think I'll stay in here

Co : tomorrow is supposed to be the real hot one isn't it

Cl 2 : oh I know BAKing thanks [a lot bye::

[thanks bye bye:

Ces « doubles remerciements » sont particulièrement problématiques puisqu'on est en mesure de se demander si l'on a affaire à deux remerciements distincts ou, au contraire, à un seul remerciement intensifié. « Lovely » semble ici venir sanctionner la remise de la monnaie, « thank you very much » semble en raison de la forme appuyée (et de la place de l'énoncé) avoir une valeur de bilan de l'ensemble de l'interaction. Etant donné que le dernier remerciement n'est pas précédé d'une pause, et qu'il n'est pas produit au moment où Co vient de réaliser un geste praxique, il semble qu'il ne constitue pas un acte distinct mais vienne renforcer le remerciement précédent. Il s'agit alors d'une réitération du même remerciement, procédé permettant d'intensifier le remerciement.

## Conclusion

Le remerciement peut apparaître à divers moments de la séquence, il est donc d'une fréquence élevée. Il peut être utilisé par Co, lors de l'annonce du montant à payer, lors de la réception du paiement, lors de la remise de la monnaie ou du reçu et peut être utilisé par Cl lors de la réception du produit, de la monnaie ou du reçu. A trois différents temps de la transaction pour Co, à deux pour Cl.

A titre illustratif, observons la séquence suivante dans laquelle apparaissent deux remerciements de Co liés à l'activité de paiement, et trois remerciements de Cl (un premier lors de la remise du produit, et deux précédés de « lovely » lors de la remise de le monnaie et qui apparaissent dans le même tour) :

Interaction 2 Arbury

Co : that's 1.79 please ((remise du produit))

Cl 2: thank you very much

Co : and would you like a carrier bag ↑

Cl : no that's fine thank you ((remise du paiement))

Co : =thank you ((il tape le prix)) and there's 21 change thank you very much

Cl 2: lovely (.) thank you very much thank you ((...)) do you know what ↑ I think I'll stay in here

Co : tomorrow is supposed to be the real hot one isn't it

Cl 2 : oh I know BAKing thanks [a lot bye::

[thanks bye bye:

En ce qui concerne la fréquence des remerciements pour les deux participants, 75% des séquences de paiement contiennent au moins un remerciement (attribuable à Co ou à Cl). Leur présence est donc quasi systématique. En fait, c'est presque uniquement lorsqu'un échange conversationnel est en cours ou lorsqu'on a affaire à un cas particulier (lorsque Cl a des difficultés à compter son argent, interactions 3 et 5 Arbury par exemple) qu'il n'y a pas de remerciement.

On note en outre qu'il y a réciprocité entre les participants puisque s'il y a un remerciement dans le sens Co-Cl, il y a également un remerciement dans le sens Cl-Co, même si l'on constate une différence de degré : remerciement de Cl dans 54% des interactions contre 68% pour Co.

Le remerciement n'est pas systématique à chaque remise d'un objet par Co (le produit, la monnaie ou le reçu), mais au moins un de ces gestes pratiques de Co est accueilli par un remerciement de Cl. Excepté quelques cas particuliers, il y a généralement au moins un remerciement de Cl par séquence.

Concernant les formes utilisées, notons que si le remerciement prend généralement la forme d'une formule de remerciement, on observe également que les participants ont

recours à des assertions permettant d'apporter une évaluation positive de la situation (énoncés comportant l'adjectif « lovely » ou un autre adjectif synonyme, l'adjectif pouvant en outre être utilisé de façon elliptique ou dans des énoncés complets). Ces assertions sont très souvent combinées à une formule de remerciement. Employées seules, elles viennent généralement accuser réception du fait qu'un petit acte (tel qu'un geste praxique : remise de la monnaie, remise du produit) a été réalisé par un interactant au bénéfice d'un autre<sup>217</sup>. Elles peuvent également être combinées à une formule de remerciement qu'elles viennent renforcer. Elles apparaissent dans 50% des séquences de la boutique Lewes, et dans 27% de celles de la boucherie Arbury.

### **3. Réalisation de la séquence de paiement dans les IC françaises :**

Nous présenterons ici les résultats obtenus pour les IC françaises que nous comparerons à ceux obtenus pour les IC britanniques. Nous reviendrons sur la comparaison des similarités et des différences observées dans les deux langues dans la conclusion à ce chapitre.

#### **3.1. La sollicitation de la requête de paiement par CI :**

La sollicitation de la requête de paiement est somme toute assez rare dans les IC françaises, contrairement à que l'on a observé dans les IC britanniques, cette possibilité n'est cependant pas totalement exclue :

Elle peut prendre la forme d'une question centrée sur L...

Interaction 9 Villefranche

CI 2 : combien je vous dois ↑

Co 2 : quatre-vingt cinq francs cinquante (..) voilà

Interaction 16 Lyon

CI 1 : combien je vous dois ↑

Co 2 : cinq cent quatre vingt quinze s'il vous plaît

---

<sup>217</sup> Les assertions dans lesquelles l'adjectif « lovely » apparaît sont souvent présentes dans les séquences de clôture des interactions entre proches, mais la raison de l'évaluation positive est alors généralement spécifiée (comme dans les assertions suivantes : « it was lovely to see you », « it was lovely to talk to you », etc.). Elles ont alors une valeur de bilan positif de l'interaction : ce n'est pas l'appréciation d'un acte en particulier que L exprime, mais celle de l'ensemble de la rencontre.

... voire d'une assertion (la demande est alors réalisée de manière implicite). C'est le cas dans l'interaction ci-dessous qui constitue un cas quelque peu particulier puisque la demande de Cl est précédée d'une offre de Co :

Interaction 2 Villefranche

Co 1 : vous nous les laissez et puis vous les reprenez ce soir ↑

Cl : oui par contre je vais vous régler

Co 1 : hm hm (...) trente trois madame (...) voilà merci (...) trente cinq quarante cinquante et voilà merci bien

D'un point de vue comparatif, si on peut à la rigueur envisager, en anglais, une formulation du type « how much is it altogether », on imagine difficilement qu'une formulation calquée sur la formulation française, centrée sur L (« how much do I owe you »), puisse être utilisée dans ce contexte. Concernant l'orientation de la requête, mais cela reste une hypothèse, seule une formulation impersonnelle nous paraît en anglais possible. Notre expérience quotidienne des IC britanniques nous amène à penser que le client évite tout simplement d'effectuer une demande de ce type. Il nous semble que la référence explicite au fait que Cl doive de l'argent à Co, telle qu'on l'observe dans la formulation française, serait problématique en Grande-Bretagne. Il serait brutal de demander à un commerçant combien on lui « doit », un énoncé de ce type se chargerait facilement d'une valeur ironique, et suggérerait que l'attente de paiement par Co n'est pas entièrement légitime et justifiée (l'énoncé aurait en fait implicitement en anglais une valeur de reproche quant au montant à payer : *le prix que vous allez m'annoncer est trop élevé*) et signalerait le mécontentement du client quant à la transaction.

### 3.2. L'annonce de paiement par Co :

Comme en anglais, la demande prend systématiquement la forme d'une assertion comportant une annonce du montant dû. On observe cependant par rapport à l'anglais une différence de forme puisque l'annonce est, d'un point de vue grammatical, toujours formulée de façon elliptique.

#### 1 Simple annonce du montant :

Interaction 6 Villefranche

Co 2 : ((à Cl 1)) cent vingt-huit quatre vingt

Interaction 6 Villefranche

Co 1 : soixante-dix soixante

Tout comme en anglais, la devise n'est pas systématiquement mentionnée.

2 Annonce du montant + marqueur de structuration (« alors », « voilà », « donc ») :

Interaction 9 Villefranche

Co 1 ((à Cl 1)) : voilà cent douze francs vingt-cinq madame

Interaction 10 Villefranche

Co 2 (à Cl 4) : alors quatre-vingt deux quarante monsieur ((le client paie))

3 Annonce du montant + SVP :

Interaction 3 Lyon

Co 2 : de toute façon si y a quoi que ce soit y a le numéro de téléphone sur le sac (..) voilà donc deux cent quatre vingt quinze s'il vous plaît madame ((Cl règle son achat et Co 2 lui remet le sac)) voilà

4 Annonce du montant + FNA :

- avec une annonce formulée de façon elliptique :

Interaction 2 Villefranche

Cl : oui par contre je vais vous régler

Co 1 : hm hm (..) trente trois madame (..) voilà merci (..) trente cinq quarante cinquante et voilà merci bien

- avec un marqueur de structuration et SVP :

Interaction 17 Lyon

Co 2 : alors deux cent quatre vingt quinze s'il vous plaît madame

Cl 1 : euh::: vous le passez par une vous le passez par une petite machine ↑

Il peut également arriver que Co formule la demande de la manière suivante :

Interaction 6 Villefranche

Co 2 : ((à Cl 1)) ce qui nous fait soixante

Cl 2 : ((elle bouscule Cl 1)) oh pardon excusez-moi (..) je m'étais pas rendu compte

Bien que ce type de formulation soit rare (une seule occurrence dans le corpus), il nous semble néanmoins constituer en français une façon tout à fait routinière et établie d'effectuer la demande. Cette formulation permet de souligner l'aspect conclusif de la demande (« ce qui nous fait »), on notera également la présence du « nous » inclusif qui présente l'activité de paiement comme étant conjointement prise en charge par Co et Cl.

### 3.3. La remise du paiement par Cl :

Comme nous l'avons vu en anglais, dans la très grande majorité des cas, la remise du paiement par Cl n'est pas accompagnée d'un énoncé verbal. Les seuls cas pour lesquels

le geste praxique est accompagné d'un énoncé verbal apparaissent lorsque le client compte son argent à voix haute (ce qui constitue une ratification de la requête de paiement). En effectuant ce comptage à voix haute, Cl permet à Co de suivre exactement ce qu'il est en train de faire. Cela permet à Cl d'agir en toute transparence et témoigne en outre de sa bonne volonté à coopérer avec Co à qui l'énoncé est adressé<sup>218</sup> :

Interaction 6 Villefranche

Co 2 : ((à Cl 1)) cent vingt-huit quatre-vingt

Cl 2 : ((à la bouchère)) je voudrais deux cuisses de poulet coupées en deux s'il vous plaît

Co 1 : ça va madame (..) ↑

Cl 2 : oui oh faut pas (..) ça va ça va ça va voilà (..) comme ça jusqu'au bout quoi

Cl 1 : un deux trois (..) quatre-vingt

Il peut aussi arriver, bien que rarement, que le comptage ne soit pas présent, mais que Cl produise un énoncé signalant qu'il est sur le point de réaliser le paiement :

Interaction 1 Villefranche

Co 1 : un os pour le chien ((rires de Co 1 et de la cliente)) voilà cent cinquante sept

Cl : alors ↑

L'annonce peut également être suivie d'une question de Cl portant sur le paiement :

Interaction 8 Villefranche

Cl 2 : oui s'il en reste froid c'est bon hein avec de la salade (..) oui voilà ce sera tout

Co 1 : quarante-six francs quarante cinq

Cl 2 : vous voulez cinquante ↑

Co 1 : oui je veux bien (..) et cent (..) merci beaucoup madame (..) passez une bonne fin de semaine

Cl 2 : merci au revoir

Comme en anglais, il arrive aussi que le matériau verbal soit consacré à la poursuite d'un module conversationnel (initié avant l'annonce, dans le cas présent) :

Interaction 6 Villefranche

Co 1 : soixante-dix soixante

Cl 2 : mais elle regrette rien elle était bien habituée mais elle regrette rien moi je les vois tous [inaudible] moi je lui dis que l'article doit être fini le plus vite possible parce que ils ont débarrassé la place (..) la place euh (..) parce qu'il y a des gens qui arrivent en face

Co 1 : ben d'après le plan on rentre par la rue de Thizy mais on ressort par une rue

Concernant la réalisation de cette étape de la séquence, on n'observe donc pas de différence significative entre les deux langues.

---

<sup>218</sup> Le comptage à voix haute est aussi auto-adressé. D'un point de vue cognitif, on peut considérer qu'il a une fonction facilitatrice de l'activité de comptage et permet à Cl de s'assurer qu'il va donner à Co le montant requis.

### 3.4. Les énoncés verbaux utilisés lors de la remise du paiement, du produit, de la monnaie ou du reçu :

Les énoncés verbaux utilisés par Co lors de la remise du produit, de la monnaie ou du reçu :

On observe que, de façon quasi systématique, Co prépare la monnaie en la comptant à voix haute :

Interaction 1 Villefranche

Co 1 : alors cent cinquante sept (.) cent soixante (.) et deux (..) merci bien

Cl : merci bien madame (..) passez une bonne journée (..) travaillez bien jusqu'à la fin de la semaine (..) c'est plus calme quand c'est les vacances

ou qu'il annonce le montant rendu :

Interaction 8 Villefranche

Cl 2 : vous voulez cinquante ↑

Co 1 : oui je veux bien (..) et cent (..) merci beaucoup madame (..) passez une bonne fin de semaine

Ces énoncés comprennent quasi systématiquement un marqueur de structuration (« alors », « et cent »), qui indique d'une part que l'assertion produite résulte de ce qui précède, et signale d'autre part la transition vers la clôture de la séquence ; à la boutique lyonnaise, la remise du produit par Co est très souvent accompagnée de « voilà » (qui a valeur de déictique-présentatif) :

Interaction 3 Lyon

Co 2 : de toute façon si y a quoi que ce soit y a le numéro de téléphone sur le sac (..) voilà donc deux cent quatre-vingt quinze s'il vous plaît madame ((Cl règle son achat et Co 2 lui remet le sac)) voilà

Interaction 6

Co 1 : c'est surtout l'intérieur cuir qu'est important ((Co 1 emballe les chaussures et Cl paie, Co 1 tend le paquet à Cl)) voilà (..) et bien voilà madame merci (.) bonne journée

Interaction 16

Co 2 : ((rires, elle lui tend le sac)) voilà

Cl 1 : merci je suis contente alors

La remise de monnaie est souvent accompagnée d'un remerciement de Co (qui apparaît dans le même tour que le comptage de la monnaie) :

Interaction 1 Villefranche

Co 1 : alors cent cinquante sept (.) cent soixante (.) et deux (..) merci bien

Interaction 5 Villefranche

Co 1 : pas trop épaisses (.) comme vous voulez (..) quarante-six francs soixante-quinze ((la cliente lui tend un billet)) quarante-six francs quatre-vingt (..) quarante-sept (..) huit (..) et cinquante et cent deux cents (..) merci madame ((lui rend sa monnaie))  
Cl : merci madame

Elle est parfois accompagnée d'une FNA :

Interaction 9 Villefranche

Co 1 ((à Cl 1)) : voilà cent douze francs vingt-cinq madame ((la cliente lui tend un billet et Co 1 lui rend sa monnaie)) merci beaucoup madame (..) passez une bonne fin de semaine

Le remerciement est toujours formulé de façon elliptique (« merci »), la formule performative « je vous remercie » n'est jamais utilisée par Co à cette étape de la séquence :

Interaction 11 Villefranche

Co 2 : vingt-sept quatre-vingt-dix (..) ça passe vite hein ↑ ((le client lui tend un billet)) (..) cinquante et cinquante cent (..) merci

On observe cependant que « merci bien » et « merci beaucoup » sont souvent utilisés :

Interaction 2 Villefranche

Cl : oui par contre je vais vous régler

Co 1 : hm hm (..) trente trois madame (..) voilà merci (..) trente cinq quarante cinquante et voilà merci bien

Interaction 8 Villefranche

Cl 2 : vous voulez cinquante ↑

Co 1 : oui je veux bien (..) et cent (..) merci beaucoup madame (..) passez une bonne fin de semaine

Tout comme nous l'avons vu avec le remerciement intensifié en anglais (« thank you very much »), ce type de remerciement semble en français aussi être utilisé pour signaler la clôture de la séquence (et implicitement le passage à la séquence de clôture). On peut d'ailleurs noter que lorsqu'une séquence conversationnelle est en cours, Co utilise alors un « petit » remerciement :

Interaction 13 Lyon

Cl : ouais mais j'aime bien la Savoie j'aime bien Chambéry aussi j'aime bien les deux

Co 1 : ((elle lui rend la carte et lui remet son ticket de caisse)) merci

Cl : mais j'aime bien les deux ça va (..) mais en principe la Savoie et la Haute Savoie c'est joli

En effet, un remerciement intensifié de Co pourrait être pris par Cl comme une indication de la volonté de Co de mettre un terme à l'échange (ce qui représenterait une menace pour la face positive de Cl lorsqu'un échange conversationnel est en cours).

On peut noter que comparativement à ce que l'on observe en anglais, les termes de civilité peuvent être utilisés par Co lors de la remise de monnaie, du produit ou du reçu, c'est le cas dans 17% des séquences. Les remerciements intensifiés (« merci

bien/beaucoup » apparaissent à ce moment-là de l'interaction dans 20% des séquences ; ils sont systématiquement utilisés par Co et apparaissent en position finale.

### 3.5. Les énoncés verbaux utilisés lors de la réception du paiement, du produit, de la monnaie ou du reçu :

Tout comme en anglais, les remerciements viennent sanctionner la remise du produit, de la monnaie ou du reçu, dans le sens Co-Cl :

Interaction 13 Lyon

Cl : et je l'ai payé je l'ai vraiment payé pas cher ((il lui tend la carte bleue))

Co 1 : merci

... et dans le sens Cl-Co :

Interaction 1 Villefranche

Cl : ((paie))

Co 1 : alors cent cinquante sept (.) cent soixante (.) et deux (..) merci bien

Cl : merci bien madame (..) passez une bonne journée (..) travaillez bien jusqu'à la fin de la semaine (..) c'est plus calme quand c'est les vacances

Interaction 2

Cl : oui par contre je vais vous régler

Co 1 : hm hm (..) trente trois madame (..) voilà merci (..) trente cinq quarante cinquante et voilà merci bien

Cl : merci

Co 1 : à tout à l'heure

Il n'y a dans la majorité des séquences qu'un seul remerciement de Co, qui coïncide avec la remise de la monnaie par Cl :

Interaction 5 Villefranche

Co 1 : pas trop épaisses (.) comme vous voulez (..) quarante-six francs soixante-quinze ((la cliente lui tend un billet)) quarante-six francs quatre-vingt (..) quarante-sept (..) huit (..) et cinquante et cent deux cent (..) merci madame ((lui rend sa monnaie))

Cl : merci madame

Co 1 : bonne journée

Les remerciements constituent les seuls types d'énoncés rencontrés lors de cette étape de la séquence. Il arrive cependant que Co produise un commentaire lui permettant de manifester son approbation lorsque Cl fait l'appoint :

Interaction 7 Villefranche

Co 1 ((à Cl 4)) : oui (..) voilà (..) soixante-seize madame (..) et ben c'est gentil (..) bonne journée

Ce type d'assertion est lié à ce que Kerbrat-Orecchioni (2005 : 261) qualifie de « dramaturgie de l'appoint », le fait de fournir le montant exact est considéré comme un FFA qui nécessite en retour une petite compensation symbolique. En anglais, nous

avons vu que des énoncés de type « (that's) lovely » apparaissaient lorsque ce cas de figure se produisait. Tout comme pour les énoncés anglais de ce type, les énoncés tels que celui que nous avons ci-dessus constituent un remerciement indirect.

## CONCLUSION

L'analyse des séquences de paiement a montré que prises dans leur globalité, ce sont surtout les similarités qui s'imposent, les différences entre les deux langues étant essentiellement des différences de degré.

En ce qui concerne la requête de paiement, en français, la formulation elliptique (annonce du montant seul, sans FNA, SVP ou marqueur de structuration) apparaît dans 53%, les marqueurs de structuration dans 38% des requêtes de paiement. On observe que les FNA apparaissent dans 46% de ces demandes et SVP dans 15% (contre 17% et 35% en anglais pour les formes équivalentes). La différence de degré observée concernant ces deux types de forme va dans le sens de ce que l'on a vu précédemment : la plus grande fréquence des FNA (de type *termes de civilité*) dans les séquences liminaires des IC françaises. Il faut également noter qu'en anglais ces FNA sont uniquement utilisées par Co lors de la requête de paiement (jamais lors de la remise du produit, de la monnaie ou du reçu ; ni lors de la réception du paiement), ce qui n'est pas le cas en français (nous avons vu qu'elles étaient utilisées par Co lors de la production du dernier ANL dans 17% des séquences). On notera également qu'en anglais, elles ne sont pas utilisées par Cl. Si l'on considère les FNA pour l'ensemble des séquences, on observe qu'en français 70% de ces séquences comportent un terme de civilité lié à l'activité de paiement, et qu'ils sont en outre utilisés par Cl dans 16% des séquences.

Concernant la plus grande fréquence de l'utilisation du morphème de politesse « please » dans les requêtes de produit en anglais, elle sera peu surprenante pour

quiconque a l'habitude d'interagir en anglais et en français<sup>219</sup>. Elle semble confirmer l'hypothèse (que nous avons formulée lorsque nous avons traité les requêtes de produit) d'une plus grande nécessité d'adoucir la requête en anglais, en raison de la plus grande sensibilité de la face négative que l'on observe en Grande-Bretagne.

Signalons en outre qu'aucun remerciement n'apparaît en français dans le même tour que l'annonce de paiement, constat qui semble lui aussi aller dans le sens d'une plus grande sensibilité des faces (mais, comme nous l'avons indiqué, on peut voir dans la formule de remerciement un marqueur de dérivation illocutoire de la requête).

Au-delà des « petites » différences que l'on rencontre entre les deux langues, on se doit de noter que, de manière générale, la façon dont les participants abordent cette séquence transactionnelle est très similaire, ce dont la présence centrale accordée au remerciement dans les séquences observées dans les deux langues témoigne. Si la présence du remerciement semble « naturelle » pour l'observateur français ou britannique, on peut néanmoins s'étonner de rencontrer des remerciements dans ce type d'interactions, en particulier dans la séquence de paiement. En effet les modalités de la transaction sont claires et l'on pourrait s'attendre à ce que, dans la mesure où les participants s'acquittent des tâches qui leur incombent (remise du produit par Co, remise du paiement par Cl), ils ne ressentent pas la nécessité de se signaler mutuellement leur reconnaissance.

La présence de ces contre-FFA que représentent les remerciements implique une conception particulière de la composante transactionnelle. C'est en fait comme s'il n'allait pas de soi que l'échange produit-argent devait se dérouler, comme si la réalisation de la transaction reposait sur le bon vouloir des parties en présence (et non sur le simple respect du contrat transactionnel). Précisons en outre que dans d'autres cultures le remerciement serait déplacé. Au Vietnam par exemple, où le marchandage est de rigueur (Trinh 2002, CKO Négociations), « l'échange est plus conçu comme une petite guerre où chacun doit jouer au plus fin, que comme un échange de bons procédés

---

<sup>219</sup> Il semble en effet faire peu de doute que ce morphème de politesse est beaucoup plus utilisé en anglais que son équivalent ne l'est en français. Une maman française vivant en Grande-Bretagne, et qui a une petite fille de cinq ans dont le papa est anglais, nous disait que sa fille, qui s'adresse généralement à elle en français, utilise systématiquement « please » lorsqu'elle lui demande davantage de nourriture ou de friandises : « encore *please* ». Ce qui, d'après la maman en question s'explique du fait qu'en français l'utilisation du morphème de politesse n'est pas ressentie comme absolument nécessaire dans ce genre de contexte. Sa fille ressentant le besoin de l'utiliser, en raison de son habitude d'interagir en anglais, opte pour la forme anglaise puisque la forme française ne lui vient pas naturellement dans ce type de situation. On pourrait cependant aussi attribuer cet exemple de *code-switching*, à la différence de forme dans les deux langues (monosyllabique pour l'anglais, trisyllabique pour le français) qui expliquerait qu'elle soit plus prompte à utiliser la formule anglaise.

— la politesse n’y est tout simplement pas de mise » (Kerbrat-Orecchioni 2002a). Dans ce contexte particulier, le remerciement s’opposerait à la conception même qu’ont les interactants de l’échange et se chargerait d’une valeur ironique – (Dimachki et Hmed 2003) soulignent également qu’il y a moins de remerciements dans les IC libanaises et tunisiennes que dans les IC françaises.

Dans les IC françaises, tout comme dans les IC britanniques, on reconnaît le rôle essentiel joué par son interlocuteur dans l’accomplissement de l’échange, on lui exprime alors gratitude et reconnaissance. Comme le souligne Kerbrat-Orecchioni (2001, 2002a, 2009) pour les IC françaises (mais comme le montrent nos données, il en va de même pour les IC britanniques), c’est sous l’égide de la « redevabilité mutuelle » que se déroule l’échange. On aurait pu s’attendre à rencontrer des remerciements dans un seul sens mais pas nécessairement dans l’autre, dans le sens Cl-Co en particulier. Or, bien que les remerciements soient plus fréquents dans le sens Co-Cl, ils sont dans le sens Cl-Co, dans une langue comme dans l’autre, loin d’être absents. On note cependant une nette différence dans les deux langues, puisque 75% des séquences de paiement britanniques comportent une formule de remerciement contre 55% dans le corpus français. Dans le corpus britannique 68% sont attribuables à Co, 54% à Cl contre 40% pour Co et 25% à Cl dans le corpus français<sup>220</sup>.

Concernant la forme que prend le remerciement : on sait que plus le FFA est important, plus le contre-FFA doit l’être également, autrement dit plus l’acte initial est attendu, plus la formulation du remerciement sera sobre (Kerbrat-Orecchioni 2009 : 77) – la formulation permet alors de mesurer la valeur que le remercieur accorde à l’action bénéfique réalisée par son interlocuteur. Comme on l’a vu, le remerciement prend très souvent la forme d’un simple « thank you » en anglais et « merci » en français, mais l’on rencontre également des formes plus appuyées : « thank you very much » et « merci beaucoup » ou « merci bien ». Comme nous l’avons vu, au-delà de la valeur qu’elles véhiculent concernant l’action bénéfique à l’origine du remerciement, ces formes ont également une forte valeur organisationnelle puisqu’elles accompagnent le plus souvent l’ANL qui vient clore la séquence. Si d’un point de vue fonctionnel, les remerciements intensifiés de ce type peuvent avoir une valeur clôturante dans les deux langues, on a vu qu’en anglais on les utilisait également dans le corps de la séquence.

---

<sup>220</sup> Chez Dumas (2003), les remerciements de Cl apparaissent dans 59,2% des séquences de paiement au tabac-presse (Co : 43,8% ; Cl : 40,5%) ; dans 64,6% à la librairie-papeterie-presse dans (Co : 67,7 ; Cl : 32,3%), et dans 71,4% des séquences à la Poste (Co : 71,4% ; Cl : 19%).

De manière globale, on constate qu'en anglais les remerciements intensifiés (réalisés sous forme de « thank you very much ») apparaissent dans 46% des séquences contre 20% en français pour les formes équivalentes.

En anglais, on a vu aussi que les remerciements pouvaient être formulés de façon indirecte par le biais d'une assertion de type évaluation-positive-de-la-situation dans laquelle l'adjectif « lovely » (ou un autre adjectif similaire apparaît, « lovely » étant cependant le plus fréquent).

Nous savons que cet adjectif est par ailleurs très utilisé en anglais britannique dans des assertions apparaissant dans divers types de contexte et d'interaction (« it was lovely to see you ») – nous avons vu dans le chapitre précédent qu'il était souvent utilisé dans des assertions produites en réponse à une offre<sup>221</sup>. On pourrait envisager de le traduire en français par des adjectifs tels que : « super » ou « génial ». Certes, il n'est pas exclu de rencontrer un de ces adjectifs dans les séquences de paiement françaises, comme dans la séquence ci-dessous d'une interaction présentée par Kerbrat-Orecchioni (2005 : 261) :

Co : 46 centimes d'euro  
Cl : alors 20 40 oh là si c'est pas beau ça 45  
Co : super  
Cl : et 46 regardez donc  
Co : oh mon dieu comme c'est bien  
Cl : hein  
Co : c'est très bien merci monsieur

L'utilisation de l'adjectif est néanmoins liée ici à la « dramaturgie de l'appoint ». Comme le signale Kerbrat-Orecchioni (2005 : 261), le fait de fournir l'appoint est considéré comme un cas particulier de paiement. Il s'agit d'un FFA supérieur à la simple remise du paiement (puisque Cl se donne la peine de donner à Co le montant exact), ce qui explique le fait que Cl fournisse l'appoint puisse servir de prétexte à une séquence telle que celle que l'on observe ci-dessus (notons que la « dramaturgie » ne se limite pas dans cette séquence à l'assertion « super », mais est en fait déclenchée par le commentaire de Cl dans le tour précédent « oh là si c'est pas beau ça », et qu'elle est poursuivie dans les tours suivants).

Comme le montre cet exemple, l'utilisation d'assertions équivalentes aux assertions en « lovely » rencontrées en anglais n'est pas exclue ; elle semble néanmoins se cantonner à la situation particulière que constitue l'appoint. Il serait difficile d'envisager que

---

<sup>221</sup> Interaction 3 Arbury

Co : I'll tell you what I've got a small carrier bag if that  
Cl : that would be lovely

soient utilisés en français une assertion en « super », ou des énoncés équivalent aux énoncés de type « lovely » rencontrés en anglais, lorsqu'on n'a pas affaire au cas particulier de l'appoint.

Nous avons vu par exemple que « lovely » pouvait en anglais être repris en écho :

Interaction 11 Arbury

Co : that's 1.67 (.) are you having a busy day ↑

Cl : yeah it is today ((échange argent-produit)) [lovely  
[lovely (.) thanks

Or il est clair ici que l'utilisation de l'adjectif dans ces deux assertions ne s'inscrit pas dans un processus de dramatisation et ne fait qu'accompagner l'échange argent-produit. On pourrait difficilement envisager la répétition en français d'un adjectif comme « super » ou « génial » dans ce contexte, sans que l'énoncé paraisse exagéré et ne se charge d'une valeur ironique.

Observons quelques autres exemples de ce procédé. Il s'agit d'exemples hors corpus, pris dans des sites commerciaux et que nous avons transcrits sur le vif, dans des situations où nous étions participant ou simple observateur. Ils montrent combien la palette des adjectifs pouvant être utilisés dans ce type de situation est grande : « wonderful », « fabulous », « magic » auxquels on pourrait ajouter « great », « amazing », « fantastic », « marvellous<sup>222</sup> ». Les assertions apparaissent toutes en fin de transaction :

- dans un « charity shop » :

Co : would you like a small bag ↑

Cl : no I am fine thank you

Co : wonderful (donne le produit à Cl) thank you

- à la banque :

Co : all done ↑

Cl : yeah

Co : fabulous

Co remet un reçu à Cl

Cl : magic thank you

Co : bye bye

Bien que les exemples ci-dessus relèvent uniquement des IC, l'utilisation d'assertions positives (« that's fantastic/lovely/wonderful ») peut apparaître dans toutes sortes de contextes. Rappelons en outre que leur utilisation est d'une fréquence relativement

---

<sup>222</sup> Entendu lors d'une conférence : question d'un étudiant à la conférencière → réponse de la conférencière → remerciement de l'étudiant-questionneur : « that's marvellous thank you ».

élevée dans notre corpus (elles apparaissent dans 50% des séquences de paiement de la boutique Lewes et dans 27% de celles de la boucherie Arbury). On a donc affaire à une différence significative : bien qu'on puisse en français rencontrer des énoncés équivalents, les assertions de ce type ne sont pas utilisées de façon routinière (et sont d'ailleurs absentes du corpus). Le calque d'un énoncé tel que celui qui apparaît dans l'interaction suivante (« wonderful ») risquerait de se charger d'une valeur ironique en français :

Interaction 10 Arbury  
Co : that's 1.99 sir  
Cl : wonderful (.) what sort are these ones ↑

Certains de nos informateurs français se sont d'ailleurs plaints du fait que leurs interlocuteurs britanniques aient tendance à utiliser des énoncés de ce type à outrance dans leurs échanges quotidiens. Certains y voyaient la marque d'une certaine hypocrisie de la part des Britanniques, qui s'extasient devant quelque chose là où il n'y a pas lieu de le faire<sup>223</sup>.

L'utilisation très fréquente d'énoncés de ce type en anglais est donc d'un point de vue comparatif particulièrement intéressante. On sait en effet que parmi les stéréotypes négatifs que les Français nourrissent envers leurs partenaires d'interaction britanniques, l'idée que les Britanniques manquent de sincérité et sont hypocrites occupe une place de choix (Geoffroy 2001). Si l'on en croit l'article de Pinto (2011)<sup>224</sup>, il en va d'ailleurs de même des Américains qui sont souvent perçus par les étrangers (toutes nationalités confondues) comme étant les champions de l'utilisation de formules toutes faites, ainsi que de la sur-utilisation des formules de politesse les plus routinières (« thank you », « please », « I'm sorry »), formules qu'ils utilisent très fréquemment et qui sont interprétées par les observateurs étrangers comme la marque d'un manque de sincérité et d'une absence de profondeur.

L'utilisation d'assertions positives (« that's fantastic/lovely/wonderful ») dans toutes sortes de contextes nous semble contribuer à alimenter les stéréotypes négatifs que les Français peuvent avoir sur les Britanniques. On peut voir un parallèle entre ces assertions et les énoncés de type « isn't that lovely ? » observés par Wierzbicka, qui

---

<sup>223</sup> Comme nous le confiait une jeune Française interviewée pour les besoins de notre étude :

« Jonathan, mon *housemate*, il est toujours à s'extasier. Si j'ai préparé quelque chose à manger, c'est toujours 'fantastic', 'fabulous'... ça me paraît toujours un peu faux. » (Anne).

<sup>224</sup> Article qui tente de répondre à la question *Are Americans insincere ?* en considérant le style interactionnel desdits Américains.

comme elle l'indique, ne correspondent pas nécessairement à l'expression d'une forte réaction émotionnelle face à un événement, mais davantage à la volonté de se montrer aimable et de cultiver un climat positif dans lequel l'échange peut se développer...

[...] they are a conventional device aimed at 'being nice' to the addressee rather than any spontaneous and unrestrained outburst of the heart. Wierzbicka (2003 : 45)

...c'est justement ce « being nice » qui pose problème : il ne s'agit que de se montrer aimable et rien de plus, ce qui n'est évidemment pas perçu de la sorte par les étrangers pour qui le signifiant a une autre valeur et qui se voient donc trompés quant au signifié.

Comme le souligne Kerbrat-Orecchioni (2005 : 240), l'opposition entre politesse et sincérité fait partie de ces « 'doubles contraintes' qui caractérisent le fonctionnement des interactions ». La politesse peut en effet être perçue comme un moyen utilisé par L pour tromper son interlocuteur et l'amener à agir comme il le veut, motivé non par une intention altruiste mais par la poursuite de son seul intérêt. Il s'agit alors de la simple application de règles permettant de parvenir à ses fins mais sans un réel intérêt pour le bien-être d'autrui. A cette conception de la politesse comme un ensemble de règles, un code auquel il faut se plier (conception que l'on peut par extension associer à la notion de « bonnes manières »), on opposera une conception de la politesse dans laquelle les actions de L se caractérisent par l'expression d'une considération spontanée et sincère pour ses interlocuteurs. La politesse ne correspond plus alors à un ensemble de signifiants qu'il est de bon ton d'utiliser mais à une prédisposition intérieure du sujet actant – Bayraktaroğlu et Sifianou (2001: 7) montrent que d'après certains de leurs informateurs grecs et turcs, il convient de distinguer entre deux types de politesse : *politeness of manners* vs. *politeness of the soul*. Si la première permet de cacher ses véritables intentions, la seconde, la « politesse du cœur », constitue la véritable essence de la politesse. Il serait évidemment simpliste de considérer que la politesse correspond à l'une ou l'autre de ces conceptions antagonistes. Tout comportement sincère ne saurait être poli. Certes, comme le note Kerbrat-Orecchioni (2001 : 20), dans certaines cultures ou groupes sociaux, être poli c'est dans certaines situations s'adresser à son interlocuteur « sans ménagement », mais comme elle le note aussi, être poli c'est avant tout « ménager autrui ». On ne saurait considérer qu'agir sans retenue puisse constituer le moteur de la politesse (n'importe quel déballage intempestif mais sincère d'un interactant constituerait alors un comportement poli), ni que la politesse verbale se limite à l'utilisation mécanique de signifiants sans une réelle considération de L pour A.

La politesse semble donc prise dans une sorte de paradoxe goffmanien : le sujet se doit d'agir d'une manière qui paraît sincère tout en se pliant à un certain nombre de règles, jouer le jeu sans que les ficelles soient trop visibles. Il doit donc avoir internalisé un ensemble de règles et de conventions, propre à son milieu socioculturel, qu'il met en œuvre de son propre gré, motivé par une intention altruiste. Les règles et conventions acquises lui permettent d'une part de savoir comment agir à tel moment de l'interaction (*feel for the game*) et d'autre part de jauger où se situe tel comportement de ces co-interactants sur l'axe séparant les comportements relevant de la « politesse des manières » de ceux relevant de « la politesse du cœur ».

S'il paraît justifié de considérer que certaines cultures se caractérisent par une prédilection pour l'un ou l'autre type de politesse, il semble difficile d'admettre que l'on puisse rencontrer une culture dans laquelle la politesse relèverait uniquement de l'une de ces deux catégories. Le malentendu, auquel l'utilisation d'assertions à valeur de remerciement, telles que celles que nous avons observées, peut potentiellement donner lieu, nous semble relever du fait qu'elles apparaissent à un moment où l'interactant français n'attendrait pas forcément de remerciement. En outre ces remerciements revêtent une forme qu'il ne va pas nécessairement identifier. Il s'attendrait en effet à ce qu'un énoncé de ce type ait une autre valeur que le remerciement. Il n'identifie pas cet énoncé comme un moyen conventionnel d'apporter un petit remerciement, mais comme l'expression d'un fort sentiment qui viendrait sanctionner un acte véritablement hors du commun ; or ce n'est pas le cas, ce qui l'amène très vite à penser qu'il y a tromperie, hypocrisie ou fausseté.

La présence d'énoncés de ce type, combinée à la plus forte présence des formules de remerciements intensifiés, peut donc contribuer de façon insidieuse au stéréotype négatif que les interactants français risquent de nourrir à l'encontre de leurs partenaires d'interaction britanniques.

# Chapitre 8. LA COMPOSANTE CONVERSATIONNELLE

## 1. Caractéristiques et fonctions des séquences conversationnelles

Si comme nous l'avons vu précédemment, les IC constituent des interactions transactionnelles, que nous avons pour cette raison qualifiées d'interactions à visée externe, on constate néanmoins que l'on rencontre dans ce type d'interactions de nombreux énoncés qui ne sont pas orientés vers la réalisation de la transaction et qui ne relèvent pas non plus des rituels :

*Une des surprises que nous ménage l'observation des corpus c'est la fréquence, et parfois l'étendue, des bribes de conversation qui se mêlent à la transaction. Tous corpus confondus, il s'en rencontre dans plus du tiers des interactions. (Kerbrat-Orecchioni 2005 : 280)*

Ces échanges qui peuvent venir s'imbriquer dans les séquences transactionnelles, voire donner lieu au développement de séquences entières, bien qu'ils ne relèvent pas des rituels (salutations, remerciements, excuses, compliments) sont néanmoins, en partie tout au moins, orientés vers l'entretien de la relation interpersonnelle et s'imposent de par leur caractère gratuit. Ils ne font en effet pas partie du script minimal et ne sont pas nécessaires à la réalisation de la transaction (qui, rappelons-le, constitue la raison d'être de l'interaction).

Comme l'ont montré les travaux du laboratoire ICAR, et comme l'indique la citation de Kerbrat-Orecchioni ci-dessus, les séquences conversationnelles<sup>225</sup> sont particulièrement fréquentes dans les IC françaises, ce qui ne saurait être le cas dans tous les pays :

Les études comparatives interculturelles menées dans le cadre du programme lyonnais mettent en évidence le fait que des échanges sans lien avec la transaction sont fréquents dans les interactions françaises en site commercial comparativement à ce qui est le cas

---

<sup>225</sup> Notons que si nous rangeons les échanges non liés à la réalisation de la transaction et ne relevant pas non plus des échanges rituels dans la catégorie des échanges conversationnels, les échanges ou énoncés appartenant à cette catégorie révèlent une certaine hétérogénéité. Il peut s'agir d'échanges plus ou moins routiniers, de véritables développements conversationnels, sur des thèmes liés ou non à la transaction, mais également d'échanges ludiques (Doury et Traverso 2009). Signalons également avec Doury et Traverso (*Ibid.*) l'intrication d'énoncés relationnels dans les échanges transactionnels.

au Vietnam (Trinh 2002), en Tunisie (Hmed 2003), au Liban (Dimachki 2004) et en Syrie (Traverso 2005). (Doury et Traverso 2009 : 91)

Un rapide passage en revue des données britanniques nous révèle que tout comme on l'observe pour les interactions françaises, les énoncés ou échanges non instrumentaux sont d'une fréquence relativement élevée dans les interactions britanniques – notons cependant qu'aussi bien dans le corpus britannique que dans le corpus français, on peut rencontrer des interactions dans lesquelles des énoncés de ce type n'apparaissent aucunement (Interaction 5 à la boucherie de Villefranche, Interaction 14 au magasin lyonnais, Interaction 26 à la boucherie Arbury, Interaction 4 à la boutique Lewes).

Ces énoncés lorsqu'ils sont présents, en particulier lorsqu'ils donnent lieu à de véritables séquences<sup>226</sup>, qui peuvent dans certains cas constituer plus de la moitié du matériau verbal, apportent en fait un « bonus de sociabilité » à l'interaction transactionnelle (Doury 2001). Leur présence (ou leur absence) dans les IC nous renvoie en fait à la distinction introduite par Bailey (1997), que nous avons évoquée dans notre premier chapitre, entre les interactions réalisées sur un mode « socially minimal » (qui correspondent à la mise en œuvre du script minimal) et celles réalisées sur un mode « socially expanded » – les IC de type « socially expanded » constituent des interactions dans lesquelles le script minimal est mis en œuvre, mais où l'on retrouve également une séquence conversationnelle qui ne relève pas de la transaction.

Si les IC dans lesquelles apparaissent ces séquences demeurent des interactions à visée externe, certaines de ces sous-séquences, qui sont subordonnées au cadre interactionnel qu'établit la transaction, présentent néanmoins certaines des caractéristiques de la « conversation », telle que la définit Traverso (1996)<sup>227</sup>, et qui constitue prototypiquement une interaction à visée interne : il s'agit alors d'*échange pour l'échange*, la finalité de l'échange résidant dans l'échange lui-même et dans le maintien des liens sociaux<sup>228</sup>. Dans certains sites, on peut même se demander si la hiérarchie

---

<sup>226</sup> Le terme « module » (cf. Vion 1992) est souvent utilisé par les chercheurs (Dumas 2003 par exemple), notion que Kerbrat-Orecchioni explicite en ces termes : « un module est une séquence plus ou moins longue relevant d'un type différent de celui dont relève principalement l'interaction ». (Kerbrat-Orecchioni 2005 : 71)

<sup>227</sup> « [La conversation] est un échange langagier à caractère réciproque, organisé par tours de parole dont l'alternance n'est pas prédéterminée. La finalité de la conversation est interne et les participants y poursuivent un objectif commun. La conversation possède une temporalité particulière du fait qu'elle impose à chaque participant l'abandon de son temps individuel et ordinaire pour l'entrée dans un temps commun. Elle peut se dérouler en tout lieu mais affectionne les lieux permettant la meilleure proximité spatiale et psychologique. Elle fonctionne enfin sur la base d'une égalité de principe entre les participants. » (Traverso 1996 : 11-12)

<sup>228</sup> Voir également (Eggins et Slade 2005 : 8) : “casual conversation is the kind of talk we engage in when we are talking just for the sake of talking”.

établie entre la composante transactionnelle et la composante conversationnelle n'est pas inversée (voir l'étude de Doury 2001 : 121, qui porte sur un commerce fréquenté principalement par des habitués).

### 1.1. Formules routinisées et *small talk*

Les séquences conversationnelles que l'on observe dans les IC et qui sont subordonnées à un cadre interactionnel déterminant l'orientation de l'interaction dans son ensemble, correspondent en grande partie au type d'activité discursive que l'on qualifie généralement en anglais de *small talk*, type d'échange qui n'est pas orienté vers l'accomplissement d'une tâche particulière et qui répond à un certain nombre de contraintes qui lui sont propres. Sans finalité apparente et sans but précis, les énoncés appartenant à cette catégorie ont pour fonction première d'établir un lien entre les participants (l'aspect propositionnel et informationnel qu'ils véhiculent s'il n'est pas négligeable est généralement faible et fortement prévisible). Le *small talk*, type d'échanges « à bâtons rompus », peut néanmoins être le point de départ d'échanges moins anodins et routiniers, et déboucher le cas échéant sur une séquence conversationnelle dans laquelle les participants peuvent faire part de leurs opinions et de leurs états d'âme d'une façon moins conventionnellement établie et attendue.

L'on peut être tenté d'assigner au *small talk* une place secondaire (voir Coupland 2000 qui retrace l'historique de cette notion en linguistique), le *small talk* s'opposant en creux au « *big talk* », et considérer que ce matériau discursif n'est pas digne d'occuper une place de choix dans l'étude des interactions (Coupland 2000 critique les approches directement inspirées par Malinowski 1949, dont le concept de « phatic communion » est à l'origine des réflexions sur le *small talk*, et qui n'attribuent qu'une place marginale à ce matériau discursif). Cette conception étriquée du *small talk* s'explique du fait que dans certaines interactions il est cantonné aux phases liminaires de l'interaction, comme le montre par exemple Traverso pour les conversations familiales (1996 : 149) : le *small talk* ne constitue dans ce type d'interactions qu'une phase préliminaire qui doit « être suivie d'autre chose » pour que la rencontre soit « heureuse » ; autrement dit, on passe d'une phase de parole « vide » à une phase de parole « pleine ». Dans d'autres types d'interactions, dans des situations semi formelles (soirée, cocktail, réception entre personnes qui ne se connaissent pas par exemple), le *small talk* peut cependant

constituer le seul type d'activité discursive mis en œuvre par les participants au cours de l'interaction. On peut donc opposer le *small talk* comme type d'activité discursive au *small talk* comme type d'interaction (voir Kerbrat-Orecchioni et Traverso 2004 sur les genres de l'oral). Quel que soit le type d'interactions auquel on a affaire, il va de soi que le *small talk* constitue un matériau discursif qui, du point de vue de ce qui se trame entre les participants, joue un rôle important.

Comme le souligne Schneider (2008), il serait réducteur de ne voir dans la mise en œuvre du *small talk* que la seule volonté de combler un vide conversationnel, et considérer par là même que les ressources discursives auxquelles il fait appel sont d'une valeur secondaire et peu digne d'intérêt pour le chercheur – Schneider souligne en outre que le terme *small talk* a au cours des dernières décennies bénéficié d'un changement de perception. Ce terme métacommunicatif, qui fait néanmoins partie du répertoire de tout Britannique (pour ne pas dire de tout anglophone), était en 1982 défini par le *Concise Oxford Dictionary* en ces termes : « *unimportant social conversations* », définition qui pour l'édition 2001 était quelque peu différente et nettement plus nuancée : « *polite conversation about uncontroversial matters* » (Schneider 2008 : 99). Depuis les années quatre-vingts, on a pu en outre noter, dans le monde anglophone de l'édition, la parution de nombreux ouvrages visant à enseigner au grand public l'art du *small talk*, la nécessité de savoir manier cet « art » n'y étant pas seulement présentée comme un moyen de briller en société mais comme étant également indispensable pour réussir dans le monde du travail et des affaires...

Afin de mieux comprendre la raison d'être et le fonctionnement des échanges relevant du *small talk* observés dans les IC, revenons sur les notions de rituel et sur celle de « routine conversationnelle<sup>229</sup> » (Coulmas 1981). Rappelons que Kerbrat-Orecchioni (2001 : 110) définit la notion de rituel de la manière suivante :

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

Traverso (1996 : 41) pour sa part établit la distinction entre *rituel* et *routine* en ces termes :

---

<sup>229</sup> Le terme *routine formula* (« formule routinisée ») est également utilisé par Coulmas avec le même sens.

*Les deux notions ('rituel' et 'routine') sont extrêmement proches. J'utilise 'rituel' pour désigner globalement le type de comportement et 'routine' pour renvoyer à la situation particulière du rituel. En d'autres termes, saluer à l'ouverture d'une interaction est un comportement rituel ; le faire en disant 'bonjour', 'salut', 'ciao', 'hello', 'quelle bonne surprise' sont autant de routines.*

Selon Coulmas (1981), les formules routinisées (ou *routines*)<sup>230</sup>, qui jouent un rôle clé dans l'accomplissement des rituels, permettent de réduire la complexité des interactions sociales puisqu'elles permettent :

- de réguler des situations pour lesquelles la charge émotionnelle est forte
- de rendre les interactions sociales moins complexes
- de rendre le processus de choix des moyens de communication plus facile, en fournissant un matériau verbal "prêt-à-l'emploi"<sup>231</sup>.

Ces formules qui permettent de gérer économiquement diverses situations récurrentes sont du point de vue de leur formulation extrêmement stéréotypées et leur fréquence dans le discours particulièrement élevée. Du point de vue du sens de ces unités, c'est l'aspect fonctionnel qui prime, leur contenu propositionnel pouvant être très faible, voire nul dans le cas des formules de salutation, et seule une bonne connaissance des éléments contextuels avec lesquels elles sont en relation permet d'en saisir le sens (Coulmas 1979). Elles permettent en outre de coordonner nos actions de façon efficace et économe, puisqu'elles font appel à un matériau discursif facilement accessible par le locuteur, et facilement identifiable par l'allocutaire. Ces formules stéréotypées et conventionnelles<sup>232</sup> assurent donc un rôle primordial dans l'interaction tant au niveau de la mise en œuvre de comportements socialement adéquats (qui répondent à un certain nombre d'attentes et de contraintes sociales) qu'au niveau de la gestion même de ce processus (économie cognitive) :

*Since expectations in stereotyped situations are socially defined, the use of routine formulae affords a maximum certainty of knowing that the act performed will be understood by the addressee in the intended manner. (Coulmas 1979 : 252)*

Dans une situation, ou à un moment de l'interaction, où la charge émotionnelle est forte (comme dans les séquences d'ouverture), ces formules fournissent aux interactants des

---

<sup>230</sup> Coulmas (1981 :1) donne comme exemple de formules routinisées les formules de salutation, ainsi que des formules comme « bless you », « please help yourself » dont la formulation est figée.

<sup>231</sup> « Les routines facilitent notre vie interactionnelle en partie en raison de leur caractère 'préfabriqué'. » (Traverso 1996 : 41)

<sup>232</sup> Comme le souligne Clark (1997), la convention est un procédé qui permet de résoudre efficacement un problème de coordination récurrent.

moyens de mettre en œuvre l'échange verbal à moindre coût, en garantissant une certaine transparence quant à l'intention du locuteur. L'aspect convenu (*formulaic*) de ces items est en prise directe avec le caractère anxiogène que revêt toute interaction, et avec la nécessité de pallier tout problème interactionnel récurrent de manière efficace.

Au-delà de ces aspects internes liés au fonctionnement de l'interaction, notons qu'il existe également des aspects externes (relatifs au rapport au groupe) propres à ces formes (Coulmas 1979 : 254) :

- elles renforcent la conscience qu'ont les membres du groupe d'appartenir à un même groupe.
- elles perpétuent les valeurs, les normes, les coutumes d'un groupe.
- elles indiquent la connaissance que le locuteur possède des normes, ainsi que sa disposition à se conformer à ces normes.
- elles permettent d'établir la connexion voire une certaine connivence entre les interactants.

Ce matériau verbal contribue donc implicitement à établir ou renforcer l'appartenance à une même communauté.

Considérons maintenant un exemple de *small talk* afin d'illustrer les similarités que cette notion présente avec les formules routinisées décrites par Coulmas. En faisant une remarque sur le temps qu'il fait à mon voisin de palier, je lui montre que je suis bien disposé à son égard, et, faisant appel à un petit scénario qu'il reconnaîtra sans aucune difficulté, je lui indique que je suis disponible pour un échange conversationnel. Par ailleurs, je lui signale implicitement que j'adhère à un certain nombre de normes sociales, comme le montre de Salins avec un autre exemple :

*A la boulangerie, une cliente laisse tomber une pièce de monnaie. Elle se baisse pour la ramasser : 'ça ne pousse pas pourtant !', la boulangère réplique : 'c'est pourtant pas la pluie qui manque pour la faire pousser !'. Cette scène de la vie quotidienne illustre une catégorie de rituels endogènes plutôt fossilisés. Dans cette catégorie d'expressions rituelles on trouve des apophthèmes ou adages populaires. Sorte de savoir collectif, capital symbolique partagé par*

*tous les membres de la communauté, ces paroles rituelles ont un très fort pouvoir de cohésion socio-culturelle. (de Salins 1996 : 258)*

Il est tout à fait clair, de la même manière que nous l'avons observé pour les formules routinisées, qu'on a affaire à un matériau discursif fortement stéréotypé (« prêt à l'emploi », « fossilisé »), qui facilite en ce sens la tâche des interactants (facilement accessible pour le locuteur et immédiatement reconnaissable pour l'allocutaire). Cette « catégorie d'expressions rituelles » fait en outre appel à un savoir collectif qui, comme le notait Coulmas pour les formules routinisées, renforce également la conscience qu'ont les membres d'un groupe d'appartenir à un même groupe et leur permet d'établir une connexion voire une certaine connivence (« très fort pouvoir de cohésion socio-culturelle »).

Il est donc crucial de noter que si le *small talk* se caractérise par sa prédictibilité, sa pauvreté esthétique, et par le fait qu'il ne véhicule aucune information essentielle (contenu informationnel restreint), autant de caractéristiques qui justifient l'utilisation de l'adjectif *small*, il joue néanmoins un rôle primordial au plan interpersonnel. Le manque de créativité, la pauvreté esthétique et informationnelle, l'aspect rébarbatif, répétitif et banal sont autant d'éléments à mettre en corrélation avec les fonctions relatives à ce matériau discursif – c'est justement parce que « small » que cette forme de « talk » est une ressource essentielle pour les interactants, ce qui la rend particulièrement intéressante. Il est en fait essentiel de mettre en relation les caractéristiques formelles de ce matériau discursif (stéréotypie et figement) avec les fonctions qu'il remplit<sup>233</sup>. Comme l'ont montré les auteurs qui se sont penchés sur ce matériau discursif, le *small talk* permet aux interactants de se jauger les uns les autres : d'évaluer à qui ils ont affaire s'ils ne se connaissent pas (il permet d'établir une sorte de diagnostic quant à l'identité sociale de leur interlocuteur), et de connaître la prédisposition de leur(s) interlocuteur(s) à communiquer avec eux (Laver 1975, Coupland 2000). De manière générale, il permet d'établir un lien social entre les interactants, d'éviter le silence, d'évaluer son interlocuteur tout en dissipant toute menace et il fournit également une base thématique à partir de laquelle l'échange verbal pourra être poursuivi.

---

<sup>233</sup> « It is only because so many facets of ST are routinised that its styles and formats can be evoked creatively in other contexts of interaction. (Coupland 2000 : 13) »

## 1.2. *Small talk* et variation

Il va de soi que le maniement du *small talk* met en œuvre une compétence linguistique particulière (niveau pragmatolinguistique). Les formules routinisées de type « ça ne pousse pas », par exemple, relèvent de la compétence phraséologique du locuteur. Il est évident que pour le locuteur non natif cherchant à se comporter de façon aussi ordinaire qu'un natif, la connaissance et la maîtrise de ces formes, qui requièrent une connaissance très précise des pratiques langagières du groupe en question et sont rarement consignées dans les manuels d'apprentissage, sont cruciales. Ces formes plus ou moins attendues constituent en effet des *lieux communs* (au sens propre et figuré du terme) que les interactants peuvent utiliser afin d'entretenir la relation, voire de se rapprocher et de réduire la distance sociale qui les sépare.

Il est également important de souligner qu'en deçà de la maîtrise de ces formes, les attentes concernant la présence (ou l'absence) même de ces formes varient d'une culture à l'autre (différence sociopragmatique). Tannen (1986), cité par Schneider (2008 : 100), fournit les observations suivantes :

*Many Western businessmen think it's best to 'get down to brass tasks' as soon as possible, and not 'waste time' in small talk (social talk) or 'beating about the bush'. But this doesn't work very well in business life with Greek, Japanese, or Arab counterparts for whom 'small talk' is necessary to establish the social relationship that must provide the foundation for conducting business.*

L'étude interculturelle de Clyne (1994) qui porte sur les interactions au travail dans une entreprise dans laquelle les employés appartiennent à des groupes culturels différents (Europe, Asie, Asie du Sud-Est) établit un constat similaire. Les attentes concernant le moment où il est bienvenu d'initier une séquence de *small talk* ne sont pas les mêmes en fonction des cultures et peuvent être à la source de bien des malentendus. Il en va de même pour la durée des séquences ainsi que pour le choix des thèmes qu'il est bienvenu d'aborder – Endrass et al. (2011), dans leur étude des différences entre l'Allemagne et le Japon, montrent que les Japonais évitent les sujets personnels et préfèrent des sujets en référence avec leur environnement immédiat, à la différence des Allemands pour qui des sujets personnels tels que leurs origines, leurs hobbies, leurs goûts musicaux, leurs habitudes voire leur santé sont tout à fait appropriés.

Un rapide coup d'œil aux données recueillies nous permet de constater que l'on partage dans les IC françaises et britanniques le même goût pour le temps et les variations

météorologiques. Traverso signale que c'est le thème par excellence pour gérer une situation où la difficulté consiste à montrer aux autres qu'on les apprécie sans « commettre des ingérences dans leurs territoires » (Traverso 1997 : 147). En effet, un thème centré sur l'allocutaire, dans le cas d'une situation semi-formelle telle que la situation d'IC, peut représenter une incursion dans le territoire de son interlocuteur (le choix des thèmes centrés sur A et en outre limité lorsque les participants ne partagent pas d'histoire conversationnelle). A l'inverse, une intervention dont le thème serait centré sur le locuteur peut dénoter un certain égocentrisme ou narcissisme de la part de ce dernier. Un thème aussi impersonnel que le thème du temps permet donc aux interactants de trouver une voie de sortie par rapport au script sans que cela ne porte atteinte au bon développement de la relation interpersonnelle (Traverso 1997). En outre, le thème du temps constitue du point de vue des savoirs partagés un thème égalitaire auquel tout un chacun peut contribuer à mesure égale. C'est aussi un thème qui d'un point de vue axiologique est sans risque et qui permet aux interactants d'arriver à un certain consensus et de mettre à distance toute possibilité de conflit – comme le rappelle en effet Traverso (1997) citant Wardhaugh : « 'safe topics' also require 'safe views'<sup>234</sup> ». Il ne suffit pas en effet de développer un thème commun pour qu'il y ait rapprochement entre les participants, encore faut-il qu'il y ait communauté de points de vue.

Hormis le temps, il va de soi que tous les thèmes ayant trait à l'espace dans lequel se trouvent les interactants, et qui appartiennent à la sphère déictique qui leur est commune, l'ici-et-maintenant, s'imposent également comme des thèmes « sans risques » (voir Traverso 1996 : 111-127 sur les routines d'amorce que constituent les « commentaires de site » dans son étude de visites). Laver (1975) distingue les thèmes neutres (tels que le temps et tout ce qui a trait à la situation immédiate, qui apparaissent dans les commentaires de site) des thèmes personnels, parmi lesquels il convient de distinguer ceux qui sont centrés sur le locuteur (*self-oriented*) de ceux qui sont centrés sur l'allocutaire (*other-oriented*). On peut de manière générale considérer que les thèmes « neutres » et impersonnels sont les moins risqués, et constituent donc dans de

---

<sup>234</sup> Règle que les visiteurs étrangers oublient quelquefois lorsqu'ils viennent en Grande-Bretagne, les commentaires sur la pluie et le « mauvais » temps pouvant rapidement se charger de la valeur d'une critique et donc être interprétés comme une attaque de la face positive de leurs interlocuteurs britanniques :

« [...] we treat the English weather as a member of our family: one can complain about the behaviour of one's own children or parents, but any hint of censure from an outsider is unacceptable and very bad manners ». (Fox 2004 : 33)

nombreuses circonstances, en particulier lorsque les interactants ne se connaissent pas ou se connaissent peu, les thèmes de prédilection des séquences conversationnelles de *small talk*<sup>235</sup>.

### 1.3. Les plaintes

L'idée que l'on développe dans les séquences de *small talk* des thèmes « sans risques » ne veut pas dire que les thèmes développés soient limités à des thèmes amenant les interactants à n'exprimer que des idées, opinions ou sentiments, empreints d'affect positif. On observe en effet dans les corpus que les séquences conversationnelles comportent très souvent des plaintes. Celles-ci ont pour objet le mauvais temps, le gouvernement, les autorités locales... mais n'ont jamais pour cible l'un des participants à l'interaction : le mécontentement, l'exaspération, voire la colère affichée par les interactants ont toujours pour cible une entité extérieure à l'échange (on a donc affaire à des plaintes contre une tierce partie ou un objet : *third-party complaints*, Traverso 2008). Traverso (2008) établit une distinction entre les plaintes de type deuxième personne (expression d'un sentiment négatif directement lié à A) et les plaintes de type troisième personne (liées à une personne ou un élément extérieur à A) qu'elle définit de la manière suivante :

*[...] a participant expresses negative feelings (displeasure, sadness, anger, etc.) related to what she/he presents as a "complainable matter" [...] This "complainable matter" is a third-party, that is, in most cases, a person who is not (one of) the recipient(s), but it can also be a fact, an object or a situation. Traverso (2008 :1)<sup>236</sup>*

Il va de soi que les plaintes de type deuxième personne sont très menaçantes pour la face du récipiendaire, et sont par essence conflictuelle, le récipiendaire étant directement mis en cause, contrairement aux plaintes de type troisième personne qui ne visent qu'à obtenir son aval et son ralliement. Lorsque ce dernier apporte son ralliement au locuteur, le consensus est atteint – dans le cas de la plainte de type deuxième

---

<sup>235</sup> Notons que le choix des thèmes n'est du point de vue de la gestion de la relation interpersonnelle jamais anodin, certains thèmes pouvant privilégier un interlocuteur plutôt qu'un autre (si celui-là possède une expertise ou un savoir particulier que son ou ses interlocuteurs ne partagent pas, ou pas dans la même mesure). Autrement dit, les thèmes abordés au cours d'une interaction peuvent se charger d'une valeur « taxémique » (Kerbrat-Orecchioni 1992 : 91-92).

<sup>236</sup> Voir également la définition fournie par Edwards (2005 : 7) :

« There is a set of participant roles: a *complainer*, an *object* or *complainee* (if the object is a person), and a *complaint recipient*, who will also be the object/complainee in cases of direct complaints. »

personne (“recipient complaint”), le récipiendaire est amené à défendre les actions qui ont donné lieu à la plainte, et dont il est responsable, ou au contraire à accepter de s’être trompé. Pour les plaintes de type troisième personne, le récipiendaire va soit s’associer au plaignant et reconnaître que l’objet de la plainte est justifiée, soit rejeter la plainte, la première option correspondant à la position préférée (« celui qui *se plaint* attend de ses interlocuteurs qu’ils *le plaignent* » Traverso 2008 : 2, italique original). Le récipiendaire n’est quoi qu’il en soit aucunement remis en cause<sup>237</sup>.

Comme nous l’avons vu, le *small talk* se caractérise par le choix de thèmes qui se prêtent à un traitement consensuel et attendu, permettant d’éviter tout désaccord et facilitant la « communion phatique » (pour reprendre l’expression utilisée par Malinowski) et l’on s’attendrait a priori à ce que les plaintes n’apparaissent pas dans des séquences de ce type. D’après Wierzbicka (1994), il convient d’ailleurs dans les pays anglophones, et aux Etats-Unis en particulier, d’éviter d’exprimer dans les phases de *small talk* tout point de vue ou sentiment menant à l’expression d’affect négatif. Wierzbicka, soulignant l’importance de la notion de « cheerfulness » aux Etats-Unis, montre combien il est crucial dans cette culture d’afficher au cours des séquences de *small talk* un fort optimisme et de donner une impression de joie et de bonheur, et ce quelles que soient les circonstances (la réponse à la question « how are you today ? » recevant invariablement une réponse hyperbolique du type « great », « wonderful », « fantastic » par exemple). Il faut d’après elle, se plier au principe selon lequel il est admis, et bienvenu, d’exprimer des sentiments relevant de « good feelings » mais d’éviter, et de passer sous silence, tout ce qui relève de « bad feelings ».

Si l’expression d’affect positif semble donc aux Etats-Unis de rigueur, il est important de noter qu’en théorie l’expression d’affect négatif n’empêche en rien le rapprochement des participants à l’interaction. L’échange de plaintes de type troisième personne n’implique en effet aucunement que la recherche d’accord et de consensus que nous avons évoquée précédemment soit rompue. Il va de soi que la description que nous livre Wierzbicka concernant le comportement qu’il est bienvenu d’adopter aux Etats-Unis ne

---

<sup>237</sup> Traverso (2008 : 2) apporte en outre un certain nombre de précisions, d’éclaircissements et de nuances :

« Affiliating does not necessarily imply siding with the complaint teller against the third party; since the complaint teller often evokes the complainable feature of her/his situation rather than a clear third-party’s wrongdoing or guilt. But it does imply that the complaint recipient recognizes that the complaint teller’s (negative) feelings are justified, i.e. that her/his situation is complainable. In many cases of course, this orientation is not followed up in the subsequent turns. In fact, although the activity is grounded on an assumption of affiliation, the form and degree of affiliation that participants express continuously fluctuate along the exchanges. »

s'applique pas dans toute culture, tout au moins pas dans le même degré. S'il existe des cultures dans lesquelles le « tout-positif » semble s'imposer, il semble y avoir des cultures dans lesquelles c'est au contraire le « tout-négatif » qui l'emporte (et certainement de nombreuses cultures qui occupent des places intermédiaires sur ce continuum). Dans une étude sociologique sur la culture de la plainte en Pologne, Wojciszke (2004 : 39) met en avant l'idée que la culture polonaise se caractérise par une prédilection pour la plainte, à l'inverse des Etats-Unis qui occupent une position extrême, d'autres cultures se situant entre ces deux pôles :

*Cultures of affirmation (e.g., Americans) where you must be happy, or at least look so, are located at one extreme of this dimension. In the middle are "keep smiling" cultures (e.g., British), where you need not be happy, but you should not be unhappy. Cultures of complaining (Poles and probably other East Europeans) where you must be unhappy, or at least look so, are located at the other extreme. My thesis is that a culture of complaining thrives in contemporary Poland because it serves an important function of social bonding.*

Du point de vue des manifestations linguistiques que ces valeurs ont dans les interactions quotidiennes, Wojciszke (2004 : 49) donne l'exemple des questions sur la santé :

*In America it would be strange to reply to the opener "How are you doing?" in a less positive way than "Very well." In Poland it would be strange to reply in a more positive way than "Just so, so."*

Si l'on peut facilement comprendre pourquoi il est bienvenu d'afficher une prédisposition optimiste dans une culture favorisant l'expression d'affect positif, Wojciszke souligne de façon tout à fait explicite la raison d'être de la plainte dans une culture telle que la culture polonaise :

*In the culture of complaining, the expression of dissatisfaction functions as an invitation to a deeper, more personal contact and a vehicle for maintaining relatively intimate relationships.*

Fox (2004 : 32), dans son étude des mœurs britanniques, souligne l'importance des plaintes en tant qu'activité discursive dans les interactions quotidiennes britanniques : « *Shared moaning is just as effective in promoting social bonding as shared optimism.* » – ce qui semble indiquer que la préférence pour l'expression d'affect positif mise en avant par Wierzbicka pour les Etats-Unis n'est pas applicable à la Grande-Bretagne, en tout cas pas dans la même mesure – l'idée que les Britanniques aiment à se plaindre

appartenant par ailleurs aux représentations stéréotypées qui circulent en Grande-Bretagne sur les Britanniques eux-mêmes<sup>238</sup>.

## 2. Les séquences conversationnelles dans les corpus

Nous nous pencherons 1) sur la fréquence relative de ces séquences, 2) sur leur longueur ou durée relative, 3) sur les thèmes abordés dans ces modules ainsi que 4) sur les stratégies utilisées pour introduire et négocier ces séquences.

### 2.1. Fréquence des séquences conversationnelles

Précisons avant d'aborder les résultats obtenus que les séquences les plus minimales ont ici été prises en compte, comme par exemple la séquence de l'interaction suivante constituée d'un seul échange initié par Co (échange où Cl ne fait qu'acquiescer) :

Interaction 11 Arbury

Co : that's 1.67 (.) are you having a busy day ↑

Cl : yeah it is today ((échange argent-produit)) [lovely

[lovely (.) thanks

Notons également que nous avons uniquement pris en compte les échanges pour lesquels la raison d'être est véritablement interne. On observe cependant un certain nombre d'énoncés qui s'apparentent à des énoncés conversationnels, et qui ne sont pas indispensables du point de vue de la réalisation de la transaction, tout en étant subordonnés à cette dernière :

Interaction 3 Lewes

Co 2 : probably more wearable in that grey though isn't it ↑

Cl 1 : yes I do have bright colours in my wardrobe (..) however I don't wear red (..) I very rarely wear it ((rires, intonation très marquée))

Co 2 : it's nice to have them ((rires))

Interaction 6 Villefranche

Co 2 : vous aimez les saucisses fumées ↑

---

<sup>238</sup> Cf. un article du *Daily Telegraph* daté du 10 novembre 2008 dans lequel sont présentés les résultats d'une étude sur les caractéristiques comportementales des Britanniques et qui s'intitule : *Moaning, drinking and queuing are what make us British*.

Cl 2 : j'en ai mangé encore hier (..) mais j'arrête faut que je maigrisse  
 Co 2 : oh ça y est  
 Co 1 : voilà (..) avec un petit peu de riz ↑  
 Cl 2 : pis je sais pas je prendrais bien un peu de choucroute (..) mais qu'est-ce que je  
 peux y mettre avec ma choucroute ↑

Interaction 10 Lewes

Co 2 : are you okay there just browsing ↑  
 Cl : yes thank you (..) I'm on the look out for a wedding really (.) it's not until October so  
 Co 2 : oh right  
 Cl : I'm trying to gather thoughts (..) I've got no idea  
 Co 3 : yes (..) you see the weather could go right the way through being lovely couldn't it ↑ it  
 has been for the last 2 years beautiful in October  
 Cl : yes and early September (..) but yeah (..) that sort of thing might work (..) you could wear  
 (.) always wear tights with that (..) linen isn't it ↑

Il semble qu'on a cependant affaire dans de pareils cas à des énoncés relevant de la modification externe. Il ne s'agit pas ici de « *talk for talk's sake* » mais d'une information permettant à Cl de rejeter la proposition de Co en douceur. Ces énoncés n'ont pas été comptabilisés.

### Nombre d'interactions comportant au moins une séquence conversationnelle

Boucherie Arbury	63,5%
Boutique Lewes	52%
Boucherie de Villefranche	85%
Magasin lyonnais	26%

*Signalons que le nombre de tours peut varier grandement d'une interaction à l'autre (ce que les chiffres présentés ci-dessus ne reflètent pas, les variations observées à ce niveau seront présentées dans la section suivante).*

Comme l'indiquent les résultats obtenus, plus de la majorité des interactions enregistrées dans les deux boucheries comportent une séquence conversationnelle ; c'est également le cas de la boutique Lewes (52%) ; elles sont en revanche moins fréquentes au magasin lyonnais (26%). Il semble donc que de manière générale les échanges conversationnels soient moins fréquents dans les sites déambulatoires que dans les sites canaliseurs. En outre, contrairement à ce que l'on observe pour les sites canaliseurs,

les séquences sont pour les sites déambulatoires plus nombreuses dans le site britannique que dans le site français.

Si c'est à la boucherie de Villefranche qu'elles sont les plus nombreuses (85%), notons qu'il s'agit également du site où l'on rencontre le plus d'habitues. Le fait que le degré de familiarité entre les participants soit plus élevé dans ce site que dans les autres semble expliquer que les séquences conversationnelles y soient plus nombreuses – on peut en effet faire l'hypothèse que plus la distance sociale entre les interactants est faible et plus il est probable de voir apparaître un échange conversationnel dans l'interaction (Dumas 2003). Lorsque les interactants « se connaissent », ils disposent en effet d'une base commune d'informations qui leur permet d'enrichir la palette des thèmes sans risques et de personnaliser plus facilement leurs interventions<sup>239</sup>.

Outre le degré de familiarité et le partage d'une histoire conversationnelle, il est également important du point de vue de l'émergence de ces séquences de prendre en compte la présence de « temps morts » dans l'échange verbal (Hmed 2003). Dans les boucheries, l'exécution de la requête passe quasi systématiquement par la réalisation d'un type particulier d'ANL : la découpe de la viande par Co. Or on observe que très souvent les modules conversationnels apparaissent à ce moment-là de l'interaction, la séquence conversationnelle permettant alors d'éviter que le silence ne s'installe pendant que Co réalise cet ANL qui peut parfois prendre plusieurs dizaines de secondes. Notons que Co est au moment de la découpe de la viande face à Cl, élément qui semble rendre la nécessité de rompre le silence d'autant plus forte<sup>240</sup>.

A la boutique Lewes et au magasin lyonnais, bien que les clientes doivent réaliser un certain nombre d'ANL lors de la phase d'essayage, on observe que ces ANL ne sont pas accompagnés d'échanges conversationnels puisqu'ils sont souvent accompagnés d'échanges verbaux liés à l'essayage du produit (taille, type de modèle, couleur, etc.), donc à la transaction. Notons que contrairement aux sites canalisateurs, l'ANL est réalisé par Cl et que l'acte est crucial du point de vue de la sélection du produit, il ne s'agit donc aucunement d'un « temps mort » (l'attention des deux participants est dans

---

<sup>239</sup> Il convient néanmoins de préciser à la suite de Doury et Traverso (2009 : 92-93), que la relation entre l'émergence et le développement d'échanges non transactionnels et le fait que les clients sont des habitués n'est pas aussi automatique que l'on pourrait l'anticiper. Il est en effet primordial de considérer la disponibilité de Co et de Cl (il peut arriver qu'une conversation soit déjà en cours, que l'un des participants soit pressé). Il faut à l'inverse noter que de longs échanges conversationnels peuvent apparaître même lorsque Cl est un « premier client ».

<sup>240</sup> Dans le corpus librairie-papeterie-presse de Dumas (2003), ces séquences apparaissent de façon systématique au moment où la vendeuse confectionne un paquet cadeau.

la majorité des cas entièrement centrée sur cette activité ; Co, conformément à son rôle, tente alors d'apporter le plus grand soutien à Cl, afin que ce dernier puisse sélectionner un produit qui lui convienne), ce qui explique certainement que l'émergence de séquences conversationnelles à ce moment-là de l'interaction soit très faible. Il arrive en revanche qu'une séquence conversationnelle apparaisse au cours de la séquence de paiement.

Etant donné que l'on n'obtient pas entre les deux langues de résultats tranchés (présence élevée des échanges conversationnels dans une langue, absence quasi-totale dans l'autre par exemple), il est difficile de déterminer dans quelle mesure le facteur culturel joue un rôle dans l'émergence des échanges conversationnels – on sait en outre qu'au sein d'une même culture le degré de variation peut être en fonction des sites extrêmement fort, en fonction de la nature même des sites. A titre indicatif, chez Dumas (2003), dont le corpus est constitué uniquement d'interactions françaises, les modules conversationnels apparaissent dans 64,4% des transactions au tabac-presse, dans 30,5% de celles de la librairie-papeterie-presse, dans 22,4% à la Poste, et dans seulement 4% et 2,4% respectivement dans celles du Crédit Agricole et de la mairie.

On peut néanmoins noter qu'à la boucherie Arbury l'activité de découpage n'est pas systématiquement accompagnée d'un échange verbal, ce qui n'est jamais le cas à la boucherie de Villefranche. A la boutique Lewes, où les interactions comportent un « temps mort » (lorsque la machine imprime le reçu, opération qui peut prendre plusieurs secondes), il est également fréquent qu'il n'y ait aucun échange verbal au cours de cette phase de l'interaction. Ce constat semble indiquer que le seuil de tolérance pour le silence n'est pas tout à fait identique dans les deux langues et que la nécessité de combler les temps morts y est moins fortement ressentie en Grande-Bretagne.

## 2.2. L'étendue des séquences conversationnelles

Comme nous l'avons déjà signalé, les résultats portant sur l'absence ou la présence d'une séquence conversationnelle ne nous donnent aucune indication quant à l'étendue des séquences en question. Afin d'en savoir plus, il est donc nécessaire de prendre en compte le nombre de tours moyens pour chacun des sites.

## Nombre moyen de tours conversationnels par interaction

*Il s'agit ici du pourcentage du nombre de tours conversationnels par rapport au nombre de tours consacrés à la transaction et aux échanges rituels.*

Nombre moyen de tours conversationnels par interaction	Arbury	Villefranche	Lewes	Lyon
	30%	46%	18%	5%
Interactions pour lesquelles le nombre de tours conversationnels se situe entre...	Arbury	Villefranche	Lewes	Lyon
0% < 25%	<b>52%</b>	25%	<b>78%</b>	<b>95%</b>
26% < 50%	21%	<b>33%</b>	11%	5%
51% < 75%	18%	9%	7%	0%
76% < 100%	9%	<b>33%</b>	4%	0%

Si la composante conversationnelle est en théorie subordonnée au cadre transactionnel, on observe que dans certaines interactions, elle occupe une place centrale. C'est le cas dans certaines interactions de la boucherie de Villefranche (interactions 1, 4 et 12) où elle constitue plus de 80 % du matériau verbal (notons que dans ces interactions, les clients sont des habitués). Il en est de même dans les interactions 14 et 24 de la boucherie Arbury. A la boutique Lewes, elle peut atteindre jusqu'à 72% (interaction 20). Les résultats obtenus ici reflètent ceux que nous avons établis concernant la présence de ces séquences : ces séquences sont plus fréquentes mais aussi plus étendues à la boucherie de Villefranche, plus qu'elles ne le sont à Arbury, où elles sont plus nombreuses et plus étendues qu'elles ne le sont à Lewes, où elles sont plus nombreuses et étendues qu'elles ne le sont au magasin lyonnais. Ce constat nous amène à formuler l'hypothèse que les séquences conversationnelles sont plus nombreuses et d'une étendue plus élevée dans les sites canalisateurs que dans les sites déambulatoires. Les résultats obtenus ne nous permettent en rien d'établir une corrélation entre le facteur culturel et l'étendue des séquences : si leur étendue est plus grande dans un site français, c'est également dans un site français (le magasin lyonnais) qu'elle est la plus faible.

## 2.3. L'émergence et la place des séquences conversationnelles

Au-delà des questions portant sur la fréquence et l'étendue de ces séquences se pose la question de leur émergence :

*Tout se passe comme si, sans faire véritablement partie du script, ces séquences existaient en quelque sorte à l'état latent, et étaient activables pour peu que soient réunies les conditions favorables à leur émergence, à savoir une certaine disponibilité temporelle, ainsi qu'un certain climat de familiarité. (Kerbrat-Orecchioni 2005 : 281)*

Ces séquences ne faisant pas partie du script, il est intéressant de considérer comment et à quel moment de l'interaction elles vont être « activées ». Nous aborderons ici la place de ces séquences et les différents types d'énoncés permettant de les initier.

De manière générale, les séquences conversationnelles tendent à apparaître dans nos corpus pendant la transaction, ou une fois celle-ci terminée. A Arbury : 12,5% des séquences conversationnelles apparaissent avant la transaction (contre 40% pour la boucherie de Villefranche) ; à la boutique Lewes, 15% apparaissent avant la transaction, tandis qu'au magasin lyonnais, ce cas de figure ne se présente tout simplement pas. Nous présenterons dans un premier temps les différents types d'énoncés venant initier la séquence avant que la transaction n'ait démarré. Dans un deuxième temps, nous tenterons de voir quelles conclusions tirer des constats établis (différences observées et similarités) tout en cherchant à déterminer si les différences observées relèvent de la différence culturelle ou au contraire de la différence de site – notons d'ores et déjà que nos résultats vont dans le sens de ceux établis par Dumas (2003) pour l'ensemble de ses corpus français : Dumas montre que si ces séquences peuvent apparaître à divers moments de l'interaction (avant, pendant ou après la transaction), elles tendent néanmoins à apparaître une fois que la transaction a été menée à son terme (particulièrement lorsque la requête a été formulée). La transaction représentant l'activité qui justifie l'interaction, il paraît peu surprenant que les séquences conversationnelles apparaissent majoritairement après que celle-ci a eu lieu ou a été amorcée.

2.3.1. Les séquences conversationnelles qui apparaissent avant le début de la transaction :

Notons tout d'abord que la présence d'une séquence conversationnelle avant la transaction n'exclut pas qu'une autre séquence conversationnelle apparaisse pendant ou après la transaction. De manière générale, et ce aussi bien en anglais qu'en français, les échanges qui apparaissent avant la transaction mettent en scène des clients habitués (ou tout au moins des clients dont la visite ne constitue pas une première visite).

1 Enoncés qui apparaissent dans le prolongement d'une question sur la santé ou l'état

Comme nous l'avons mentionné précédemment dans ce chapitre, on associe souvent le *small talk* aux séquences liminaires de l'interaction, le *small talk* se situe alors dans le prolongement de la salutation :

Interaction 24 Arbury

Co 2 : afternoon

Co 1 : good afternoon madam (..) how are you ↑

Cl : too hot

Co 1 : mmm have you just had your hair done ↑

Cl : yeah

Co 1 : a:hh

Cl : I look like a shaggy dog

Co 1 : I wouldn't say that at all

Cl : I've got no sense my mother in law is here so I thought I'd try

Co 2 : very nice

On voit qu'à la question sur la santé de Co, Cl apporte une réponse qui diffère quelque peu du type de réponse le plus routinier et attendu dans ce contexte (« fine thank you »), la question est alors traitée par l'allocutaire comme une vraie question, Co enchaîne ensuite avec une nouvelle question dont le thème est centré sur Cl (« have you just had your hair done »). Question plus spécifique qui donne lieu au petit développement que l'on observe dans les six tours suivants.

Dans l'interaction suivante du corpus français (corpus Villefranche), on observe un cas de figure similaire. On retrouve en effet, après l'échange initié par la question sur la santé de Co (à laquelle, contrairement à ce que l'on observait dans l'interaction précédente, Cl apporte une réponse routinière), une question de Co dont le thème est centré sur la cliente (« contente de votre séjour en Alsace ») :

Interaction 10 Villefranche

Co 1 : comment ça va ↑

Cl 1 : ça va merci  
 Co 1 : contente de votre séjour en Alsace ↑  
 Cl 1 : oui (..) ben Claude lui il est reparti cette semaine (..) il a été bêcher (..) il est rentré hier  
 Co 1 : bêcher ↑ oui  
 Cl 1 : ben moi j'ai des invités demain et je sais pas (..) je sais pas si je fais de l'agneau si je fais du veau  
 Co 1 : combien ↑

Notons que Cl n'a pas manifesté dans sa réponse verbale à la question sur la santé sa volonté de vouloir se lancer dans un échange de ce type. C'est la question de Co « contente de votre séjour en Alsace » qui initie l'échange conversationnel. Cette question active l'histoire conversationnelle qui unit les interactantes : Co sait que Cl a effectué un séjour en Alsace et en questionnant cette dernière sur son « séjour », elle signale qu'elle la reconnaît et qu'elle se soucie de son bien-être (Co n'aurait pas été en mesure de poser cette question sans connaître Cl).

On retrouve le même schéma organisationnel dans l'interaction suivante – Co pose une question à Cl (laquelle initie l'échange conversationnel) après qu'un échange question-réponse (de type salutation complémentaire) a eu lieu :

Interaction 22 Lewes  
 Co 1 : hello how are you  
 Cl : oh not too bad  
 Co 1 : have you been to the opening of the new shop ↑  
 Cl : no I think they are a bit funny that lot (.) [I'm not posh enough for them ((...)) no some  
 [mmm  
 do actually some are quite good but ((3 s)) oh look at those bags (.) aren't they  
 gorgeous ↑  
 Co 1 : I know (.) none of them are leather but

Dans l'exemple suivant pris dans le corpus Arbury, la séquence conversationnelle se développe à partir de l'assertion de Co 2 en T3 qui porte sur l'état de Cl (« I thought you'd had a nervous breakdown or something »), assertion qui a valeur de question – on a affaire à un énoncé qui apparaît après l'échange de salutations et visant à obtenir le même type de réponse qu'une question de type « how are you » :

Interaction 27 Arbury  
 Co 1 : hi good afternoon  
 Cl : hiya  
 Co 2 : we haven't seen you for a while (.) I thought you'd had a nervous breakdown or something  
 Cl : ((rires)) no I'm all right thank you  
 ((Rires de Co 1))  
 Cl : I nearly had one this morning though  
 Co 2 : oh dea::r  
 Cl : I had to pay five pounds for the car park  
 Co 1 : where was this ↑ that's almost how much you pay to go to Addenbrookes

Cl : it is

Co 1 : for a short while I used to work as a sales rep and we used to park in the Lion Yard and it used to cost more in the Lion Yard than anywhere else in Central London.

Cl : seriously

Co 2 : what ↑ really it's shocking

Cl : um could I have two pounds of sausages please ↑

On notera que cet énoncé est précédé d'une assertion qui fait explicitement référence à la dernière rencontre (« we haven't seen you for a while ») et constitue pour cette raison une forte marque de reconnaissance de Co à Cl ; le fait que Cl n'est pas un inconnu est alors rendu tout à fait clair et explicite. On notera en outre que le degré de familiarité est élevé, le thème de la crise de nerfs (qui donne à l'énoncé un tour humoristique) serait très risqué et saugrenu si les interactants ne se connaissaient pas bien. C'est par ailleurs à partir de ce thème que la séquence conversationnelle se développe, Cl enchaînant sur le prix du parking.

## 2 Autres types d'énoncés

Lorsqu'un « événement » exceptionnel s'est produit, L peut saisir l'aubaine que constitue l'événement en question pour personnaliser l'échange. Dans l'interaction suivante, la séquence conversationnelle est initiée par Co et porte sur le thème du chapeau de la cliente que cette dernière vient de retrouver :

Interaction 13 Lewes

Co 2 : hello you found your hat

Cl : oh yes

Co 2 : how did it happen ↑

Cl : YES oh yes I did (.) it was in lost property at the station so I got it back

Co 2 : a:h goo:d (.) oh I'm so plea:sed for you

Cl : thank you (.) I was pleased too (..) I like my hat (..) um I thought I'd come and see you and ask you something (..) I'm seeing Roger at half past

En introduisant dans l'assertion (à valeur de question), qui apparaît dans le premier tour (juste après la salutation), une référence au chapeau perdu et retrouvé de la cliente, Co active le lien relationnel qui les unit. Cet énoncé signale d'une part que Co reconnaît Cl et qu'elle se soucie de l'état de cette dernière, prête à partager ses petits tracas et ses petits bonheurs.

On retrouve également dans le corpus Villefranche un autre type d'énoncés ; il s'agit de routines d'amorce très stéréotypées :

Interaction 3 Villefranche

Cl 1 : bonjour euh

Co 2 : bonjour (..) et alors ↑  
 Cl ((à Co 1 qui est dans la petite pièce à côté)) : bonjour toi (..) qu'est-ce que tu fais là-bas dans tes saucisses ↑  
 Co 1 : je suis en train de faire des andouillettes  
 Cl 1 : t'es en train de faire tes douillettes ↑  
 Co 1 : [inaudible]  
 Cl 1 : euh donne-moi donne-moi un steak s'il te plaît ((tousse))

Interaction 11 Villefranche

Co 2 : bonjour  
 Cl : bonjour ((attend trois minutes parce que les commerçants sont tous deux occupés))  
 Co 2 : qu'est-ce qui dit Christian ↑  
 Cl : oh rien  
 Co 2 : ben si tu dis rien c'est pas grand chose hein  
 Cl : je vais prendre de la viande hachée  
 Co 2 : trois kilos ↑  
 Cl : trois cents grammes ((rire))  
 Co 2 : alors trois cents grammes  
 Co 1 : vous avez pas eu le petit cette semaine ↑  
 Cl : ah on n'a pas eu mon petit-neveu cette semaine

La question constitue une sorte de « prompt » et laisse à l'allocutaire le choix du thème, il peut par ailleurs facilement esquiver la question (comme on le voit dans les deux exemples ci-dessus). Ce type d'amorce ne peut évidemment apparaître que lorsque le degré de familiarité est élevé et que les interactants se connaissent bien.

Nous aborderons plus amplement la question de la répartition des tâches en fonction du rôle des participants du point de vue de l'initiation de la séquence dans la section suivante. Notons cependant d'ores et déjà que tous les énoncés que nous avons traités ici se situent dans le sens Co-Cl, mais il peut arriver que l'on rencontre un énoncé tel que le compliment suivant dans le sens Cl-Co :

Interaction 8 Villefranche

Cl 1 : bonjour mesdames  
 Co 1 : bonjour  
 Cl 1 : elles sont extra  
 Cl 2 : bonjour  
 Cl 1 : ça sent bon chez Perrine hein mon mari me dit elle cuisine bien Perrine ah il m'a dit vos tripes  
 Co 1 : oui c'est gentil  
 Cl 1 : oui tu lui diras bien à Perrine  
 Co 1 : oui c'est un gentil client (..) oui parce qu'il y en a pas beaucoup qui me disent que c'est bon  
 Cl 1 : si ben c'est vrai autant le dire quand c'est vrai  
 Co 1 : =même quand je fais à manger pour (..) à mes hommes ils me disent pas (..) faut que je leur demande (rires) je leur dis alors  
 Co 2 : oui oui on dit que c'est bon (..) si on fait pas de reproches c'est que c'est bon  
 Cl 1 : remarquez si ils sont pas contents ils vont manger chez le voisin hein  
 Co 1 : finalement (..) mais je leur fais toujours à manger  
 Cl 2 : dis je peux prendre un rosbif puis le garder jusqu'à lundi

Le compliment adressé par Cl (à Co) qui apparaît juste après la séquence de salutations initie la séquence conversationnelle ; dans un premier temps la commerçante ratifie le compliment (l'assertion « c'est gentil » constitue une acceptation de ce compliment) puis la cliente revient à la charge, la commerçante dirige alors l'échange vers un thème plus général (« il y en a pas beaucoup qui me disent que c'est bon ») auquel la cliente répond en écho par un lieu commun (« si ben c'est vrai autant le dire quand c'est vrai »).

## Conclusion

En anglais comme en français, c'est à partir (ou dans le prolongement) de la question sur la santé que se développe le plus grand nombre des séquences conversationnelles qui apparaissent avant la transaction. Si la question sur la santé ne débouche par systématiquement sur un échange conversationnel, A apportant à la question rituelle une réponse tout aussi rituelle, elle constitue cependant une « perche tendue » et permet aux interactants de faire évoluer l'échange rituel en échange conversationnel – « perche » qui lorsqu'elle n'est pas saisie par le récipiendaire ne signifie pas pour autant qu'aucun échange conversationnel n'apparaisse à ce moment-là de l'interaction, le questionneur ayant obtenu une réponse rituelle revenant alors à la charge dans le tour suivant par le biais d'une nouvelle question (« contente de votre séjour en Alsace » par exemple). Il arrive également qu'à la question sur la santé le récipiendaire fournisse une réponse non rituelle qui va donner lieu à un échange conversationnel<sup>241</sup>.

Le fait que ces séquences conversationnelles apparaissent principalement lorsqu'on a affaire à des clients habitués nous fournit une indication importante quant au rôle que jouent ces séquences du point de vue de la gestion de la relation interpersonnelle lorsqu'elles apparaissent avant même que la transaction n'ait démarré. La séquence conversationnelle lorsqu'elle est située avant la transaction constitue tout d'abord une marque de reconnaissance particulière, et met en avant l'histoire conversationnelle.

Lorsque les interactants ne se connaissent pas, il est plus risqué d'initier une séquence conversationnelle avant la requête, l'interaction tend alors à se limiter à l'échange rituel de salutations suivi par un échange transactionnel (parfois précédé d'un échange à partir

---

<sup>241</sup> Notons que dans certains sites commerciaux britanniques où la question sur la santé est posée systématiquement, elle donne inmanquablement lieu à une réponse routinière et l'échange ne débouche jamais sur un échange conversationnel. Cette pratique, vraisemblablement importée des États-Unis, reste marginale et semble recevoir la désapprobation de la plupart des Britanniques qui y voient une tentative déloyale de les amadouer, la question n'étant pas posée sincèrement et constituant une marque de pseudo attention (il s'agit en effet d'une stratégie commerciale visant à créer un climat faussement amical).

d'une salutation complémentaire), les interactants préférant s'installer aussi rapidement que possible dans l'échange transactionnel et endosser leurs rôles respectifs. Lorsqu'ils se connaissent, il semble en fait primordial pour les interactants, en particulier dans le sens Co-Cl, de signaler que la relation est d'un type particulier (dans le sens où elle ne met pas en scène des inconnus), et de rendre explicite le fait qu'ils reconnaissent leur interlocuteur : L oriente alors l'échange verbal vers un thème qui a trait spécifiquement à ce dernier, signalant par là même l'intérêt qu'il lui porte. Le fait que ce soit Co qui initie principalement les échanges conversationnels s'inscrit dans la logique des choses (comme nous l'avons vu, il peut arriver néanmoins que Cl formule un compliment donnant lieu à une séquence conversationnelle). Il s'agit en effet pour Co de mettre Cl à l'honneur et de promulguer à ce dernier une marque d'attention et d'intérêt. Il va de soi que sa motivation n'est pas purement altruiste : afficher la reconnaissance du client est aussi un moyen de fidéliser sa clientèle, le lien social/affectif qui est mis en place visant alors à amener Cl à préférer Co à ses concurrents.

Quelle que soit la réelle motivation de Co, il est révélateur que la nécessité de ne pas s'en tenir au seul échange transactionnel soit ressentie afin d'assurer la pérennité de la relation et éviter que le lien établi ne soit rompu (ce qui mettrait un terme à l'histoire conversationnelle, mais également à l'histoire transactionnelle). La présence de ces séquences en début d'interaction nous montre que les échanges rituels que constituent les échanges de salutations (salutations à proprement parler, mais également les salutations complémentaires ne donnant pas lieu à un véritable échange conversationnel) ne suffisent pas toujours à répondre à ce besoin.

### 2.3.2. Séquences conversationnelles apparaissant pendant la transaction

Nous allons observer à quel moment de l'interaction ces séquences apparaissent dans chacun des quatre sites.

#### 1 A la boucherie Arbury

La séquence peut être initiée dans le tour qui suit la requête de produit (à un moment qui constitue un temps mort de l'interaction) :

#### Interaction 1 Arbury

Cl 1: could I have some of your ham ↑ please

Co : certainly I 've just done some (.) it's nice and cool isn't it ↑ looking very colourful today

Cl 1: yeah ((rires)) I am off work today I have got a week off

Co : oh lovely

Cl 1: I really wanted to go away on holiday but it didn't happen (..) it's very sunny (..) probably makes you want to be outside

Co : I don't mind this weather I can handle this sort of heat

Cl 1: I think it's lovely I really love it

Il arrive également que le premier module conversationnel ne soit initié qu'après l'annonce de paiement (lors de l'échange d'argent) :

#### Interaction 23 Arbury

Co 1 : that's 10.26

Co 2 : lovely sunshine

Cl : yeah nice end of the week

Co1: they say it's gonna be cold tonight though (..) apparently there was a ground frost up north last night

Cl : was there mmm gosh

Co 2 : it doesn't surprise me (.) I don't mind at night time as long as it's nice during the day

Cl : no

Co 1 : and there 10.24 change

## 2 A la boucherie de Villefranche

A la boucherie de Villefranche, les séquences conversationnelles que l'on observe pendant la transaction sont toutes initiées dans le tour qui suit la requête de produit de Cl :

#### Interaction 4 Villefranche

Cl 3 : je voudrais deux bifs (..) pas trop gros m'a-t-on dit (..)

Co 2 : ah (..) m'a-t-on dit (..) ah oui (..) il fait frais

Cl 3: il fait frais oui (..) oh on va pas toujours se plaindre hein

Co 2 : oh non non non

Cl 3 : entre ceux qui veulent de l'eau et moi qui n'aime pas l'eau euh (..) de toutes façons on paie des IMPOTS complémentaires alors (..) qu'est-ce que les gens peuvent se plaindre maintenant ↑ Tout le temps (..) pfff (..) c'est affreux hein

Co 1 : oui pis c'est (..) pis c'est pas (..) on sait pas vraiment comment ça va se passer hein

Ou après un échange dans lequel apparaît une demande subordonnée :

#### Interaction 12 Villefranche

Cl : je vais peut-être vous prendre une langue de veau

Co 2 : oui laquelle ↑

Cl : la petite là (..) combien il faut faire cuire de temps ↑

Co 2 : oh une heure ((lui montre le journal))

Cl : une heure (..) d'accord (..) ah oui j'ai bien aimé ça (..) ah oui oui ça d'accord alors là CHAPEAU ah oui non mais je suis pas étonnée hein

Co 1 : les clients ils devaient croire qu'on était jaloux parce qu'on voit beaucoup de choses dans nos métiers (..) les transactions de camions quand ça arrive à Corbas de l'est pis ça repart dans le camion de Despinasse pour être ABATTU bien sûr à St Etienne (..) mais c'est quand même des bêtes qui viennent de l'est

Co 2 : ou d'Angleterre

Co 1 : ou d'Angleterre

Cl : c'est DEGUEULASSE je suis pas étonnée

Dans l'interaction ci-dessus la séquence est initiée par un acte non verbal de Co (qui montre le journal du jour à Cl).

### 3 A la boutique Lewes

A la boutique Lewes, les séquences conversationnelles apparaissent avant ou après l'essayage :

Interaction 10 Lewes

Cl : yes thank you (..) I'm on the look out for a wedding really (.) it's not until October so

Co 2 : oh right

Cl : I'm trying to gather thoughts (..) I've got no idea

Co 3 : yes (..) you see the weather could go right the way through being lovely couldn't it ↑ it has been for the last 2 years beautiful in October

Cl : yes and early September (..) but yeah (..) that sort of thing might work (..) you could wear (.) always wear tights with that (..) linen isn't it ↑

Co 2 : it's a mix (.) linen and viscose

Interaction 10 Lewes

Co 3 : I sold it to a girl on Saturday who was 5 months pregnant

Cl : oh [perfect

Co 2 : [ perfect

Co 3 : she looked absolutely stunning in it

Cl : I bet she did yes but I'm not 5 months pregnant in it

Co 2 : yes (..) she did look amazing and she said it would grow with her as well

Cl : yes

Co 3 : she was going to a wedding

Cl : oh absolutely perfect for it

Co 3 : it's just brilliant because the bust (.) you have more bust than usual and then she had that little bump (..) at that stage you just (..) in the future maybe

On peut noter qu'elles sont d'un point de vue thématique systématiquement liées à la transaction.

Des échanges ou séquences conversationnelles sont également fréquents lors de la séquence de paiement. Dans certains cas, ils sont thématiquement liés à la transaction :

Interaction 11 Lewes

((Co 2 emballe les chaussures et tend le paquet à Cl))

Cl : thank you ((elle regarde le registre des cartes de fidélité ouvert sur le comptoir et dans lequel figurent ses initiales)) I'm NW now not WW

Co 2 : is that you maiden name ↑ how long have you been married ↑

Cl 1 : yeah years (.) 15 years this year (..) just shows you doesn't it ↑

Co 3 : I think it's how you first learn to sign your name isn't it ↑ it's just so ingrained

Cl 1 : yeah

Mais pas exclusivement :

Interaction 21 Lewes

Cl 1 : thank you

((Bruit de la machine qui imprime le reçu))  
Co 2 : it's a nice day isn't it  
Cl 2 : yeah as long as it lasts

#### 4 Au magasin lyonnais

Au magasin lyonnais, on observe également qu'un échange conversationnel peut apparaître après l'essayage c'est le cas dans l'exemple suivant où un commentaire thématiquement lié à la transaction donne lieu à un échange de *small talk* :

Interaction 16  
Cl 1 : c'est français hein c'est de la meilleure qualité quand même  
Co 2 : ben non  
Cl 1 : remarque l'italien aussi les chaussures italiennes aussi sont bien  
Co 2 : au moins on fait travailler les Français  
Cl 1 : oui tant qu'à faire  
Co 2 : ben oui c'est pour les jeunes (...) voilà madame ((elles se dirigent ensemble à la caisse))

On observe ce cas de figure au cours de la séquence de paiement également ; dans l'interaction suivante, la question de Co, motivée par sa volonté de vérifier d'où vient Cl, dévie vers le thème des charmes de la région en question :

Interaction 13  
Cl : et ben pour les chaussures c'est pareil  
Co 1 : hm ((Cl compose le code)) c'est dans l'est la banque ↑  
Cl : ben je viens d'Haute-Savoie moi exactement mais je veux dire par là je garde ma carte de l'année dernière  
Co 1 : ah vous êtes de Haute-Savoie  
Cl : hm d'Annecy  
Co 1 : d'Annecy oh c'est joli hein  
Cl : ouais bof vous savez partout c'est la partout c'est la même merde  
Co 1 : ((rires)) c'est comme joli comme paysage  
Cl : ouais mais j'aime bien la Savoie j'aime bien Chambéry aussi j'aime bien les deux  
Co 1 : ((elle lui rend la carte et lui remet son ticket de caisse)) merci  
Cl : mais j'aime bien les deux ça va (...) mais en principe la Savoie et la Haute Savoie c'est joli  
Co 1 : hm  
Cl : vous y allez des fois aussi ↑  
Co 1 : hm je vais plus vers  
Cl : Annecy le vieux  
Co 1 : non les [inaudible]  
Cl : [inaudible]  
Co 1 : je vais plus sur le lac Léman

#### Conclusion

Dans les quatre corpus, la majorité des séquences apparaissent pendant l'interaction. Elles sont dans les sites déambulatoires presque systématiquement liées à un thème en relation avec la transaction. Si ces séquences peuvent apparaître à des moments variables de la transaction (après la formulation de la requête, au moment de la découpe, avant ou après l'annonce du prix, avant ou après l'échange de produit, avant ou après

l'échange d'argent), le fait qu'elles apparaissent quasi systématiquement pendant la transaction est lié au fait que l'on a affaire à des interactions dont la finalité est externe. Une fois que la transaction est engagée et que les interactants se sont installés dans leurs rôles respectifs, la séquence peut plus facilement voir le jour. On observe en outre dans certaines interactions une certaine réticence de la part de l'un des participants à s'engager dans un échange conversationnel avant que la transaction n'ait démarré. C'est le cas dans l'interaction suivante de la boucherie de Villefranche, dans laquelle les participants partagent une histoire conversationnelle. On observe qu'en dépit des tentatives répétées des commerçants, la cliente rechigne à se lancer dans un échange conversationnel après l'échange de salutations. Une fois la requête formulée, elle n'a cependant aucune réticence à le faire – cette interaction est en outre une des interactions dans lesquelles la composante conversationnelle est très élevée puisque 88% des tours y sont assignables :

Interaction 1 Villefranche

Co 1 : bonjour madame

Cl : messieurs-dames

Co 2 : qu'est ce qui arrive ↑ vous avez froid ↑

Cl : j'ai pas chaud (.) oui

Co 1 : ça s'est refroidi hein ↑ vous avez déjà fini de faire votre marché ↑ oui ↑

Co 2 : il gèle hein ↑

Co 1 : vous êtes venue de bonne heure

Co 2 : il gèle il gèle hein

Cl : les deux

Co 2 : le client là de Béligny (..) il a été obligé de gratter son pare-brise

Co 1 : en avril ne te découvre pas d'un fil hein ↑

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

Co 1 : mais ils annoncent toujours pas de pluie hein ↑

Cl : non non (..) mais vous allez voir on va le payer (..) ils vont ben trouver quelque chose pour nous le faire payer hein encore

Co 2 : pour payer ça c'est pas un problème

Cl : ça moi je le vois ARRIVER hein

Co 2 : c'est PAS le problème

Co 1 : ils ont dit qu'ils allaient aider les agriculteurs en difficulté donc il va bien falloir que quelqu'un paie pour hein

Cl : euh un steak haché

Co 1 : un steak haché ça se passe bien les vacances pour les enfants ↑

Cl : ben ils sont au ski euh avec UCPA en colonie

Si les commerçants sont très actifs dans cette séquence (sur les 10 tours présents dans cette séquence, 7 leur reviennent), on constate que la contribution verbale de Cl est tout à fait minime (Cl n'initie aucune relance et se contente d'acquiescer), ce n'est qu'une fois sa requête formulée que Cl va initier un échange conversationnel et réellement prendre part à l'échange :

Co 1 : en avril ne te découvre pas d'un fil hein ↑  
 Cl : oui (..) alors euh je vais prendre euh une poire (..) une poire s'il vous plaît (..) en voilà un morceau je sais pas si t'en as une entière (..) sinon je vais prendre euh trois biftecks (..) ouais le temps est tellement beau que ça paraît  
 Co 1 : mais ils annoncent toujours pas de pluie hein ↑  
 Cl : non non (..) mais vous allez voir on va le payer (..) ils vont ben trouver quelque chose pour nous le faire payer hein encore  
 Co 2 : pour payer ça c'est pas un problème  
 Cl : ça moi je le vois ARRIVER hein  
 Co 2 : c'est PAS le problème  
 Co 1 : ils ont dit qu'ils allaient aider les agriculteurs en difficulté donc il va bien falloir que quelqu'un paie pour hein  
 Cl : euh un steak haché  
 Co 1 : un steak haché ça se passe bien les vacances pour les enfants ↑  
 Cl : ben ils sont au ski euh avec UCPA en colonie

Signalons pour finir qu'il est rare qu'un échange conversationnel soit initié une fois la transaction terminée, de surcroît lorsqu'il n'y a pas eu d'échange conversationnel avant ou pendant la transaction.

## 2.4. L'initiation de la séquence : qui l'initie et comment ?

Nous aborderons tout d'abord la question de la fréquence (qui de Co ou Cl initie la séquence conversationnelle et dans quelle proportion) ainsi que celle des types d'énoncés rencontrés. Pour ce faire, nous inspirant de l'approche de Traverso (1996 : 111-116) sur les commentaires de site, nous reprendrons la typologie de Labov et Fanshell (1977) qui nous permettra de classer les différents énoncés rencontrés du point de vue des thèmes qu'ils introduisent en fonction des savoirs partagés : les « événements » connus du seul locuteur (*A-event* selon la terminologie de Labov et Fanshell 1977), ceux connus de l'interlocuteur (*B-event*), et ceux dont la connaissance est partagée par les deux interactants (*AB-event*)<sup>242</sup>.

### 2.4.1. Fréquence des séquences initiées par Co

Notons tout d'abord que dans la majorité des cas, et cela est valable pour les quatre sites, les séquences sont initiées par Co (Arbury : 68%, Villefranche : 70%, Lewes : 66%, Lyon : 63%). Ces résultats semblent très nettement indiquer que le rôle est un facteur primordial du point de vue de l'initiation de la séquence. Comme nous l'avons

<sup>242</sup> Classification qui se rapproche en tout point de celle de Laver (1975) qui distingue : 1) les thèmes neutres, 2) les thèmes centrés sur le locuteur (*self-oriented*), 3) ceux qui sont centrés sur l'allocataire (*other-oriented*).

noté précédemment, on peut voir dans la volonté de Co d'amener son interlocuteur à s'engager dans un échange conversationnel, une marque d'attention et d'intérêt à l'égard du client. Il convient cependant de ne pas ériger cette tendance en règle : Dumas (2003) montre que dans certains sites, à la librairie-papeterie-presse par exemple, c'est Cl qui prend le plus souvent l'initiative de lancer un échange conversationnel.

Nous aborderons maintenant les types d'énoncés rencontrés dans les interventions initiatives pour chaque site, dans le sens Co-Cl dans un premier temps, puis dans le sens Cl-Co. Nous commencerons avec les sites canalisateurs avant d'aborder les sites déambulatoires.

#### 2.4.2. Les types d'énoncés rencontrés

La boucherie Arbury :

##### 1 Les échanges initiés par Co

Lorsque ces échanges sont initiés par Co, les interventions initiatives prennent le plus souvent la forme d'une assertion ou d'une question sur le temps (on a alors affaire à un *AB-event*).

C'est le cas dans 48% des énoncés qui initient l'échange :

Interaction 4 Arbury

Co 1 : well they go from nearly 14 pounds down to just over 8 pounds there's one there for 9.52 that's most probably the middle one

Cl : that sounds about right

Co 1 : super

Co 2: lovely out there isn't it ↑

Cl : it's gorgeous absolutely gorgeous (.) could you cut it in 10 or 12 pieces

Co 1 : I can do it in either really

Interaction 7 Arbury

Cl : I'll have a pound of Newmarket please

Co 1 : it's warm enough out there

Cl : oh I just got in the shower

Co 2 : it's gonna be even hotter tomorrow

Cl : the thing is we are not used to it

Dans les interactions ci-dessus, le thème du temps apparaît dans des assertions qui ont une valeur de demande de confirmation, on a affaire à une demande qui reste assez évasive et, du point de vue du récipiendaire, assez peu contraignante. On peut également

rencontrer le thème du temps dans des énoncés visant à obtenir une information plus directement centrée sur A :

Interaction 1 Arbury

Co : that's 4.90 please (.) I suppose you're enjoying the sunshine while you can over there

Cl 1: [inaudible]

Co : off work I mean

Cl 1: do you mean over there ↑

Co : yeah yeah at Malcolm's I mean

Cl 1: he's off this week I think

On observe également un certain nombre de questions centrées sur Cl (37%), il s'agit alors de questions portant sur des *B-events* :

Interaction 4 Arbury

Co 1 : that's 9.52 please thank you ((il tape le prix)) are you busy ↑

Cl : fairly

Interaction 6 Arbury

Co 1 : yeah (.) that's gonna be (..) 3 point 6 (..) it's gonna be about there yeah ↑ (( 9s)) so are you busy at the moment ↑

Cl : mmm (..) I'm tired it's too hot

Co 1 : yeah ((Co découpe la viande)) that's a bit over so it's fifteen pounds worth (..) there (.) is that okay ↑

Interaction 11 Arbury

Co : that's 1.67 (.) are you having a busy day ↑

Cl : yeah it is today ((échange argent-produit)) [lovely  
[lovely (.) thanks

Si l'on a avec les énoncés ci-dessus affaire à une question routinière (« are you busy ») tout à fait attendue dans ce type de contexte, il arrive également que l'on rencontre des questions moins routinières :

Interaction 4 Arbury

Co 1 : do you get seasonal sort of fluctuations in your work or::

Cl : mmm we do get quite a bit I'm lucky though I've got half a day off

Co 1: do you get certain times of year when people ↑

Cl : it gets busy in August especially in holiday times but that's to be expected really

Co 1 : o:kay no I didn't know if in the winter months people tend to

Cl : no no it's always busy enough (..) it's so hot (.) they say the heat is gonna get worse

Co 1 : yep

Interaction 13 Arbury

Co 1 : that's 6.30 please (..) oh how did the ↑ was it Fiona's husband's party the other week ↑

Cl 1 : yeah yeah it went all right it was a surprise it was

Co 1 : ah right

Il peut également arriver que Co pose une question en relation avec l'apparence de Cl :

Interaction 24

Co 2 : afternoon

Co 1 : good afternoon madam (..) how are you ↑

Cl : too hot

Co 1 : mmm have you just had your hair done ↑  
Cl : yeah  
Co 1 : a:hh  
Cl : I look like a shaggy dog  
Co 1 : I wouldn't say that at all  
Cl : I 've got no sense my mother in law is here so I thought I'd try  
Co 2 : very nice

On peut de la même manière avoir affaire à une assertion qui a valeur de question. Dans l'interaction suivante, Co se livre à un commentaire sur la tenue de Cl :

Interaction 1 Arbury  
Cl 1: could I have some of your ham ↑ please  
Co : certainly I 've just done some (.) it's nice and cool isn't it ↑ looking very colourful today  
Cl 1: yeah ((rires)) I am off work today I have got a week off  
Co : oh lovely  
Cl 1: I really wanted to go away on holiday but it didn't happen (..) it's very sunny (.) probably makes you want to be outside  
Co : I don't mind this weather I can handle this sort of heat  
Cl 1: I think it's lovely I really love it

Si le commentaire s'apparente à un compliment, il a aussi valeur de demande d'explication (seule la cliente est en mesure d'expliquer la raison pour laquelle elle est vêtue de la sorte ce jour-là).

Le commentaire peut porter sur un autre élément relevant de la face de l'allocutaire ; il s'agit dans l'interaction ci-dessous de l'enfant de Cl (que l'on peut considérer comme une extension de la face de Cl) :

Interaction 12 Arbury  
Co 1 : oh someone is very lively today ((à une autre cliente, Cl 2, accompagnée d' un enfant))  
Cl 2: he has a poorly tummy actually (.) he is still quite lively  
Co 2 ((qui sert Cl 2)) : my daughter has had a poorly tummy yesterday she  
Cl 2: has she ↑ ah

L'échange peut également être initié, bien que plus rarement (14%), par une assertion portant sur un événement connu seulement de L (*A-event*) :

Interaction 17 Arbury  
Co 1 : that's 2.09 please (..) well I'm heading down to Som Somerset at the end of the month  
Cl : =are ya ↑  
Co 1 : yeah me brother lives on um Wedmore Hill  
Cl : =oh yeah (..) I don't know if I've got enough there or not

Interaction 19 Arbury  
Co 1 : strangely enough I should be seeing a friend today who um gave up her job well she was over in America at I think it was UCLA living on Santa Monica Boulevard she's given that up early to come back and um finish her um project in Nottingham because she well she'd had enough of America  
Cl 1 : it's nice to see it can be the other way around

Co 1 : yeah  
Cl 1 : ((rires)) I don't think I could cope living there  
Co 1 : that's the best thing about travelling you can always come back  
Cl 1 : absolutely

## 2 Les échanges initiés par Cl (à la boucherie Arbury) :

Dans le sens Cl-Co, on peut également rencontrer des énoncés sur le thème du temps (assertions ou questions) :

### Interaction 21 Arbury

Cl : it looks as though it's going to be a nice weekend  
Co 2 : yeah (.) well we're hoping it's gonna be the last barbecue-weekend of the year so  
Cl : we're going to Ely [on Sunday a friend of ours owns a [barge  
Co 1 : [oh lovely Co 1[oh smashing  
Co 2 : [ Ely my brother in law lives in Ely  
Cl : it's moored at Upware  
Co 1 : oh yeah  
Cl : so we're going for a [pub lunch to a pub there (.) I haven't got to cook Sunday  
[oh super  
and I need a bit less stuff this week  
Co 1 : certainly

Mais dans la majorité des cas, les séquences conversationnelles initiées par Cl le sont par le biais d'un compliment :

### Interaction 9 Arbury

Cl : yeah yeah that thick (.) that last one I got we barbecued it (.) it was fantastic  
Co 1 : that's super (.) we um well we have a very good relationship with our beef supplier so he knows what we like (..) should I add anything ↑ should I add rice in as well or

### Interaction 19 Arbury

Co 1 : did you find the margarita mix ↑  
Cl 1 : no I haven't (..) one thing I've been meaning to tell you ages ago you did a roasted lamb for one reason or another I couldn't have it  
Co 1 : oh okay  
Cl 1 : we had it the other day it was delicious  
Co 1 : ah I remember now yeah yeah  
Co 2 : was the Jersey one ↑  
Co 1 : no it was the crown roast the um  
Cl 1 : it was  
Co 1 : yeah with yeah oh super that really is good stuffing  
Cl 1 : it was gorgeous the meat was lovely as well  
Co 1 : the other thing we've been doing with that is duck stuffing (.) I'll just wash my hands ((sotto voce))

### Interaction 29 Arbury

Cl 1 : I'll tell you what your sausages are good you yeah the ones I bought last week were delicious  
Co 1 : we made some new ones yesterday it's blue cheese and nut  
Co 2 : stilton and walnut sausages we made yesterday  
Cl 2 : I don't like stilton  
Cl 1 : I don't mind it  
Co 2 : something with ginger would be good  
Co 1 : we were gonna call them the Arbury Blue Viners but

Interaction 32 Arbury

Cl : they're good those

Co 1 : yeah they're always quite popular

Cl : better than the ones they sell in Tesco ↑

Co 1 : ((rires)) I should hope so (.) that's a good recipe that is ((Co 1 tape le montant)) that's 6.50 then ((échange d'argent)) cheers

Nous avons déjà évoqué la présence du compliment dans le sens Cl-Co dans la section précédente. La comparaison avec les énoncés rencontrés dans le sens Co-Cl semble indiquer que le compliment constitue le pendant aux questions centrées sur Cl (*B-event*) observées dans le sens Co-Cl. Le compliment constitue en effet pour Cl le moyen par excellence de proférer une marque d'attention à l'égard de son interlocuteur, il joue donc une fonction similaire à celle remplie par les questions centrées sur A dans le sens Co-Cl. Outre la fonction qu'il joue du point de vue de la relation interpersonnelle en tant que FFA, le compliment a aussi une fonction importante dans l'organisation de l'échange verbal, c'est en effet un moyen de lancer un échange conversationnel et d'assurer le passage en douceur entre séquence transactionnelle et séquence conversationnelle<sup>243</sup>.

La boucherie de Villefranche :

Dans ce site également, les séquences conversationnelles sont très majoritairement initiées par Co (70%).

1 Les séquences initiées par Co :

On rencontre dans ce site également des assertions ou questions sur le temps (*AB-event*) :

Interaction 4 Villefranche

Co 2 : ah (..) m'a-t-on dit (..) ah oui (..) il fait frais

Cl 3 : il fait frais oui (..) oh on va pas toujours se plaindre hein

Co 2 : oh non non non

Cl 3 : entre ceux qui veulent de l'eau et moi qui n'aime pas l'eau euh (..) de toutes façons on paie des IMPOTS complémentaires alors (..) qu'est-ce que les gens peuvent se plaindre maintenant ↑

Tout le temps (..) pfff (..) c'est affreux hein

Co 1 : oui pis c'est (..) pis c'est pas (..) on sait pas vraiment comment ça va se passer hein

Co 2 : je vous mets un [inaudible] ↑

Cl 3 : oui oui oui

Co 1 : on sait pas comment tout va se passer tout ça on sait pas à quelle sauce on va être mangés

---

<sup>243</sup> « [...] compliments serve an important interactional function: offering a topic for conversation while at the same time establishing a point of agreement and, by the expression of approval, creating a sense of rapport, however superficial » (Wolfson et Manes 1980: 397) cités par Traverso (1996: 107).

Cl 3 : ah ben (..) à tout apparemment

Mais les séquences sont le plus souvent initiées par le biais d'une question centrée sur Cl et portant sur un *B-event* :

Interaction 10 Villefranche

Co 1 : contente de votre séjour en Alsace ↑

Cl 1 : oui (..) ben Claude lui il est reparti cette semaine (..) il a été bêcher (..) il est rentré hier

Co 1 : bêcher ↑ oui

Cl 1 : ben moi j'ai des invités demain et je sais pas (..) je sais pas si je fais de l'agneau si je fais du veau

Co 1 : combien ↑

Interaction 11 Villefranche

Co 1 : vous avez pas eu le petit cette semaine ↑

Cl : ah on n'a pas eu mon petit-neveu cette semaine

Co 1 : il est bien derrière vous quand même hein (..) il prend vite l'habitude hein

Cl : je suis souvent avec lui il veut toujours changer

Co 1 : =t'es un tonton parfait

Cl : ça va être son anniversaire le vingt-six (..) cinq ans

Co 1 : ah cinq ans ↑

Co 2 : vingt-sept quatre-vingt-dix (..) ça passe vite hein ↑ ((le client lui tend un billet)) (..) cinquante et cinquante cent (..) merci

Interaction 1 Villefranche

Co 2 : vous avez bien travaillé dimanche ↑

Cl : calme (..) c'est calme en ce moment

Co 1 : ben oui dès qu'il y a des vacances (..) on devrait avoir plus de monde vu qu'on a deux collègues de fermés mais

Cl : vous le sentez pas ↑

Co 1 : non

Cl : l'autre jour je suis descendue en ville je sais plus pourquoi y avait plus de place (..) pour me garer

Co 2 : ah ouais c'est vrai ↑

Cl : ben MERCREDI y avait personne en ville

Co 2 : =ouais ouais

Cl : mardi après midi on n'en parle pas (..) on est allé faire des courses avec Jean-Paul on s'est dit (..) mais calme (..) bon je vais pas stationner parce que (..) au revoir

Comme nous l'avons vu précédemment dans ce chapitre lorsque nous nous sommes penchés sur la place des séquences dans l'interaction, la question peut porter sur l'état ou la santé de Cl. Elle peut également avoir pour objet une tierce personne comme dans la question de Co ci-dessous :

Interaction 10 Villefranche

Co 1 : et ça va les parents ↑

Cl 1 : oui oh tout doucement hein maintenant ça commence à ah un jour ou l'autre il va ben falloir qu'on se décide à monter là-haut

Co 1 : ben c'est sûr hein (..) ben ils vont rester de moins en moins souvent tout seuls quoi

Cl 1 : moi j'aimerais mieux qui restent dans leur maison justement et qu'on vienne les aider comme ça (..) on est quand même mieux chez soi (..) on prendra une location pas trop

Co 1 : =hm

Cl 1 : loin de chez eux et pis pour quelque temps puis voilà (..) c'est retour à l'envoyeur (..) hein.. les parents nous élèvent et pis la fin de leur vie c'est nous hein c'est nous

Co 1 : c'est nous qui aidons hein ↑

De la même manière :

Interaction 1 Villefranche

Co 1 : un steak haché ça se passe bien les vacances pour les enfants ↑

Cl : ben ils sont au ski euh avec UCPA en colonie

Co 1 : vous les avez mis en colonie ↑

Cl : avec UCPA ↑ (..) c'est des centres de plein air (..) c'est bien ça

Co 1 : ah ouais c'est bien

Cl : ben (..) la fille elle est à Valloire (..) et le garçon il est aux Arcs

Co 1 : et ils sont contents ↑

On peut noter que l'on a affaire à une question orientée puisque la formulation de la question (« ça se passe bien » plutôt que « comment ça se passe » par exemple) imprime une orientation optimiste à la demande.

2 Les séquences initiées par Cl :

Tout comme dans le sens Co-Cl, on retrouve des commentaires sur le temps (à valeur de demande de confirmation, L cherchant ici l'acquiescement de son interlocuteur) :

Interaction 6 Villefranche

Cl 2 :=oui oui (..) alors la petite saucisse et puis une tranche de de jambon (..) remarque il fait un peu froid ↑ mais le vent s'est arrêté mais i va revenir

Co 1 : il a bien soufflé hein ces jours ↑

Cl 2 : oh là là moi j'aime pas le vent hein

Co 1 : on peut pas s'arrêter discuter dans le coin d'une rue hein

Cl 2 : oh pis non j'ai jamais aimé ↑

Co 1 : ((lui montrant la tranche de jambon)) comme ça ↑

Tout comme à la boucherie Arbury, il peut également arriver que Cl adresse un compliment à son interlocuteur :

Interaction 8 Villefranche

Cl 1 : bonjour mesdames

Co 1 : bonjour

Cl 1 : elles sont extra

Cl 2 : bonjour

Cl 1 : ça sent bon chez Perrine hein mon mari me dit elle cuisine bien Perrine ah il m'a dit vos tripes

Co 1 : oui c'est gentil

Cl 1 : oui tu lui diras bien à Perrine

Co 1 : oui c'est un gentil client (..) oui parce qu'il y en a pas beaucoup qui me disent que c'est bon

Cl 1 : si ben c'est vrai autant le dire quand c'est vrai

Co 1 : =même quand je fais à manger pour (..) à mes hommes ils me disent pas (..) faut que je leur demande (rires) je leur dis alors

Co 2 : oui oui on dit que c'est bon (..) si on fait pas de reproches c'est que c'est bon

Cl 1 : remarquez si ils sont pas contents ils vont manger chez le voisin hein

Co 1 : finalement (..) mais je leur fais toujours à manger

Cl 2 : dis je peux prendre un rosbif puis le garder jusqu'à lundi

Lorsque Cl et Co se connaissent, on peut également rencontrer une question directement centrée sur A :

Interaction 3 Villefranche

Cl ((à Co 1 qui est dans la petite pièce à côté)) : bonjour toi (..) qu'est-ce que tu fais là-bas dans tes saucisses ↑

Co 1 : je suis en train de faire des andouillettes

Cl 1 : t'es en train de faire tes douillettes ↑

La boutique Lewes :

1 Les échanges initiés par Co :

Des commentaires de portée générale (*AB-events*) :

On rencontre des assertions de type commentaire de portée générale sur le temps qu'il fait (et sur les conséquences du temps qu'il fait) :

Interaction 21 Lewes

Co 2 : it's a nice day isn't it

Cl 2 : yeah as long as it lasts

Interaction 23 Lewes

Co 2 : everybody is out shopping today

Cl : it's gorgeous out there (.) it's really warm blazing sunshine

Ces commentaires apparaissent lors de la séquence de paiement tandis que les participantes attendent que la machine ait terminé d'imprimer les reçus. Il s'agit donc pour Co de « meubler » et d'éviter qu'un silence pesant ne s'installe.

On rencontre également des commentaires plus directement orientés vers L, tel le suivant qui porte sur la clientèle qui fréquente le magasin :

Interaction 18 Lewes

Co 1 : we get quite a lot of solicitors browsing in here

Cl : they're down the road I know (.) there's obviously something happening today it looks quite interesting (.) I might pop in for half an hour

Co 1 : I've done that

Cl : I did that for the the Sarah Pain thing it's fascinating

L'introduction du thème des « solicitors » qui fréquentent le magasin n'est pas ici fortuite. Cl a en effet précédemment évoqué le fait que sa fille, pour laquelle elle recherche un sac, est justement « solicitor ». En introduisant ce thème, Co signale qu'elle est prête à se lancer dans un échange conversationnel sur un thème directement

lié à la cliente (tout en poursuivant ses propres buts de vendeuse, puisque si des « sollicitors » fréquentent son magasin, il va de soi que ses produits sont particulièrement bien adaptés à ce type de clientèle).

Dans l'interaction suivante, on a un commentaire lié directement à un événement concernant la cliente : la perte de son chapeau. Du point de vue de son statut illocutoire, tout comme avec certains des « commentaire de site » étudiés par Traverso (1996), l'énoncé assertif fonctionne alors comme une demande d'explication : A sait qu'elle a retrouvé son chapeau ; en soulignant qu'elle a retrouvé son chapeau, L ne lui apprend rien de nouveau, la demande constitue alors une demande d'explication<sup>244</sup> (L veut en savoir plus sur les circonstances relatives à cet événement). Du point de vue de la relation interpersonnelle, il va de soi que l'évocation de cet événement met en avant l'histoire conversationnelle partagée et le lien qui unit les interactantes :

Interaction 13 Lewes

Co 2 : hello you found your hat

Cl : oh yes

Co 2 : how did it happen ↑

Cl : YES oh yes I did (.) it was in lost property at the station so I got it back

Co 2 : a:h goo:d (.) oh I'm so plea:sed for you

Cl : thank you (.) I was pleased too (..) I like my hat (..) um I thought I'd come and see you and ask you something (..) I'm seeing Roger at half past

Ce sont néanmoins les questions centrées sur Cl qui constituent la catégorie la plus fréquente d'énoncés initiant l'échange conversationnel. Elles apparaissent le plus souvent en fin de transaction, pendant ou après la séquence de paiement :

Interaction 24 Lewes

Co 2 : will you wear those at work ↑

Cl : yeah yeah yeah yeah yeah if they took me off well my boss is in London so she only comes once a month (.) she hasn't been down since (.) when was it↑ (.) May↑ or March↑ she's not down until October so I kind of get on with me own thing really (.) it's just the barristers you know[but they are great fun actually

[well

Co 1 : I bet they are I bet they are

Cl : I was in court listening to them doing their stuff this morning (.) yes (.) they have got a very good sense of humour

Co 1 : I'm sure

Interaction 24 Lewes

Co 1 : do you work in Lewes

Cl 1 : no

Co 1 : ah you don't

---

<sup>244</sup> Traverso (1996 : 115) : « si le locuteur produit une assertion non informative sur un élément appartenant au savoir de l'allocataire, cette intervention est traitée comme une demande d'explication ».

Interaction 27 Lewes

Co 1 : so you're definitely a great plain size eight (..) how's the wedding plans going  
Cl : yeah good  
Co 1 : so there's two of you up there (..) I suppose you can compare notes (..) when is yours ↑  
Cl : in three weeks  
Co 1 : oh three weeks  
Cl : yeah (..) it's not long at all  
Co 1 : and whereabouts are you getting married ↑  
Cl : up in Yorkshire  
Co 1 : I spent a lot of my childhood there  
Cl : oh did you ↑  
Co 1 : I did

Interaction 22 Lewes

Co 1 : hello how are you  
Cl : oh not too bad  
Co 1 : have you been to the opening of the new shop ↑  
Cl : no I think they are a bit funny that lot (..) [I'm not posh enough for them ((...)) no some  
[mmm  
do actually some are quite good but ((3 s)) oh look at those bags (..) aren't they gorgeous ↑

Elles peuvent porter sur un événement ayant trait directement à Cl (cf. les préparatifs pour le mariage), la question a alors valeur de « reconnaissance » de Cl (Co n'est en effet pas sans savoir que Cl est sur le point de se marier, son énoncé témoigne de l'intérêt qu'elle lui porte), ou sur un événement extérieur qui n'est pas lié à l'une ou l'autre des participantes (cf. l'ouverture d'un nouveau magasin). Bien que les événements appartenant à cette deuxième catégorie ne soient pas directement liés à A (ni d'ailleurs à L), l'événement est néanmoins en relation avec le fait que les interactantes appartiennent à une même communauté, elles partagent un certain nombre de savoirs ; l'évocation de cet événement met en avant un élément commun qui renforce le lien social qui les unit.

## 2 Les échanges initiés par Cl :

Il s'agit pour la majeure partie de commentaires de portée générale :

Interaction 20 Lewes

Cl : can I take those (..) I saw them the other [day when I was in court I didn't have any money ((rires))  
[Co 1 :oh did you  
Co 1 : aa::h  
Cl : I love these (..) I saw that the other day (..) it's so boring in court isn't it ↑ I'm only a witness  
[I'm not ((rires))  
[ oh are you  
Cl : you tell anybody they look at you ((rires)) what has she done ((Rires de Co 2))

Cl : so I came out of boredom I thought oh this is quite nice I'll come in here ((rires)) had to walk miles from the car park  
Co 1 : how far are you ↑  
Cl : at Cobra  
Co 1 : oh Cobra  
Cl : not yet I've had two parking tickets down there

On a ici un commentaire de Cl sur le thème du tribunal :

Interaction 24 Lewes  
Co 2 : can I take your phone number  
Cl : um yes 345 678 (.) we are next door to Chambers as you come in (..) I just couldn't think that's where it is (..) I look after the barristers  
Co 1 : they all come in here  
Cl : do they  
Co 1 : well some of them do  
Cl : one of my colleagues came in here (.) she went to buy a can of Coke and bought one of your black suits one day this was last year (.) she is hysterical (..) that was an expensive can of Coke

On a dans le premier tour de Cl des énoncés qui sont liés à la transaction, et qui sont produits par Cl en réponse à une question de Co (qui lui demande un numéro de téléphone où elle peut la joindre). Cl ne limite cependant pas sa réponse à l'information transactionnelle, elle ajoute un certain nombre d'informations supplémentaires (« I just couldn't think that's where it is ») qui sont totalement superflues du point de vue de la réalisation de la transaction (« I look after the barristers ») mais qui permettent à la séquence conversationnelle de voir le jour (Co enchaînant sur le même thème : « they all come in here »).

On observe également des séquences qui se déroulent à partir de commentaires liés à la transaction. Le commentaire a cependant valeur de procédé de modification externe, il vise à adoucir le fait que Cl ne va rien acheter :

Interaction 12 Lewes  
Cl : I'd rather it was slightly bigger cos' you can tie a belt up can't you ↑ put a belt at the back  
Co 2 : yeah  
Cl 1 : now I'm with my husband today so I can't possibly buy anything today (..) I'll have to come back ((rires)) you know (.) and they say oh I've had it ((rires)) it's my money but I feel really bad you know when you're shopping and they're hanging around you  
Co 2 : yes  
Cl 1 : you say you go up the road leave me alone  
Co 2 : ((rires)) HOW MUCH ↑ ((appuie chaque syllabe, imitant le mari excédé))  
Cl 1 : I like I like to sort of shop on my own  
Co 2 : so do I yeah  
Cl 1 : that's pretty actually yeah that's nice

Le magasin lyonnais :

L'initiation revient dans la majeure partie des cas à Co.

## 1 Les séquences initiées par Co :

On rencontre des questions sur la santé ou sur l'état de A lorsque les interactants se connaissent :

Interaction 17 Lyon

Co 2 : ((en s'adressant à Cl 3)) et le travail ça va ↑

Cl 3 : ça va oui je travaille toujours

Co 2 : hein

Cl 3 : ((rires))

Co 2 : ben tant mieux ((elles se dirigent à la caisse))

On peut également rencontrer un commentaire de Co (à valeur d'assertion) dans la séquence de paiement :

Interaction 13 Lyon

Co 1 : hm ((il compose le code)) c'est dans l'est la banque ↑

Cl : ben je viens d'Haute-Savoie moi exactement mais je veux dire par là je garde ma carte de l'année dernière

Co 1 : ah vous êtes de Haute-Savoie

Cl : hm d'Annecy

Co 1 : d'Annecy oh c'est joli hein

Cl : ouais bof vous savez partout c'est la partout c'est la même merde

Co 1 : ((rires)) c'est comme joli comme paysage

Cl : ouais mais j'aime bien la Savoie j'aime bien Chambéry aussi j'aime bien les deux

Co 1 : ((elle lui rend la carte et lui remet son ticket de caisse)) merci

Cl : mais j'aime bien les deux ça va (..) mais en principe la Savoie et la Haute Savoie c'est joli

Co 1 : hm

Cl : vous y allez des fois aussi ↑

Co 1 : hm je vais plus vers

Cl : Annecy le vieux

Co 1 : non les [inaudible]

Cl : [inaudible]

Co 1 : je vais plus sur le lac Léman

Après l'échange initié à partir de la question (« c'est dans l'est la banque »), qui est liée à la transaction (il s'agit pour Co, visiblement méfiante, de vérifier que la carte de Cl est bien authentique), Co formule un commentaire (« d'Annecy oh c'est joli hein »), visant peut-être à adoucir après coup la question (comme si la demande avait été motivée par sa seule volonté de parler de cette région), le commentaire donne lieu à un échange conversationnel qui se développe en séquence sur le thème de la Savoie.

## 2 Les séquences initiées par Cl :

Des commentaires sur le temps :

Interaction 1 Lyon

Cl : [inaudible] trotters marron matelassés comme ceux que j'avais achetés

Co 2 : hm

Cl : pas tout plat regardez voir ((Co 2 part à la réserve et revient avec quatre boîtes)) pfou ah la la qu'il fait chaud cette année ((Co 2 présente la première paire)) non

Co 2 : ((Co 2 présente la paire suivante)) ben celles-ci avec un petit lacet

Cl revient à la charge quelques tours plus tard :

Interaction 1 Lyon

Co 1 : bonjour madame (..) comment allez vous ↑

Cl : ça va (..) il fait chaud chez vous

Co 1 : eh ben enlevez votre truc comme ça en sortant vous aurez moins chaud. ((Co 2 arrive et ouvre la première boîte))

Cl : non non non non sortez pas non (..) non j'ai une idée c'est pour ça

Des assertions centrées sur L (sur l'effet du temps sur L) :

Interaction 16 Lyon

Cl : ça commence à faire des gouttes hein j'en ai plein le bras

Co 2 : où vous vouliez vous mettre (..) ah ben tiens on va se mettre devant la glace

Cl : =oui ça me donne envie d'être [inaudible] j'ai l'œil qui pleure

Co 2 : ah c'est le changement de temps ça

Cl : j'ai un problème avec un œil alors

Co 2 : ah oui avec le chaud et le froid

Cl : puis non c'est normal parce que le docteur il m'a dit que c'était normal qu'il avait les yeux qui pleurent que si ils étaient secs [inaudible] on est bien dedans hein

Co 2 : alors voyez le type de ressemelage que vous avez vous allez sentir en marchant un petit peu je vous fais marcher déséquilibrée hein parce que je vous essaie juste comme ça pour voir

Cl : oui oui ça me donne une idée

Des commentaires liés à un produit :

Interaction 16 Lyon

Cl 1 : remarque l'italien aussi les chaussures italiennes aussi sont bien

Co 2 : au moins on fait travailler les Français

Cl 1 : oui tant qu'à faire

Co 2 : ben oui c'est pour les jeunes (..) voilà madame ((elles se dirigent ensemble à la caisse))

Cl 1 : combien je vous dois ↑

## Conclusion

Conformément à ce que l'on était en mesure d'anticiper, en raison de la complémentarité des rôles, les séquences conversationnelles sont majoritairement initiées par Co. On a pu voir que, les thèmes impersonnels rencontrés (*AB-events*) avaient la part belle : le temps arrivant en première position, suivis par les « événements » permettant de mettre en avant les savoirs partagés. On rencontre également, dans le sens Co-Cl en particulier, des questions (*B-events*) qui ont une méta valeur de reconnaissance et constituent dans une certaine mesure des FFA. Ces questions ont toutes en commun de signaler l'intérêt que L porte à A. Il s'agit en effet pour L de montrer qu'il est véritablement intéressé par l'état (physique, psychologique, émotionnel) de son interlocuteur et de ses proches. Elles témoignent donc de la

bienveillance et de l'intérêt que L porte à A, et montre que L espère que tout va bien pour A, et que ce dernier est dans le meilleur état possible. Ces demandes constituent une sorte « d'activation » de l'histoire conversationnelle qui unit les interactants. Elles portent en effet sur des événements très précis tels que le séjour en Alsace d'une cliente, le fait qu'une autre s'occupe parfois de son neveu, ou gère un commerce... autant d'informations qui font que ces questions ont une valeur de reconnaissance du récipiendaire et témoignent de l'intérêt que L lui porte (en effet, si L n'avait pas mémorisé ces faits, il ne serait pas à même de poser ces questions sur des événements spécifiques au client).

Bien que ces demandes soient « personnelles » (dans la mesure où elles portent sur un événement lié spécifiquement à A), elles constituent néanmoins des demandes très routinières, et attendues, auxquelles A peut répondre de manière plus ou moins détaillée et évasive, elles sont en ce sens très peu menaçantes. Même si une réponse de l'allocutaire est attendue, celui-ci possède néanmoins une grande marge de manœuvre quant à la quantité d'informations à fournir dans sa réponse. Il s'agit donc pour L d'amener son interlocuteur (A) à parler d'un sujet dont il suppose que A aura envie de parler, sans que cela n'ait quoi que ce soit de trop contraignant. L'allocutaire peut en outre facilement orienter la réponse vers un autre thème ou fournir une réponse minimale.

Si ces questions sont très peu fréquentes dans le sens Cl-Co, on observe que le compliment (FFA par excellence) occupe dans certains cas la même place et dans un certain degré la même fonction. Il semble en fait, vraisemblablement en raison de la complémentarité des rôles, que les questions qu'on rencontre dans le sens Co-Cl ne soient pas aussi « naturelles » dans le sens Cl-Co. Elles y paraissent davantage intrusives. Aussi, si Cl veut exprimer sa reconnaissance et l'intérêt porté à A, doit-il utiliser un autre procédé : le compliment. Bien que l'on considère que les questions rencontrées dans le sens Co-Cl comportent une composante FFA (en tant que marques de bienveillances et d'intérêt), cette composante y est néanmoins inférieure. Autrement dit si la fonction est la même, le niveau de FFA n'est pas identique.

Enfin, nous avons vu que les *A-events*, qui relèvent de savoirs uniquement connus de L, étaient rares. Rien de très surprenant à cela, la parole auto-centrée risquant d'être interprétée comme une forme d'égoïsme<sup>245</sup>.

## 2.5. Les plaintes dans les corpus

Il convient tout d'abord de signaler que les plaintes sont beaucoup plus nombreuses dans le corpus français que dans le corpus britannique. On en observe quelques-unes dans le corpus Arbury, mais elles sont très peu représentées dans le corpus Lewes. Elles sont en revanche beaucoup plus nombreuses à la boucherie de Villefranche et au magasin lyonnais. Nous les aborderons en fonction de leur orientation thématique et de l'objet sur lequel elles portent.

### 2.5.1. Les plaintes liées au temps dans le corpus britannique

On ne rencontre des plaintes liées au thème du temps qu'à la boucherie Arbury. Notons que c'est majoritairement autour de ce thème que les séquences conversationnelles comportant des plaintes se développent dans ce site.

Comme on le voit dans l'interaction suivante, c'est à partir de la plainte sur la chaleur que la séquence conversationnelle se développe. On passe rapidement du thème de la chaleur à celui des bâtiments qui ne sont pas adéquats, au probable retard des trains, à la déforestation de l'Amazonie... autant d'éléments qui permettent aux participants de « communier », chacun apportant sa pierre à l'édifice et venant alimenter la séquence. Il n'y a pas d'un côté un plaignant et de l'autre un ou plusieurs interlocuteurs qui compatissent à son désarroi, mais quatre plaignants qui y vont de leurs propres griefs. On notera une forte réciprocité dans cette séquence où tous les participants poursuivent un objectif commun qu'ils construisent conjointement :

Interaction 6 Arbury

Cl : I think I might have to buy an aircon unit this summer

---

<sup>245</sup> « [...] le discours auto-centré (ou égoïste, c'est-à-dire le 'narcissisme conversationnel') est très largement discrédité, voire stigmatisé dans nos sociétés pour qui le 'moi', à défaut d'être vraiment 'hâïssable', ne doit pas être sans précaution exhibé sur la scène publique [...] ». (Kerbrat-Orecchioni et Traverso 2007 : 2).

Co 1 : we don't have the buildings as well  
 Co 3 : 3 years ago was the hottest year on record for quite a while  
 Co 1 : 77 76 sorry (.) 76 was the highest one on record and that was (..) how hot was it in 76  
 Barry ↑ ((Barry est en fait Co 2))  
 Co 2 : 76 it was  
 Co 3 : yesterday was the hottest day in July  
 Co 1 : some parts of Britain today will get to 37  
 Co 2 : it will make a lot of problems  
 Cl : any excuse for the trains  
 ((Cl donne sa carte de paiement à Co 1))  
 Co 1 : thank you  
 Co 3 : the whole network will probably grind to a halt  
 Co 1 : you press the green button first and then your pin number and then the green button  
 Co 3 : and I was watching the news last night it said about the Amazon it's had the driest month on record and with the deforestation and [that  
 [Co 1 :yeah  
 Co 1 : thank you Lily [ and it's yours then (.) thank you very much

Même chose dans l'interaction suivante, la discussion sur le temps débouche sur des thèmes connexes (les différences générationnelles : les jeunes qui ne veulent pas travailler, la sur-mécanisation du travail) dans un concert de petites plaintes qui œuvrent toutes dans le même sens :

Interaction 7 Arbury  
 Co 1 : it's warm enough out there  
 Cl : oh I just got in the shower  
 Co 2 : it's gonna be even hotter tomorrow  
 Cl : the thing is we are not used to it ((échange avec Co 2 inaudible – quelques bribes suggèrent que l'on poursuit la discussion sur le temps))  
 Co 1 : 6.60 please  
 Cl : young people don't want to do any work  
 Co 1 : can you imagine if you had to be out hop-picking like my grand-parents in this weather  
 Cl : oh no the thing is now they do it all by machine

Notons qu'il peut cependant arriver que l'interlocuteur du plaignant ne ratifie pas la plainte. Dans l'interaction suivante, Co, le plaignant, introduit la plainte dans le premier tour (« now they say tomorrow is gonna be even hotter still »), à laquelle Cl ne se rallie pas : « well you are all right in here aren't you », sans que cela n'empêche à la séquence de se développer :

Interaction 3 Arbury  
 Co : now they say tomorrow is gonna be even hotter still  
 Cl : well you are all right in here aren't you ↑  
 Co : we are but I dread to think what my electricity bill is gonna be by the end of this  
 Cl : this is probably colder than it normally is in winter  
 Co : oh no no (.) I mean in the winter it gets very cold in here  
 Cl : it's really cold coming in now I was wondering what it's like (..) when it's cold it gets even colder in here does it ↑  
 Co : in the winter I mean it sometimes gets ice on the inside of the window  
 Cl : oh::

## 2.5.2. Les plaintes liées au temps dans le corpus français :

De manière générale, les plaintes sur le temps présentent les mêmes caractéristiques que celles rencontrées à la boucherie Arbury.

Dans l'interaction ci-dessous, Co introduit une plainte sur le temps (« mais ils annoncent toujours pas de pluie hein »), ratifiée dans le tour suivant par Cl qui renchérit en exprimant l'idée que ce sont les contribuables (et donc les participants) qui vont payer les pots cassés de cet état de fait malencontreux :

Interaction 1 Villefranche

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

Co 1 : mais ils annoncent toujours pas de pluie hein ↑

Cl : non non (..) mais vous allez voir on va le payer (..) ils vont ben trouver quelque chose pour nous le faire payer hein encore

Co 2 : pour payer ça c'est pas un problème

Cl : ça moi je le vois ARRIVER hein

Co 2 : c'est PAS le problème

Co 1 : ils ont dit qu'ils allaient aider les agriculteurs en difficulté donc il va bien falloir que quelqu'un paie pour hein

Outre le contenu du discours, un certain nombre d'éléments verbaux et para-verbaux viennent exprimer l'agacement des participants (l'utilisation de « mais » en début de tour : « mais ils annoncent toujours pas » ; la répétition de « non » dans le tour suivant ; la prosodie de certains items : « arriver », « pas »).

Dans l'interaction suivante, Co 1 ratifie également la plainte formulée par son interlocuteur (Cl 2), la plainte est ensuite reprise par Cl 2 (et ratifiée une nouvelle fois par Co 1) :

Interaction 6

Cl 2 :=oui oui (..) alors la petite saucisse et puis une tranche de de jambon (..) remarque il fait un peu froid ↑ mais le vent s'est arrêté mais i va revenir

Co 1 : il a bien soufflé hein ces jours ↑

Cl 2 : oh là là moi j'aime pas le vent hein

Co 1 : on peut pas s'arrêter discuter dans le coin d'une rue hein

Cl 2 : oh pis non j'ai jamais aimé ↑

Co 1 : ((lui montrant la tranche de jambon)) comme ça ↑

Dans l'interaction suivante, on observe une petite plainte sur le temps de Co (« il fait frais ») qui reçoit dans le tour suivant l'acquiescement de Cl, qui enchaîne avec le

sempiternel « on va pas toujours se plaindre » (lieu commun très attendu dans ce type de contexte) . Notons au passage ce bel exemple d’opposition entre le faire et le dire de L. S’ensuit d’ailleurs une longue séquence de plaintes (sur le fait que les gens se plaignent trop, sur le fait que l’on risque de devoir payer des impôts supplémentaires, sur la mauvaise gestion de la commune par le maire, sur les entreprises qui s’en vont...) entrecoupée d’énoncés à visée transactionnelle :

Interaction 4

Co 2 : ah (..) m'a-t-on dit (..) ah oui (..) il fait frais

Cl 3 : il fait frais oui (..) oh on va pas toujours se plaindre hein

Co 2 : oh non non non

Cl 3 : entre ceux qui veulent de l'eau et moi qui n'aime pas l'eau euh (..) de toutes façons on paie des IMPOTS complémentaires alors (..) qu'est-ce que les gens peuvent se plaindre maintenant ↑ tout le temps (..) pfff (..) c'est affreux hein

Co 1 : oui pis c'est (..) pis c'est pas (..) on sait pas vraiment comment ça va se passer hein

Co 2 : je vous mets un [inaudible] ↑

Cl 3 : oui oui oui

Co 1 : on sait pas comment tout va se passer tout ça on sait pas à quelle sauce on va être mangés

Cl 3 : ah ben (..) à tout apparemment

Co 2 : [inaudible] ça va être pareil

Cl 3 : ben toutes façons c'est toujours les mêmes qui sont là hein (..) moi j'aimerais bien qu'il fasse froid maintenant euh parce que (..) en tout cas Villefranche n'est pas beau hein

Co 2 : non (..) ça fait vingt ans trente ans que je vote mais on retrouve toujours les mêmes

Cl 3 : mais là je sais pas euh (..) comme disait mon mari ce matin le maire au lieu d'investir dans l'art et puis (..) il ferait mieux d'essayer de garder les entreprises

Co 2 : ben il reste plus rien là

Cl 3 : ben oui mais c'est que ceux qui restaient (..) ben euh faire une diminution de la taxe professionnelle faire quelque chose (..) ils sont tous là à se gargariser ils touchent des sous (..) ils savent même pas où ils les mettent on fait des frais énormes ils savent même pas (..) si ça revient cher ou pas (..) on n'en a pas aucun intérêt on n'a pas de d'escomptes nous ((pendant qu'elle parle elle tend un billet à Co 2 qui lui rend ensuite sa monnaie))

Co 2 : [inaudible]

Cl 3 : comment ↑

Co 2 : [inaudible]

Cl 3 : oh ben je sais bien je sais bien (..) enfin bon (..) on va pas se remonter du matin au revoir

Co 2 : au revoir

Il est intéressant de noter ici l’étendue de cette séquence plurithématique qui ne comprend pas moins d’une vingtaine de tours. On passe rapidement d’un thème à un autre, chaque participant apportant sa contribution jusqu’à ce que la cliente ne mette un terme à la séquence par le biais d’un énoncé fortement stéréotypé et attendu dans ce contexte : « on va pas se remonter du matin ». On notera aussi la présence de répétitions et de nombreux régulateurs verbaux à valeur d’acquiescement (« il fait frais oui », « oui », « ah ben »).

## Conclusion

Aussi bien en français qu'en anglais, les plaintes de ce type semblent permettre aux participants de « communier », chacun y allant de sa plainte et apportant un élément abondant dans le sens de celui de son (ou de ses) interlocuteur(s). La présence de ces plaintes semble confirmer que si les IC dépendent d'un cadre particulier, elles font néanmoins appel à des éléments qui se situent en dehors de la rencontre. Le cadre transactionnel est alors suspendu, les interactants conjointement occupés à une activité d'un autre ordre, leurs rôles respectifs ne viennent plus réguler le flot de la parole.

### 2.5.3. Les plaintes sur l'état

Les plaintes de ce type portent sur l'état de L qui exprime un certain mal-être (le fait d'être fatigué, de ne pas être en forme, etc.). Bien qu'elles n'en soient pas totalement absentes, les plaintes qui relèvent de cette catégorie sont très peu représentées dans le corpus britannique :

Interaction 6 Arbury

Co 1 : yeah (.) that's gonna be (..) 3 point 6 (..) it's gonna be about there yeah ↑ (( 9s)) so are you busy at the moment ↑

Cl : mmm (..) I'm tired it's too hot

Co 1 : yeah ((Co découpe la viande)) that's a bit over so it's fifteen pounds worth (..)

La plainte de Cl reçoit une réponse très laconique de Co, un simple « yeah », qui signale certes son affiliation aux tracas de Cl sans pour autant l'inviter à s'épancher davantage.

Dans le corpus français, les plaintes qui relèvent de la catégorie des plaintes sur l'état sont en revanche très nombreuses et reçoivent un traitement différent :

Interaction 6 Villefranche

Co 2 : comme ça ↑

Cl 1 : oui (..) oh j'en ai marre du poisson (..) du machin pis je mange pas

Co 1 : du poisson ↑ c'est bon pourtant ↑

Cl 1 : ouais ma femme c'est poisson poisson (..) moi je (..) pis après je voudrais un bif (..) un haché et un bif normal (..) c'est net ça

Notons ici que Cl, le locuteur, initie la plainte sans qu'il n'ait été invité à apporter un commentaire de ce type – on peut être surpris par le caractère saugrenu de la remarque (le recours au thème du poisson également, introduit de façon impromptue).

Notons également la plainte qui apparaît quelques tours plus tard :

Co 2 : un peu épais ↑

Cl 1 : un peu épais (..) pas trop gros quand même parce que moi je

Co 2 : faut manger hein

Cl 1 : oh ben si je pouvais manger (..) saignant (..) oh ben y a des fois je m'y mets dans mon assiette (..) je jeterai tout (..) hélas (..) c'est pas de ma faute ((Co 2 lui tend ses achats)) (..) mon filet (..) mon steak haché

Cette plainte est liée à la réponse à la demande subordonnée (demande transactionnelle) : « pas trop gros quand même parce que moi je » (on peut voir dans cet énoncé incomplet un procédé de modification externe visant à adoucir l'aspect menaçant de la demande). Cl revient au thème de la plainte (le fait qu'il ne peut pas manger ce qu'il veut) qu'il avait précédemment évoqué, et à partir duquel Co enchaîne (« faut manger hein »). Co réagit à ce conseil dans le tour suivant et réitère sa plainte (« ben si je pouvais manger ») – notons que la plainte est ici exprimée en des termes très subjectifs : « si je pouvais », « je m'y mets », « je jeterai », « hélas », « c'est pas de ma faute ».

De la même manière :

Interaction 6 Villefranche

Cl 3 : je suis enrhumée

Co 1 : ben oui qu'est-ce j'entends ↑ vous vous en sortez pas cette année ↑

Cl 3 : non j'en ai presque pas eu (..) mon mari ça fait deux ans qu'il a rien du tout (..) au point de vue

Co 2 : ah bon ↑

Co 1 : ben qu'est-ce que vous avez eu ↑ vous étiez fatiguée non ↑

Cl 3 : cet hiver ↑ non non cet hiver ↑

Co 2 : ah non

Cl 1 : =non non mais j'ai eu mal au dos

Co 2 : le dos ↑ oui (..) cent francs et quatre-vingt deux centimes

Les plaintes qui relèvent de la catégorie des plaintes sur l'état apparaissent au magasin lyonnais également :

Interaction 16 Lyon

Cl : =oui ça me donne envie d'être [inaudible] j'ai l'œil qui pleure

Co 2 : ah c'est le changement de temps ça

Cl : j'ai un problème avec un œil alors

Co 2 : ah oui avec le chaud et le froid

Cl : puis non c'est normal parce que le docteur il m'a dit que c'était normal qu'il avait les yeux qui pleurent que si ils étaient secs [inaudible] on est bien dedans hein

Dans l'interaction suivante, Cl se livre dans un premier temps à une plainte sur le temps et sur la chaleur qu'il fait :

Interaction 1 Lyon

Cl : [inaudible] trotters marron matelassés comme ceux que j'avais achetés

Co 2 : hm

Cl : pas tout plat regardez voir ((Co 2 part à la réserve et revient avec quatre boîtes)) pfou ah la la qu'il fait chaud cette année ((Co 2 présente la première paire)) non

Co 2 : ((Co 2 présente la paire suivante)) ben celles-ci avec un petit lacet

La plainte est reprise quelques tours plus tard. Elle comporte cette fois un élément de type deuxième personne puisque Cl se plaint d'un état de fait dont son interlocutrice est en partie responsable (la chaleur dans le magasin) – Co rejette la plainte en suggérant à Cl d'enlever son vêtement :

Co 1 : bonjour madame (..) comment allez-vous ↑

Cl : ça va (..) il fait chaud chez vous

Co 1 : eh ben enlevez votre truc comme ça en sortant vous aurez moins chaud. ((Co 2 arrive et ouvre la première boîte))

Cl : non non non non sortez pas non (..) non j'ai une idée c'est pour ça

Cl développe dans la séquence suivante une série de plaintes liées à son état :

Cl : un peu plus plat (..) puis je me fatigue puis tout me lasse puis tout me

Co 1 : ah mais c'est la saison

Cl : eh non non non

Co 1 : =c'est le printemps

Cl : ah non au contraire (..) si c'est l'hiver oui mais si c'est l'été non l'été je suis foutue

Co 1 : ah bon ↑

Cl : oui je suis fatiguée

Co 1 : vous préférez pas l'été

Cl : ben oui

Co 1 : =pour la chaleur

Cl : non (..) dès que je vois le soleil non mais même mes trucs pour marcher c'est mieux au moins je les mets

Co 1 : les marron on va avoir des difficultés à les commander maintenant

## Conclusion

Ce type de plaintes se caractérise par le fait que le thème est directement lié au locuteur. Elles comportent donc une composante égocentrique voire narcissique (discours auto-centré). Si elles ne sont pas totalement absentes du corpus britannique, elles y sont cependant moins fréquentes et l'étendue des séquences auxquelles elles donnent lieu est beaucoup plus réduite. Elles ne semblent pas par ailleurs recevoir le même traitement. Il semble que le fait de faire part de ses « petits » tracasseries et de ses états d'âme soit beaucoup plus valorisé, ou tout au moins mieux toléré, côté français.

#### 2.5.4. Les plaintes portant sur d'autres thèmes

Il faut souligner que comme pour les autres plaintes rencontrées dans nos corpus, les plaintes présentées ici sont des plaintes vers une tierce partie, il ne s'agit jamais de plaintes à l'encontre de l'allocutaire. A l'inverse des plaintes sur le temps, ou sur l'état de L, rencontrées dans les sections précédentes – et pour lesquelles il n'y a pas de véritable fautif – on a affaire à des plaintes pour lesquelles il y a généralement un agent identifiable humain<sup>246</sup>. Notons cependant que ce « fautif » est rarement nommé de façon claire : il s'agit souvent d'un « ils » qui renvoie aux autorités qui dirigent le pays, l'Etat, la municipalité...

Observons ces plaintes dans les sites britanniques :

Interaction 27 Arbury

Co 2 : we haven't seen you for a while (.) I thought you'd had a nervous breakdown or something

Cl : ((rires)) no I'm all right thank you

((Rires de Co 1))

Cl : I nearly had one this morning though

Co 2 : oh dea::r

Cl : I had to pay five pounds for the car park

Co 1 : where was this ↑ that's almost how much you pay to go to Addenbrookes

Cl : it is

Co 1 : for a short while I used to work as a sales rep and we used to park in the Lion Yard and it used to cost more in the Lion Yard than anywhere else in Central London

Cl : seriously

Co 2 : what ↑ rea::lly it's shocking

Cl : um could I have two pounds of sausages please ↑

Si toute plainte apporte une orientation pessimiste à l'interaction, notons que la plainte qui porte sur le fait que Cl a dû payer très cher pour garer sa voiture arrive en réaction au commentaire de Co « I thought you had had a nervous breakdown or something », ce n'est donc pas le plaignant qui introduit ici cette orientation particulière à l'interaction (intervention réactive). On peut également noter que la contribution de Cl est essentiellement factuelle : c'est à partir du contenu propositionnel de l'énoncé « I had to pay five pounds for the car park », qui arrive en réponse à l'énoncé de Co, que l'on peut inférer l'agacement de Cl. Rien dans le matériau verbal et paraverbal que l'on observe dans les interventions de Cl ne vient rendre sa plainte plus explicite et subjective, le

---

<sup>246</sup> Soulignons la part d'arbitraire qu'une classification thématique des séquences de plaintes présente. En effet, ces séquences ne se cantonnent pas toujours à un seul thème, la plainte sur le temps pouvant par exemple très bien donner lieu à une plainte portant sur un autre objet.

plaignant s'en tient aux faits (aucune forte expression d'affect négatif, comme si la plainte n'était pas émotionnellement vécue).

On rencontre également dans l'interaction suivante de la boutique Lewes une séquence de plaintes qui relève de cette catégorie :

Interaction 20 Lewes

Cl : can I take those (.) I saw them the other [day when I was in court I didn't have any money ((rires))

[Co 1 :oh did you

Co 1 : aa::h

Cl : I love these (..) I saw that the other day (..) it's so boring in court isn't it ↑ I'm only a witness [I'm not ((rires))

[ oh are you

Cl : you tell anybody they look at you ((rires)) what has she done ((Rires de Co 2))

Cl : so I came out of boredom I thought oh this is quite nice I'll come in here ((rires)) had to walk miles from the car park

Co 1 : how far are you ↑

Cl : at Cobra

Co 1 : oh Cobra

Cl : I've had two parking tickets down there

Co 2 : a::h

Cl : yeah I know (.) they said bring it back (.) oh I don't know I have had two so far 'cos I couldn't get down to that one as I didn't have enough time (.) the Magistrates' Court (.) I would have parked down there

Co 1 : you are at the Magistrates'

Cl : no I'm at the Crown Court but I didn't realize where it was when I first came (.) I thought it was the Magistrates' Court ((rires))

Co 1 : you know the best there's a there's a

Cl : =the one round the corner

Co 1 : there's a very good one up the hill near the castle

Cl : yeah (.) which way this way

Co 1 : no you get to it um

Cl : I know I'm only saving two pounds a day but I feel it's ((rires))

Co 1 : yes I know where it is (.) I think this one would be five pounds I think for the day (.)

Cl : well that's better

Co 2 : the station is four pounds

Co 1 : mmmm

Cl : Lewes is lovely but there's nowhere to park

Co 1 : it is a nightmare (.) is it free in Cobra (.) parking ↑

Cl : no no it's not ((rires))

Co 1 : it's not

Cl : it's really bad (..) it's not massively far away but it's far enough when you go and come back again isn't it

Co 1 : it is (.) you know you don't want to walk there and right back

Cl : that's right

Co 1 : that's 260 then please (..) I was on a jury duty here

Cl : oh God I always try to avoid that kind of thing

Co 1 : do you know ↑ I was in there nearly every day for 2 weeks they never used me (..) I had to employ people to do my job while I was sat around in there doing nothing

Cl : you're very lucky (.) because you are next-door

Co 1 : now I blame my surname

Cl : what's your surname ↑

On a ici affaire à une séquence plurithématique (le tribunal ennuyeux, les contraventions, la distance et le prix du parking), le lien logique entre ces différents thèmes et leur enchaînement est tout à fait évident.

Les plaintes relevant de cette catégorie sont particulièrement fréquentes à la boucherie de Villefranche :

Elles peuvent porter sur des thèmes liés au site et à l'activité des commerçants :

Interaction 2 Villefranche

Co 1 : oui

Cl : alors les ris de veau de veau sont pas interdits ↑

Co 1 : ah ben non (..) c'est

Cl : =ah ben ah ben si (.) ah mais non c'est veau c'est pas

Co 1 : c'est du bœuf (..) c'est des génisses (.) NOS génisses

Cl : c'est des génisses

Co 1 : normalement c'est les vaches qui sont interdites (..) ils nous confisquent tout

Cl : ah ben ouais (..) c'est toujours pas relevé ça hein

Co 1 : non

Co 2 : ben (..) ils nous enlèvent les yeux ↑

Co 1 : et pis de toutes façons y a plus de tripiers (..) ils ont fermé tous les tripiers alors euh

Cl : ah là là (.) c'est fou ça

Sur les erreurs de la municipalité :

Interaction 4 Villefranche

Cl 3 : ben toutes façons c'est toujours les mêmes qui sont là hein (..) moi j'aimerais bien qu'il fasse froid maintenant euh parce que (..) en tout cas Villefranche n'est pas beau hein

Co 2 : non (..) ça fait vingt ans trente ans que je vote mais on retrouve toujours les mêmes

Cl 3 : mais là je sais pas euh (..) comme disait mon mari ce matin le maire au lieu d'investir dans l'art et puis (..) il ferait mieux d'essayer de garder les entreprises

Co 2 : ben il reste plus rien là

Cl 3 : ben oui mais c'est que ceux qui restaient (..) ben euh faire une diminution de la taxe professionnelle faire quelque chose (..) ils sont tous là à se gargariser ils touchent des sous (..) ils savent même pas où ils les mettent on fait des frais énormes ils savent même pas (..) si ça revient cher ou pas (..) on n'en a pas aucun intérêt on n'a pas de d'escomptes nous ((pendant qu'elle parle elle tend un billet à Co 2 qui lui rend ensuite sa monnaie))

Interaction 6

Cl 2 : vous avez rien vu ↑ j'y vais plus moi maintenant (..) j'y allais de temps en temps voir Mme (X) qu'est-ce qu'ils ont fait encore là-bas ↑ ils ont encore enlevé une portion ↑ ils en parlent plus ↑ c'est une horreur y en a pour DES ANNEES

Co 1 : et y a (..) ils ont y a des gens qui sont partis parce que ils ont cru qu'ils allaient écrouler pi ils ont remis des des Portugais qui parlent même pas français rien du tout

Cl 2 : =oh pffff

Co 1 : y en a qui rentrent qui sortent

Cl 1 : j'ai vu sur la rue de Thizy (..) il paraît que chez madame

Co 1 : y a plus ben y a plus que madame X mademoiselle hein ↑

Cl 2 : ben je l'ai pas trouvée pour lui demander

Co 1 : ben je l'ai vue elle est venue encore hier (..) non pas ce matin hier hier matin très tôt

Cl 2 : oui oui ben ça a été quelque chose de toutes façons (..) je passe la rue de

Thizy pis j'y vois BIEN mais je dis mais qu'est-ce qui va en ressortir ↑  
 Co 1 : non mais le plan qu'il y a de la rue de Thizy elle est pas enlevée la maison hein  
 Cl 2 : Ah ben non elle est pas enlevée mais elles ont du mérite pendant tout le temps où elles ont fait du [inaudible] et tout ça hein  
 Cl 3 : bonjour  
 Co 2 : bonjour madame  
 Co 1 : soixante-dix soixante  
 Cl 2 : mais elle regrette rien elle était bien habituée mais elle regrette rien moi je les vois tous [inaudible] moi je lui dis que l'article doit être fini le plus vite possible parce que ils ont débarrassé la place (..) la place euh (..) parce qu'il y a des gens qui arrivent en face  
 Co 1 : ben d'après le plan on rentre par la rue de Thizy mais on ressort par une rue  
 Cl 2 : oui oui  
 Co 1 : dans l'autre sens  
 Cl 2 : moi ça me faisait un peu plus loin mais c'était des habitudes ↑  
 Co 1 : oui oui (..) au revoir madame (..) merci

### Sur les tomates génétiquement modifiées...

#### Interaction 12 Villefranche

Cl : =vous avez pas entendu hier soir avec euh comment ↑ comment il s'appelle ↑ (..) qui vont transformer les tomates (..) qu'on va plus traiter qu'elles pourriront plus (..) hier soir toute l'émission était là-dessus (..) et ben vous savez vous avez plus faim après ça hein ↑  
 Co 1 : non  
 Co 2 : ils vont faire des tomates qui poussent plus dans la terre (..) les fraises elles poussent plus  
 Cl : =oui oui c'est tout dans des sérums ↑  
 Co 1 : eh ben en Espagne il paraît qui a une installation (..) Cl : =ben quand vous avez un bout de jardin et ben on se débrouille comme ça (..) mais y en a qui peuvent pas (..) qui ont pas de jardin (..) à côté de ça ben un tel qui a un cancer et l'autre (..) cherchez pas docteur ((rires de Co 1)) (..) mais non mais sans rire  
 Co 2 : non mais on rigole mais c'est ça ↑  
 Cl : mais là moi je suis pas étonnée hein (..) bon allez au revoir

Si la fréquence de ces séquences peut étonner, l'étendue et la virulence des plaintes exprimées sont particulièrement frappantes. Dans l'interaction suivante, l'intégralité du matériau verbal dédié à la séquence conversationnelle est constituée de plaintes de ce type :

#### Interaction 12 Villefranche

Co 2 : oh une heure ((lui montre le journal))  
 Cl : une heure (..) d'accord (..) ah oui j'ai bien aimé ça (..) ah oui oui ça d'accord alors là CHAPEAU ah oui non mais je suis pas étonnée hein  
 Co 1 : les clients ils devaient croire qu'on était jaloux parce qu'on voit beaucoup de choses dans nos métiers (..) les transactions de camions quand ça arrive à Corbas de l'est pis ça repart dans le camion de Despinasse pour être ABATTU bien sûr à St Etienne (..) mais c'est quand même des bêtes qui viennent de l'est  
 Co 2 : ou d'Angleterre  
 Co 1 : ou d'Angleterre  
 Cl : c'est DEGUEULASSE je suis pas étonnée  
 Co 1 : =les gens ils devaient se dire ils sont jaloux les Augros mais on essaie de dire aux gens que les chaînes de viande la viande vient pas de France  
 Cl : vous y saviez vous ça ↑  
 Co 1 : =ça a toujours été mais c'est pas de cette année ça ça fait vingt-cinq trente ans que c'est comme ça toutes les chaînes tout ce qui est industriel ça vient tout c'est l'Europe hein ↑  
 Co 2 : les Anglais ils en font venir de Nouvelle-Zélande (..) ils en font venir d'Australie et c'est vendu en France  
 Co 1 : mais comme c'est l'agro-alimentaire et comme c'est des chaînes de viande qui font des implants politiques (..) donc on n'y touche pas donc ce qui se produit qui c'est qui boit le bouillon

ben c'est les tripiers c'est les petits indépendants parce que les gens savent plus où donner de la tête et ils vont encore où y a des grandes étiquettes alors que ce sont des mensonges

Cl : =oui ben oui hein (..) ben je vois chez Despinasse tout le monde qui a là dedans

Co 1 : =oui

Cl : ben j'y suis rentré une fois parce qu'il me fallait une (..) fallait une viande de je sais plus ce que c'était euh

Co 1 : de grison ↑

Cl : oui un truc comme ça oui (..) une fois je suis rentrée oh la IA quand j'ai vu cette cet étalage ben j'ai dis encore ces jours à mon mari j'achèterai jamais un truc là dedans vraiment ça me plaît pas et puis cette viande en question on n'en a pas trouvé (..) elle est pas bien trouvable facilement

Co 1 : ben si vous trouvez ça l'hiver en montagne

Cl : ah mais là je suis pas étonnée hein pas étonnée mais complètement dégoûtée vraiment on fait attention à ce qu'on achète maintenant

Co 1 : alors le porc on parle du bœuf mais le porc (..) la volaille les cuisses de poulet je crois que

Cl : oui c'est pareil (..) ils les vendent je crois que c'était huit francs quatre-vingts le kilo

Co 2 : oui aux hormones

Co 1 : alors que nous on est obligé de les vendre quarante-neuf quatre-vingts alors vous me direz on est quand même pas là pour voler les gens autrement on serait plus là depuis longtemps ↑

Cl : mais oui mais oui alors je disais y a quelque temps j'avais acheté (.) et je les avais vendus le même prix que je les avais payés y a deux ans (..) alors moi je dis à (.) mais ça va plus quoi continuer dans ces conditions alors l'autre jour (..) enfin y a trois semaines un mois je lui téléphone et il me dit ah j'attendais votre coup de fil (..) vous êtes pas complètement dégoûtée non ↑ je vous dis pas je suis complètement dégoûtée je suis pas emballée non plus alors il me dit (..) ce que j'ai pensé cette année c'est de vous mettre des petites LAITONNES des génisses qui ont un an voyez

Co 1 : =oui oui

Cl : alors il me dit alors je lui dis d'après la presse on va manger bon alors il me dit oh mais là y a aucun problème parce que quand y aura plus d'herbe on vous les reprend (..) alors je lui dis mais qu'est-ce que vous en faites ↑ alors il me dit mais ça repart tout en Italie (..) j'ai dit mais ENCORE là-bas ils vont les piquer les engraisser pis on les reçoit pis on (..) mais c'est dément mais c'est dément mais c'est

Co 2 : =hm hm (..) dément on nous marche sur la tête hein ↑

Co 1 : oui ben pour en revenir à (.) l'année dernière on n'allait pas reprendre des bêtes euh des bêtes qui faisaient quatre cents kilos sur pied (..) et bien à la fin de l'année j'en ai eu pour trois mille francs et j'ai pas compté mes impôts (..) ça tombe dans les frais commercial ↑

Cl : ah ben oui moi je suis pas rentrée dans mon argent hein ↑

Co 2 : non

Co 1 : et en faisant de la bonne bête ↑

Cl : =oui de la bonne bête ah ça me faisait rager de laisser je lui ai dit du reste si j'avais pas peur de les perdre je vous les donnerai pas ↑

Co 1 : =non (..) nous on nous dit à la limite vous pourriez nous les vendre plus cher mais y a pas de raison on les achète TANT à la ferme y a pas de raison qu'elles majorent davantage

Cl : c'est pas marrant hein c'est pas marrant ↑

Co 2 : non c'est qui faut faire attention à tout hein à tout

Co 1 : et pis avec la sécheresse si y a de l'eau hein vous avez de l'eau dans vos puits ↑

Cl : oui ben moi pas de problèmes hein

Co 2 : oui ben rien qu'ça déjà c'est pas

Co 1 : vous avez déjà un petit cheptel hein

Co 2 : même qu'y a pas beaucoup d'herbe du moment qu'il y a de l'eau ↑

Cl : oh ben oui y a des sources qui sortent dessous alors ah ben y aurait pas de sources alors

Co 1 : ben la sécheresse ça fait pas de bonnes bêtes ↑

Cl : =ah ben ça non n'importe quelle sécheresse mon père a jamais eu de sécheresse d'eau hein ça y a jamais eu de problèmes mais enfin non du travail comme où on en est maintenant ↑

Co 1 : et votre terre elle elle vaut plus rien ↑

Cl : =elle vaut plus rien

Co 1 : elle fait même plus vivre son monde ↑

Cl : elle fait plus vivre son monde ça alors oui ils savent que vous dire (..) oh ben ça vaut plus rien ça vaut plus rien.. quand mes parents sont morts ça m'est revenu c'est l'expert agricole qui me l'a dit après quand il est venu estimer les terrains il m'a dit il fallait que je vous dise que le soir où j'ai fait le tour de vos prés et de vos vignes (..) et ben y en a trois du coin qui m'ont

téléphoné pour y avoir (..) mais on vous dit à côté de ça mais ça vaut PLUS RIEN maintenant mais y en a trois qui y

Co 1 : oui oui (..) voulaient mais j'osais bien pourquoi j s'y voulaient parce qu'y a une source intarissable et pis parce qu'il y a un endroit y a de quoi faire un grand étang (..) alors j'avais bien compris pourquoi ils y voulaient (..) Mais alors y a ma fille qui me dit non non non ça vient des grands-parents ils ont mis une vie pour y gagner

Co 2 : =vous êtes pas à Theizé ↑

Cl : nous on est sur Theizé mais les terrains c'est sur Bagnoles

Co 2 : ah oui

Cl : mais je sais bien que ça n'a pas grande valeur mais enfin ils vous disent que ça a pas grande valeur mais je vous dis pas i m'a pas dit qui c'était mais moi je sais qui c'était

Co 2 : à Bagnoles ↑

Cl : entre Bagnoles et

Co 1 : vous pouvez pas y vendre autrement qu'en agricole parce que finalement c'est il reste pas grand chose je veux dire par-là

Cl : =oui mais ça vaut pas grand chose pour la bonne raison que c'est la faute à la comtesse machin truc là-haut hein que l'Anglaise a racheté

Co 2 : y a des (.) là-bas ↑

Cl : oui il paraît qui faut lui laisser la vue que ça dépareille son château pis comme elle que ça et qu'elle doit donner une grosse taxe immobilière à la commune (..) il est pas question de s'approcher d'elle pensez donc y avait des dos d'ânes dans le village pas possibles pour rentrer dans le village et pensez donc quand elle est venue et qu'elle a vu ça y a tout fallu y enlever on n'arrête pas les gens vous comprenez ↑ C'est pas son genre vous comprenez ↑ je sais pas où on va hein ça me rapportera pas je sais bien mais

Co 1 : =comme on dit ça a une valeur pour celui qui veut faire comme vous dites un étang quelque chose dedans

Co 2 : je vois pas où il est ce château Frontenas ↑

Cl : Frontenas et après Bagnoles vous avez un château au-dessus de la route là (..) oui ben c'est derrière

Co 1 : le château de Bagnoles tu sais bien où il est ↑

Cl : ben là y a un vieux château que l'anglaise a racheté

Co 1 : t'allais chercher des ouvriers là derrière passé un temps

Co 2 : non c'est pas celui-là

Co 1 : non ↑

Co 2 : sur le bourg de Bagnoles ↑

Cl : dans le bourg de Bagnoles y a un château que l'Anglaise a racheté (..) madame euh Erwing ou madame

Co 2 : pourtant je connais bien le coin

Cl : vous traversez le bourg de Bagnoles pour monter sur Voiré (..) vous passez peut-être par Frontenas vous je sais pas

Co 1 : ah ben ouais moi j'avais une amie qui est morte noyée

Cl : oh c'était l'employée de ma belle-sœur (..) ça a été un drame ça c'est pas marrant des trucs comme ça c'était la grande copine à mon frère ce qu'elle était bien.

Co 1 : enfin voilà (..) j'étais dans sa classe

Cl : oui ça s'est mal terminé (..) elle avait vingt ans ↑

Co 1 : oui

Cl : elle dort au cimetière

Co 1 : oui j'ai été la voir avec ma marraine

Cl : [inaudible] ben oui c'est comme ça ↑

Co 1 : ben oui c'est pour vous dire (..) MEME NOUS et ben on a la possibilité de les vendre sur pied et l'année dernière (..) on a eu de ces impôts et on a quand même un bout de terrain il a aucune valeur mais

Cl : ben oui c'est comme moi (..) c'est histoire de pas y laisser en friche quoi ↑

Co 1 : oui l'erreur qu'on fait tous c'est d'y mettre des sentiments hein et pis après on est

Cl : moi c'est pareil ça fait quand même mon oncle euh

Co 1 : ben oui ben nous aussi on s'est dit que c'était mieux que d'y laisser que d'y prendre mais on a dit non on a mis des sentiments mais on sait pas si on a bien fait

Cl : oui moi je me dis qu'un jour on on sera peut-être

Co 1 : =on aura passé notre vie à payer quelque chose à l'Etat et pis on continue

Cl : =oui oui mais enfin ça c'est comme ailleurs (..) je le répète pour ça y a pas de problèmes

Co 1 : c'est vraiment dommage que la terre fasse plus  
 Cl : =vous avez pas entendu hier soir avec euh comment ↑ comment il s'appelle ↑ (...).qui vont transformer les tomates (...) qu'on va plus traiter qu'elles pourriront plus (...) hier soir toute l'émission était là-dessus (...) et ben vous savez vous avez plus faim après ça hein ↑  
 Co 1 : non  
 Co 2 : ils vont faire des tomates qui poussent plus dans la terre (...) les fraises elles poussent plus  
 Cl : =oui oui c'est tout dans des sérums ↑  
 Co 1 : eh ben en Espagne il paraît qui a une installation (...)  
 Cl : =ben quand vous avez un bout de jardin et ben on se débrouille comme ça (...) mais y en a qui peuvent pas (...) qui ont pas de jardin (.) à côté de ça ben un tel qui a un cancer et l'autre (...) cherchez pas docteur ((rires de Co 1)) (...) mais non mais sans rire  
 Co 2 : non mais on rigole mais c'est ça ↑  
 Cl : mais là moi je suis pas étonnée hein (...) bon allez au revoir

On a ici une initiation non-verbale de la séquence par Co, par le biais d'un déictique non verbal réalisé par le boucher qui pointe le journal du doigt, journal dans lequel le thème de l'importation de viande est traité. Si ce thème semble centré sur le commerçant (et on pourrait donc y voir une volonté de sa part d'amener l'échange vers un domaine le favorisant particulièrement puisque c'est un domaine qu'il connaît bien), il sait cependant que la cliente est une exploitante agricole et que ce thème la concerne tout autant qu'il ne le concerne lui – elle partage probablement ses préoccupations et son désarroi, le choix de ce thème permet donc de mettre en avant une expérience commune qui est source d'accord et de connivence. On observe d'ailleurs que la cliente réagit immédiatement, et avec vigueur, au plaidoyer du boucher qui apparaît dans le troisième tour (« c'est dégueulasse »), elle apporte ensuite sa propre contribution au thème (le sentiment excédé reste le même que précédemment) par le biais d'un récit qui a pour but d'illustrer l'idée introduite par le commerçant (le fait que le prix de la viande baisse en raison de la concurrence déloyale). La cliente développe ensuite l'idée qu'elle est dans la même position que les commerçants, puisque sa terre ne « vaut plus rien ». Elle attribue la perte de la valeur de sa terre aux pressions imposées par « la comtesse machin truc » qui a revendu sa propriété à « l'Anglaise » – on peut voir un parallèle entre la dévalorisation de sa terre qui l'affecte elle en tant qu'exploitante agricole, et qui est due à la comtesse (et à l'Anglaise), et la baisse du prix de la viande qui affecte les commerçants, et qui est due à l'importation de viande (de Nouvelle-Zélande via l'Angleterre).

Il est intéressant de voir la mesure dans laquelle les participants à cette séquence de plaintes sont enclins à se plaindre et à évoquer un grand nombre de raisons de le faire. Si d'un point de vue thématique, on peut facilement voir le lien logique qui unit les différents thèmes et propositions qui apparaissent dans cette séquence, on peut

néanmoins être étonné par le niveau de détail que celle-ci présente. Il est tout à fait clair que l'on a affaire à une séquence de « plainte pour la plainte » dans laquelle il est bienvenu d'apporter tout élément supplémentaire venant étoffer la plainte initiale. Il est également important de prendre en compte la tonalité pessimiste de cette séquence et le goût pour le pathos dont semblent faire montre les interactants. Lorsque l'échange débouche sur la question du lieu où se trouve les terres de la cliente, la bouchère apporte alors une information qui si elle n'est pas totalement saugrenue du point de vue de l'enchaînement thématique peut néanmoins paraître surprenante puisque très personnelle (« ah ben ouais j'avais une amie qui est morte noyée »). On entre maintenant dans la confiance :

Co 1 : ah ben ouais moi j'avais une amie qui est morte noyée  
Cl : oh c'était l'employée de ma belle-sœur (..) ça a été un drame ça c'est pas marrant des trucs comme ça c'était la grande copine à mon frère ce qu'elle était bien.  
Co 1 : enfin voilà (..) j'étais dans sa classe  
Cl : oui ça s'est mal terminé (..) elle avait vingt ans ↑  
Co 1 : oui  
Cl : elle dort au cimetière  
Co 1 : oui j'ai été la voir avec ma marraine  
Cl : [inaudible] ben oui c'est comme ça ↑  
Co 1 : ben oui c'est pour vous dire (..) MEME NOUS et ben on a la possibilité de les vendre sur pied et l'année dernière (..) on a eu de ces impôts et on a quand même un bout de terrain il a aucune valeur mais  
Cl : ben oui c'est comme moi (..) c'est histoire de pas y laisser en friche quoi ↑

Il est intéressant de noter que Co 1 ne rechigne pas à évoquer cet événement empreint d'affect négatif, et qui donne lieu à une séquence chargée de pathos dans laquelle Co 1 révèle quelque chose de très intime. L'engagement subjectif et affectif de Co est très fort dans cette séquence. Il est ici tout à fait clair que la finalité qui sous-tend l'échange à ce stade de l'interaction réside moins dans le « transactionnel » que dans le « relationnel ». En outre, cette évolution vers un mode d'échange différent semble avoir une incidence sur les identités situées, la commerçante sort de son rôle professionnel. En vertu de la complémentarité des rôles, on aurait pu anticiper que ce soit Cl qui occupe le rôle de « confieur » (ou confieuse) et Co celui de confident (ou confidente), or c'est bien Co ici qui s'épanche et dévoile des informations personnelles.

La confiance est également à l'œuvre dans la séquence conversationnelle suivante :

Interaction 10 Villefranche  
Co 1 : et ça va les parents ↑  
Cl 1 : oui oh tout doucement hein maintenant ça commence à ah un jour ou l'autre il va ben falloir qu'on se décide à monter là-haut  
Co 1 : ben c'est sûr hein (..) ben ils vont rester de moins en moins souvent tout seuls quoi

Cl 1 : moi j'aimerais mieux qui restent dans leur maison justement et qu'on vienne les aider  
comme ça (..) on est quand même mieux chez soi (..) on prendra une location pas trop  
Co 1 : =hm  
Cl 1 : loin de chez eux et pis pour quelque temps puis voilà (..) c'est retour à l'envoyeur (..) hein  
(..) les parents nous élèvent et pis la fin de leur vie c'est nous hein c'est nous  
Co 1 : c'est nous qui aidons hein ↑  
Cl 1 : et pis c'est tout  
Co 1 : c'est la logique des choses (..) c'est un peu la vie (..) mais y a des choses qui sont perdues  
hein actuellement justement  
Cl 1 : ah ben pas chez nous ((rires)) moi mes parents on s'en est occupés jusqu'à la fin de leurs  
jours alors  
Co 1 : pas toujours pas toujours les enfants  
Co 2 : ben ils attendent qu'une chose c'est l'héritage ↑  
Cl 1 : oui oh ben tu penses (..) alors ça c'est une chose ↑ oh ben pas moi

On peut s'étonner que la cliente livre autant de détails quant à la situation de ses parents, et n'hésite pas à faire part de son désarroi (on est bien loin ici de ce que décrit Wierzbicka concernant les situations de *small talk* aux Etats-Unis). Le pathos de la situation est en outre appuyé par le recours à plusieurs lieux communs : « on est quand même mieux chez soi », « c'est retour à l'envoyeur », « c'est la logique des choses ». On peut noter la disposition pessimiste de Co 1 (« mais y a des choses qui sont perdues hein actuellement »), qui semble vouloir amener l'échange sur le terrain moins personnel de la plainte de type les-choses-ne-sont-plus-ce-qu'elles-étaient (proposition que son interlocutrice rejette). Co 1 revient d'ailleurs à l'idée sous-entendue (« les jeunes ne s'occupent plus de leurs aînés ») deux tours plus tard, pour recevoir l'appui de Co 2, et enfin le ralliement de Cl.

Outre l'aspect confidentiel et personnel des plaintes exprimées, il est également intéressant de voir que les plaintes peuvent prendre un tour particulier. Dans l'interaction suivante, Cl identifie les « arabes » comme étant responsables du fait que les colonies de vacances coûtent cher, opinion que la cliente livre ici sans hésitation et sans que Co ne l'ait incité à le faire :

Interaction 1 Villefranche

Cl : l'an dernier je les avais envoyés en colonie de vacances (..) ça m'avait coûté assez cher (..) je payais pour tous les Arabes qui payent pas  
Co 2 : ah oui oui  
Co 1 : =ben c'est ça ↑  
Cl : ah ça m'a écoeurée (..) j'ai dit plus jamais je recommencerais hein  
Co 2 : c'est tout gratuit pour eux  
Cl : y a pas de euh (..) ils ont pas de bons euh c'est pas comme l'histoire de jeunesse là  
Co 1 : ah ben c'est vrai qu'on paie pour tous ceux qui paient pas hein  
Cl : ah ouais ouais (..) enfin c'était pas (..) ça faisait pas des trop trop gros groupes (..) ils étaient partis à Gex (..) ils étaient quoi ↑ huit dix douze (..) bien encadrés donc euh

Si l'on peut être choqué par cette expression de « petit racisme ordinaire », on peut facilement en identifier la logique interactionnelle sous jacente. En dénigrant les membres d'un groupe qui est clairement distinct du leur (*out-group*), et en créant par là même leur propre cercle fermé (*in-group*), les interactants renforcent ou réaffirment le lien déjà établi entre eux. L'attaque contre des gens extérieurs au groupe crée alors une forte connivence entre les interactants (« them and us »)<sup>247</sup>.

On retrouve ce phénomène (*them and us*) dans l'interaction suivante également, les fautifs sont cette fois « les Portugais » :

Interaction 6

Cl 2 : vous avez rien vu ↑ j'y vais plus moi maintenant (..) j'y allais de temps en temps voir Mme (X) qu'est-ce qu'ils ont fait encore là-bas ↑ ils ont encore enlevé une portion ↑ ils en parlent plus ↑ c'est une horreur y en a pour DES ANNEES

Co 1 : et y a (..) ils ont y a des gens qui sont partis parce que ils ont cru qu'ils allaient écrouler pi ils ont remis des des Portugais qui parlent même pas français rien du tout

Cl 2 : =oh pffff

Co 1 : y en a qui rentrent qui sortent

Si l'on peut facilement voir la logique qui sous-tend ce type de comportement, il n'en reste pas moins que l'on a affaire à une opinion très polémique et brutale, chargée d'affect négatif, et potentiellement très menaçante.

On rencontre ce phénomène à une reprise dans le corpus Arbury. Cependant, à la différence de ce que l'on observe à la boucherie de Villefranche, l'*out-group* n'y est pas constitué sur une base ethnico-culturelle mais sur une base générationnelle :

Interaction 7

Cl: the thing is we are not used to it [*échange avec Co 2 inaudible – quelques bribes suggèrent que l'on poursuit la discussion sur le temps*]

Co 1: 6.60 please.

Cl : [inaudible] young people don't want to do any work

Co 1 : can you imagine if you had to be out hop-picking like my grand-parents in this weather

Cl: oh no, the thing is now they do it all by machine [inaudible]

Co 1: yeah

Cl: all right see you, bye

Co 1: see you then

Si Cl introduit une critique très nette à l'adresse des « jeunes » et si Co semble ratifier cette proposition dans le tour suivant et ne rejette pas la proposition de Cl, on notera que

---

<sup>247</sup> Cette entreprise d'élaboration d'une identité commune en établissant les frontières qui les séparent des *out-group* est, d'après les socio-psychologues (Billig et Tajfel 1973), une tendance que l'on retrouve chez tous les groupes humains. Il s'agit pour les interactants de se catégoriser en un groupe distinct et de maximiser leurs similarités, l'identité se construisant alors en creux : *nous sommes ce que nous sommes car nous ne sommes pas comme eux*.

le propos de Co (« *can you imagine if you had to be out hop-picking like my grandparents in this weather* ») reste cependant beaucoup plus nuancé. Il ne s'agit pas d'une attaque à l'encontre de cet *out-group* que constituent les jeunes, mais d'un constat général applicable à n'importe quel individu vivant aujourd'hui en Grande-Bretagne (« if you had to »), ce constat s'il ne constitue pas un rejet de la proposition effectuée par Cl n'est pas chargé d'affect négatif contre un groupe particulier mais au contraire d'empathie à l'égard des générations précédentes.

## Remarques conclusives

Comme nous l'avons vu dans les chapitres précédents, les IC ne se limitent pas à leur finalité externe : la composante relationnelle se manifeste verbalement à travers les rituels de politesse et le ménagement des faces, mais également par la présence de séquences conversationnelles, qui, comme nous l'avons montré dans ce chapitre, peuvent occuper une place primordiale (le nombre de tours relevant de la composante conversationnelle pouvant excéder celui de la composante transactionnelle, et constituant plus de 80% du matériau discursif). La complémentarité des rôles n'est cependant pas totalement absente des séquences conversationnelles et a une influence directe sur leur organisation : les séquences conversationnelles tendent à apparaître généralement une fois la requête de produit formulée. En outre, elles sont le plus souvent initiées par Co. Bien que certains types d'énoncés puissent apparaître aussi bien dans le sens Co-Cl que Cl-Co, on a pu constater que l'initiation des échanges ne prend pas toujours la même forme dans les deux sens.

L'analyse de la composante conversationnelle tend néanmoins à montrer que même en contexte commercial la subjectivité des interactants et leurs expériences vécues ne sont pas nécessairement tenues à l'écart, les IC ne constituent pas en ce sens des interactions « cloisonnées » (nous avons vu par exemple que des confidences pouvaient se produire dans le sens Co-Cl)<sup>248</sup>.

Du point de vue des variations observées entre les corpus français et britanniques, l'analyse nous semble mettre en lumière un certain nombre de différences relatives à

---

<sup>248</sup> Il est à ce propos intéressant de noter qu'il « semble exister une corrélation forte entre la perception de la qualité du service et le degré d'implication subjective des participants à l'interaction » (Fillietaz 2007 : 298 s'appuyant sur des travaux conduits dans le champ des sciences de la gestion, dans un contexte américain).

l'éthos communicationnel de chaque culture. Reprenons les éléments les plus significatifs que nous avons observés. L'analyse a montré que c'était dans un site français que les séquences étaient les plus étendues et les plus nombreuses (la boucherie de Villefranche), mais que c'était aussi dans un site français qu'elles étaient les moins nombreuses et les plus courtes... les différences observées à ce niveau semblent donc plus liées aux spécificités de chaque site qu'à des préférences « culturelles » des interactants.

Si le *small talk* est un moyen d'éviter le silence, qui peut être anxiogène puisque illocutoirement ambigu, on a noté, dans les IC britanniques, lors des « temps morts » de l'interaction (découpe, paiement) la présence plus élevée de silences (et de silences plus longs qu'en français). Il semble que le silence soit mieux toléré, moins gênant, et la nécessité de le combler moins forte, chez les Britanniques.

Les éléments d'analyse présentés dans la dernière section sur la plainte ont montré que d'une part les plaintes sont plus nombreuses dans le corpus français (et peuvent donner lieu à des séquences d'une grande étendue), et d'autre part que la virulence des plaintes semble y être plus forte (marqueurs verbaux et para-verbaux). Nous avons vu que les interactants ne rechignaient aucunement à amener l'échange vers des thèmes très personnels et allaient jusqu'à se livrer à de véritables confidences. Nous avons également vu que les plaintes sur l'état étaient plus nombreuses dans les sites français, ce qui semble aller de pair avec un goût plus prononcé pour le pathos. On a remarqué aussi que les interactants de la boucherie de Villefranche n'hésitaient pas à proférer des opinions qui si elles étaient lancées sur la place publique soulèveraient un tollé, il va de soi que les opinions en question sont au sein du groupe que constituent les commerçants et les clients tout à fait recevables et y font consensus, on peut néanmoins s'étonner que soient prononcées, dans la situation semi-formelle que constitue l'IC, des paroles qui expriment un affect aussi négatif.

De manière générale, ce qui semble ressortir c'est que l'engagement socio-affectif des interactants est plus élevé dans les séquences conversationnelles françaises que britanniques. Constat qui fait écho aux observations de Béal (1990, 1992, 1993, 2010) dont le travail de comparaison porte essentiellement sur l'anglais australien et le français (mais sur l'anglais britannique également). Béal, qui tente de cerner les principes et valeurs en relation avec le style communicationnel de chaque groupe culturel, problématise les oppositions observées au niveau des pratiques langagières des

deux cultures en faisant l'hypothèse d'une préférence pour « l'engagement » chez les Français et d'une préférence pour la « retenue » chez les anglophones<sup>249</sup> :

*Les Anglais et les Australiens, dans le même type de programme, avaient tendance à faire des récits plutôt factuels et objectifs, au point de donner parfois l'impression de parler d'eux-mêmes comme s'il s'agissait d'une tierce personne [...] les Français donnaient l'impression qu'ils cherchaient à faire partager leur émotion alors que les Anglais et les Australiens cherchaient à raconter ce qui leur était arrivé, mais en gardant leur émotion pour eux. Béal (2010 : 367)*

Et quelques pages plus tard :

*Il ressort de ce rapide inventaire que la culture française semble encourager 'l'engagement' dans l'expression des opinions [...] avec tout ce que cela comporte de conviction et de fougue, alors que la culture anglo-saxonne encourage plutôt la retenue. Béal (2010 : 377)*

Béal (1993: 102) qui reprend la notion de script culturel (*cultural script*) introduite par Wierzbicka (1994), définit l'engagement de la manière suivante :

*Chacun a le droit d'avoir ses propres désirs, ses propres opinions, ses propres sentiments. Mais chacun a le devoir d'exprimer ses désirs, ses opinions, ses sentiments, de façon claire pour les autres, et si les autres veulent l'influencer, il a le devoir de défendre et de justifier ses désirs, ses opinions, ses sentiments.*

Notion que Peeters (2000 : 198), reprenant le *natural semantic metalanguage* de Wierzbicka (1972), présente dans les termes suivants :

it is good for people to say what they think  
because of this, I say what I think  
I say it like a thing that I know  
I say it like a thing that is true  
when I do this, I want people to know what I feel  
if I do not do this, people will think something bad about me

Définition qu'il oppose au « script » qui décrit la retenue (“restraint”) :

it is not good for people to always say what they think  
because of this, I do not always say what I think  
there are things that I do not want to say  
when I say what I think,  
I cannot say it like a thing that I know  
I cannot say it like a thing that is true  
if I do , people will think something bad about me

---

<sup>249</sup> Notons que son analyse est reprise par Peeters (2000) ainsi que par Mullan (2001), qui se sont également penchés sur les différences interactionnelles entre Français et Australiens.

A « l'engagement » des Français, il convient donc d'opposer « la retenue » des anglophones ; à la franchise des premiers, le tact des seconds ; à l'arrogance des uns l'hypocrisie des autres... cette dimension des éthos de communication étant à mettre en relation avec d'autres aspects de l'éthos de communication (préférence pour le conflit vs. préférence pour le consensus dans l'échange verbal)<sup>250</sup>. Autant de dichotomies et d'oppositions qui semblent être liées de façon plus générale à l'expression et à la gestion des émotions qui, on le sait, n'échappent pas à la variation (Wierzbicka 1999)<sup>251</sup>.

Notons qu'une opposition synonyme de l'opposition de type engagement/retenu apparaît chez Tannen (1984) qui oppose le style communicationnel des juifs américains à celui des anglo-américains ; celui des premiers étant caractérisé par un engagement très fort dans l'échange (« high-involvement »), celui des seconds par la nécessité de ne pas heurter les autres interactants et de respecter leur autonomie (« high-considerateness »). Opposition également reprise par Sifianou (1992) dans son étude des styles anglais et grecs : les Anglais privilégiant les comportements permettant davantage de respecter le territoire et l'autonomie de leur interlocuteur... avec tout le corollaire de comportements verbaux, paraverbaux et non-verbaux qui se rapportent aux préférences de chaque groupe (choix de thèmes plus personnels pour les Grecs, plus de gestes, plus de contact par le toucher, un débit de parole plus rapide ; plus de chevauchements et d'interruptions au niveau de l'organisation de l'échange)<sup>252</sup>.

Les différences de comportement, que l'on peut donc concevoir sous forme de dichotomies (oppositions binaires), sont en fin de compte liées à un principe interactionnel dégagé par Goffman (2005 [1967] : 76) :

*There is an inescapable opposition between showing a desire to include an individual and showing respect for his privacy.*

Les cultures occupent par rapport à ces deux tensions des places différentes sur ce continuum et développent du même coup des styles différents. Il serait cependant

---

<sup>250</sup> Il découle de ces différences de script que, dans de nombreuses circonstances, il est préférable pour les Français de risquer de commettre un FTA que de ne pas exprimer leur point de vue. En outre, par rapport à ce que l'on observe en anglais, le poids du FTA lui-même est en raison de cette inclinaison culturelle considérablement amoindri.

<sup>251</sup> « Les Français expriment plus volontiers leurs réaction émotionnelle à l'égard d'une tâche, de nouvelles consignes, d'une décision de la direction, etc. » Béal (1990 : 129).

<sup>252</sup> Signalons que la notion d'engagement est également invoquée par (Marquez-Reiter et Stewart) dans leur étude des IC écossaises et uruguayennes.

aberrant de considérer que l'engagement serait l'apanage des Français et qu'il serait totalement absent des interactions britanniques :

*Pour qu'il y ait échange communicatif, il ne suffit pas que deux locuteurs (ou plus) parlent alternativement ; encore faut-il qu'ils se parlent, c'est-à-dire qu'ils soient « engagés » dans l'échange, et qu'ils produisent des signes de cet engagement individuel, en recourant à divers procédés de validation interlocutoire. Kerbrat-Orecchioni (1990 : 17-18)*

Il est donc primordial de ne pas perdre de vue que les différences mises en avant constituent des différences de degré, et non des oppositions catégoriques (de type présence d'engagement en France vs. absence d'engagement en Grande-Bretagne). A partir du moment où il y a interaction, il y a engagement de la part des interactants, L devant maintenir son engagement et faire en sorte que ses interlocuteurs maintiennent le leur (voir Caffi et Janney 1994 également).

Comme le note Kerbrat-Orecchioni (2002 a : 9) :

*Ces deux principes interactionnels (l'engagement et l'indépendance, le contact et l'évitement) coexistent dans toute société. Ils entrent fréquemment en conflit, obligeant les interactants à trouver des solutions de compromis, qui vont varier selon leur culture d'appartenance (et bien sûr, selon la situation communicative et le type de relation existant entre les personnes en présence).*

Il est en outre important de ne pas oublier que si L s'engage trop, ses interlocuteurs vont se « désengager » – L ne peut donc se laisser porter par la seule volonté d'exprimer ses sentiments, comme le note Goffman (Goffman 2005 [1967] : 123) qui parle de *over-involvement*) : « *What is one man's over-eagerness will become another man's alienation.* » Par ailleurs, comme le montre Besnier (1994), dans un article dans lequel il dresse la critique de la notion d'engagement, et dans lequel il se concentre en partie sur les moyens utilisés pour signaler l'engagement dans l'interaction, les manifestations de l'engagement sont « sémiotiquement complexes » et les procédés utilisés ne sont pas sans présenter d'ambiguïté, le silence pouvant par exemple constituer l'expression d'un désengagement dans certains contextes mais pas dans tous. En outre, l'absence de marque d'engagement ne signifie nullement qu'il y ait automatiquement considération, tact ou respect.

Si l'on peut se ranger aux côtés de Besnier et regretter que l'on ne dispose pas d'un cadre théorique permettant d'utiliser cette notion sans tomber dans certains des écueils qu'il soulève, l'on ne saurait pour autant rejeter les propositions faites par Béal, Tannen

ou Sifianou. C'est bien parce que les attentes en matière d'expression de soi relèvent de valeurs particulières à chaque culture que les interactions verbales présentent des caractéristiques différentes.

S'il est difficile d'établir dans quelle mesure les observations que nous avons pu faire dans ce chapitre sur les différences observées au niveau des séquences conversationnelles sont représentatives de ce qu'il se passe généralement du point de vue de la comparaison des IC en France et en Grande-Bretagne, il nous paraît juste de les mettre en parallèle avec les tendances mises en avant par Béal quant à l'expression des opinions qu'il s'agit de présenter avec fougue et conviction en France et avec retenue et tact en Grande-Bretagne.

# CONCLUSION

Nous avons souligné en introduction que cette étude, au-delà de la description détaillée du fonctionnement des IC en France et en Grande-Bretagne, avait pour objectif final de dégager le profil communicatif des deux cultures observées. Notre objectif dans cette conclusion sera de regrouper des marqueurs de nature différente rencontrés dans l'analyse mais semblant relever de la même logique culturelle, et ce afin de les mettre en relation avec les valeurs culturelles qui semblent expliquer la spécificité de certaines pratiques langagières – la démarche interculturelle postule en effet que les comportements communicatifs obéissent à une « cohérence profonde » et qu'en outre ces éléments (en apparence disparates) « font système » (Kerbrat-Orecchioni 2002). On ne voit d'ailleurs pas comment l'on pourrait expliquer que certaines formulations utilisées dans la langue A, et qui se trouvent avoir une équivalence linguistique directe dans la langue B, ne soient utilisées que dans la première autrement qu'en considérant qu'elles relèvent de choix préférentiels spécifiques relevant des valeurs constitutives des deux cultures – rien dans la langue A n'empêche que la formulation utilisée dans la langue B ne soit utilisée dans la langue A. Il est en outre difficile de voir dans la démarche de langue adoptée un pur fruit du hasard. Comme le note Béal (2010), la compétence communicative ne saurait être réduite à la simple mémorisation de formulations diverses. Face aux différences observées dans notre analyse, il est par exemple difficile de voir dans les différences observées au niveau de la formulation des requêtes de produit que nous avons observées (« je voudrais X » vs. « can/could I have X ») un pur automatisme ou fait du hasard, un phénomène purement arbitraire. La formulation la plus fréquemment sélectionnée fait d'ailleurs écho à d'autres énoncés verbaux apparaissant à d'autres temps de l'interaction (tels que les énoncés d'offre que nous avons abordés lorsque nous avons analysé les demandes subordonnées).

Il va de soi que le passage du micro au macro, qui implique de se livrer à un certain nombre de généralisations, même lorsqu'on tente de contrôler le plus grand nombre de variables possibles, est une entreprise toujours périlleuse, de surcroît lorsqu'on essaie de tirer des conclusions trans-situationnelles à partir de ce que l'on observe dans un type d'interactions et de situations particulières. Du fait de la méthode, mais on voit mal comment il pourrait en être autrement, l'éthos communicatif étudié reste toujours

« relativement parcellaire » (Auger, Béal, Demougin 2012 : 14 ; voir Kerbrat-Orecchioni 2002 : 8 également).

Il est clair qu'on a avec les IC affaire dans les deux langues à des interactions polies. Les interactions françaises et britanniques ne présentent pas de ce point de vue de réelles *différences de nature*. C'est, en effet, de façon schématique, sur le mode de la redevabilité mutuelle que se construit l'échange. L'analyse des données laisse néanmoins apparaître des *différences de degré* non négligeables quant à la manière dont les interactants conçoivent et gèrent l'échange en divers temps de l'interaction. Nous avons vu au cours de l'analyse que les Britanniques accordent un plus grand souci à la préservation du territoire (corporel, spatial, cognitif, temporel) que les Français. Comparativement les interactions françaises révèlent également une plus grande expression du moi et un style communicationnel plus assertif. C'est à partir de ces deux principes explicatifs (qui relèvent de la variation sociopragmatique) que nous allons tenter de synthétiser les différences observées. Nous reprendrons ici les points les plus significatifs de notre analyse descriptive dans l'ordre qu'ils ont été présentés.

Lorsque nous avons abordé les séquences d'ouverture, nous avons observé que l'absence du rituel d'ouverture dans les sites britanniques (même lorsque Co et Cl sont disponibles et à même d'entrer immédiatement en interaction) et la troncation de ce rituel y sont plus fréquentes que dans les sites français. Ce constat nous semble être en prise avec la plus grande sensibilité de la face négative, la nécessité de ne pas déranger son interlocuteur prenant alors le dessus en Grande-Bretagne sur la nécessité d'exécuter le rituel (face positive). Il nous semble en effet faire peu de doute que la salutation soit plus à même d'être perçue comme une intrusion qu'en France, la non-réalisation de ce rituel ne constitue pas alors une impolitesse mais relève au contraire d'une stratégie d'évitement. Cela peut évidemment paraître surprenant pour un acte qui ne constitue pas un FTA (acte directif ou critique, reproche, réfutation, etc.) et en dit long sur l'étendue de la sensibilité de la face négative en Grande-Bretagne – il est aussi évident qu'une fois que dans une situation donnée cette pratique devient ancrée dans les mœurs, la nécessité de réaliser le rituel en est amoindrie : l'absence de rituel n'est pas alors impolie mais *politic*.

Dans nos interactions quotidiennes nous faisons très fréquemment l'expérience de l'absence de salutations d'ouverture : au guichet de la gare (où l'affluence est généralement élevée), à la bibliothèque (lors du retour de livres ou d'une demande de

renseignements), au bureau de tabac, à la supérette de quartier, etc. Dans certains sites, cette absence est systématique ou tout au moins correspond au schéma le plus fréquent, ce qui confirme que l'absence du rituel ne constitue pas une impolitesse dans ce type d'interactions.

Nous avons à l'inverse observé dans les IC françaises qu'il n'était pas rare que le client entrant dans le site commercial lance une salutation à la cantonade : « bonjour messieurs-dames », pratique très révélatrice des différences observées dans les deux langues du point de vue de ce rituel. D'une part, le fait que le client s'adresse de façon explicite à l'ensemble des participants paraîtrait en Grande-Bretagne saugrenu (et source de méfiance, en particulier pour les participants tels les clients déjà présents dans le site qui a priori n'ont pas à interagir avec le nouvel arrivant, une salutation explicite : « good morning everyone » signalant l'arrivée d'un casse-pied ou d'une personne au comportement déviant). Si la salutation lancée à la cantonade signale une différence d'ordre sociopragmatique, elle est d'autre part révélatrice des différences pragmatolinguistiques quant aux FNA utilisées (« madame » et « monsieur », « sir » et « madam » – la forte présence des FNA utilisées dans les rituels de salutation, qui viennent renforcer le caractère poli de la salutation qu'elles accompagnent, contribue à apporter une tonalité différente au rituel, même lorsqu'il est présent en anglais et qu'on a affaire à un échange complet).

Ces observations sur les rituels d'ouverture reflètent ce que l'on observe dans les séquences de clôture. Le rituel de clôture peut en effet être également absent des IC britanniques ou donner lieu à un échange tronqué. Du point de vue des cadres participatifs, les salutations lancées à la cantonade sont également absentes des séquences de clôture. Si, similairement à ce que l'on observe en français, l'on considère qu'il est nécessaire de réaliser le rituel, il est primordial de ne pas s'appesantir et de ne pas empiéter sur le territoire temporel de son interlocuteur. Ce qui explique certainement que l'on tolère l'absence du rituel ou que sa réalisation sur le mode minimal s'impose le plus souvent comme le mode le mieux adapté. En France, ne pas réaliser le rituel est un affront :

*[...] never leave the shop without a Merci, Monsieur and Au revoir, Madame to these same people. You are acknowledging them as your 'hosts'. You are in their domain, their private space, and you must respect the relationship that exists between you by the mere fact of your being there, even if you are 'just looking'. Adamsson-Taylor (2005 :44)*

En outre, lorsque dans les IC britanniques le rituel est réalisé de façon complète c'est dans la majorité des cas seulement sur deux tours (échange de remerciements) et donne rarement lieu à une séquence de plus de trois tours (on a vu également que les pré-clôtures étaient plus fréquentes en français), contrairement à ce que l'on a pu observer pour les IC françaises. Notons que cette différence observée dans les IC, semble faire écho à ce qu'observe Turnbull pour les interactions entre proches :

*Finally, at almost half past one, someone makes a move to go. This must be the cue because then everyone stands up and the room fills with a buzz about leaving. Hugely relieved, I leap to my feet too. But the business of farewelling and thanking takes another fifteen minutes. I am astounded—a little impatient too. Why so much procrastinating? Why does everything seem to take ten times longer than it would in Australia? (Turnbull 2004 : 50).*

L'hypothèse de la plus grande sensibilité de la face négative des Britanniques, qui va de pair avec le respect de l'autonomie de l'interlocuteur, a par ailleurs été confirmée par l'analyse de la requête de produit. Nous avons considéré que le type de formulation le plus fréquemment utilisé en anglais (« can/could I have X ») rendait l'acte moins « contraignant » qu'en français (« je voudrais X »), d'autant plus que le morphème de politesse « please » est beaucoup plus fréquemment utilisé que SVP en français. A la question centrée sur L utilisée en anglais s'oppose l'assertion centrée sur L en français (formulation qui est totalement absente du corpus anglais et qui paraîtrait péremptoire dans un contexte britannique, constat qui confirme l'idée que la requête est perçue comme un acte plus menaçant en anglais). Bien qu'elle soit formulée de façon indirecte en français, l'assertion d'un vouloir paraît en anglais trop *self-assertive* pour être sélectionnée par les clients.

L'analyse de l'organisation des séquences transactionnelles a aussi révélé que la sollicitation de la requête par Co est en anglais très fréquente, le participant en position de réaliser la requête (Co) crée alors un cadre interactionnel qui permet au demandeur de formuler sa demande en toute quiétude, Co vient en quelque sorte lever le tabou qui pèse sur le fait d'effectuer un acte directif de ce type. Les accusés de réception de la requête explicites (« certainly ») formulés par Co sont également très fréquents dans le corpus britannique, contrairement à ce que l'on observe en français, et jouent a posteriori, du point de vue de l'aspect menaçant que constitue la requête, un rôle similaire à celui rempli par les sollicitations de cet acte : ils présentent « après coup » la

requête comme étant légitime, justifiée et bienvenue. La forte présence des formulations elliptiques dans le corpus britannique nous semble aussi en relation avec le fait que le demandeur doit faire en sorte de ne pas se montrer autoritaire. En tant que formulation impersonnelle, la formulation elliptique est dans le contexte des IC le moyen par excellence de formuler la demande en évitant de se montrer trop auto-assertif (l'on peut en fait considérer qu'il s'agit d'un processus de *distanciation*, Kerbrat-Orecchioni 1992 : 207).

Du point de vue de la deixis temporelle, l'analyse des demandes subordonnées a confirmé la prédilection des Britanniques pour l'utilisation des modalisateurs aspecto-temporels rencontrés dans les requêtes de produit (« could I have x »). Des énoncés tels que « how many would you like », « would you like a bag » sont très fréquents, contrairement à ce que l'on observe en français où ces demandes ne donnent pas lieu à des énoncés comportant un procédé de distanciation de ce type (« vous en voulez combien », « vous voulez un sac »). Mêmes entre proches, ce procédé est en anglais très fréquemment utilisé. A titre d'exemple, reprenons un échange déjà présenté dans le chapitre 6. Il s'agit d'un échange pris sur le vif lors d'un petit-déjeuner entre ma compagne (Anna) et sa sœur (Alison) qui est tout à fait représentatif de ce que l'on observe dans ce type de situation (dans les classes moyennes tout au moins) :

Alison : would you like some more juice

Anna: no (.) that was lovely thank you

Si l'utilisation du conditionnel n'est pas inconcevable en français, elle est dans un contexte français beaucoup moins fréquente et d'un niveau de politesse paraissant excessif, de surcroît entre proches. Il est aussi intéressant de noter la réponse à l'offre dans l'exemple ci-dessus, le refus de l'offre est en effet accompagné d'une évaluation positive (« that was lovely ») et d'un remerciement (« thank you »), ce que nous avons fréquemment observé dans le corpus britannique de nos IC – notons que l'évaluation positive apparaît également lorsque l'offre est acceptée (« that would be lovely thank you »). Nous avons lors de l'analyse de la séquence de paiement également remarqué que des adjectifs apportant une évaluation positive de la situation (« lovely » en particulier) venaient très fréquemment ponctuer un acte non langagier (la remise de paiement, du produit, de la monnaie). Nous avons également vu que les remerciements intensifiés étaient beaucoup plus présents en anglais qu'en français, ce qui semble

suggérer que la dette que vient rétribuer le remerciement est perçue comme étant plus grande en Grande-Bretagne qu'en France. Constat qui appuie lui aussi l'idée de la plus grande sensibilité de la face négative côté britannique. C'est aussi parce que la dimension FTA est dans le cas des offres perçue comme plus grande en Grande-Bretagne que les offres y sont généralement formulées de façon moins directe, et que les refus et les acceptations sont formulées d'une manière visant à rendre explicite la gratitude du récipiendaire. Rappelons aussi que les offres de service rencontrées dans le corpus britannique (« are you happy browsing » par exemple), bien qu'elles ne mettent pas en jeu des processus de distanciation telle l'utilisation des modaux, présentent des caractéristiques tout à fait intéressantes du point de vue du respect de l'autonomie de l'allocataire. Elles permettent en effet à l'allocataire, en raison de leur contenu, de refuser l'offre sans déroger au système des préférences qui sollicitent de préférence une réponse positive ; le rejet de l'offre se faisant grâce à un énoncé positif – on a vu aussi qu'après l'essayage, les questions partielles (de type « was it the right size », « is it big enough ») étaient rares, tandis que les questions totales (de type « how did you get on ») étaient nombreuses.

Au niveau des requêtes, outre les différences observées concernant les formulations les plus fréquemment utilisées, et bien que cela soit peu fréquent, l'analyse des requêtes de produit françaises a montré que leur durcissement n'était pas dans un contexte français totalement exclu, ce qui n'est pas le cas en anglais – à titre de rappel divers procédés ont été rencontrés : utilisation du pronom « moi » (« moi, j'aurais voulu ») ; utilisation d'un impératif (« pas tout plat regardez voir ») ; d'une question (« est-ce que vous avez ce que je vous demande »). L'analyse des requêtes subordonnées a également révélé la présence relativement fréquente d'énoncés à l'impératif (« baissez votre pantalon », « allez voir à la glace », « passez-les », « prenez-les », etc.). Si l'utilisation de l'impératif n'est pas bannie des requêtes subordonnées du corpus britannique, elle y est extrêmement rare et systématiquement accompagnée de procédés atténuateurs (« pop your pin in then thank you »). On a également observé dans les demandes subordonnées françaises que l'impératif apparaissait fréquemment dans des énoncés à valeur interpellative de type *attention getters* (« voyez », « attendez », « regardez », etc.) dont la valeur directive ne fait aucun doute – on a également observé dans le corpus français des assertions, « tiens tu marches un peu pour voir », qui n'ont pas d'équivalence dans le corpus anglais.

Ces éléments concourent à renforcer l'idée que le style communicationnel des interactants français est globalement plus assertif que celui des Britanniques, et davantage orienté vers l'expression du moi.<sup>253</sup>

L'analyse des séquences conversationnelles a aussi montré que les plaintes étaient beaucoup plus nombreuses dans le corpus français, et qu'elles y étaient formulées de manière plus virulente. On a en outre observé que les interactants ne rechignaient pas à proférer des opinions chargées d'affect négatif qui si elles n'étaient pas offensantes effectivement, dans le contexte en question, avaient potentiellement la capacité de l'être, voire même d'être injurieuses dans un autre contexte. Au niveau du dévoilement de soi, on a également relevé quelques exemples de confiance dans le corpus français. Bien qu'il soit difficile de savoir dans quelle mesure les données observées pour ces séquences sont représentatives, il nous a semblé juste de considérer que, de manière générale, elles montrent que l'engagement socio-affectif des interactants français est supérieur à celui des Britanniques – nous appuyant sur les travaux de Béal nous avons opposé le tact et la retenue des Britanniques à la nécessité de s'engager et de faire part de leurs émotions des Français :

*Celui qui s'engage doit faire preuve d'une certaine conviction, voire d'une certaine véhémence. Il est obligé de révéler en public ses sentiments, ses émotions. (Béal 1993 : 92)*

Attitude que l'on peut opposer à la suivante, attribuée par Béal (1993 : 91) aux Australiens mais que l'on peut à notre sens appliquer sans hésitation aux Britanniques :

*La réserve est donc la norme, et si l'on prend soin de ne pas s'exposer, on prend garde aussi à ne pas se mêler des affaires d'autrui.*

L'opposition entre le respect du territoire pour les Britanniques et l'expression de soi pour les Français, valeurs que l'on peut respectivement considérer comme les valeurs dominantes de l'éthos de chaque culture<sup>254</sup> trouve son origine à la même source. Il s'agit en effet de la question du rapport à autrui et du rapport à soi. Dans une société accordant une importance particulière au territoire, le rapport à autrui ne sera pas le même que dans une société dans laquelle l'expression de soi est perçue comme

---

<sup>253</sup> Sur le style assertif des Français, voir Kerbrat-Orecchioni (2005 :305) :

« [...] on sait que les Français sont réputés "arrogants" ; mais les signifiants sont extrêmement divers qui "conspirent" à la production de ce signifié "éthique". Ce sont entre autres : certains faits prosodiques (intonations péremptoires) ou mimo-gestuels comme le haussement d'épaule (souvent mentionné comme le plus typique des gestes français), les comportements interruptifs, le style auto-assertif ("moi je..."), la brutalité des réfutations, etc. »

<sup>254</sup> Il va de soi qu'il n'y a pas d'absolu en la matière, l'expression de soi n'est pas absente de la culture britannique ni le respect du territoire d'autrui de celle des Français

primordiale. On sait l'importance qu'à la notion de *privacy* dans la culture britannique, notion qui d'après Wierzbicka (2003 :47) occupe une place centrale dans la culture « anglo-saxonne » (elle signale afin de souligner l'importance de cette « preuve lexicale » qu'en polonais, comme dans d'autres langues européennes, il n'existe d'ailleurs pas de terme équivalent) :

*The cultural assumption embodied in this concept is very characteristic: it is assumed that every individual would want, so to speak, to have a little wall around him/her, at least part of the time, and that this is perfectly natural, and very important.*

L'anthropologue Kate Fox souligne également l'importance de cette valeur culturelle qui ne concerne pas uniquement la sphère des interactions verbales :

*It is impossible to overstate the importance of privacy in English culture. Jeremy Paxman points out that: 'The importance of privacy informs the entire organization of the country, from the assumptions on which laws are based to the buildings in which the English live. (Fox: 2004:43)*

Le respect du territoire et la notion de *privacy* peuvent être invoqués pour expliquer la mentalité des Britanniques et, de façon générale, expliquer des comportements de nature diverse. D'après le *Daily Telegraph* (article daté du 10 novembre 2008 dans lequel sont présentés les résultats d'une étude sur les caractéristiques comportementales des Britanniques et qui s'intitule : *Moaning, drinking and queuing are what make us British*, et dont l'objectif est d'établir les principaux distinctifs qui caractérisent les Britanniques), l'aptitude particulière qu'ont ces derniers à « faire la queue » arrive en deuxième position, derrière leur capacité à parler de la pluie et du beau temps (l'étude élaborée à partir des contributions de 5000 personnes établit 50 traits au total). Cette attitude particulière des Britanniques, qui est en prise directe avec le respect du territoire temporel et spatial d'autrui n'est cependant pas toujours perçue par les étrangers de manière positive :

*Admittedly, most of the rest of the world does not say this as compliment – when people talk about the English talent for queuing, they generally do so with a slight sneer, implying that only rather dull, plodding creatures would actually take pride in their ability to stand patiently in orderly lines. (Fox: 2004 :159)*

Cette attitude respectueuse, souvent perçue par les étrangers comme de la docilité et de la servilité, ne semble d'ailleurs pas être l'apanage des Français qui dans les lieux publics démontrent une attitude très différente envers leurs congénères. Comme le souligne Turnbull (2004 : 268) racontant une visite chez le médecin :

*I wondered if the French non-queuing system worked here as it does in most areas of life. Perhaps, I thought, when the girl comes out, I should barge authoritatively into the surgery as if it was my birth right, like people do when they get on a bus in front of you.*

La question du respect du territoire est également liée à la ponctualité et au respect des règles, comme le souligne Turnbull (2004 : 297) décrivant les changements qu'a produit sur elle un séjour prolongé en France :

*But it isn't just my clothes that have changed: the way I think has been influenced too. For example, I've become used to the Latin approach to rules and regulations. The wonderful words 'on peut s'arranger' (we can do a deal) contain so many possibilities. In comparison, Australia sometimes seems a bit over-regulated. 297*

Ou Maurois (1938 : 90) sur la ponctualité :

*En Angleterre on exigera de vous, non l'éclat, mais l'exactitude. La ponctualité chez les Anglais, est plus qu'une habitude; c'est un vice.*

On pourrait multiplier les illustrations de ce type *ad nauseam*, il ne fait cependant aucun doute que le stoïcisme (ce que ne manque de nous rappeler le slogan *Keep calm and carry on* difficilement évitable en Grande-Bretagne ces derniers temps), la retenue, le respect des règles et le fair-play, le contrôle de soi<sup>255</sup> sont des valeurs profondément ancrées dans la culture britannique. A l'inverse, et en accord avec l'étymologie des substantifs en question, les Français valorisent le *franc-parler* et la *franchise*. Ils abordent le respect des règles avec plus de *souplesse* et se livrent davantage aux élans passionnels<sup>256</sup>.

Si ces remarques peuvent paraître éloignées des IC, l'opposition de type *retenue vs. expression de soi*, que nous avons dégagée pour ce type d'interactions, et à mettre en relation avec des oppositions de type *tact vs. sincérité, considération vs. engagement* qui relèvent de la même logique. Elle constitue une sorte d'archi-principe qui permet d'expliquer les différences de degré que nous avons rencontrées pour ce type d'interaction, et éclairent les différences que l'on observe dans des interactions d'un autre type. Elle permet, autrement dit, de rendre compte de ce qui est constitutif des ethoses communicatifs des deux communautés étudiées.

---

<sup>255</sup> Plus la question que doit traiter un orateur anglais est grave, plus elle risque d'éveiller des passions violentes, plus il s'efforcera, s'il est dans la grande tradition nationale, de la traiter avec calme, sans bruit, sans effets. (Maurois 1938 : 50)

<sup>256</sup> La passion amoureuse serait d'ailleurs pour Marilyn Yalom – historienne des mentalités et auteur de *Comment les Français ont inventé l'amour ?* – une invention française...



# Bibliographie

- Adamson Taylor, S. (2005). *Culture Shock! France: A Survival Guide to Customs and Etiquette*. Graphic Arts Center Publishing Company.
- Agyekum, K. (2008). The pragmatics of Akan greetings. *Discourse Studies*, 10(4), 493–516.
- Aijmer, K. (1996b). *Conversational Routines in English: Convention and Creativity*. Longman Publishing Group.
- Aijmer, K. (2002). *English discourse particles: evidence from a corpus*. John Benjamins Publishing Company.
- Aijmer, K. (2011). *Contrastive Pragmatics*. John Benjamins Publishing Company.
- Allik, J., & McCrae, R. R. (2004). Toward a Geography of Personality Traits: Patterns of Profiles across 36 Cultures. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 35(1), 13–28.
- Anderson, L. (1988a). « Access routines in service encounters », in Aston G. (éd.), 99-135.
- Anderson L., (1988b), « Issues in native-nonnative interaction », in Aston G. (éd.), 267-286.
- Anderson L., Aston G. & Tucker G., (1988), « The joint production of requests in service encounters », in Aston G. (éd.), 135-153.
- Anderson, L. (1994) Accounting practices in service encounters in English and Italian, p. 99-120, dans Bartsch E. [et al.].(1994) Intercultural communication : proceedings of the 17th International L.A.U.D. Symposium, Duisburg, 23-27 March 1992.
- Arminen, I. (2006). Mobile phone call openings: tailoring answers to personalized summonses. *Discourse Studies*, 8(3), 339–368.
- Arnaiz, C. (2006). Politeness in the portrayal of workplace relationships: Second person address forms in Peninsular Spanish and the translation of humour. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 2(1), 123–141.

- Arndt, H., & Janney, R. W. (1991). Verbal, prosodic, and kinesic emotive contrasts in speech. *Journal of Pragmatics*, 15(6), 521–549.
- Aston G., 1988a, « Introduction », in Aston G. (éd.), 1-23.
- Aston G., 1988b, « What's a public service encounter anyway ? », in Aston G. (éd.), 25-43.
- Aston G., 1988c, « Interactional speech in service encounters », in Aston G. (éd.), 73-99.
- Aston G. (éd.), (1988), *Negotiating Service. Studies in the discourse of bookshop encounters*, Bologna : CLUEB.
- Aston G., 1991. "Cultural norms of conversational procedure in a pedagogic perspective". In S. Stati, E. Weigand & F. Hundsnurscher (Hrsg.), *Dialoganalyse III*, teil 2. Tübingen: Narr. 341-352.
- Aston G. 1995a. "In reference to the role of openings in service encounters". *Cahiers de linguistique française*, 16/1. 89-111.
- Aston G. 1995b Say 'Thank You': Some Pragmatic Constraints in Conversational Closing. *Applied Linguistics*, Vol 16, No 1. pp. 57-86.
- Atkinson, D. (2002). Toward a Sociocognitive Approach to Second Language Acquisition. *The Modern Language Journal*, 86(4), 525–545.
- Auger, N. Béal, C. & Demougin, F. (eds). (2012). *Interactions et interculturalité. Variété des corpus et des approches (Transversales. Langues, sociétés, cultures et apprentissages*, 31). Bern: Peter Lang.
- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Clarendon Press.
- Bailey, B. (1997). Communication of Respect in Interethnic Service Encounters. *Language in Society*, 26(3), 327–356.
- Balteiro, I. (2007). *A contribution to the study of conversion in English*. Waxmann Verlag.
- Barbu, V. (2008). La question et la requête. Analyse sociopragmatique comparative dans le domaine français / roumain. In *Congrès Mondial De Linguistique Française 2008*. Presented at the Congrès Mondial de Linguistique Française 2008, Paris, France.

- Bargiela-Chiappini, F., & Harris, S. (1997). *The languages of business*. Edinburgh University Press.
- Barron, A., & Schneider, K. P. (2005). *The pragmatics of Irish English*. Walter de Gruyter.
- Bataineh, R. F., & Bataineh, R. F. (2006). Apology strategies of Jordanian EFL university students. *Journal of Pragmatics*, 38(11), 1901–1927
- Bateson, G. (2000). *Steps to an Ecology of Mind: Collected Essays in Anthropology, Psychiatry, Evolution, and Epistemology* (1st ed.). University Of Chicago Press.
- Baude, O.(dir.) (2006), *Corpus oraux. Guide des bonnes pratiques*, Presses Universitaires d'Orléans/ CNRS Editions.
- Baumgarten, N., & House, J. (2010). *I think and I don't know* in English as lingua franca and native English discourse. *Journal of Pragmatics*, 42(5), 1184–1200.
- Bayraktaroğlu, A., & Sifianou, M. (2001). *Linguistic politeness across boundaries*. John Benjamins Publishing Company.
- Bazzanella, C., & Damiano, R. (1999). The interactional handling of misunderstanding in everyday conversations. *Journal of Pragmatics*, 31(6), 817–836.
- Béal, C. (1993) Les stratégies conversationnelles en français et en anglais. Conventions ou reflets de divergences culturelles profondes ? *Langue Française* 98 :79-106.
- Béal. C. (1994) *Bonnes intentions : mauvaises impressions*, Thèse de doctorat en sciences du langage, Université Lumière Lyon 2.
- Béal. C. (1998) *Keeping the peace : A cross-cultural comparison of questions and requests in Australian English and French*, in P. Trudgill & J. Cheshire (éds), *The sociolinguistics reader Vol 2*. London : Edward Arnold.
- Béal. C. (2000) *Les interactions verbales interculturelles : Quel corpus ? Quelle méthodologie ?* in Traverso (2000).

- Béal, C. (2002a) *Comment prendre en compte le rôle des préjugés dans les malentendus interculturels ?* <http://www.marges-linguistiques.com> - M.L.M.S éditeur - Saint Chamas.
- Béal, C. (2002b) "Air rage sparked by 'say please'" : Sources et formes du malentendu interculturel à partir d'exemples authentiques en anglais entre locuteurs natifs et non-natifs". Actes du 8ème congrès international de l'ARIC, Recherches et pratiques interculturelles : nouveaux espaces, nouvelles complexité. <http://www.unige.ch/fapse/SSE/groups/aric>. Université de Genève- Uni Mail, 1-16.
- Béal, C. (2010). *Les interactions quotidiennes en français et en Anglais: De l'approche comparative à l'analyse des situations Interculturelles*. Peter Lang.
- Béal, C., & Traverso, V. (2010). Hello, we're outrageously punctual?: Front door rituals between friends in Australia and France. *Journal of French Language Studies*, 20(Special Issue 01), 17–29.
- Beeching, K. (2004). Pragmatic particles-polite but powerless? Tone-group terminal hein and quoi in contemporary spoken French. *Multilingua-Journal of Cross-Cultural and Interlanguage Communication*, 23(1-2), 61–84.
- Beeching, K. (2006). Politeness markers in French: post-posed quoi in the Tourist Office. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 2(1), 143–167.
- Beeching, Kate. (2002). *Gender, politeness and pragmatic particles in French*. John Benjamins Publishing Company.
- Beeching, Kate. (2008). Les marqueurs discursifs dans les langues romanes. *Revue Romane*, 43, 174–178.
- Bell, N. D. (2006). Interactional adjustments in humorous intercultural communication. *Intercultural Pragmatics*, 3(1), 1–28.
- Berg, T. (1999). Stress variation in British and American English. *World Englishes*, 18(2), 123–143.
- Besnier, N. (1994). Involvement in linguistic practice: An ethnographic appraisal. *Journal of pragmatics*, 22(3/4), 279–299.

- Bialystok, E. (2001). *Bilingualism in development: Language, literacy, and cognition*. Cambridge Univ Press.
- Biber, D. (1993). Representativeness in Corpus Design. *Lit Linguist Computing*, 8(4), 243–257.
- Billig, M., & Tajfel, H. (1973). Social categorization and similarity in intergroup behaviour. *European Journal of Social Psychology*, 3(1), 27–52.
- Binchy, J. (2005). "Three forty two so please': Politeness for sale in Southern-Irish service encounters".pp. 313-335. In A. Barron & KP Schneider (éds.),
- Blum-Kulka, S. (1987). Indirectness and politeness in requests: Same or different? *Journal of pragmatics*, 11(2), 131–146.
- Blum-Kulka, Shoshana. (1997). *Dinner talk*. L. Erlbaum Assoc. Publishers.
- Blum-Kulka, Shoshana, House, J., & Kasper, G. (1989). *Cross-cultural pragmatics*. Ablex Pub. Corp.
- Blum-Kulka, Shoshana, & Snow, C. E. (2002). *Talking to adults*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Bond, M.H. , Zegarac, V. and Spencer-Oatey, H. (2004) *Culture as an Explanatory Variable: Problems and Possibilities*, in H. Spencer-Oatey (éd.) *Culturally Speaking*
- Bourdieu, P. (1982). *Ce que parler veut dire: L'économie des échanges linguistiques*. Fayard.
- Bourdieu, P. (1984) *Questions de sociologie*. Paris: Editions de minuit.
- Bourdieu, P. (1994) *Raisons Pratiques, Sur la théorie de l'action*. Seuil.
- Bourdieu, P., & Thompson, J. B. (1991). *Language and Symbolic Power*. Harvard University Press.
- Bousfield, Derek. (2008). *Impoliteness in interaction*. John Benjamins Publishing Company.
- Boxer, D. (1996) Ethnographic interviewing as a research tool in speech act analysis: The case of complaints. in Gass, S. M. and Joyces, N (eds) (1996) *Speech acts across cultures : challenges to communication in a second language*. Berlin ; New York : Mouton de Gruyter. 217-239

- Bracops, M. (2005). *Introduction à la pragmatique: les théories fondatrices : actes de langage, pragmatique cognitive, pragmatique intégrée*. De Boeck Université.
- Bremner, S. (2006). Politeness, Power, and Activity Systems: Written Requests and Multiple Audiences in an Institutional Setting. *Written Communication*, 23(4), 397–423.
- Brémond, C. (2003). «Bon», moteur d'action, moteur du discours.
- Breuer, A. et Geluykens, R. (2007). Variation in British and American Requests: A contrastive Analysis, in Kraft, B. & Geluykens, R. (eds) (2007).
- Brodine R., 1991, « Requesting and responding in Italian and English service encounters », in Stati S., Weigand E. & Hundsnuscher F., *Dialoganalyse III*, T. 1, Tübingen : Niemeyer, 293-307.
- Brossard, A., & Cosnier, J. (1984). *La communication non verbale*. Delachaux & Niestlé.
- Brown, P. (2002) Language as a Model for Culture: Lessons from the Cognitive Sciences. in Fox, R. G. and King, B. J. (2002) *Anthropology beyond Culture*. Berg.
- Brown, B., & Crawford, P. (2009). Politeness strategies in question formulation in a UK telephone advisory service. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 5(1), 73–91.
- Brown, G., & Yule, G. (1983). *Discourse analysis*. Cambridge University Press.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness*. Cambridge University Press.
- Bruxelles, S., & Kerbrat-Orecchioni, C. (2004). Coalitions in polylogues. *Journal of pragmatics*, 36(1), 75–113.
- Bucholtz, M. (2005). Identity and interaction: a sociocultural linguistic approach. *Discourse Studies*, 7(4-5), 585–614.
- Bührig, K., & Thijs, J. D. ten. (2006). *Beyond misunderstanding*. John Benjamins Publishing Company.
- Button, G., & Lee, J. R. E. (1987). *Talk and social organisation*. Multilingual Matters.

- Byon, A. S. (2006). The role of linguistic indirectness and honorifics in achieving linguistic politeness in Korean requests. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 2(2), 247–276.
- Byon, A. S. (2006). The role of linguistic indirectness and honorifics in achieving linguistic politeness in Korean requests. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 2(2), 247–276.
- Caffi, C., & Janney, R. W. (éds.) (1994). Involvement in language. Special issue of *Journal of Pragmatics*, 22.
- Caffi, C., & Janney, R. W. (1994). Toward a pragmatics of emotive communication. *Journal of Pragmatics*, 22(3-4), 325–373.
- Calò, D. Z., Brodine, R., Gavioli, L., Aston, G. (1988) Opening and Closing in Service Encounters: some differences between English and Italian, pp. 303-313, in De Stasio, C., Gotti, M., Bonadei, R. *La rappresentazione verbale e iconica valori estetici e funzionali : atti dell'XI Congresso nazionale dell'A.I.A.*, Bergamo, 24 e 25 ottobre 1988, Collana blu – 11
- Carroll, R. (1987) *Evidences Invisibles. Américains et Français au quotidien*. Paris : Seuil.
- Cashman, H. R. (2006). Impoliteness in children's interactions in a Spanish/English bilingual community of practice. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 2(2), 217–246.
- Celle, A. (2005). The French future tense and English will as markers of epistemic modality. *Languages in Contrast*, 5(2), 181–218.
- Charaudeau P., (1983). *Langage et discours. Éléments de sémiolinguistique*, Paris : Hachette
- Chen, G.-M. (1995). Differences in Self-Disclosure Patterns among Americans Versus Chinese: A Comparative Study. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 26(1), 84–91.
- Cheng, W. (2003). *Intercultural conversation*. John Benjamins Publishing Company.
- Chevalier, F. H. ., & Clift, R. (2008). Unfinished turns in French conversation: Projectability, syntax and action. *Journal of Pragmatics*, 40(10), 1731–1752.

- Ciliberti A., 1988, « Strategies in service encounters in Italian bookshops », in Aston (éd.), 43-72.
- Ciliberti, A. (1993a). Request-Compliance/Non-Compliance in English and Italian Public Service Encounters. *IDEAL*, 6, 1–14.
- Ciliberti, A. (1993b). The personal and the cultural in interactive styles. *Journal of Pragmatics*, 20(1), 1–25.
- Clark, H. H, & Schunk, D. H. (1980). Polite responses to polite requests. *Cognition*, 8(2), 111–143.
- Clark, Herbert H. (1992). *Arenas of language use*. University of Chicago Press.
- Clark, Herbert H. (1996). *Using language*. Cambridge University Press.
- Clark, H.H. (1997.) *Communities, commonalities, and communication*. in Gumperz, J.J. and Levinson, S.C. *Rethinking linguistic relativity*. UK : Cambridge University Press.
- Clark, Herbert H., & Lucy, P. (1975). Understanding what is meant from what is said: A study in conversationally conveyed requests. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 14(1), 56–72.
- Clarke, S. (2006a). *A Year in the Merde*. Bloomsbury.
- Clarke, S. (2006b). *Talk to the Snail: Ten Commandments for Understanding the French*. Bloomsbury USA.
- Clyne, M. (1996). *Inter-cultural communication at work*. Cambridge University Press.
- Clyne, M. (2006). Some thoughts on pragmatics, sociolinguistic variation, and intercultural communication. *Intercultural Pragmatics*, 3(1), 95–105.
- Coates, J. (1998). *Language and gender*. Wiley-Blackwell.
- Coates, J. (2004). *Women, men, and language*. Pearson Education.
- Cobley, P. (2004). Communication breakdown. *Language and Communication*, 24(3), 277–289.
- Conein, B. (1990). Formalité et contingence interactionnelle : échange des noms et des salutations au téléphone. *Réseaux*, 8(1), 145–160.

- Cook-Gumperz, J. (2001). "Cooperation, Collaboration and Pleasure in Work: Issues for Intercultural Communication at Work". In *Culture in Communication*, Di Luzio, A., Günthner, S., Orletti, A. (éds.)
- Cortese, G., & Duszak, A. (2005). *Identity, community, discourse: English in intercultural settings*. Peter Lang.
- Cosnier, J. (1982). Communications et langages gestuels. In J. Cosnier et al., *Les voies du langage. Communications verbales, gestuelles et animales*. Paris, Dunod-Bordas : 255-304.
- Cosnier, J. (1997). *Geste, cognition et communication*. Presses universitaires de Limoges.
- Cosnier, J., Gelas, N., & Kerbrat-Orecchioni, C. (1988). *Échanges sur la conversation*. Editions du Centre national de la recherche scientifique.
- Cosnier, J., & Kerbrat-Orecchioni, C. (1991). *Décrire la conversation*. Presses Universitaires de Lyon.
- Cosnier, J. & Vaysse, J. (1997). Sémiotique des gestes communicatifs. *Nouveaux Actes Sémiotiques*, 9, 52-53-54 : 7-28.
- Coulmas, F. (1979). On the sociolinguistic relevance of routine formulae. *Journal of Pragmatics*, 3(3-4), 239–266.
- Coulmas, F. (1981). *Conversational routine*. Mouton Publishers.
- Coupland, J. (1988). Politeness in context: intergenerational issues (Review article). *Language in Society*, 253–262.
- Coupland, J. (2000). *Small Talk*. Taylor and Francis.
- Coupland, J (2000): "Introduction: Sociolinguistic perspectives on small talk". In J. Coupland (éd.), *Small Talk* (pp. 1–25).
- Coupland, J., Coupland, N., & Robinson, J. D. (1992). "How Are You?": Negotiating Phatic Communion. *Language in Society*, 21(2), 207–230.
- Coupland, N. (1980). Style-Shifting in a Cardiff Work-Setting. *Language in Society*, 9(1), 1–12.
- Coupland, N. (1983). Patterns of Encounter Management: Further Arguments for Discourse Variables. *Language in Society*, 12(4), 459–476.

- Coupland, N, Grainger, K., & Coupland, J. (1988a). Review: Politeness in Context: Intergenerational Issues (Review Article). *Language in Society*, 17(2), 253–262.
- Coupland, N, Giles, H., & Wiemann, J. M. (1991). *"Miscommunication" and problematic talk*. Sage Publications.
- Coupland, N. & Ylänné-McEwen, V.,(2000), « Talk about the weather : small talk, leisure talk and the travel industry », in Coupland J. (éd.), 163-182.
- Coupland, N. (2007). *Style*. Cambridge University Press.
- Crystal, D. et Davy, D. (1969) *Investigating English Style*. London : Longmans.
- Culpeper, J. (1996) Towards an anatomy of impoliteness. *Journal of Pragmatics* 25 : 349-36.
- Culpeper, J. Bousfield, D. Wichmann, A. (2003) "Impoliteness revisited: with special reference to dynamic and prosodic aspects." *Journal of Pragmatics* 35 (10/11): 1545-1579.
- Culpeper, J. (2005) Impoliteness and The Weakest Link. *Journal of Politeness Research* 1, 35-72.
- Daly, N., Holmes, J., Newton, J., & Stubbe, M. (2004). Expletives as solidarity signals in FTAs on the factory floor. *Journal of Pragmatics*, 36(5), 945–964.
- Danblon, E., De Clerck, B., & van Noppen, J-P. (2004). Politeness in Belgium: Face, Distance and Sincerity in Service-Exchange Rituals. In Hickey, L. & Stewart, M. (éds.), *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Dascal, M. (1999). Introduction: Some questions about misunderstanding. *Journal of pragmatics*, 31(6), 753–762.
- De Saussure, L., & Sthioul, B. (2005). Imparfait et enrichissement pragmatique. *Nouveaux développements de l'imparfait*, 14, 103–120.
- Derlega, V. J., & Stepien, E. G. (1977). Norms Regulating Self-Disclosure among Polish University Students. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 8(3), 369–376.
- Détrie, C. (2010 a). « De voir à tu vois / vous voyez : fonction sémantico-énonciative et postures énonciatives construites par ces particules

interpersonnelles » *Actes du Congrès Mondial de Linguistique Française - CMLF 2010*.

Détrie, C. (2010 b). "Quand l'interpellation interpelle les linguistes : l'activité interpellative, un « objet de recherche difficile à cerner » ? ". *CORELA - Numéros thématiques / L'interpellation*. URL : <http://corela.edel.univ-poitiers.fr/index.php?id=1671>

Dewaele, J.-M., & Furnham, A. (2000). Personality and speech production: a pilot study of second language learners. *Personality and Individual Differences*, 28(2), 355–365.

Di Cristo, A. (1998) Intonation in French, p. 195-218 in Hirst, D. and Di Cristo, A. (éds) (1998).

Dijk, T. A. van. (1997). *Discourse as structure and process*. SAGE.

Dimachki L., (2004). *L'analyse des interactions de commerce en France et au Liban : une perspective comparative interculturelle*, Thèse de doctorat en Sciences du langage, Université Lumière Lyon 2.

Dimachki, L. & Hmed N., (2002a). « La comparaison interculturelle : exemple du remerciement dans les interactions de commerce en France, au Liban et en Tunisie », in Béal C. et Traverso V. (éds), <http://marges.linguistiques.free.fr/publ-act/publact1.htm>.

Dimachki L. & Hmed N., (2002b). « "Bonjour madame !", "Bonjour mon frère !" ». Le système des termes d'adresse dans des interactions verbales en France, au Liban et en Tunisie », in Kerbrat-Orecchioni C. et Traverso V. (éds), <http://www.unige.ch/fapse/SSE/groups/aric/Actes.htm#T>

Dostie, G. (2001). « La gradation du sens et ses traces morphologiques et syntaxiques. Considérations sur la (poly)pragmaticalisation », Daniel Roulland et Gilles Col (éds), *Grammaticalisation 2. Concepts et cas*. Rennes, Presses Universitaires de Rennes, p. 61-91.

Dostie, G. (2004). *Pragmaticalisation et marqueurs discursifs: analyse sémantique et traitement lexicographique*. De Boeck Supérieur.

Dostie, G., & Pusch, C. D. (2007). *Les marqueurs discursifs*. Larousse.

- Doury, M. (2001) Une discussion dans un commerce d'habituez. Les carnets du Cediscor 7.p.119-134.
- Doury, M, & Traverso, V. (2009). Les activités transactionnelles et les autres : l'hétérogénéité de l'interaction en site commercial. In Kerbrat-Orecchioni et Traverso (éds), (2009).
- Drescher, M., & Frank-Job, B. (2006). *Les marqueurs discursifs dans les langues romanes: approches théoriques et méthodologiques*. P. Lang.
- Drew, P., & Heritage, J. (1992). *Talk at work*. Cambridge University Press.
- Dumas I., (2003), *Au-delà de la transaction, le lien social. Approche comparative d'interactions en situation de commerce et de service*, Thèse de doctorat en sciences du langage, Université Lumière Lyon 2.
- Dumas, I. (2009) Éléments pour une comparaison de différents types d'interactions de commerce et de service en France. Dans Kerbrat-Orecchioni et Traverso (éds), (2009).
- Dunkling, L. (1990). *A Dictionary of Epithets and Terms of Address* (1st ed.). Routledge.
- Duranti, A. (2006). *A companion to linguistic anthropology*. Blackwell Pub.
- Duranti, Alessandro. (1992). Language and Bodies in Social Space: Samoan Ceremonial Greetings. *American Anthropologist*, 94(3), 657–691.
- Duranti, Alessandro. (2001). *Linguistic anthropology*. Wiley-Blackwell.
- Duranti, Alessandro, & Goodwin, C. (1992). *Rethinking context: language as an interactive phenomenon*. Cambridge University Press.
- Eckert, P., & Rickford, J. R. (2001). *Style and sociolinguistic variation*. Cambridge University Press.
- Economidou-Kogetsidis, M. (2008). Internal and external mitigation in interlanguage request production: The case of Greek learners of English. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 4(1), 111–137.
- Edwards, D. (2005). Moaning, whinging and laughing: the subjective side of complaints. *Discourse Studies*, 7(1), 5–29.

- Edwards, D. (2006). Facts, norms and dispositions: practical uses of the modal verb *would* in police interrogations. *Discourse Studies*, 8(4), 475–501.
- Eelen, G. (2001). *A critique of politeness theories*. St. Jerome Pub.
- Eggins, S., & Slade, D. (2005). *Analysing casual conversation*. Equinox Publishing Ltd.
- Endrass, B., Rehm, M., & André, E. (2011). Planning Small Talk behavior with cultural influences for multiagent systems. *Computer Speech & Language*, 25(2), 158–174.
- Enfield, N. J., & Levinson, S. C. (2006). *Roots of human sociality*. Berg Publishers.
- Enkvist, N. E. (1973). *Linguistic stylistics*. Mouton.
- Erickson, R. P. (2008). A study of the science of taste: On the origins and influence of the core ideas. *Behavioral and Brain Sciences*, 31(01).
- Escandell-Vidal, V. (July). Towards a cognitive approach to politeness. *Language Sciences*, 18(3-4), 629–650.
- Fasold, R. W. (1990). *The sociolinguistics of language*. Wiley-Blackwell.
- Fillietaz, L. (2007) Dévoilement de soi et (re)configuration des activités langagières en contexte transactionnel. La confiance dans les interactions de service. In Kerbrat-Orecchioni, C. & Traverso, V. (2007), *Confidence / Confiding : Dévoilement de soi dans l'interaction* (pp. 297-310). Tübingen : Niemeyer.
- Fillietaz, L. (2009) La co-construction des requêtes en contexte commercial. Le cas du service à la clientèle dans les grandes surfaces. In Kerbrat-Orecchioni, C. et Traverso, V. (2009).
- Fillietaz, Laurent, & Bronckart, J.-P. (2005). *L'analyse des actions et des discours en situation de travail*. Peeters Publishers.
- Fischer, K. (2000). Discourse particles, turn-taking and the Semantics/Pragmatics Interface. *Revue de Sémantique et Pragmatique*, 8, 111–137.
- Fox, K. (2004). *Watching the English*. Natl Book Network.

- Fraser, B. (1980). Conversational mitigation. *Journal of Pragmatics*, 4(4), 341–350.
- Fraser, B. (1990). Perspectives on politeness. *Journal of Pragmatics*, 14(2), 219–236.
- Fredsted, E. (2004) Politeness in Denmark: Getting to the Point. In Hickey, L. & Stewart, M. (Éds.), *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Fukushima, S. (2000). *Requests and culture*. Peter Lang.
- Gadet, F. (2004). *La variation sociale en français*. Ophrys.
- Gardner, R. (2001). *When listeners talk: response tokens and listener stance*. John Benjamins Publishing Company.
- Gass, S. M., & Neu, J. (2006). *Speech Acts Across Cultures*. Walter de Gruyter.
- Gavioli, L. (1995) Turn-initial versus turn-final laughter: two techniques for initiating remedy in English/Italian bookshops service encounters. *Discourse processes* 19 (3): 369-84.
- Gavioli, L. (1997) Bookshop Service Encounters in English and Italian: Notes on the achievement of information and advice, p. 136-157 in Bargiela-Chiappini, F. and Harris, S. (éds).
- Gavioli, L., Mansfield, G., & Project, P. (1990). *The PIXI corpora*. Editrice CLUEB.
- Gazdar, G. (1979) *Pragmatics: Implicatures, Presuppositions and Logical Forms*. New York: Academic Press.
- Geluykens, R. (2007) On Methodology in Cross-Cultural Pragmatics, p. 21-72, in Kraft, B. & Geluykens, R.
- Geis, M. L., Harlow, L. L. Politeness in French and English, p 129-155, in Gass, S. M. and Joyces, N (éds) (1996) *Speech acts across cultures : challenges to communication in a second language*. Berlin ; New York : Mouton de Gruyter.
- Geoffroy, C. (2001). *La mésentente cordiale: voyage au coeur de l'espace interculturel franco-anglais*. Grasset.
- George, S. (1990). *Getting things done in Naples*. Editrice CLUEB.

- Gibbs, R. W. (1983). Do people always process the literal meanings of indirect requests? *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition*, 9(3), 524–533.
- Giles, H., & Clair, R. N. S. (1979). *Language and social psychology*. University Park Press.
- Giles, H., Coupland, J., & Coupland, N. (1991). *Contexts of accommodation*. Cambridge University Press.
- Giora, R. (2004). On the Graded Salience Hypothesis. *Intercultural Pragmatics*, 1(1), 113–123.
- Glenn, P. J. (2003). *Laughter in interaction*. Cambridge University Press.
- Goffman, E. (1957). Alienation from Interaction. *Human Relations*, 10(1), 47–60.
- Goffman, E. (1983a). The interaction order: American Sociological Association, 1982 presidential address. *American Sociological Review*, 1–17.
- Goffman, E. (1983b). Felicity's condition. *American Journal of Sociology*, 1–53.
- Goffman, E. (1989). On fieldwork. *Journal of Contemporary Ethnography*, 18(2), 123–132.
- Goffman, Erving. (1956). The Nature of Deference and Demeanor. *American Anthropologist*, 58(3), 473–502.
- Goffman, Erving. (1961). *Encounters*. Bobbs-Merrill.
- Goffman, Erving. (1967). *Interaction Ritual: Essays in Face-to-face Behavior*. Aldine Publishing Company.
- Goffman, E. (1973) *Les rites d'interaction*, Paris : Editons de minuit.
- Goffman, E. (1974) *La mise en scène de la vie quotidienne* (2 vol.) Paris : Editons de minuit.
- Goffman, Erving. (1981). *Forms of talk*. University of Pennsylvania Press.
- Goffman, Erving. (1983a). The Interaction Order: American Sociological Association, 1982 Presidential Address. *American Sociological Review*, 48(1), 1–17.

- Goffman, Erving. (1983b). Felicity's Condition. *The American Journal of Sociology*, 89(1), 1–53.
- Goffman, Erving, & Best, J. (2005). *Interaction ritual*. Aldine Transaction.
- Goodwin, C. (1979). The interactive construction of a sentence in natural conversation. *Everyday language: Studies in ethnomethodology*, 97–121.
- Goodwin, C and Heritage, J (1990). Conversation analysis. *Annual Review of Anthropology* 19: 283-307
- Graddol, D., Cheshire, J., & Swann, J. (1994). *Describing language*. Open University Press.
- Grieve, A., & Seebus, I. (2008). G'day or Guten Tag?: A cross-cultural study of Australian and German telephone openings. *Journal of Pragmatics*, 40(7), 1323–1343.
- Grosjean, M., & Mondada, L. (2004). *La négociation au travail*. Presses Universitaires de Lyon.
- Gudykunst, W. B. (2003). *Cross-cultural and intercultural communication*. SAGE.
- Gudykunst, W. B. (2004). *Bridging differences*. SAGE.
- Guillemin-Flescher, J. (2000). *Linguistique contrastive et traduction*. Editions Ophrys.
- Gumperz, J. J. (1982a). *Language and social identity*. Cambridge University Press.
- Gumperz, J. J. (1982b). *Discourse strategies*. Cambridge University Press.
- Gumperz, J. (1989) Engager la conversation. *Introduction à la sociolinguistique interactionnelle*. Paris : Editions de minuit.
- Gumperz, J.J. et Cook-Gumperz, J. (1982) Introduction: language and the communication of social identity. In j. J. Gumperz (éd.), *Language and Social Identity*. UK: Cambridge University Press.
- Gumperz, J.J. et Hymes, D. (éds) (1972) *Directions in Sociolinguistics : the ethnography of communication*. New York : Holt, Rinehart and Winston.
- Gumperz, J. J., & Levinson, S. C. (1996). *Rethinking linguistic relativity*. Cambridge University Press.

- Hajek, C., & Giles, H. (2005). Intergroup communication schemas: Cognitive representations of talk with gay men. *Language and Communication, 25*(2), 161–181.
- Hall, E. T. (1966). *The silent language*. Fawcett Publications.
- Hall, E. T. (1977). *Beyond culture*. Anchor Books.
- Hall, E. T. (1990). *The hidden dimension*. Doubleday.
- Hall, T. E. (1990) *Guide du comportement dans les affaires internationales (Allemagne, Etats-Unis, France)*. Editions du Seuil, Paris.
- Halliday, M. A. K. (1978). Language as a Social Semiotic: *The Social Interpretation of Language and Meaning*. London: Edward Arnold.
- Hammersley, M. (1992). *What's wrong with ethnography?* Routledge.
- Hanks, W.F. (1997) *Language form and communicative practices*. in Gumperz, J.J. and Levinson, S.C. *Rethinking linguistic relativity*. UK : Cambridge University Press.
- Hartley, R. J. (1994). Self-calibration from multiple views with a rotating camera. *Lecture Notes in Computer Science, 800*, 471–478.
- Haugh, M. (2007). The discursive challenge to politeness research: An interactional alternative. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture, 3*(2), 295–317.
- Hawkins, S. (2003). Roles and representations of systematic fine phonetic detail in speech understanding. *Journal of Phonetics, 31*(3), 373–405.
- Heinemann, T., & Traverso, V. (2009). Complaining in interaction. *Journal of Pragmatics, 41*(12), 2381–2384.
- Heritage, J. (1984). *Garfinkel and ethnomethodology*. Wiley-Blackwell.
- Hewstone, M., & Stroebe, W. (2001). *Introduction to social psychology*. Wiley-Blackwell.
- Heyman, S. (1996) The Influence of Cultural Individualism-Collectivism, Self-Construals, and Individual Values on Communication Styles Across Cultures. *Human Communication Research, Vol 22 No. 4, June, 510-543*.

- Hickey, L. [1. (2001). Politeness in Translation between English and Spanish. *Target*, 12, 229–240.
- Hickey, L., & Stewart, M. (2005). *Politeness in Europe*. Multilingual Matters.
- Hickmann, M. (2006). Static and dynamic location in French and in English. *First Language*, 26(1), 103–135.
- Hirst, D. (1998) Intonation in British English, p. 56-77. in Hirst, D. and Di Cristo, A. (éds) (1998)
- Hirst, D., & Cristo, A. D. (1998). *Intonation systems*. Cambridge University Press.
- Hirst, W., LeDoux, J., & Stein, S. (1984). Constraints on the processing of indirect speech acts: Evidence from aphasiology. *Brain and Language*, 23(1), 26–33.
- Hmed, N. (2000). « Étude comparative des interactions se déroulant dans un commerce en France et en Tunisie », in Traverso V. (éd.), 135-151.
- Hmed, N. (2003). *Analyse comparative des interactions. Le cas de trois commerces : français, tunisiens et franco-maghrébin*, Thèse de doctorat en Sciences du langage, Université Lumière Lyon 2.
- Hmed, N. (2009). Analyse comparative d'interactions dans des petits commerces français, tunisien et franco-maghrébin. Dans Kerbrat-Orecchioni et Traverso (éds), (2009).
- Hoffman, E. (2008). *Lost in translation*. Vintage.
- Hofstede, G., & McCrae, R. R. (2004). Personality and Culture Revisited: Linking Traits and Dimensions of Culture. *Cross-Cultural Research*, 38(1), 52–88.
- Holliday, A., Kullman, J., & Hyde, M. (2004). *Intercultural communication*. Routledge.
- Holmes, J. (2006). Sharing a laugh: Pragmatic aspects of humor and gender in the workplace. *Journal of pragmatics*, 38(1), 26–50.
- Holmes, J., & Schnurr, S. (2005). Politeness, humor and gender in the workplace: Negotiating norms and identifying contestation. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 1(1), 121–149.

- Holtgraves, T. (2005). Social psychology, cognitive psychology, and linguistic politeness. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 1(1), 73–93.
- Holtgraves, T. M., & Dulin, J. (1994). The Muhammad Ali effect: Differences between African Americans and European Americans in their perceptions of a truthful bragger. *Language and Communication*, 14, 275-285.
- House, J. (1989). « Politeness in English and German : the functions of please and bitte », in S. Blum-Kulka, J. House & G. Kasper (éds), 96-119.
- Hutchby, I., & Wooffitt, R. (2008). *Conversation Analysis*. Polity.
- Huth, T. (2006). Negotiating structure and culture: L2 learners' realization of L2 compliment-response sequences in talk-in-interaction. *Journal of Pragmatics*, 38(12), 2025–2050.
- Hymes, D. H. (1974). *Foundations in sociolinguistics*. University of Pennsylvania Press.
- Hymes, D. H. (1996). *Ethnography, linguistics, narrative inequality*. Taylor & Francis.
- Iacobucci, D., & Ostrom, A. (1993). Gender differences in the impact of core and relational aspects of services on the evaluation of service encounters. *Journal of Consumer Psychology*, 257–286.
- Ide, R. (1998). *"Small talk" in service encounters*. University of Texas at Austin.
- Jameson, F. (1976). On Goffman's frame analysis. *Theory and Society*, 3(1), 119–133.
- Jack, A. (2001). *The French Exception: France - Still So Special?* (2nd Revised edition). Profile Books.
- Janney, R. W. (1999). Words as gestures. *Journal of Pragmatics*, 31(7), 953–972.
- Jaworski, A., & Coupland, N. (1999). *The discourse reader*. Routledge.
- Jefferson G. & Lee J., 1981, « The rejection of advice : managing the problematic

- convergence of a "troubles-telling" and a "service encounter" », *Journal of Pragmatics* 5, 399-422 (repris dans Drew P. & Heritage J. (éds), 1992, *Talk at work*, Cambridge : Cambridge University Press, 521-549).
- Jucker, A. H., & Taavitsainen, I. (2008). *Speech acts in the history of English*. John Benjamins Publishing Company.
- Kampf, Z., & Blum-Kulka, S. (2007). Do children apologize to each other? Apology events in young Israeli peer discourse. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 3(1), 11–37.
- Kasanga, L. A., & Lwanga-Lumu, J.-C. (2007). Cross-cultural linguistic realization of politeness: A study of apologies in English and Setswana. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 3(1), 65–92.
- Kasper, G. (2004). Speech acts in (inter)action: Repeated questions. *Intercultural Pragmatics*, 1(1), 125–133.
- Kasper, Gabriele. (1990). Linguistic politeness: : Current research issues. *Journal of Pragmatics*, 14(2), 193–218.
- Kasper, Gabriele, & Blum-Kulka, S. (1993). *Interlanguage pragmatics*. Oxford University Press US.
- Katsiki, S., & Traverso, V. (2004). Les dénominations ordinaires spontanées des activités langagières et la question des équivalences entre les communautés discursives. *Langages*, 38(154), 47–58.
- Kecskes, I. (2000). A cognitive-pragmatic approach to situation-bound utterances. *Journal of pragmatics*, 32(5), 605–625.
- Kecskes, I. (2004). Editorial: Lexical merging, conceptual blending, and cultural crossing. *Intercultural pragmatics*, 1(1), 1–26.
- Kendon, A., Harris, R. M., & Key, M. R. (1975). *Organization of behavior in face-to-face interaction*. Walter de Gruyter.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine. (1977). *La connotation*. Presses universitaires de Lyon.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine. (1980). *L'Énonciation*. Armand Colin Editeur.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine. (1986). Armand Colin.

- Kerbrat-Orecchioni, C. (1998, a) *Les Interactions verbales, tome 1*. Deuxième édition Paris : Armand Colin. Première édition : 1990.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1992) *Les Interactions verbales, tome 2*. Paris : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1998, b) *Les Interactions verbales, tome 3*. Deuxième édition. Paris : Armand Colin. Première édition : 1994.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine. (1996). *La conversation*. Seuil.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1998) *La notion d'interaction en linguistique : origines, apports, bilan*. *Langue française*, 117, pp 51-67.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2001) *Les actes de langage dans le discours : théorie et fonctionnement*. Paris : Nathan.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2001b) "Je voudrais un p'tit bifteck": la politesse à la française en site commercial. *Les carnets du Cediscor* 7.p. 105-118.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2002 a) Politesse en deçà des Pyrénées, impolitesse au-delà : retour sur la question de l'universalité de la (théorie de la) politesse. *Marges Linguistiques*.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2002 b). Présentation. In *Publication du Symposium "Variations culturelles dans les comportements communicatifs", congrès de l'ARIC*, C. Kerbrat-Orecchioni et V. Traverso (éds.). < <http://icar.univ-lyon2.fr/gric1/interculturel.htm#debut>>.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2002). Système linguistique et ethos communicatif, *Cahier de praxématique* 38, 37-59.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2004a). Introducing polylogue. *Journal of pragmatics*, 36(1), 1-24.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2004b). Que peut-on «faire» avec du dire? *Cahiers de Linguistique Française*, 26, 27-43.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2004c). Négociant dans les petits commerces. *Négociations*, (2), 7-22.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2005 a) *Le discours en interaction*. Paris : Armand Colin.

- Kerbrat-Orecchioni, C. (2005 b) Politeness in France: How to buy bread politely, p. 29-45 in Hickey, L. et Stewart, M.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2006). Politeness in small shops in France. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 2(1), 79–103.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2010). Pour une approche contrastive des formes nominales d'adresse. *Journal of French Language Studies*, 20(Special Issue 01), 3–15.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2010). *S'adresser à autrui : Les formes nominales d'adresse en français*. Université de Savoie.
- Kerbrat-Orecchioni, C. & Traverso, V. (2004). Types d'interactions et genres de l'oral. *Langages*, 153(1), 41.
- Kerbrat-Orecchioni, C. & Traverso, V. (2007). *Confidence / Dévoilement de soi dans l'interaction*. Walter de Gruyter.
- Kerbrat-Orecchioni, C. & Traverso, V. (éds.) (2009). *Les interactions en site commercial*. ENS Editions.
- Kern, C., & Eichmüller, E. (2007). *Politeness Strategies in Hungary and England with Special Focus on Greetings and Leave-taking Terms*. GRIN Verlag.
- Knapp, K., Enninger, W., & Knapp-Potthoff, A. (1987). *Analyzing intercultural communication*. Walter de Gruyter.
- Kochman, T. (1983). *Black and white styles in conflict*. University of Chicago Press.
- Kohnen, T. (2004) Let me be so bold to request you to tell me: constructions with let me and the history of English directives. *Journal of Historical Pragmatics*. vol. 5, n°1, pp. 159-173
- Koike, D. A. (1989). Requests and the role of deixis in politeness. *Journal of Pragmatics*, 13(2), 187–202.
- Koike, D. A. (1994). Negation in Spanish and English suggestions and requests: Mitigating effects? *Journal of Pragmatics*, 21(5), 513–526.
- Korta, K. (2008). Malinowski and pragmatics Claim making in the history of linguistics. *Journal of Pragmatics*, 40(10), 1645–1660.

- Kraft, B. (2007). *Cross-cultural pragmatics and interlanguage English*. Lincom Europa.
- Kreuz, R. J., Kessler, M. A., Coppens, L., & McLain Allen, B. (1999). Tag questions and common ground effects in the perception of verbal irony. *Journal of Pragmatics*, 31(12), 1685–1700.
- Kuiper, Koenraad & Flindall, Marie (2000). "Social rituals, formulaic speech and small talk at the supermarket checkout". In J. Coupland (éd.), *Small Talk* (pp. 183–207). Harlow: Longman.
- Labov, W. (1972). *Sociolinguistic patterns*. University of Pennsylvania Press.
- Labov, W. (2001). *Principles of Linguistic Change: Social factors*. Wiley-Blackwell.
- Labov, W. (2006). *The social stratification of English in New York City*. Cambridge University Press.
- Labov, W., & Fanshel, D. (1977). *Therapeutic discourse*. Academic Press.
- Lacheret-Dujour, A., & Beaugendre, F. (1999). *La prosodie du français*. CNRS Editions.
- Langford, P. (2000) *Englishness Identified. Manners and Character 1650-1850*. Oxford University Press.
- Laredo, J. et Larredo, K. (2004) *Foreigners in France: Triumphs & Disasters*. Survival Books, London.
- Laver, J. (1981). "Linguistic Routines and Politeness in Greeting and Parting". Conversational Routine. Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech, F. Coulmas (éd.). The Hague: Mouton. 289-304.
- Laver, J. (1975), "Communicative Functions of Phatic Communion", in: Kendon, A. / Harris, R. / Key, M. (éds.), *The Organisation of Behaviour in Face-to-Face Interaction*, pp.215-238, The Hague: Mouton.
- Laver, J., & Hutcheson, S. (1972). *Communication in face to face interaction: selected readings*. Penguin.

- Leech, G. (2007). Politeness: Is there an East-West divide? *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 3(2), 167–206.
- Leech, G. N. (1983). *Principles of pragmatics*. Longman.
- Lerner, G. H., & Kitzinger, C. (2007a). Introduction: person-reference in conversation analytic research. *Discourse Studies*, 9(4), 427–432.
- Lerner, G. H., & Kitzinger, C. (2007b). Extraction and aggregation in the repair of individual and collective self-reference. *Discourse Studies*, 9(4), 526–557.
- Levinson, Stephen C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge University Press.
- Levinson, S. C. (1999). Language and Culture. *Wilson/Keil (1999). S*, 438–440.
- Levinson, S. C. (2005). Living with Manny's dangerous idea. *Discourse Studies*, 7(4-5), 431-453.
- Levinson, S. C. (2006) On the human "Interaction Engine", p. 39-69 in Enfield N.J. and Levinson, S. C. (éds) *Roots of Human Sociality. Culture, Cognition and Interaction*. Berg: Oxford. New York. OK
- Levis, J. M. (1999). The intonation and meaning of normal yes/no questions. *World Englishes*, 18(3), 373–380.
- Li, E. S. (2010). Making suggestions: A contrastive study of young Hong Kong and Australian students. *Journal of Pragmatics*, 42(3), 598–616.
- Lindenfeld J., 1990, *Speech and sociability at French Urban Marketplaces*, Amsterdam-Philadelphie : John Benjamins.
- Liddicoat, A. J. (2006). Learning the culture of interpersonal relationships: Students' understandings of personal address forms in French. *Intercultural Pragmatics*, 3(1), 55–80.
- Lipovsky, C. (2006). Candidates' negotiation of their expertise in job interviews. *Journal of Pragmatics*, 38(8), 1147–1174.
- Locher, M. A., & Watts, R. J. (2005). Politeness theory and relational work. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 1(1), 9–33.
- London, H. S. (2002). Culturally speaking: Managing rapport. *LANGUAGE*, 78(2), 354.

- Lorenzo-Basson, M-C. (2009). La vente à domicile : une interaction de commerce qui ne dit pas son nom. In Kerbrat-Orecchioni et Traverso (éds), (2009).
- Lorenzo-Dus, N. (2001). Compliment responses among British and Spanish university students: a contrastive study. *Journal of Pragmatics*, 33(1), 107–127.
- Lucy, J. A. (1992). *Language diversity and thought*. Cambridge University Press.
- Lucy, J. (1997) *The scope of linguistic relativity: an analysis and review of empirical research* in Gumperz, J.J. and Levinson, S.C. (1997) *Rethinking linguistic relativity*. UK : Cambridge University Press.
- Luzio, A. D., Günthner, S., & Orletti, F. (2001). *Culture in communication*. John Benjamins Publishing Company.
- Lyons, J. (1977). *Semantics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Malinowski, B. (1972[1923]), 'Phatic Communion', in Laver and Hutcheson (1972), pp. 146–152.
- Mangueneau, D. (1991) *L'Analyse du Discours*, Hachette.
- Mandelbaum, J. (1991). Conversational non-cooperation: An exploration of disattended complaints. *Research on Language & Social Interaction*, 25(1-4), 97–138.
- Mark, T. (2011). How speakers gesture when encoding location with English on and French sur. *Journal of Pragmatics*, 43(14), 3431–3454.
- Márquez-Reiter, R. (2000) *Linguistic Politeness in Britain and Uruguay: A contrastive study of requests and apologies*, Benjamins.
- Márquez-Reiter, R. & Placencia M. E., (2004), « Displaying closeness and respectful distance in Montevidean and Quiteño service encounters », in Márquez Reiter R. & Placencia M. E (éds.), *Current Trends in the Pragmatics of Spanish*, Amsterdam : John Benjamins, 121-155.
- Márquez-Reiter, R. & Stewart, M. (2009). Les interactions en site commercial à Montevideo (Uruguay) et Edimbourg (Royaume Uni) : « engagement » (*involvement*) et « considération envers autrui » (*considerateness*) Dans Kerbrat-Orecchioni et Traverso (éds), (2009).

- Maurois, A. (1938) *Conseils à un jeune Français partant pour l'Angleterre*. Grasset.
- McCarthy M., 2000, « Mutually captive audiences : small talk and the genre of close contact service encounters », in Coupland J. (ed), *Small Talk*, Londres : Longman, 84-110.
- McClave, E. Z. (2000). Linguistic functions of head movements in the context of speech. *Journal of Pragmatics*, 32(7), 855–878.
- McDaniel, E., & Andersen, P. A. (1998). International patterns of interpersonal tactile communication: A field study. *Journal of Nonverbal Behavior*, 22(1), 59–75.
- Merritt, M. (1976). On Questions following Questions in Service Encounters. *Language in Society*, 5(3), 315–357.
- Merritt M. (1978), On the Use of "O.K." in Service Encounters. Working Papers in Sociolinguistics, No. 42. Austin, Texas.
- Mey, J. L. (2004). Between culture and pragmatics: Scylla and Charybdis? The precarious condition of intercultural pragmatics. *Intercultural Pragmatics*, 1(1), 27–48.
- Mey, J. L. (2006a). Focus-on issue: Intercultural pragmatics and sociolinguistics. *Journal of Pragmatics*, 38(11), 1793–1794.
- Mey, J. L. (2006b). Focus-on Issue: Discourse and conversation in different cultures. *Journal of Pragmatics*, 38(12), 2023–2024.
- Meyer, C. F. (2002). *English corpus linguistics*. Cambridge University Press.
- Miller, J., & Weinert, R. (1995). The function of LIKE in dialogue. *Journal of Pragmatics*, 23(4), 365–393.
- Mills, S. (2004). Class, gender and politeness. *Multilingua-Journal of Cross-Cultural and Interlanguage Communication*, 23(1-2), 171–190.
- Mills, Sara. (2009). Impoliteness in a cultural context. *Journal of Pragmatics*, 41(5), 1047–1060.
- Moerman, M. (1996). The field of analyzing foreign language conversations. *Journal of Pragmatics*, 26(2), 147–158.

- Moeschler, J. (2004). Intercultural pragmatics: a cognitive approach. *Intercultural Pragmatics*, 1(1), 49–70.
- Möller C., (2000), « Interactions commerciales en Allemagne et en France », in Traverso V. (éd.), 115-134.
- Mullan, K. (2001). How the French get Engaged An analysis of French interactional style. *Proceedings of the Australian Linguistic Society*. <http://linguistics.anu.edu.au/ALS2001/papers/Mullan.pdf>.
- Müller F., 1997, « Interaction de service et conversation spontanée », *Cahiers de Praxématique* 28, 37-55.
- Munro, A. (1979). Indirect Speech Acts Are Not Strictly Conventional. *Linguistic Inquiry*, 10(2), 353–356.
- Nakane, I. (2006). Silence and politeness in intercultural communication in university seminars. *Journal of Pragmatics*, 38(11), 1811–1835.
- Nicolle, S. (1997). A relevance-theoretic account of be going to. *Journal of Linguistics*, 33(02), 355–377.
- Nielsen, M. F., & Wagner, J. (2007). Diversity and continuity in conversation analysis. *Journal of Pragmatics*, 39(3), 441–444.
- Norricks, N. R. (1994). Involvement and joking in conversation. *Journal of Pragmatics*, 22(3), 409–430.
- Nuyts, J. (2004). The cognitive-pragmatic approach. *Intercultural Pragmatics*, 1(1), 135–149.
- Ochs, E. (1996) *Linguistic resources for socializing humanity*. in Gumperz, J.J. and Levinson, S.C. *Rethinking linguistic relativity*. UK : Cambridge University Press.
- Ochs, E., & Schieffelin, B. B. (1979). *Developmental pragmatics*. Academic Press.
- Odlin, T. (1994). *Language transfer*. Cambridge Univ. Press.
- Ogiermann, E. (2009). *On Apologising in Negative and Positive Politeness Cultures*. John Benjamins Publishing Company.

- Ollivier, D. (2009). *What French Women Know*. Piatkus Books.
- Parkinson, B. (2005). Do Facial Movements Express Emotions or Communicate Motives? *Personality and Social Psychology Review*, 9(4), 278–311.
- Pedlow, R., Wales, R., & Sanson, A. (2001). Children's Production and Comprehension of Politeness in Requests: Relationships to Behavioral Adjustment in Middle Childhood. *Journal of Language and Social Psychology*, 20(1-2), 23–60.
- Peeters, B. (2004). Thou shalt not be a tall poppy: Describing an Australian communicative (and behavioral) norm. *Intercultural pragmatics*, 1(1), 71–92.
- Pell, M. D., Monetta, L., Paulmann, S., & Kotz, S. A. (2009). Recognizing Emotions in a Foreign Language. *Journal of Nonverbal Behavior*, 33(2), 107–120.
- Pinto, D. (2011). Are Americans insincere? Interactional style and politeness in everyday America. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 7(2), 215–238.
- Pizziconi, B. (2003). Re-examining politeness, face and the Japanese language. *Journal of pragmatics*, 35(10-11), 1471–1506.
- Pizziconi, Barbara. (2007). The lexical mapping of politeness in British English and Japanese. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 3(2), 207–241.
- Placencia, M. E. (1992) Politeness and mediated telephone conversations in Ecuadorian Spanish and British English. *Language Learning Journal* 6, 80–2.
- Placencia, M. E. (2005). Pragmatic Variation in Corner Store Interactions in Quito and Madrid. *Hispania*, 88(3), 583–598.
- Placencia, M. E (2008) Requests in cornershop interactions in Ecuadorian Andean and Coastal Spanish, p. 307-332, in Schneider, Klaus P. and Anne Barron (éds.) Variational Pragmatics: A focus on regional varieties in pluricentric languages.
- Peeters, B. (2000). "'S'engager' vs 'to show restraint'. Linguistic and cultural relativity in discourse management". In S. Niemeier & R. Dirven (éds), *Evidence*

- for linguistic relativity (*Current issues in linguistic theory*, 198). Amsterdam: John Benjamins. 193-222.
- Pickard, S. (2007) *Les Anglais*. Collection "idées reçues". Le Cavalier Bleu Editions.
- Platt, P. (2003). *French or Foe?: Getting the Most Out of Visiting, Living and Working in France* (3rd ed.). Distribooks.
- Poyatos, F. (2002). *Nonverbal Communication Across Disciplines: Paralanguage, kinesics, silence, personal and environmental interaction*. John Benjamins Publishing Company.
- Prevignano, C., & Thibault, P. J. (2003). *Discussing conversation analysis*. John Benjamins Publishing Company.
- Poussard, C. (2000) *La compréhension de l'anglais oral et les technologies éducatives*. Thèse de doctorat. Université Paris VII.
- Prus, R and Dawson, L (1991) Shop 'til you drop: shopping as recreational and laborious activity; *Canadian journal of Sociology* 16 (2), 145-164
- Psathas, G. (1979). *Everyday language*. Irvington Publishers : distributed by Halsted Press.
- Rawls, A. W. (1987). The interaction order sui generis: Goffman's contribution to social theory. *Sociological Theory*, 136–149.
- Remland, M. S., Jones, T. S., & Brinkman, H. (1991). Proxemic and haptic behavior in three European countries. *Journal of Nonverbal Behavior*, 15(4), 215–232.
- Riley, P. (1982) Towards a contrastive pragmalinguistics, in *The Modern Language Journal*, Vol. 66, No. 3, pp. 121-146.
- Riley, P. (1989 a) Who do you think you're talking to? Perception, categorisation and negotiation process in exolingustic interaction, p. 118-133, in Bickley, V. *Languages in Education in a Bilingual or Multilingual setting*. Hong Kong Institute of Language in Education.

- Riley, P. (1989 b) Well don't blame me! On the interpretation of pragmatic errors. p. 231-249. In Olesky, W. (ed). *Contrastive Pragmatics*. John Benjamins: Amsterdam/Philadelphia.
- Riley, P. (1991) Having a good gossip: Socio-cultural Dimensions of Language Use, p. 54-63 in Bowers, R. and Brumfit, C. (1991) *Applied linguistics and English language teaching*. London : Modern English Publications in association with The British Council.
- Riley, P. (1992) *Social identity and intercultural communication*. in LEND: *Lingua e nuova didattica*, ed: Marietti Scuola, december 1992.
- Romaine, S. (1999). *Communicating gender*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Rosch, E.H. (1973): "Natural categories", *Cognitive Psychology* 4, 328-350.
- Rouchota, V., & Jucker, A. H. (1998). *Current issues in relevance theory*. John Benjamins Pub Co.
- Ryoo, H.-K. (2005). Achieving friendly interactions: a study of service encounters between Korean shopkeepers and African-American customers. *Discourse & Society*, 16(1), 79–105.
- Sacks, H. (1995). *Lectures on conversation*. Wiley-Blackwell.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language*, 50(4), 696–735.
- Salins, G.-D. De, (1988) *Une approche ethnographique de la communication : rencontres en milieu parisien*. Paris : Hatier/Didier, Crédif.
- Salins, G.-D. De, (1996) *La communication et ses rituels*. in Boyer, H. et al. (1996) *Sociolinguistique : territoire et objets*. Delachaux et Niestlé.
- Sato, S. (2008). Use of. *Journal of Pragmatics*, 40(7), 1249–1278.
- Saville-Troike, M. (2003). *The ethnography of communication*. Wiley-Blackwell.
- Schank R. & Abelson R., 1977, *Scripts, Plans, Goals and Understanding*, Hillsdale (N.J.) :Lawrence Erlbaum.
- Schegloff, E. A. (1968). Sequencing in Conversational Openings. *American Anthropologist*, 70(6), 1075–1095.

- Schegloff, E. A. (1999). Discourse, Pragmatics, Conversation, Analysis. *Discourse Studies*, 1(4), 405–435.
- Schegloff, E. A. (2007). Categories in action: person-reference and membership categorization. *Discourse Studies*, 9(4), 433–461.
- Schegloff, E. A. (2007). *Sequence organization in interaction*. Cambridge University Press.
- Schegloff, E. A. Sacks, H. (1973), "Opening Up Closings", *Semiotica*, Vol. 8 pp.289 - 327.
- Schegloff, Emanuel A., Jefferson, G., & Sacks, H. (1977). The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation. *Language*, 53(2), 361–382.
- Scherer, K. R., Banse, R., & Wallbott, H. G. (2001). Emotion Inferences from Vocal Expression Correlate Across Languages and Cultures. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 32(1), 76–92.
- Schiffrin, D. (1994). *Approaches to discourse*. Wiley-Blackwell.
- Schneider, K. P. (1988) *Small Talk : Analysing Phatic Discourse*. Hitzeroth : Marburg.
- Schneider, K. P., & Barron, A. (2008). *Variational pragmatics*. John Benjamins Publishing Company.
- Scollon, R. (2001). *Intercultural communication*. Wiley-Blackwell.
- Searle, J. R. (1969). *Speech acts*. Cambridge University Press.
- Searle, J. R. (1985). *Expression and meaning*. Cambridge University Press.
- Shapiro, A. M., & Murphy, G. L. (1993). Can You Answer a Question for Me? Processing Indirect Speech Acts. *Journal of Memory and Language*, 32(2), 211–229.
- Sharifian, F. (2008). Cultural schemas in L1 and L2 compliment responses: A study of Persian-speaking learners of English. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 4 (1), 55–80.
- Shyldkrot, H. B.-Z., & Querler, N. L. (2005). *Les périphrases verbales*. John Benjamins Publishing Company.

- Sidnell, J. (2009). *Conversation Analysis*. Cambridge University Press.
- Sifianou, M. (2000). *Politeness phenomena in England and Greece*. Oxford University Press.
- Sifianou, M. (2002) On the telephone again! Telephone openings in Greek, in Luke, Skandera, P. (2007). *Phraseology and culture in English*. Mouton de Gruyter.
- Sifianou, M. et Antonopoulou, E. (2005) Politeness in Greece: The Politeness of Involvement, p. 263-277 in Hickey, L. et Stewart, M.
- Speer, S. (2002). "Natural" and 'contrived' data: a sustainable distinction? *Discourse Studies*, 4(4), 511.
- Spencer-Oatey, H. (2005). (Im) Politeness, Face and Perceptions of Rapport: Unpackaging their Bases and Interrelationships. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 1(1), 95–119.
- Spencer-Oatey, Helen. (2004). *Culturally Speaking*. Continuum International Publishing Group.
- Stenström, A.-B. (1984). *Questions and Responses in English Conversation*. Krieger Pub Co.
- Stenström, A.-B. (1994). *An introduction to spoken interaction*. Longman.
- Stenström, A.-B., Andersen, G., & Hasund, I. K. (2002). *Trends in teenage talk*. John Benjamins Publishing Company.
- Stewart, M. (2008). Research on Politeness in the Spanish-Speaking World- Edited by Maria Elena Placencia and Carmen Garcia. *International Journal of Applied Linguistics*, 18(1), 99–102.
- Stewart, M. (2008). Protecting speaker's face in impolite exchanges: The negotiation of face-wants in workplace interaction. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 4(1), 31–53.
- Stranger, T. (2003) *Sacrés Français! Un américain nous regarde*. Folio documents. Gallimard.
- Streeck, J. (1996). How to Do Things with Things: Objets Trouvés and Symbolization. *Human Studies*, 19(4), 365–384.

- Stubbe, M., Lane, C., Hilder, J., Vine, E., Vine, B., Marra, M., ... Weatherall, A. (2003). Multiple Discourse Analyses of a Workplace Interaction. *Discourse Studies*, 5(3), 351–388.
- Suizzo, M.-A. (2004). French and American Mothers' Childrearing Beliefs: Stimulating, Responding, and Long-Term Goals. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 35(5), 606–626.
- Suszczyńska, M. (1999). Apologizing in English, Polish and Hungarian: Different languages, different strategies. *Journal of pragmatics*, 31(8), 1053–1065.
- Svennevig, J. (1999). *Getting acquainted in conversation*. John Benjamins Publishing Company.
- Tagliamonte, S. (2005) So who? Like how? Just what?: Discourse markers in the conversations of Young Canadians *Journal of Pragmatics, Volume 37, Issue 11, Pages 1896-1915*
- Tannen, D. (1984) The pragmatics of cross-cultural communication. *Applied Linguistics*, 5-3 : 189-195.
- Tannen, D. (1988) *Conversational Style : Analysing Talk Among Friends*. New Jersey : Abbeex Publishing Corporation. Première édition 1984
- Tannen, D. (1989). *Talking voices*. Cambridge University Press.
- Tannen, D. (1990). *You just don't understand*. Morrow.
- Tannen, D. (1993a). *Gender and conversational interaction*. Oxford University Press US.
- Tannen, D. (1993b). *Framing in discourse*. Oxford University Press US.
- Tannen, D. (1993) The Relativity of Linguistic Strategies: Rethinking Power and Solidarity in Gender and Dominance, p. 165-185 in Tannen, D. (1993) (ed) *Gender and Conversational Interaction*. Oxford University Press.
- Terkourafi, M. (2005). Beyond the micro-level in politeness research. *Journal of Politeness Research*, 1(2), 237–262.
- Terracciano, A., Abdel-Khalek, A. M., Adam, N., Adamovova, L., Ahn, C., Ahn, H. (2005). *National character does not reflect mean personality trait levels in 49 cultures* American Association for the Advancement of Science.

- Thomas, J. (1983a) *Cross-cultural pragmatic failure*, Applied Linguistics 4-2 : 91-112.
- Thomas, J. (1983b) *Cross-cultural discourse as unequal encounter*, Applied Linguistics 5-3 : 226-235.
- Tracy, K., & Coupland, N. (1990). *Multiple goals in discourse*. Multilingual Matters.
- Traverso, V. (1991) « Question et commentaire dans la conversation familière », in Kerbrat-Orecchioni, C. (éd), p. 201-225.
- Traverso, V. (1996). *La conversation familière: analyse pragmatique des interactions*. Presses Universitaires de Lyon.
- Traverso, V. (1997) "La pluie et le beau temps dans les conversations quotidiennes : aspects rituels et thématiques", *Sciences de la société* 41, 145-165.
- Traverso, V. (1999). *L'analyse des conversations*. Nathan Université.
- Traverso, V. (éd.) (2000) *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, Lyon : PUL.
- Traverso, V. (2000) Avant-propos, p. 5-9 in Traverso V. (éd.), 2000, *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, Lyon : PUL.
- Traverso, V. (2001 a) Interactions ordinaires dans les petits commerces : éléments pour une comparaison interculturelle. *Langage et société*. 95, p. 5-31.
- Traverso, V. (2001 b) Quelques aspects de la négociation dans une boutique damascène. *Les carnets du Cédiscor* 7.p. 135-155
- Traverso, V. (2002). Eléments pour une discussion. In *Publication du Symposium "Variations culturelles dans les comportements communicatifs", congrès de l'ARIC*, C. Kerbrat-Orecchioni et V. Traverso (éds.).  
< <http://icar.univ-lyon2.fr/gric1/interculturel.htm#debut>>.
- Traverso V. (2005), « Aspects of polite behaviour in French and Syrian service encounters : A data-based comparative study », *Journal of Politeness Research : Language, Behaviour, Culture*, 105-123.

- Traverso, V. (2006). *Des échanges ordinaires à Damas: aspects de l'interaction en arabe: approche comparative et interculturelle*. Presses Universitaires de Lyon.
- Traverso, V. (2007). Insisting: a goal-oriented or a chatting interactional practice? One aspect of Syrian service encounters. *Intercultural Pragmatics*, 4(3), 377–398.
- Traverso, V. (2008). The dilemmas of third-party complaints in conversation between friends. *Journal of Pragmatics*.
- Traverso, V. (2009). Cadres, espaces, objets et multimodalité dans l'interaction en site commercial dans Kerbrat-Orecchioni et Traverso (éds), (2009).
- Triandis, H. C. (1994) *Culture and Social Behavior*. McGraw.
- Trinh, Duc T. (2002) *Étude comparative du fonctionnement des interactions dans les petits commerces en France et au Vietnam*, Thèse de doctorat en Sciences du langage, Université Lumière Lyon 2.
- Troemel-Ploetz, S. (1994). "Let me put it this way, John": Conversational strategies of women in leadership positions. *Journal of Pragmatics*, 22(2), 199–209.
- Trognon, A. (1999). Eléments d'analyse interlocutoire. *Apprendre dans l'interaction*, 69–94.
- Trognon, A., & Batt, M. (2002). Logique interlocutoire d'un incipit. *Les modèles du discours au défi d'un dialogue romanesque: L'incipit du roman de R. Pinget Le Libera*, 403–459.
- Trognon, A., & Saint-Dizier, V. (1999). L'organisation conversationnelle des malentendus: Le cas d'un dialogue tutoriel. *Journal of Pragmatics*, 31(6), 787–816.
- Trognon, A., Gilly, M., & Roux, J.-P. (1999). *Apprendre dans l'interaction*. Presses universitaires de Nancy.
- Trompenaars, F., & Woolliams, P. (2004). *Business across cultures*. Capstone.
- Trosborg, A. (1987). Apology strategies in natives/non-natives. *Journal of Pragmatics*, 11(2), 147–167.

- Trosborg, A. (1987). Apology strategies in natives/non-natives. *Journal of Pragmatics*, 11(2), 147–167.
- Trosborg, A. (1995). *Interlanguage pragmatics*. Walter de Gruyter.
- Truss, L. (2005) *Talk to the Hand: The Utter Bloody Rudeness of Everyday Life (or Six Good Reasons to Stay Home and Bolt the Door)* – Profile Books.
- Tryggvason, M. T. (2006). Communicative behavior in family conversation: Comparison of amount of talk in Finnish, SwedishFinnish, and Swedish families. *Journal of Pragmatics*, 38(11), 1795–1810.
- Turk, M. J. (2007). Self-referential gestures in conversation. *Discourse Studies*, 9(4), 558–566.
- Turnbull, W. (2003). *Language in action*. Psychology Press.
- Turnbull, S. (2004) *Almost French. A new life in Paris*. London: Nicholas Brealey Publishing.
- Valsiner, J., & Rosa, A. (2007). *The Cambridge handbook of sociocultural psychology*. Cambridge University Press.
- Van Mulken, M. (July). Politeness markers in French and Dutch requests. *Language Sciences*, 18(3-4), 689–702.
- Ventola, E. (1983). Contrasting schematic structures in service encounters. *Applied linguistics*, 4(3), 242–258.
- Ventola, Eija. (1987). *The structure of social interaction*. F. Pinter.
- Verschueren, J., & Bertuccelli-Papi, M. (1987). *The pragmatic perspective*. Benjamins.
- Vinsonneau, G. (1997) *Culture et comportement*. Paris : Armand Colin.
- Vion, R. (1992) *La communication verbale*. Paris : Hachette.
- Wales, K. (1996). *Personal pronouns in present-day English*. Cambridge University Press.
- Walters, J. (1979). Strategies for requesting in Spanish and English: Structural similarities and pragmatic differences. *Language Learning*, 29, 113-128.
- Ward, C., Bochner, S., & Furnham, A. (2001). *The Psychology of Culture Shock* (2Rev Ed.). Routledge.

- Watts, R. J. (2003). *Politeness*. Cambridge University Press.
- Watts, R. J., Ide, S., & Ehlich, K. (2005). *Politeness in language: studies in its history, theory and practice*. Walter de Gruyter.
- Watzlawick, P., Beavin J.H., Jackson, D. D. (1967) *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*. New York: Norton.
- Wauthion, M., & Simon, A.-C. (2000). *Politesse et idéologie: rencontres de pragmatique et de rhétorique conversationnelles*. Peeters Publishers.
- Weeks, J. (2004). *Unpopular Culture: The Ritual of Complaint in a British Bank*. University of Chicago Press.
- Weigand, E. (1999). Misunderstanding: the standard case. *Journal of Pragmatics*, 31(6), 763–785.
- Weizman, E. (1999). Building true understanding via apparent miscommunication: A case study. *Journal of Pragmatics*, 31(6), 837–846.
- Wells, J. C. (2006). *English intonation*. Cambridge University Press.
- Whorf, B. L., & Carroll, J. B. (1964). *Language, thought, and reality*. MIT Press.
- Wichman, A. (2004). The intonation of Please-requests: a corpus-based study. *Journal of Pragmatics*, Volume 36, Issue 9, September 2004, Pages 1521-1549
- Wieland, M. (1991) Turn-taking as a source of misunderstanding in French-american cross-cultural conversation. In L. F. Bouton and Y. Kachru (éds), *Pragmatics and Language Learning, Monograph series, Vol. 2*. Urbana: Division of English as an International Language, University of Illinois at Urbana-Champaign, 101-18.
- Wieland, M. (1995). Complimenting behavior in French/American cross-cultural dinner conversations. *French Review*, 796–812.
- Wierzbicka, A. (1985). Different cultures, different languages, different speech acts: Polish vs. English. *Journal of pragmatics*, 9(2), 145–178.
- Wierzbicka, A. (1986). Does language reflect culture? Evidence from Australian English. *Language in Society* 15, 349-374.

- Wierzbicka, A. (1992). *Semantics, Culture, and Cognition*. Oxford University Press.
- Wierzbicka, A. (2002). Right and wrong: From philosophy to everyday discourse. *Discourse Studies*, 4(2), 225.
- Wierzbicka, A. (2004). The English Expressions Good Boy and Good Girl and Cultural Models of Child Rearing. *Culture & Psychology*, 10(3), 251–278.
- Wierzbicka, A. (2005). In Defense of "Culture". *Theory & Psychology*, 15(4), 575–597.
- Wierzbicka, A. (2006). Semantic Primitives. In *Encyclopedia of Language & Linguistics (Second Edition)* (pp. 134–137). Oxford: Elsevier.
- Wierzbicka, A. (1987). *English Speech Act Verbs: A Semantic Dictionary*. Academic Press Inc.
- Wierzbicka, A. (1991). *Cross-cultural pragmatics*. Walter de Gruyter.
- Wierzbicka, A. (1994). Emotion, language, and cultural scripts. In *Emotion and Culture: Empirical Studies of Mutual Influence* (pp. 133–196). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Wierzbicka, A. (1997). *Understanding cultures through their key words*. Oxford University Press US.
- Wierzbicka, A. (1997) The double life of a bilingual: A cross-cultural perspective. In Bond, M. H. (ed) *Working at the interface of cultures. Eighteen lives in social science*. Routledge: London and New York.
- Wierzbicka, A. (1999). *Emotions across Languages and Cultures: Diversity and Universals*. Cambridge University Press.
- Wierzbicka, A. (2003). *Cross-Cultural Pragmatics: The Semantics of Human Interaction*. Walter de Gruyter.
- Wierzbicka, A. (2006). *English: Meaning and Culture*. Oxford University Press.
- Wierzbicka, A. (1972). *Semantic primitives*. Athenäum-Verl.
- Winkin Y., (1981). *La nouvelle communication*, Paris : Éditions du Seuil.
- Wojciszke, B. (2004). The negative social world: The Polish culture of complaining. *International journal of sociology*, 34(4), 38–59.

Yu, M. (2003). On the universality of face: evidence from Chinese compliment response behavior. *Journal of pragmatics*, 35(10-11), 1679–1710.

Xialu Guo, (2008). *A Concise Chinese-English Dictionary for Lovers*. Vintage Books: London.

Ylanne-Mcwen V. (2004 ) Shifting alignment and negotiating sociality in travel agency discourse *Discourse Studies*,; vol. 6: pp. 517-536

Zeyrek, D. (2001). Politeness in Turkish and its Linguistic Manifestations, p. 43-73. in Bayraktaroğlu, A., & Sifianou, M.