

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la recherche Scientifique

Université MENTOURI de CONSTANTINE

Faculté des Lettres et des Langues
Département de Langue et Littérature Françaises

N^o d'ordre :
Série :

*Mémoire en vue de l'obtention du diplôme de magister
en didactique et linguistique*

*L'étude des rituels de salutations et de
remerciement dans les transactions algériennes :
une approche intraculturelle et contrastive*

Option : sociolinguistique

Présenté et soutenu publiquement par

Chafika BABAA

Devant le jury :

<i>Présidente</i>	Yasmina CHERRAD	Professeure à l'Université de Constantine
<i>Rapporteur</i>	Dalila MORSLY	Professeure à l'Université d'Angers
<i>Examineurs</i>	Yacine DERRADJI	Maître de conférences à l'Université de Constantine
	Latifa KADI	Maître de conférences à l'Université d'Annaba

Année : 2005

*À mes parents,
pour leur amour
et leur soutien*

REMERCIEMENTS

Je voudrais exprimer ma profonde gratitude à ma directrice de recherche Madame Dalila Morsly, pour ses encouragements, son suivi continuels ainsi que sa rigueur et ses précieux conseils. Sans sa perspicacité et son appui, il aurait été impossible de mener à bien ce travail.

J'ai une dette de reconnaissance envers notre Professeure Yasmina Cherrad sans laquelle notre formation ne serait pas ce qu'elle est. Son dévouement, son courage et ses qualités scientifiques nous ont permis d'avancer et de nous surpasser. Je l'admire et la respecte.

Sur un plan plus personnel, je tiens à remercier mes sœurs qui m'ont encouragé et conseillé, qui m'ont lu et fait part de leurs observations. Mille remerciements à Yacouta.

Nombreux sont celles et ceux qui m'ont apporté aide et encouragements au cours de la préparation de ce mémoire. Qu'ils en soient tous chaleureusement remerciés.

sommaire

INTRODUCTION	Page	11
Première partie : ÉLÉMENTS THÉORIQUES		
<i>Chapitre I : L'approche interactionnelle</i>		
1- Rappel historique		18
2- L'interactionnisme : courant transdisciplinaire		20
2-1. L'ethnographie de la communication.		21
2-2. La microsociologie de Goffman.		23
2-3. L'ethnométhodologie et l'analyse conversationnelle.		25
3- L'interaction : postulat et définition		28
4- La situation de communication.		32
4.1 Les composantes de la situation de communication.		33
4-1-1. Les participants		33
4-1-2. Le site		34
4-1-3. Le but		40
5- L'interaction dans les commerces : un type particulier.		41
5-1. Les trois séquences constitutives de l'interaction commerciale.		43
5-2. La situation dans l'interaction commerciale.		44
<i>Chapitre II : La politesse linguistique</i>		
1- La politesse linguistique.		47
1-1. La notion de face chez Goffman.		47
1-2. La théorie de la politesse chez Brown et Levinson.		49
1-2-1. Face positive et face négative		50
1-2-2. Les Faces Threatening Acts (FTA)		51
1-2-3. Politesse négative et politesse positive.		52

1-3. Critique et apport de Kerbrat-Orecchioni.	Page	52
2- La politesse : phénomène universel ? Oui mais...		55
3- Les rituels conversationnels :		64
3-1. Les rituels sociaux.		64
3-2. Les principaux rituels.		66
3-3. Les routines conversationnelles.		67
3-3-1. Les actes rituels.		68
3-3-1-1. Définition de deux actes rituels :		68
- Les salutations.		69
- L'acte de remerciement.		71
 <i>Chapitre III : L'interculturel dans l'analyse interactionnelle</i> 		
1- L'interculturel dans l'analyse interactionnelle :		77
1-1 Les approches interculturelles		78
1.2 L'approche intraculturelle ou pragmatico-contrastive ou comment dégager les éléments représentatifs d'une culture par comparaison		80
1.2.1 Son approche		80
1.2.2 Son objectif : identification de l'éthos communicatif		81
1.2.3 Les atouts et les limites de la méthode		85
1.2.4 Les principes de comparabilité et de représentativité		88
2- La politesse à la française en site commercial		89
2.1. L'ouverture de l'interaction		90
2.2. La clôture de l'interaction		91
2.3. Le remerciement		93

Deuxième partie : ANALYSES

Page

Présentation de l'étude

1- Présentation du corpus	98
2- Le choix des situations	100
3- Présentation des analyses	103

Chapitre I : L'analyse intraculturelle

1- La catégorie des clients	108
1.1 Les salutations d'ouverture	108
1.1.1 Les formulations	108
1.1.2 La fréquence d'emploi des différentes formules	108
1.1.3 La fréquence d'usage des différentes formules de salutations d'ouverture en fonction du sexe du client	115
1.2 Les actes de remerciements chez les clients	118
1.2.1 Formulations du remerciement	118
1.2.2 La fréquence d'emploi des différents actes	118
1.2.3 La fréquence d'emploi des différentes formules du remerciement en fonction du sexe du client	124
1.3 Les salutations de clôture	127
1.3.1 Les formulations des salutations de clôture	127
1.3.2 La fréquence d'emploi des différentes formules	127
1.3.3 La fréquence d'emploi des différentes formules de salutations de clôture en fonction du sexe du client	133
2- La catégorie des commerçants	135
2.1 Les salutations d'ouverture	135
2.1.1 Les formulations	135
2.1.2 La fréquence d'emploi des différentes formules	136

2.2 Les actes de remerciements chez les clients	Page	139
2.2.1 Formulations du remerciement		139
2.2.2 La fréquence d'emploi des différents actes		140
2.3 Les salutations de clôture		143
2.3.1 Les formulations des salutations de clôture		143
2.3.2 La fréquence d'emploi des différentes formules		143
3- Confrontation interactive des différentes formules de politesse observées		145
3.1 Les formules se présentant sous forme de paires adjacentes		145
3.2 Les formules fonctionnant indépendamment		147
3.3 Les échanges symétriques		147
4- Les salutations complémentaires		147
5- Le script des interactions		150

Chapitre II : L'analyse du français dans les transactions algériennes

1- L'emploi de petits mots comme connecteur articulatoire ou comme régulateur		156
2- Les emprunts		158
3- L'emploi du français pour des termes techniques ou spécifiques au domaine de la pharmacie.		159
4- L'utilisation du français pour des explications (de prescriptions ou autres).		161
5- Le poids du français dans les rituels de salutation et de remerciement.		164

Chapitre III : L'analyse comparative

1-Premier axe comparatif : les formulations des actes étudiés	170
2- Deuxième axe comparatif : la fréquence des actes par pays	175
3- Troisième axe comparatif : les scripts	178
Interprétations	
<i>CONCLUSION</i>	188
<i>ANNEXE</i>	194
<i>BIBLIOGRAPHIE</i>	213

INTRODUCTION

Nous avons tendance à croire –nous Algériens- que la culture française est une culture que nous connaissons bien. Nous avons, il est vrai, vécu et côtoyé les Français durant une bonne période (allant de 1830 à 1962). Même après l'indépendance, les deux peuples sont restés en étroite relation : des Algériens allant s'installer en France et des Français décidant de rester dans leur pays natal. Cet échange constant entre les deux cultures nous a donné l'illusion profonde de nous connaître mutuellement. Ce sentiment s'est renforcé par l'apparition des antennes paraboliques permettant aux citoyens algériens de plonger dans l'univers français à travers ses programmes télévisés. Mais qu'en est-il en réalité ? Pouvons-nous décrypter les codes et valeurs sociales de ce pays à partir de notre histoire commune ou encore à travers des programmes qui ne sont pas toujours le véritable reflet de la réalité ? N'avons-nous pas construit chacun de notre côté des représentations sur l'autre ?

Il est vrai que l'immersion totale d'un acteur étranger dans la culture cible est susceptible de le sensibiliser à cet état de chose. C'est en partageant les situations souvent banales de la vie quotidienne des Français que l'Algérien prendra conscience des différences de conception dont il n'avait jamais soupçonné l'existence. Toutefois la participation effective à une communication interculturelle n'assure pas totalement la découverte des spécificités de l'autre. Le plus souvent, le participant à une telle interaction ressentira tout au plus un sentiment d'étrangeté, d'incompréhension ou de malaise malgré le fait qu'il maîtrise plus ou moins bien la langue cible.

L'observation comparée de la communication ordinaire s'inscrivant dans les diverses situations sociales est capable de nous révéler à quel point les cultures peuvent être différentes tout autant qu'elles peuvent être, en certains points, similaires. Nous pensons en effet, que la comparaison est une méthode fiable et sûre pour dégager les spécificités de chaque culture étudiée. Les particularités d'un comportement sont ainsi plus facilement décelables

lorsque celui-ci est confronté à un autre comportement provenant d'une culture étrangère mais de nature analogue.

C'est ainsi que nous nous sommes intéressée à un type de situation banal et quotidien : les petits commerces. Qui d'entre nous n'est pas amené à acheter du pain ou encore à s'approvisionner en sucre ou en produits de soin (coton, sparadrap...). Un geste des plus anodin, des plus insignifiants mais cependant, qui peut être porteur de marques culturelles spécifiques. Est-ce que tous les hommes réalisent leurs actions sociales de façon identique ? Celles-ci ne sont-elles pas à rattacher à l'appartenance culturelle des acteurs sociaux ?

Plusieurs recherches ont déjà démontré à quel point les cultures peuvent concevoir différemment les actes sociaux que les individus sont amenés à réaliser quotidiennement. Ainsi de nombreuses recherches qui ont porté sur les interactions commerciales selon une perspective comparative et interculturelle ont témoigné de cette disparité de conception. A titre illustratif, la recherche de Trinh Duc (1999) portant sur les interactions commerciales au Vietnam, a révélé l'inadéquation de la formulation d'actes de politesse tels que le remerciement ; celui-ci est en effet, totalement proscrit dans ce type de situation. Par ailleurs, des études comparatives (portant toujours sur ce genre de situation) entre des cultures arabes (tunisienne et libanaise) et la France, ont démontré que les séquences encadrantes (les actes d'ouverture et de clôture) sont optionnelles pour les pays arabes étudiés et quasi-obligatoires pour la France.

Nous tenterons pour notre part, d'inscrire notre modeste étude dans ce contexte spécifique. La recherche que nous envisageons va en effet porter sur l'étude de l'usage de certaines formes de politesse linguistique en contexte commercial selon une dimension interculturelle et comparative.

Notre principal objectif sera donc de conduire une étude comparative interculturelle des interactions de commerce en Algérie et en France. L'analyse de ces interactions, se déroulant dans des situations similaires et

dans des cultures distinctes, a pour finalité non seulement de mettre en exergue les dissemblances et ressemblances des comportements langagiers de part et d'autre¹ mais aussi de dévoiler certains de nos propres comportements communicatifs si fermement intériorisés qu'ils en deviennent imperceptibles.

Nous sommes consciente du fait que notre étude ne peut prétendre englober (dans son analyse) l'ensemble des fonctionnements interactionnels. Il s'agira pour nous, en effet, d'envisager certaines manifestations de la politesse à travers l'observation de certaines marques linguistiques ; plus exactement à travers l'observation des modes de réalisations de certains actes de langage : les salutations (d'ouverture et de clôture), le remerciement et le vœu². Nous tenterons dans un premier temps de rendre compte de la fréquence d'apparition de ces actes, de leur fonctionnement ainsi que de leur valeur au sein de la transaction en Algérie. Une fois établies, ces descriptions seront par la suite, mises en contraste avec des descriptions d'interactions commerciales en contexte français.

Quelle est la place qu'occupent les rituels de salutations et de remerciement dans les transactions en Algérie ? Telle est la question centrale de notre recherche. Question à laquelle nous tenterons de répondre selon une perspective interculturelle. Aussi cette question centrale va pour nous en appeler d'autres : Quelles sont les formes du remerciement et des salutations en Algérie et en France ? Sont-ils des actes rituels pour les deux pays ? Les formulations et fonctionnements de ces actes sont-ils similaires ?

D'autre part, la répartition des actes investis (salutations, remerciements, vœux) tout au long du déroulement des transactions – il est vrai que la majorité intervient au niveau des séquences encadrantes cependant on remarque que le remerciement peut pénétrer le corps de l'interaction - nous

¹ Pour la transaction française, il est important de rappeler que nous ne sommes pas à l'origine des travaux présentés. Ils ont été empruntés à certains auteurs qui se sont attachés à l'observation et à la description de la communication en contexte commercial (notamment Kerbrat-Orecchioni).

² En effet, le vœu sera aussi investi mais comme nous le verrons par la suite, la frontière qui sépare le remerciement et le vœu en Algérie est mince. Ainsi le remerciement est souvent à l'origine un vœu.

permettra aussi de nous intéresser aux scripts généraux selon lesquels celles-ci se déroulent : est-ce que ces transactions connaissent la même organisation globale dans les deux cultures ? Peut-on établir un seul et même script pour les deux pays ?

Autant de questions pour lesquelles une observation et une description de notre corpus intraculturel algérien et sa confrontation aux descriptions des travaux français nous permettront d'esquisser d'éventuels éléments de réponse.

Dans cette perspective, notre travail sera divisé en deux parties.

La première partie, théorique, sera partagée en 3 chapitres :

- Le chapitre 1 fera le point sur les principales disciplines qui ont inspiré notre étude sur le plan méthodologique (l'ethnographie ou encore l'ethnométhodologie). Nous traiterons également de l'interaction et de la situation de communication afin de mieux délimiter le genre particulier de l'interaction commerciale tout en s'attachant à l'analyse de ses principales composantes.

- Le chapitre 2 sera l'occasion pour nous de mener une réflexion sur la théorie de la politesse élaborée par Brown et Levinson et réaménagée par Kerbrat-Orecchioni. Ce panorama nous permettra de situer au sein du système de la politesse linguistique les actes rituels que nous comptons analyser à savoir : les salutations et les remerciements. Nous développerons aussi, avec l'aide de Kerbrat-Orecchioni l'hypothèse selon laquelle l'usage de la politesse varie selon les cultures et les situations sociales.

- Enfin, le chapitre 3 constituera en quelque sorte le trait d'union entre la théorie et les analyses. Nous nous attacherons en effet à définir l'approche pragmatico-contrastive ; approche selon laquelle nous allons mener la plus grande partie de notre analyse. Il s'agira de révéler ses avantages pour la mise en exergue des caractéristiques communicatives d'une culture mais aussi ses

limites quant à la reconstitution totale de l'ethos ou du profil communicatif de celle-ci. Ce chapitre sera aussi l'occasion de présenter l'étude de Kerbrat-Orecchioni sur l'usage de la politesse linguistique dans les interactions commerciales françaises. Cette présentation sera capitale pour la comparaison.

La deuxième partie regroupera l'ensemble des analyses :

- Dans le chapitre 1, nous procéderons à l'analyse du corpus intraculturel algérien. Cette analyse nous permettra de déterminer l'usage que font les locuteurs algériens de certains actes de politesse en contexte commercial ; l'examen des formulations et des fréquences de ces actes nous permettra de nous faire une idée de la place qu'occupe la politesse dans les transactions algériennes.

- Dans le chapitre 2, nous nous intéresserons au rôle du français dans les transactions algériennes. Nous tenterons d'analyser les différents faits langagiers apparaissant en langue française.

- Dans le chapitre 3, nous aborderons l'analyse comparative. Et ce, à partir des données et analyses mises à jour dans les deux types de corpus. Nous tenterons de comparer la réalisation et la fréquence des actes de salutations et de remerciements afin de dégager les tendances relatives aux comportements interactionnels de chaque pays sur le plan de la politesse linguistique et en contexte commercial.

Première Partie

Éléments théoriques

CHAPITRE I

L'approche interactionnelle

1-Rappel Historique :

Afin de situer l'émergence du courant interactionniste dans le développement de la linguistique, nous nous attacherons sommairement à mettre en évidence l'évolution de celle-ci. Pour ce faire, nous nous inspirerons des chercheurs suivants : Louis-Jean Calvet, Christian Baylon, Xavier Mignot et enfin Catherine Kerbrat-Orecchioni.

Calvet (1998) trace les principaux moments du développement de cette science. A ses débuts, la linguistique (et ce dans le but de s'instituer comme science autonome et d'asseoir ses fondements épistémologiques) se pose avant tout comme ayant « pour unique et véritable objet la langue envisagée en elle-même et pour elle-même. » (Saussure, 1994, 376) En effet, Saussure circonscrit l'objet de la linguistique à l'étude du système abstrait de la langue. Malgré son affirmation que « la langue est une institution sociale » (Saussure, 1994, 33) , Saussure refuse de prendre en charge la dimension sociale du langage¹ et rejette de ce fait l'étude de son utilisation concrète autrement dit, de la parole.

A la même époque, le linguiste français Antoine Meillet va s'opposer à cette conception réductrice de l'objet de la linguistique. D'ailleurs, il définira la langue comme un fait social et insistera sur la nécessité de prendre en compte le caractère social de la langue au niveau des implications méthodologiques et des principes épistémologiques. Il écrira « du fait que la langue est un fait social, il résulte que la linguistique est une science sociale, et le seul élément variable auquel on puisse recourir pour rendre compte du changement linguistique est le changement social » (Antoine Meillet, in Calvet, 1998, 8).

Ainsi naît à côté d'une linguistique formelle à dominante structurale, une linguistique plus concrète prenant en considération l'incidence du social sur le

¹ Dans ce sens William Labov explique que « chez lui, (en parlant de Saussure) le terme 'social' signifie simplement 'pluri-individuel' et ne suggère rien de l'interaction sociale sous ses aspects plus étendus. » (Labov, 1976, 20)

fonctionnement et la structure du langage. Il s'agit de la **sociolinguistique**.

Par la suite, Labov, tout en marquant sa liaison avec les conceptions de Meillet, aura un impact notable sur l'évolution de la sociolinguistique et de la linguistique elle-même. Il sera celui qui ouvrira les sciences de la langue à la pratique de terrain et permettra par cela même l'observation du langage en fonctionnement dans des situations réelles et authentiques.

Contrairement à la linguistique du système, la sociolinguistique étudie la langue dans son contexte socioculturel. Elle appréhende plusieurs phénomènes telles que les situations de contacts entre les langues et ses conséquences (bilinguisme, code switching, diglossie...) ou encore comme nous le verrons, les activités langagières produites dans diverses situations communicatives.

Dès lors il ne s'agira plus d'une linguistique immanentiste qui se suffit à elle-même, mais d'une linguistique ouverte à d'autres disciplines connexes lui permettant de saisir les spécificités du langage dans toute sa réalité plurielle.

Parmi les différentes approches qui prendront forme au sein de la sociolinguistique, Baylon et Mignot (1996) évoquent l'analyse des conversations ou, en d'autres termes, l'étude des différentes activités langagières qui peuvent se dérouler dans divers lieux dans une société donnée : « Une partie de la sociolinguistique veut appréhender le langage tel qu'il est dans les communications sociales qui tissent la vie de tous les jours. Pour elle, les échanges langagiers les plus ordinaires de la vie quotidienne sont des activités socialement structurées que la sociolinguistique peut constituer en objet d'étude. » (Baylon et Mignot, 1996, 201)

Dés lors un nouveau champ d'étude s'installe : l'approche interactionnelle. Mais comme le souligne Kerbrat-Orrecchioni (1990, 9) "la linguistique interactionniste n'est pas née ex-nihilo". En effet, elle est le point d'aboutissement d'une évolution de la linguistique. Cette linguistique qui avec des avancées théoriques telles que l'énonciation et la pragmatique a pu élargir

son domaine et déboucher sur la prise en considération, en milieu naturel, des divers types d'échanges verbaux des plus banals aux plus fortement institutionnalisés.

Cependant, il faut ajouter que les théories linguistiques ne sont pas les seules à l'origine de cette nouvelle orientation. Bien au contraire, d'autres disciplines pour la plupart d'obédience sociale, ont permis de transcender le principe d'immanence du structuralisme et de permettre ainsi, l'émergence de l'interactionnisme. C'est ce que nous allons voir maintenant.

2-L'interactionnisme : courant transdisciplinaire.

Bon nombre d'auteurs ont souligné le caractère transdisciplinaire du champ interactionnel¹. Ainsi, l'interactionnisme ne concerne pas uniquement le domaine de la linguistique. Kerbrat-Orecchioni (1990) souligne le fait qu'il touche l'ensemble des sciences humaines et qu'il a été d'ailleurs et avant tout, un courant ethno-sociologique. En effet, elle précise que c'est aux Etats-Unis que l'on remarque pour la première fois, à la fin des années 60, un intérêt réel et scientifique pour les échanges quotidiens. Cependant cet intérêt était uniquement social. On visait à dégager les comportements sociaux d'une communauté ou d'une ethnie à partir d'une activité langagière : la conversation.

En France, l'interactionnisme apparut une dizaine d'années plus tard, inspiré par une préoccupation didactique. Il s'agissait d'observer des interactions en milieu scolaire. Kerbrat-Orecchioni (1999, 2) cite les travaux de R. Bouchard qui s'est intéressé aux interactions en classe de langue. Par la suite, on s'intéressa aussi à la conversation ordinaire principalement selon une perspective linguistique (cf. Vion, Bange et Kerbrat-Orecchioni elle-même).

La nature multidimensionnelle de l'objet d'étude (à savoir l'interaction

¹ Nous pouvons évoquer entre autres Kerbrat-Orecchioni (1990), Traverso (1999) ou encore Baylon et Mignot (1999)

verbale) fait de l'approche interactionnelle un domaine dans lequel convergent et s'influencent différentes disciplines. La linguistique interactionnelle va s'inspirer profondément d'autres modèles, théories et concepts pour la majorité d'appartenance sociologique et anthropologique dans le but de développer des outils suffisamment opérationnels¹.

Cette approche va donc emprunter à des théories extrêmement variées. Kerbrat-Orecchioni (1990) recense les différents types de courants : l'ethnographie de la communication, la microsociologie de Goffman, le modèle genevois, l'éthnométhodologie ou encore certains courants d'appartenance psychologique (telle l'école de Palo Alto) et philosophique qui ont apporté une forte contribution dans la compréhension du phénomène communicatif.

Pour notre part, nous tenterons, en nous référant à divers auteurs, de définir les principales théories sociales qui ont contribué à la constitution de cette discipline. Les autres théories d'obédience psychologique ou philosophique ne seront pas développées étant donné que nous n'y aurons pas recours dans notre travail.

2-1-L'ethnographie de la communication :

Comme nous l'avons mentionné plus haut, ce courant a contribué à l'émergence et à la formation de l'interactionnisme. Ses apports ne sont pas négligeables. Il a notamment développé des outils pour aborder l'analyse interculturelle des interactions et mis au point une démarche empirique sur le plan méthodologique : deux points importants pour notre étude. De notre côté, nous envisagerons cette approche en présentant les développements suivants, réalisés par Catherine Kerbrat-Orecchioni.

L'ethnographie est partie de la nécessité d'observer les comportements

¹ A titre illustratif, nous citerons les concepts Goffmaniens (Face work, rituels sociaux...) qui apportèrent beaucoup au domaine de la politesse linguistique et des rituels conversationnels

communicatifs et le fonctionnement du langage en contexte. C'est ainsi que Hymes, principal fondateur de l'ethnographie de la communication a critiqué le modèle chomskyen de la compétence et a développé la notion de « compétence de la communication ». Dans son article « the ethnography of speaking » paru en 1962, Hymes explique : « La parole est un processus de communication à étudier dans son contexte à la manière des ethnographes (...). Une communauté linguistique se définit non par une compétence linguistique idéale mais par une compétence communicative qui associe les ressources verbales et les règles d'interaction et de communication » (Kerbrat-Orecchioni, 1990, 59).

Selon Kerbrat-Orecchioni l'ethnographie de la communication se donnerait pour objectif « de décrire l'utilisation du langage dans la vie sociale ; et plus précisément, de dégager l'ensemble des normes qui sous-tendent le fonctionnement des interactions dans une société donnée » (1990, 59) Elle étudiera donc le fonctionnement du langage en situation naturelle. Hymes a d'ailleurs mis au point le modèle «speaking », modèle employé pour décrire la communication dans toutes ses composantes. Il est aujourd'hui à l'origine de nombreux autres modèles pour la description des situations de communication. Kerbrat-Orecchioni recense les principales caractéristiques de ce courant :

- Comme il a été évoqué plus haut, l'ethnographie de la communication rejette la notion de compétence linguistique (élaborée par Chomsky) au profit de celle de compétence communicative ; celle-ci intégrant toutes les composantes (linguistique, discursive, socioculturelle ...) de la communication.
- L'impact des contextes physique et socioculturel se révèle primordial sur le développement et la forme des échanges langagiers. L'ethnographie accorde ainsi au contexte un rôle important. Kerbrat-Orecchioni souligne que « les normes communicatives et les pratiques discursives sont envisagées toujours

dans leur relation au cadre et au site dans lesquels elles s'inscrivent » (1990, 59). Bien entendu, ces normes sont propres à une communauté ou une ethnie particulière.

- Avec l'ethnographie de la communication la perspective est aussi interculturelle. Celle-ci vise à relever les variations culturelles qui affectent les comportements communicatifs. Cependant Kerbrat-Orecchioni ajoute que les variations ne sont pas seulement externes mais peuvent être relevées au sein d'une même communauté linguistique. Ainsi le locuteur usera, selon les situations et son interlocuteur, de styles différents et adaptés aux objectifs de la communication.

- Sur le plan méthodologique enfin, cette approche use d'une démarche « inductive, empirique et naturaliste ». Autrement dit, il s'agit avant tout d'un travail de terrain grâce auquel « les éléments de communication » sont observés en situation et dans leur milieu naturel. Cette même démarche est selon Kerbrat-Orecchioni préconisée par Gumperz co-fondateur de l'ethnographie de la communication pour qui, il faut partir d'une analyse d'échanges langagiers attestés pour déboucher sur une théorisation.

Pour clore, nous dirons en reprenant les mots de Kerbrat-Orecchioni (1990, 60) que « l'objectif déclaré est (...) la construction d'une théorie de la parole comme système culturel dans une société donnée. »

2-2 La microsociologie de Goffman :

Il faut dire, que Goffman a apporté une large contribution à la littérature interactionniste « qui ne serait pas actuellement ce qu'elle est sans ce ferment qu'à été l'œuvre de Goffman. » (Kerbrat-Orecchioni, 1990, 66) Il est notamment, à l'origine des théories sur la politesse et les rituels conversationnels (Cf. chapitre 2).

Baylon et Mignot (1999) nous apportent quelques informations sur l'auteur et son œuvre originale.

Erving Goffman, sociologue russe, se spécialise très tôt dans l'étude des rituels sociaux et de la conversation. Il cherche à mettre en évidence les normes comportementales des acteurs en société : « sa tentative, précisent Baylon et Mignot, consiste à décrire les attitudes de ses compatriotes dans tous les détails de la vie quotidienne en vue de dégager les règles de leur comportement. » (1999, 243) L'œuvre de Goffman se caractérise par son originalité. En effet, elle développe une conception théâtrale des rencontres sociales. Les participants à une interaction tiennent des rôles spécifiques et s'attachent à faire bonne figure mutuellement. « Chaque individu possède une certaine image de lui-même qu'il s'efforce de faire accepter lors de toute rencontre. La vie sociale ressemble à un répertoire de situations types et les interlocuteurs cherchent avant tout à représenter "un rôle". » (Baylon, 1996, 207) Pour ce sociologue, la rencontre sociale est hautement ritualisée et obéit à une "grammaire" implicite. Goffman est ainsi à l'origine de la notion de "Face work". Cette notion permet de rendre compte de l'importance des rituels dans toute communauté sociale et linguistique. Les interlocuteurs ont par nature ce désir de préserver leur face respective qui correspondrait en fait à "l'image positive du moi". Cette face peut être menacée, perdue ou sauvée. Les actions ritualisées permettent de la protéger et de la sauvegarder. Aussi, des actes comme les salutations, l'excuse ou encore le remerciement contribuent-ils à équilibrer l'interaction. Dans ce sens, Baylon et Mignot (1999, 247) écrivent en s'inspirant de Fornel (1989) « l'instauration (l'interruption) d'une relation est un moment délicat dans la mesure où il comporte le risque d'une intrusion dans le territoire d'autrui, et par là même d'un rejet. La fonction du rituel est de faciliter ce rapprochement avec le minimum de risques pour la "face" des interactants. Le rituel doit aussi permettre d'interrompre un échange sans que cette interruption puisse être ressentie comme une offense par l'un des partenaires. C'est pourquoi le rapprochement et la séparation, l'ouverture et la fermeture de la

communication, les demandes et les offres de service, les invitations, les présentations et les départs sont des moments particulièrement ritualisés. »

2-3 L'ethnométhodologie et l'analyse conversationnelle :

L'observation de notre corpus nous permettra entre autres de dégager les traits récurrents de l'emploi des actes de salutations et de remerciements dans les contextes physique et socioculturel choisis. D'une certaine manière, nous rejoignons la démarche propre à l'ethnométhodologie. Ce courant nous permettra de comprendre comment l'analyse conversationnelle est apparue. Il nous a donc semblé intéressant d'investir ce courant. Pour ce faire, nous avons recours à divers auteurs : Coulon, Traverso, Baylon et Kerbrat-Orecchioni.

Courant sociologique, l'ethnométhodologie fait son apparition aux USA dans les années 60. Ses principaux inspirateurs sont Harold Garfinkel et Aaron Cicourel. Selon Traverso, l'objet de recherche de l'ethnométhodologie s'assimile à la description des « méthodes utilisées par les individus pour réaliser des actes sociaux et donc pour donner du sens aux situations dans lesquelles ils sont engagés. » (1999, 9) Il s'agit en quelque sorte de mettre en évidence les implicites sociaux sous-jacents aux activités sociales quotidiennes, d'analyser "les logiques locales" des groupes sociaux appréhendés. Dans la même perspective, Alain Coulon donne une définition similaire de cette approche sociale qu'il formule de la manière suivante : "l'ethnométhodologie cherche à mettre au jour les procédures que les membres d'une forme sociale utilisent pour produire et reconnaître leur monde, pour le rendre familier en l'assemblant." (1993, 85)

A partir de ces définitions, nous pouvons comprendre que nos comportements communicatifs sont commandés par certaines normes implicites. Cependant ces normes sont à nos yeux des "évidences invisibles". Nous n'avons pas conscience du fait que nos pratiques les plus ordinaires sont profondément routinisées. Elles obéissent à des règles de communication et d'interaction

ancrées en nous depuis l'enfance grâce à un processus de socialisation. Il faut préciser que ces normes sociales varient d'une culture à une autre. Par ailleurs, elles ne sont pas imposées aux acteurs mais plutôt fabriquées par eux inconsciemment et continuellement.

L'ethnométhodologie a donc pour tâche de mettre en évidence les procédés employés par l'acteur social pour construire la réalité. A ce propos, Kerbrat-Orecchioni (1990, 62) écrit que la mission du chercheur est "d'exhumer toutes ces fausses évidences sur lesquelles est construit notre environnement familial. En accordant ainsi aux activités les plus banales une attention généralement réservée aux événements extraordinaires, l'ethnométhodologie entreprend l'exploration "d'un nouveau continent" à la fois familier et étrange, proche et radicalement dépaysant " (1990, 62)

Nous savons maintenant que ce courant se préoccupe de l'ordre social. Il cherche à comprendre comment la réalité se construit à travers les diverses activités des membres d'un groupe donné. Ainsi la réalité sociale n'est pas préexistante aux acteurs sociaux mais représente le produit de leurs accomplissements et comportements.

Christian Baylon (1999) entreprend de retracer l'évolution de l'ethnométhodologie vers l'analyse conversationnelle. Il explique que pour mettre à jour les normes qui sous-tendent les actions sociales des individus, le langage joue un rôle capital. Il est, en effet, au cœur de toute interaction sociale puisqu'il représente le vecteur de communication privilégié. Ce qui intéresse l'ethnométhodologie ce n'est pas l'individu isolé mais l'individu en interaction sociale et cette interaction s'effectue à l'aide du langage dans toute sa dimension (verbale ou non). C'est en ce sens, que cette approche sociale, explique Baylon, va par la suite, sous l'impulsion de Sacks et Shegloff, consacrer un de ses volets à l'analyse des conversations. En effet, les caractéristiques de la conversation -empirisme, activité quotidienne et socialement structurée malgré son désordre apparent- vont pousser les

ethnométhodologues à envisager cette activité comme centre d'intérêt. Sacks énonce clairement les motivations de ce choix dans ce passage: " Ce n'est pas par intérêt pour le langage ou pour quelque motif théorique que j'ai commencé avec des conversations enregistrées ; mais pour la simple raison que je pouvais travailler dessus, et les étudier maintes et maintes fois, et que par conséquent d'autres pouvaient examiner ce que j'avais étudié..." (cité in Baylon, 1999, 262)

Baylon poursuit en rappelant que "la conversation est l'une des formes fondamentales de l'organisation sociale" et par conséquent constitue "un échantillon pour l'étude de la construction de la réalité." L'analyse des conversations permet donc, au chercheur de dégager certaines procédures utilisées par les acteurs pour construire l'ordre social. Elle permet aussi d'observer les structures sociales à travers des structures linguistiques. Cette approche constitue "le versant linguistique de l'éthnométhodologie."

Pour Baylon, la tendance française et suisse en matière d'analyse conversationnelle, considère ce courant comme le prolongement de l'analyse du discours. Il s'agit, en effet, de considérer la conversation comme une unité transphrastique soumise à une cohérence interne particulière dont il faut dégager la (les) structure(s). L'apparition de ce champ d'investigation coïncide avec les nouvelles tendances des études linguistiques. Baylon (1996, 201) en reprenant un passage de Kerbrat-Orecchioni, résume sommairement l'itinéraire de l'analyse du discours comme suit :

- « d'un intérêt quasi exclusif pour les productions écrites, à une prise en compte des réalisations orales de la langue (donc de leur caractère multicanal)
- d'une perspective fondamentalement monologale, à une approche dialogale des faits discursifs ;
- d'une perspective structurale et immanente, à une approche de type communicatif »

La tâche des conversationnalistes est donc d'observer la manière avec laquelle les interactants coordonnent leurs actions pour construire cet objet particulier qu'est la conversation. Autrement dit, les interactionnistes s'intéressent aux différentes techniques employées pour gérer l'ensemble des tâches interactionnelles à effectuer. Ainsi Traverso affirme que "la question centrale est ici celle de la séquentialisation, c'est-à-dire de l'ordre co-élaboré par les participants à une rencontre pour l'accomplissement de leurs actes." (1999, 9) Sur le plan méthodologique enfin et à l'instar de l'ethnographie de la communication, la démarche est empirique et inductive. L'investigateur devra analyser un corpus authentique qu'il aura au préalable enregistré et transcrit. L'analyse de ce corpus lui permettra de rendre compte de l'organisation globale de l'interaction (comment celle-ci est-elle introduite, développée et clôturée ?) et de son organisation locale (la distribution des tours de parole entre les participants et les règles qui les régissent). Il s'agit de mettre en évidence les régularités observées et de mettre au point ainsi, une « grammaire de la conversation ». Il nous faut préciser que ces deux types d'organisations dépendent et du contexte physique et du contexte socioculturel.

Mais avant de parler du contexte, nous aimerons définir l'interaction. Qu'est-ce qu'une interaction ?

3-L'interaction : Postulat et définition.

Dans ce troisième point du premier chapitre, nous essayerons, en nous référant essentiellement à Kerbrat-Orecchioni (nous évoquerons aussi d'autres auteurs notamment Baylon et Traverso) de définir l'interaction. Il nous a semblé important en effet, de définir l'interaction de manière générale avant d'aborder le type d'interaction qui nous intéresse à savoir l'interaction dans les commerces.

La linguistique interactionniste rejette la conception monologale de la

communication. Telle celle que nous retrouvons en analyse du discours ou en linguistique de l'énonciation sous leur forme classique. Ces conceptions accordent la priorité à l'émetteur seul producteur du texte ou de l'énoncé. Même la pragmatique fut un temps monologique. Il s'agissait de rendre compte de l'impact du locuteur sur son allocutaire : la réaction de ce dernier étant négligée. Ces approches oublient donc, la nature interactive de la communication. Or, Kerbrat-Orecchioni (90, 12) affirme que « parler, c'est communiquer, et communiquer, c'est **inter-agir**. » Ce type d'affirmation va permettre une révision du schéma de la communication conçu par Shannon et Weaver et propagé par Jakobson. En effet, ce schéma propose une conception assez unilatérale voire linéaire de la communication. L'émetteur encode son message qui est décodé par le récepteur qui à son tour, peut devenir émetteur. On voit bien que le processus est simplifié et ne représente pas la réalité.

Kerbrat-Orecchioni va ainsi affirmer que "Tout acte de parole implique non seulement une allocution mais une interlocution (un échange de propos)." (1990, 14) En effet, un message est nécessairement adressé à une personne "physiquement distinct du locuteur" qui envoie des informations de façon intentionnelle ou pas sans attendre "son tour" d'émetteur. Le récepteur est aussi émetteur dans la mesure où il manifeste par divers comportements¹, sa participation à l'échange communicatif. On retrouve le même raisonnement chez Traverso qui souligne le caractère interactionnel de la communication : « Pendant son temps d'écoute, le récepteur, loin d'être passif contribue à la construction du message par la production de signaux d'attention (...) L'importance de ce phénomène conduit à reconsidérer les notions d'émetteur et de récepteur : pendant qu'il émet son message, le locuteur est aussi récepteur ; pendant qu'il écoute, le récepteur est aussi émetteur. Tout message,

¹ Kerbrat-Orecchioni note que le récepteur émet pendant son temps d'écoute des signaux appelés "régulateurs". La réalisation de ces régulateurs peut être verbale (*oui, d'accord*), vocale (*mmh*), ou non verbale (*hochement de tête, bref sourire...*).

au moins dans une situation de face-à-face, est co-construit. " (1999, 6) Dans cette perspective, le récepteur n'est plus une entité passive mais pleinement active dans la mesure où il participe réellement à la construction de l'énoncé grâce souvent à un système de régulation qui assure à l'émetteur que l'interlocuteur est engagé dans l'interaction. "L'exercice de la parole, loin d'être simplement une forme "d'expression de la pensée", est une pratique collective, où les différents participants mettent en oeuvre un ensemble de procédés leur permettant d'assurer conjointement la gestion du discours produit. " (Kerbrat-Orecchioni, 1990, 24) Aussi l'interaction en situation de face à face semble la forme la plus représentative de cette nouvelle conception de la communication. Elle met en jeu des individus en co-présence qui échangent des informations (volontairement ou pas) par des canaux divers (auditif ou visuel).

Après avoir revisité la notion de communication, nous nous proposons maintenant, de définir *l'interaction verbale*.

Kerbrat-Orecchioni définit l'interaction comme un «échange communicatif» par lequel «des interactants exercent les uns sur les autres un réseau d'influences mutuelles -parler, c'est échanger, et c'est changer en échangeant.» (1990, 17) Traverso introduit le terme de «communication interindividuelle» pour caractériser les interactions verbales étant donné que ces dernières mettent en présence des individus agissant les uns sur les autres et qui, par leur «action conjointe» agissent aussi sur le monde et la réalité. C'est en ce sens que Kerbrat-Orecchioni parle de changement (de la réalité, du monde mais aussi de l'individu) par l'échange (communicatif).

Si les définitions de Kerbrat-Orecchioni et de Traverso (mentionnées plus haut) mettent l'accent sur la dimension interlocutive de l'interaction, celle de Baylon insiste beaucoup plus sur le fait que l'interaction constitue une entité structurée obéissant à des règles spécifiques : «ce sont des échanges codés, voire ritualisés, dont toutes les composantes sont régies par des règles, qui

pour être souples (et variables selon les cultures et les situations de communication) n'en existent pas moins. Ces règles jouent aux différents niveaux de fonctionnement des conversations.» (1996, 209)

L'analyse des interactions verbales prend donc comme objet d'étude les différentes productions ordinaires de la vie quotidienne, les différents échanges verbaux qui peuvent se dérouler dans différents lieux dans une société donnée. Il s'agit en fait pour l'analyste, de dégager les règles qui régissent l'interaction, de mettre en exergue les régularités et ainsi de mettre au point une *grammaire* des interactions.

Peut-on identifier la *conversation* à l'*interaction* ? Certains théoriciens le font. Le mot *conversation* peut être, en effet, utilisé pour caractériser l'ensemble des échanges verbaux et fonctionner ainsi en terme générique. Ne parlons-nous pas d'analyse conversationnelle ?

D'autres auteurs par contre, proposent de distinguer entre ces deux notions. Ces derniers préfèrent employer le terme *conversation* dans son acception restreinte. Il désigne dans ce cas, un type particulier d'interaction appelé *conversation*. Dans cette optique, Traverso définit la conversation comme étant « la forme de l'interaction la moins contrainte et la plus souple, celle où règne la plus grande liberté au niveau des thèmes, des rôles et de l'organisation des échanges.» (1999, p.86) Kerbrat-Orecchioni définit aussi la conversation en reprenant une citation de Goffman : « On définirait alors la conversation comme la parole qui se manifeste quand un petit nombre de participants se rassemblent et s'installent dans ce qu'ils perçoivent comme étant une courte période coupée des (ou parallèle aux) tâches matérielles ; un moment de loisir ressenti comme une fin en soi, durant lequel chacun se voit accorder le droit de parler aussi bien que d'écouter, sans programme déterminé. » (1990, 114) On peut donc définir la conversation comme des échanges informels que des interactants se communiquent pour le plaisir de converser, d'échanger des idées et de nouer des liens sociaux.

Dans notre travail, nous adopterons l'attitude consistant à distinguer ces deux notions. Ainsi, nous emploierons le terme *conversation* dans son acception restreinte (selon les définitions apportées ci-dessus). Le terme d'*interaction* sera quant à lui, consacré «à tout autre type d'échange verbale quelles qu'en soient la nature et la forme. » (Traverso, 1999, 5) Les formes sont variables en fonction de la situation de communication et des présupposés socioculturels.

Les débats, les entretiens, les interviews ou encore les interactions dans les commerces sont différents types d'interactions.

4-La situation de communication:

La situation de communication constitue un paramètre fondamental dans l'analyse des interactions. Ce sont, en effet, les éléments du contexte qui permettent de déterminer le genre de l'interaction observée. Nous aborderons dans cette partie la description de la situation de communication. Ceci nous permettra par la suite de mieux cerner la spécificité du type d'interaction qui nous intéresse ici : l'interaction dans les commerces.

La notion de contexte ou de situation¹ correspondrait selon Kerbrat-Orecchioni à «l'environnement extra-linguistique de l'énoncé, par opposition au cotexte linguistique» (1990, 76) ; autrement dit à l'entourage physique et socioculturel dans lequel se déroule l'interaction.

Cet environnement se compose notamment des divers profils socioculturels des participants, et de leurs particularités individuelles ainsi que du cadre spatio-temporel. Ces différents facteurs, à côté de bien d'autres, ont indubitablement une influence sur les formes des dialogues oraux échangés.

Tous les auteurs sont unanimes quant à la part du contexte dans la construction de l'échange. Ainsi, Baylon et Mignot (99, 212) déclarent qu' «il

¹ Kerbrat-Orecchioni précise que les deux termes sont équivalents. Elle souligne d'ailleurs que cet usage tend à se répandre : contexte est souvent synonyme de situation. Il n'empêche que certains auteurs continuent à réserver l'usage de *contexte* à "l'environnement strictement linguistique".

n'est pas possible de se faire une idée adéquate de l'interaction si on néglige la société où elle s'exerce et qui la conditionne.» Tout en développant la même idée, Kerbrat-Orecchioni explique que « les propriétés du contexte déterminent entièrement les opérations de production aussi bien que leur interprétation. » (1990, 76)

Il est donc clair, qu'on ne peut faire abstraction de la situation de communication ; cette situation qui détermine à bien des égards le fonctionnement et l'organisation des échanges verbaux. Les éléments contextuels doivent être intégrés à la description des interactions car ils permettent d'explicitier certains phénomènes ou actes interactionnels insaisissables en dehors de la situation. D'où la nécessité de décrire et d'observer les données « in situ » c'est-à-dire au sein de leur environnement contextuel.

4 -1.Les composantes de la situation de communication :

Dés lors la connaissance des faits situationnels est une condition de base pour mener à bien la description des faits interactionnels.

4-1-1. Les participants:

Selon Traverso, les participants peuvent être définis à partir de la relation qu'ils entretiennent, de leur nombre ainsi que de leurs caractéristiques. C'est ainsi que l'auteur dégage trois grands genres de relations : personnelle, institutionnelle, et fonctionnelle. Elle souligne le fait que ces catégories peuvent s'interpénétrer et ne sont pas toujours distinctes : votre supérieur peut être aussi votre ami. D'autre part, elle précise que les interactants tiennent des "rôles interactionnels". Ceux-ci sont étroitement liés au cadre et à l'objectif. Un individu assumera le rôle de vendeur lorsqu'il aura franchi le seuil du magasin (site) et dès qu'il entrera en pleine transaction avec le client (l'objectif). Ce même individu, dans d'autres circonstances, assumera le rôle de père ou encore celui d'ami par exemple. Néanmoins, à l'intérieur même du

site commercial, le commerçant pourra tenir d'autres rôles, comme le précise Traverso dans ce passage: « Le commerçant avec qui la relation est au départ fonctionnelle, et qui assume localement le rôle de vendeur dont relèvent certaines obligations (accueillir, proposer, renseigner, faire payer, etc.) peut au cours de l'interaction assumer localement le rôle de "conversant" en commentant un fait d'actualité avec son client, voire de confident si d'aventure ce dernier s'épanche auprès de lui. Ces différents rôles assumés répétitivement au fil des rencontres peuvent venir modifier la relation : le commerçant devient un ami. » (1999, 18) Le nombre des participants est aussi déterminant. Dans une situation duelle (à deux interactants) les interlocuteurs ont "une obligation d'engagement" plus élevée que ceux participant à une situation "plurielle". Enfin, nous citerons leurs caractéristiques tels l'âge, le sexe, la culture, l'origine socioprofessionnelle qui ne sont pas sans influencer sur la communication et son fonctionnement.

4-1-2. Le site :

Le temps de l'interaction détermine profondément l'échange. Il impose ses contraintes. Le manque de temps peut conduire à l'arrêt de l'interaction ou à son accélération. Traverso (1999, 19) cite l'exemple de la file d'attente en magasin qui va indubitablement déboucher sur une accélération des transactions. La gestion du temps s'impose et impose ses contraintes.

Le lieu, facteur tout aussi déterminant, contribue au déroulement de l'interaction: un lieu public n'imposera pas les mêmes contraintes qu'un lieu privé. Nous dirons même à la suite de Traverso que le premier est plus contraignant que le second. Les interactants ne pourront pas aborder certains thèmes et useront de styles particuliers.

Par ailleurs, comme le souligne Kerbrat-Orecchioni, le lieu ne doit pas être seulement appréhendé sous "ses aspects purement physiques" (le décor, la nature du lieu etc.) mais aussi "sous l'angle de sa fonction sociale et institutionnelle" ; Concevoir ainsi "le palais de justice non plus comme

bâtiment, mais comme lieu d'exercice de la fonction judiciaire." (1990, 77)

Le cadre spatial et temporel va donc conditionner l'interaction au point de déterminer à chaque site institutionnel particulier un "scénario" spécifique. Nous évoquerons, allant dans ce sens, un passage de Cosnier cité par Kerbrat-Orecchioni (1990, 78) : "La vie sociale a pour théâtre un certain nombre de settings, cadres sociaux définis qui ont une certaine finalité, et où les comportements sont régis par un ensemble de prescriptions et de proscriptions conventionnelles connues de tous les membres "compétents" de la communauté, ainsi : le bureau de tabac, l'épicerie, le bureau de poste, le cabinet du psychanalyste. Chaque setting possède un script ou mode d'emploi, guide de bonne conduite."

Pour notre part, nous nous attacherons à la description du script des interactions commerciales et plus particulièrement le script propre aux petits commerces telle que la pharmacie et la boulangerie. Néanmoins nous aimerions préciser que ce script a été mis au point à partir d'études portant sur les interactions commerciales en France (et donc dans un contexte culturel particulier). Comme nous le verrons plus loin des variations existent d'une culture à l'autre et ce, même au niveau de l'organisation globale des échanges. En ce sens, nous évoquerons aussi les travaux de Dimachki et Hmed (2002) s'intéressant aux transactions en Tunisie et au Liban. Ces auteurs ont ainsi développé un premier schéma mettant en avant la structure particulière des transactions en Tunisie et au Liban contrastant avec celles de France.

Mais revenons tout d'abord au script des petits commerces. Le caractère répétitif de l'interaction commerciale (sur le plan de son déroulement) a permis d'introduire la notion de script. Selon Traverso (1999), le script général de la transaction peut être découpé en trois moments (ou trois séquences) : l'ouverture, le corps et la clôture.

L'ouverture s'amorce avec l'entrée du client dans le site; s'ensuit un échange de salutations et -de façon optionnelle- de salutations complémentaires. Les

regards et/ou sourires du commerçant fonctionnent comme une sorte d'invitation à la requête. La production effective de "l'ouvreur" par le commerçant, nous propulse dans le corps de l'interaction. Celui-ci est notamment constitué de la requête formulée par le client et de son exécution (ou non) par le vendeur. Il nous faut préciser ici que l'exécution peut être parfois verbalisée bien qu'il s'agisse généralement plutôt d'actions physiques. Suit la séquence de paiement (bien entendu lorsqu'il y a satisfaction de la requête) avec l'annonce du montant à régler et le paiement. Ce dernier s'effectue généralement par une action non verbale. C'est à la suite de cette séquence que l'acte de remerciement peut intervenir. Il est initié soit par le commerçant soit par le client. La clôture, enfin, recèle des actes rituels tels les salutations finales, les vœux ou un échange de remerciements. L'interaction se clôt avec la sortie du client. Voilà une description sommaire du script des petits commerces.

Nous allons à présent, aborder l'étude de Dimachki et Hmed (évoquée ci-dessus). Il nous a semblé intéressant de présenter cette enquête car elle pourrait par la suite, lors de notre analyse, nous fournir des éléments d'interprétation.

Les interactions étudiées se déroulent dans des contextes linguistiques et culturels différents : d'un côté des pays arabophones -le Liban et la Tunisie-, de l'autre la France. Il est apparu que des divergences existent entre ces pays et ce sur plusieurs plans. Nous nous contenterons de reprendre le tableau présenté dans l'étude et mettant en évidence les scripts respectifs des cultures citées précédemment.

Les scripts libanais et tunisien ont été représentés dans une même case. Les auteurs expliquent cela par le fait que ces deux pays appartiennent à une même culture et sont par conséquent assez proches l'un de l'autre. D'autre part, leurs investigations de terrain ont démontré la véracité d'une telle hypothèse. Le tableau présente donc le résultat de cette recherche. (Dimachki

et Hmed, 2002, 2)

- Les scripts des interactions en France, en Tunisie et au Liban :

	FRANCE	LIBAN / TUNISIE
OUVERTURE Échange de salutations, salutations complémentaires, sourire(s), invitation à la requête de la part du commerçant, etc.	Entrée du client Quasi-obligatoire & rituelle V et CL : échange de salutations (V et CL : salutations complémentaires)	Entrée du client Optionnelle (V et CL : échange de salutations) ~~~~~ <i>Requête</i> CL : requête principale ~~~~~
CORPS	<i>Requête</i> CL : requête principale V : exécution de la requête (avec parfois une verbalisation) <i>Paiement</i> V : annonce du montant à régler CL : paiement (non verbal) (V et/ou CL : remerciement)	V : exécution de la requête (avec parfois une verbalisation) ~~~~~
CLÔTURE Échange de salutations, vœux, promesses de se revoir, remerciement, hochement de tête, etc.	Quasi-obligatoire & rituelle V et CL : échange de salutations (+ remerciements) Sortie du client	<i>Paiement</i> V : annonce du montant à régler CL : paiement (non verbal) ~~~~~ Optionnelle (V et CL : échange de salutations) (remerciements) Sortie du client

V : Vendeur

CL : Client

Les parenthèses signifient l'optionalité de réalisation des actes. Les "vaguellottes"¹ que l'on retrouve dans la colonne réservée aux scripts libanais et tunisien représentent selon les auteurs la fluctuation des séquences encadrantes. Ainsi, si par exemple l'interaction est dépourvue de salutation d'entrée, la requête ne fera plus partie du corps mais plutôt de la séquence d'ouverture.

¹ Selon l'expression de Dimachki et Hmed

Remarque : Il est important de noter que ces scripts sont des scripts minimaux, de nombreuses interventions peuvent se greffer à divers moments de l'interaction (notamment des modules conversationnels ou des actes de langage particuliers).

Le tableau montre, selon les auteurs de l'étude, que :

- La structuration du script français est caractérisée par une certaine linéarité, un certain ordre récurrent. Le déroulement de la transaction peut facilement être anticipé, ce qui permet de mettre au point un découpage précis en trois moments : ouverture, corps et clôture.

- Pour les corpus arabes étudiés, l'organisation diffère sensiblement. Les séquences encadrantes (c'est-à-dire l'ouverture et la clôture) ne sont pas aussi clairement déterminées. Les salutations d'ouverture et de clôture sont optionnelles. Dans la majorité des cas, celles-ci ne sont pas formulées. Cette absence quasi-constante des séquences encadrantes va conduire à représenter les scripts de ces deux cultures d'une manière différente. En effet, alors que les salutations dans les commerces français forment la principale entrée verbale, l'absence quasi-totale de celle-ci conduit à une reformulation du script : dans les commerces libanais et tunisiens, la formulation de la requête constitue le véritable « ouvreuse » de la transaction (verbalement du moins).

Les auteurs ajoutent encore, que, pour la clôture, le principe est le même. L'absence d'actes rituels de clôture conduit à intégrer la séquence de paiement dans cette dernière phase de l'interaction étant donné qu'elle devient l'acte clôturant la transaction (à côté, bien entendu de la sortie du client). C'est ce qui explique cette représentation quelque peu spécifique des scripts libanais et tunisiens. Les petites vaguelettes (pour reprendre leur terme) représentent dans le tableau, la fluctuation des séquences encadrantes. Autrement dit, dans certains cas la représentation du script rejoint celle de France (puisque les salutations sont formulées) et dans d'autres, l'absence de celles-ci impose une nouvelle organisation.

La faible occurrence de la première éventualité, a poussé les auteurs à choisir le déroulement majoritaire -à savoir l'absence de salutations- qui mènent à la réorganisation du scénario.

C'est ainsi que Dimachki et Hmed dégagent à partir de ces observations certaines caractéristiques propres à chaque script. En France, les salutations sont obligatoires, ritualisées. Au Liban et en Tunisie, elles sont plutôt optionnelles, facultatives. L'absence de salutations ou d'actes rituels encadrants n'est pas perçu comme un manque de civisme ou de politesse. Il peut s'expliquer par le fait que le coté « pratique » l'emporte sur le coté « relationnel » dans ce type d'interaction. Nous l'avons déjà vu, les relations sont essentiellement d'ordre fonctionnel¹.

Une autre interprétation nous est proposée. Il serait superflu et étrange de saluer -dans ces pays arabes du moins- des personnes proches et donc familières. Ceci paraîtrait « mal placé ». Il en va de même lorsque l'interlocuteur est un parfait étranger : pourquoi le saluer ?

On conçoit, dès lors, que la conception des relations interpersonnelles diffère selon les contextes culturels : les pays comparés sont culturellement, historiquement, et géographiquement distincts. Ce type de comparaison permet de mettre en exergue les implicites et les caractéristiques culturelles de chaque pays.

4-1-3. Le but :

Il s'agit selon Traverso (1999, 19) de « la raison pour laquelle les individus sont réunis ». Cette définition s'applique à l'objectif global de l'interaction ou selon les termes de Brown et Fraser au « maxi-purpose ».

Kerbrat-Orecchioni s'inspire de la distinction proposée par ces auteurs pour différencier « maxi-purpose » qui correspondrait au « but global » de

¹ Les participants sont regroupés avant tout pour échanger des biens. Il s'agit de vendre pour le commerçant et d'acheter pour le client. La finalité est donc externe.

l'interaction et « mini-purpose » qualifié de « buts plus ponctuels qui correspondent à chaque acte de langage particulier réalisé au cours du déroulement de l'interaction. » (1990, 79)

Par ailleurs, Kerbrat-Orecchioni, de même que Traverso affirment que les interactions peuvent être divisées en deux catégories : celles à finalité externe dont l'exemple le plus édifiant serait l'interaction de commerce¹ et celles à finalité interne qui ne vise qu'à établir, maintenir ou approfondir les liens sociaux².

En guise de conclusion :

Ainsi que l'affirme Traverso (1999) la situation préexiste à l'interaction. Les différentes composantes que nous avons tenté de décrire conditionnent le déroulement de l'interaction. Ces éléments dépendent les uns des autres et sont indispensables à l'installation d'une communication. Mais, il est important de souligner que la situation (bien qu'elle soit au préalable définie) peut au cours de l'interaction être modifiée et redéfinie par les participants. Ceux-ci effectivement, subissent la situation mais, par leurs actions, agissent aussi sur elle. C'est ce que Traverso qualifie de « situation construite.» (1999, 19)

¹ En effet, ici le but n'est autre que l'achat ou la vente d'un produit ou d'un service. L'interaction sert à cette fin.

² On communique dans le seul but de tisser des relations sociales et de favoriser une bonne présentation de soi. La conversation semble le type d'interaction le plus caractéristique.

5- L'interaction dans les commerces : un type particulier.

La description de la situation permet de déterminer le type d'interaction. Ainsi une typologie des interactions peut être élaborée à partir des éléments du contexte. Kerbrat-Orecchioni tente (1990) de dresser une liste des différents types d'interactions et ce en se référant toujours aux éléments contextuels. Elle commence par la conversation (prototype de l'interaction) et s'intéresse ensuite à d'autres genres tels : le débat, l'interview etc. Elle précise cependant que jusqu'à nos jours, il n'existe pas de typologie exhaustive, comme il en existe en analyse du discours.

Dans le cadre de notre étude, nous nous préoccupons d'un seul genre : l'interaction commerciale. Dans un premier temps, nous tenterons de déterminer les caractéristiques essentielles de cette dernière et dans un second d'en décrire la situation.

Comme nous l'avons déjà évoqué plus haut, l'interaction dans les commerces relève d'une forme «quasi-canonique», d'une structure hautement codifiée. Traverso écrit «l'interaction dans les commerces se déroule de façon répétitive, ce qui permet d'en dégager un script précis, c'est-à-dire, une séquence d'actions qui s'enchaînent de façon pré-déterminée, dans une situation bien connue.» (1999, 87)

C'est la séquence transactionnelle (ou la transaction) qui octroie à l'interaction sa spécificité. Néanmoins, celle-ci constitue rarement la totalité de l'interaction. En effet, comme le précise Traverso, elle peut être traversée de "modules" d'autres types -notamment conversationnels- qui n'entravent pas la transaction mais au contraire la favorisent et la fluidifient.

Ainsi un client peut ne pas se restreindre uniquement à l'achat lorsqu'il est un habitué de la maison. La relation, comme nous l'avons vu plus haut, évolue et n'est plus seulement fonctionnelle. Cette dimension représente une des caractéristiques de l'interaction de commerce ; caractéristiques que nous allons tenter de synthétiser à partir de l'ouvrage de Traverso (1999).

Tout d'abord nous aimerions rappeler que chaque type d'interaction a ses propres spécificités. Ces dernières, justement, lui permettent de se distinguer et sont à rattacher à la situation communicative. Par exemple la conversation est caractérisée par des échanges à bâtons rompus, autrement dit par le phénomène du glissement thématique. Lorsqu'on converse, on peut aller d'un thème à un autre implicitement ou explicitement. L'essentiel c'est que ce thème soit ratifié par l'ensemble des interactants. A côté de cette liberté des choix thématiques, la conversation se caractérise aussi par son aspect ludique voire léger. Les relations ne sont pas formelles et la conversation vise essentiellement la construction de liens sociaux et leurs approfondissements.

Selon Traverso, l'observation des interactions commerciales nous dévoile quatre caractéristiques principales : une trame d'action, l'importance du script, la complémentarité et les échanges conversationnels.

- Une trame d'action. Traverso la définit ainsi : "C'est l'action qui forme l'unité d'analyse pertinente de ce type d'interaction, où tout peut se dérouler quasiment sans parole." (1999, 98) Il est vrai que l'observation de ce type d'interaction nous amène à dire que l'action l'emporte sur la parole. Chose tout à fait naturelle car la finalité première est le bon déroulement de la transaction : la vente pour le commerçant et l'achat pour le client.

Ces séquences d'actions (remise des articles ou de la monnaie) se traduisent souvent par des silences verbaux. Néanmoins l'action peut être verbalisée. Il arrive ainsi au commerçant de commenter ses actions.

- L'importance du script. Nous avons déjà évoqué le caractère pré-déterminé de ce genre d'interaction. Le script est connu des deux interactants (de façon inégale peut être) et par conséquent cette connaissance favorise une « économie temporelle et discursive » (Traverso, 1999) qu'impose la nature même du site (plusieurs clients peuvent attendre leur tour).

- La complémentarité. Le vendeur assume une tâche bien définie, le client de même ; et leurs rôles se complètent : le client achète ce que le commerçant propose. Cette complémentarité se rencontre aussi au niveau temporel : lorsque le client choisit, le vendeur attend ; lorsque celui-ci sert un client, ceux qui font la queue patientent.
- Les échanges conversationnels. Comme le note Traverso (1999, 90) « La transaction est fréquemment précédée, suivie ou accompagnée d'échanges conversationnels. » Nous avons déjà abordé ce point et comme nous l'avons souligné précédemment ces modules conversationnels facilitent la transaction.

5-1. Les trois séquences constitutives de l'interaction commerciale.

Toujours selon Traverso, nous pouvons découper l'interaction de la manière suivante

1. L'ouverture : nommée aussi "séquence encadrante". Cette séquence est fortement ritualisée. Elle s'enclenche avec l'apparition du client dans le site. Les salutations sont les principaux actes accomplis. On peut, dans certains cas (lorsque le client n'est pas étranger au site), relever des salutations complémentaires (le vendeur peut s'enquérir de l'état de sa santé, des nouvelles etc.).
2. La transaction : la transaction se constitue de manière générale de la requête. Suit une exécution de la requête avec l'annonce du montant à payer et le paiement. Mais dans bien des cas les choses ne sont pas aussi simples ; la requête peut être refusée pour des raisons diverses et engendrer ainsi un autre développement.
3. La clôture : c'est aussi une séquence encadrante. Comme l'ouverture, elle est constituée d'actes rituels. On distingue notamment les salutations finales, les vœux et les remerciements. C'est à ce niveau que les interactants se séparent.

5-2. *La situation dans l'interaction commerciale :*

1. Les participants : Traverso souligne que « dans l'interaction commerciale, les relations fonctionnelles l'emportent sur les relations personnelles. » (1999, 86) En effet, l'objectif étant externe à la rencontre interpersonnelle, les interlocuteurs ont tendance à se restreindre à leur raison d'être dans le magasin.
2. Le site : le lieu de la transaction est bien déterminé. L'espace réservé au vendeur est souvent interdit au client. Le temps de l'interaction varie en fonction de l'affluence dans le site.
3. L'objectif en est externe comme nous l'avons déjà mentionné précédemment.

Remarque : Dans notre étude, les termes d'interaction commerciale et de transaction seront équivalents. D'une part parce que la transaction constitue le module dominant dans ce type d'interaction, d'autre part parce qu'une telle distinction ne nous semble pas indispensable pour le thème de notre recherche.

CHAPITRE II

La politesse linguistique

Les relations interpersonnelles à travers l'interaction verbale:

Nous avons vu lors du chapitre I (page 30-31) que Baylon définit l'interaction comme des échanges régis par des règles. Mais quelle est la nature de ces règles ?

Grice¹ assimile celles-ci aux règles de clarté. La conversation serait selon lui assujettie au principe de coopération. Ce principe est constitué de quatre règles ou maximes conversationnelles que Grice formule ainsi :

- Maxime de quantité : que votre contribution ne contienne pas plus ni moins d'information qu'il n'est requis.
- Maxime de qualité : n'affirmez pas ce que vous croyez être faux et ce pour quoi vous manquez de preuves.
- Règle de relation : parlez à propos.
- Règle de modalité : soyez clair évitez d'être ambigu.

Néanmoins la communication interindividuelle ne se limite pas uniquement à un échange d'information. Elle vise aussi à établir des liens sociaux entre les interactants : être sociaux par essence.

Kerbrat-Orecchioni (1992) parle à la suite de Malinowski de 'communication phatique'. L'objectif étant "une communion phatique" dont « la fonction est de "lier l'auditeur au locuteur par le lien de quelques sentiments" et d'établir une atmosphère de sociabilité.» (1992, 10)

Ainsi, il existe deux types de contenu dans un message interactionnel : le contenu référentiel ou informationnel (envisagé par Grice²) et le contenu relationnel « qui contribue à instituer entre les interactants un lien socio-affectif particulier » (1992, 9) Ces contenus sont soumis à des règles différentes et toutes aussi importantes les unes que les autres. Elles sont d'ailleurs complémentaires et indispensables pour élaborer un échange

¹ Grice, 1979, « Logique et conversation », dans *Communications* n°30, Seuil, p.61

² Il faut souligner, quand même, que Grice a mentionné sommairement l'existence d'autres contraintes sur le déroulement de l'interaction : « Il y a aussi bien sur toutes sortes d'autres règles (esthétiques, sociales ou morales), du genre "soyez poli", que les participants observent normalement dans les échanges parlés. » (1979, 62)

harmonieux et équilibré. Il faut dire d'autre part, qu'il arrive que la situation nous oblige à violer certaines maximes (énoncées par Grice) pour satisfaire la nécessité de ménager la face de notre interlocuteur. On pourrait dans certains contextes, paraître impoli à vouloir être trop clair ou trop direct (c'est pourtant ce que nous prescrit Grice).

Les relations interpersonnelles nécessitent donc d'autres règles capables de gérer la dimension relationnelle de l'interaction. Il s'agit des règles de politesse.

Nous avons tenu à montrer dans cette brève introduction que les règles gérant les relations interpersonnelles sont toutes aussi importantes que les règles assurant une bonne transmission de l'information. Parce que notre étude porte sur certains aspects du système de la politesse dans des contextes sociaux et culturels spécifiques, nous présenterons sommairement dans les pages qui suivront, l'une des théories de la politesse les plus répandues dans le domaine des sciences humaines : le modèle de Brown et Levinson réaménagé par Kerbrat-Orecchioni. Cette présentation nous permettra de situer au sein de ce système, les actes de politesse que nous envisageons d'analyser (actes menaçants ou actes flatteurs ?). Ce chapitre sera aussi l'occasion pour nous d'aborder le phénomène de la politesse sous l'angle de son universalité. Retrouve-t-on dans toutes les cultures les mêmes stratégies visant à harmoniser la rencontre sociale ? Enfin nous nous pencherons sur les rituels sociaux afin de mieux définir les deux actes rituels concernés par notre étude, à savoir la salutation et le remerciement.

1- La politesse linguistique :

1-1 La notion de face chez Goffman :

Il nous a semblé nécessaire de bien cerner la notion de face puisqu'elle demeure à la base du modèle théorique que nous nous proposons d'explorer. La majorité des théories sur la politesse ont en effet, pour point de départ les

notions avancées par Erving Goffman. Celui-ci mit au point, notamment, les concepts de "face" et de "territoire" qui fournirent pour les chercheurs suivants un terrain fertile et extrêmement productif.

Goffman définit la face comme « la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier » (1974, 9).

Cette image positive du moi (la face) dépend fortement de la ligne de conduite que la personne a adoptée mais aussi de la coopération des autres. Car, comme le souligne Goffman à propos de la face : « ce n'est qu'un prêt que lui consent la société : si elle ne s'en montre pas digne, elle lui sera retirée. » (1974, 13) Cette face peut donc être donnée, sauvée, appréciée, maintenue ou encore perdue. Mais tout interlocuteur a le désir de préserver sa face et celle des autres dans le but d'établir l'équilibre social et de maintenir la relation dans une relative stabilité. Ainsi chaque participant veillera à ménager la face de l'autre et à préserver la sienne. Dans ce sens, Goffman déclare que « tout autant que d'amour-propre, le membre d'un groupe quelconque est censé faire preuve de considération, on attend de lui qu'il fasse son possible pour ne pas heurter les sentiments des autres ni leur faire perdre la face. » (1974, 13)

Ce désir de maintenir une certaine harmonie dans la relation va se concrétiser à travers ce que Goffman appelle le "face work" ou "le travail de figuration" qu'il définit comme « tout ce qu'entreprend une personne pour que ses actions ne fassent perdre la face à personne (y compris elle-même). La figuration sert à parer aux incidents, c'est-à-dire aux événements dont les implications symboliques sont effectivement un danger pour la face.» (1974, 15)

Autrement dit, chaque individu, lors d'une rencontre, va s'employer à mettre en œuvre diverses stratégies de figuration pour sauver les faces en présence. Ces stratégies « deviennent souvent des pratiques habituelles et normalisées.

Chaque personne, chaque groupe et chaque société en a un répertoire qui lui est propre. » (1974, 16)

Ces procédés prennent peu à peu la forme de comportements incontournables et conventionnels : ce sont les diverses stratégies de politesse.

1-2 La théorie de la politesse de Brown et Levinson d'après Catherine Kerbrat-Orecchioni :

Il y a donc chez l'homme, ce désir de préserver sa face et celle des autres. Ce principe de "face want" ou celui "de se ménager les uns les autres" régule les relations interpersonnelles. Kerbrat-Orecchioni remarque cependant que la majorité des actes commis durant l'interaction présente une menace potentielle pour les faces impliquées et par là même un risque pour le bon déroulement de l'échange. C'est ainsi que l'auteur en vient à s'interroger sur la manière de concilier ce paradoxe (1992, 174) : « Les faces étant à la fois et contradictoirement, la cible de menaces permanentes et l'objet d'un désir de préservation, comment les participants parviennent-ils à résoudre cette contradiction ? »

Ce paradoxe trouve sa réponse dans le "face work" évoqué plus haut correspondant selon Kerbrat-Orecchioni à la notion de politesse. « La politesse apparaissant dans cette perspective comme un ensemble de procédés permettant de concilier le désir mutuel de préservation des faces avec le fait que la plupart des actes accomplis durant l'interaction risquent de venir menacer telle ou telle des faces en présence. » (Kerbrat-Orecchioni, 1994, 88) Elle a donc pour fonction de maintenir l'équilibre relationnel et l'ordre social. Kerbrat-Orecchioni s'applique à présenter le modèle théorique de Brown et Levinson. Nous lui empruntons les développements suivants.

Les chercheurs Penelope Brown et Stephen Levinson ont, selon Kerbrat-Orecchioni, mis au point un cadre théorique des plus efficaces pour l'étude de la politesse linguistique comme phénomène universel (nous reviendrons sur

ce point plus tard). Créé en 1979 et réaménagé par eux-mêmes en 1987, ce système se fonde essentiellement sur les notions de "face" et de "territoire"¹. Ces notions furent rebaptisées respectivement par Brown et Levinson "face positive" et "face négative".

1-2-1 "Face positive" et "Face négative" :

-La Face positive, selon Kerbrat-Orecchioni, « correspond en gros au narcissisme, et à l'ensemble des images valorisantes que les interlocuteurs construisent et tentent d'imposer d'eux-mêmes dans l'interaction. » (1992, 168) Nous ne nous attarderons pas sur cette notion puisque nous l'avons déjà mentionnée et définie (voir 1-1).

- La Face négative équivaut aux "territoires du moi" envisagés par Goffman : « Territoire corporel, spatial ou temporel ; biens et réserves matérielles ou cognitives. » (Kerbrat-Orecchioni, 1992, 167)

Nous connaissons d'autre part, le danger inhérent à toute rencontre sociale. Kerbrat-Orecchioni révèle que Brown et Levinson ont construit une notion permettant d'en rendre compte. Nous pensons qu'il est intéressant de développer cette notion étant donné qu'elle permettra par la suite à Kerbrat-Orecchioni d'en élaborer une autre, celle d'acte flatteur ou « Face Flattering Act » représenté par le sigle FFA.

¹« Les territoires varient selon leur organisation. Certains sont "fixes", ils sont géographiquement jalonnés et dépendent d'un seul ayant droit (...) Ce sont par exemple les champs, les cours et les maisons. Certains sont "situationnels" ; Ils font partie de l'équipement fixe du lieu (qu'il soit propriété publique ou privée), mais ils sont mis à la disposition de la foule en tant que biens d'usage (...) Ce sont par exemple les bancs publics et les tables de restaurants. Enfin, il y a les réserves "égocentriques" qui gravitent autour de l'ayant droit. (...) Ce sont par exemple les sacs à main. » (Goffman, 1973, 43, 44) Plus loin Goffman nous explique cependant que "les territoires du moi" ne sont pas uniquement d'entités spatiales. Ils regroupent aussi "les réserves d'information". Celles-ci sont en fait les jardins secrets du moi, les réserves privées que l'ego conserve intimement. Tout autant que l'espace personnel, ces réserves ne souffrent pas l'ingérence.

1-2-2 Les "Faces Threatening Acts" (FTA)

Cette notion peut être traduite par "actes menaçants la/les faces". Elle permet d'exprimer la menace potentielle de la majorité des actes (verbaux ou non verbaux) accomplis lors de l'interaction. Ainsi, on peut dégager quatre types de menaces touchant les quatre faces impliquées dans le processus d'interaction (d'après Kerbrat-Orecchioni, 92, 169).

- « Actes menaçants pour la face négative de celui qui les accomplit » : l'offre en constitue un exemple puisque cet acte vient léser son territoire (par le fait qu'il se détache d'une de ses réserves dont bénéficiera le récepteur).
- « Actes menaçants pour la face positive de celui qui les accomplit » : ainsi l'auto-accusation fait perdre la face au locuteur par exemple.
- « Actes menaçants pour la face négative de celui qui les subit. » Ces violations territoriales peuvent être aussi bien de nature verbale que non verbale. Poser une question indiscrete à son interlocuteur constitue un acte menaçant (FTA) pour sa face négative.
- « Actes menaçants pour la face positive de celui qui les subit » : l'insulte ou l'injure représente un cas extrême de "Face Threatening Acts" (FTA) et ces actes mettent en péril l'égo du récepteur.

Remarque : comme le fait remarquer Kerbrat-Orecchioni certains actes peuvent endommager plusieurs faces et plusieurs interlocuteurs en même temps.

Ainsi, ces FTA(s) peuvent engendrer un déséquilibre relationnel si aucun moyen n'est envisagé afin d'en réduire la portée. Heureusement que la langue met à notre disposition «ces adoucisseurs (...) afin que nous puissions "polir" les arêtes sinon trop acérées des FTA(s) que nous sommes amenés à commettre, les rendant ainsi moins blessants pour les faces délicates de nos partenaires d'interaction ». (Kerbrat-Orecchioni, 2002-a, 3)

Kerbrat-Orecchioni évoque les diverses stratégies de politesse dégagées par Brown et Levinson. Nous citerons uniquement dans le cadre de notre recherche deux catégories : la politesse négative et la politesse positive.

1-2-3- Politesse négative et Politesse positive :

- La Politesse négative :

C'est la politesse qui permet (par diverses stratégies) de minimiser ou d'éviter une offense portée à la face négative de notre partenaire. Elle vise essentiellement au respect des territoires d'autrui et de sa vie privée. Elle peut se résumer sous le principe de la "non-ingérence".

- La politesse positive :

Elle concerne la face positive de l'interlocuteur. Il s'agit d'adoucir les FTA(s) portés à celle-ci par la manifestation d'intérêt et de considération que porte le locuteur à son partenaire d'échange.

1-3 Critique et apport de Catherine Kerbrat-Orecchioni :

En nous référant, à la description établie par Kerbrat-Orecchioni, nous avons présenté (de façon grossière, il faut le dire) le modèle proposé par Brown et Levinson et ce en insistant surtout sur les principales notions élaborées. Kerbrat-Orecchioni entreprend par la suite, une évaluation de celui-ci afin de construire un modèle théorique beaucoup plus performant et cohérent pour l'étude de la politesse. Elle reconnaît l'efficacité (plus ou moins limitée) du modèle "Brown-levinsonien" tout en émettant quelques réserves. Nous envisagerons les plus importantes dans le cadre de notre étude.

Tout d'abord Kerbrat-Orecchioni "dénonce" cette conception un peu pessimiste voire négative de l'interaction « conçue comme une sorte de terrain miné par toutes sortes de FTA(s) qu'il faut en permanence s'employer à désamorcer. » (2002-a, 3) Dans cette perspective, la politesse serait le moyen le plus efficace d'éviter ou de neutraliser tous les FTA(s) que nous sommes amenés à commettre. Cependant, et comme l'explique l'auteur, il faudrait

envisager à côté de ces actes menaçants, une autre catégorie d'actes de nature opposée : « La politesse consiste aussi, plus positivement à produire des "anti-menaces", si bien que des actes de langage sont potentiellement menaçants pour les faces des interlocuteurs, il en est aussi qui sont plutôt valorisants pour ces même faces, comme le remerciement, le vœu ou le compliment. » (2002-a, 4)

Ainsi, l'auteur conçoit l'existence d'actes franchement positifs pour les faces des interlocuteurs ; actes qui ne constituent nullement une menace pour l'individu mais bien au contraire qui suscitent chez lui satisfaction et plaisir. Kerbrat-Orecchioni a nommé ces "anti-menaces" par le terme significatif de FFA ("Face Flattering Acts" ou actes flatteurs). Il s'agit de l'ensemble des actes (verbaux ou non verbaux) valorisant les faces de l'autre dans la rencontre. Cette notion de FFA, une fois établie va engendrer un certain nombre de modifications dans le système. La politesse négative et la politesse positive vont être redéfinies avec beaucoup plus de cohérence et à chaque type de politesse va correspondre un type d'actes.

« -la politesse négative sera de type abstentionniste, consistant à éviter de commettre un FTA ou la rigueur si l'on est amené à en commettre, à en adoucir la violence par quelque procédé de redressement.

-la politesse positive constituera au contraire à accomplir un acte intrinsèquement poli c'est-à-dire valorisant pour l'une et/ou l'autre des faces A.» (Kerbrat-Orecchioni, 92, 177)

Plus loin, elle ajoute que la politesse négative peut être de type "abstentionniste" (liée aux rites d'évitement) ou alors "compensatoire" (il s'agit de divers procédés de réparation et de minimisation du FTA). La politesse positive de son côté est "productionniste", elle vise à produire le maximum d'actes flatteurs vis à vis du récepteur (associé comme nous le verrons aux rites d'accès et de présentation).

Un autre point enfin est à soulever : nous avons précisé, lorsque nous avons défini les deux types de politesse chez Brown et Levinson que chaque type était à rattacher à sa face respective : politesse négative pour face négative, politesse positive pour face positive.

Kerbrat-Orecchioni rejette cette vision réductrice de la politesse et affirme par exemple que la politesse négative peut aussi bien concerner la face positive de l'interactant que sa face négative. Dans ce sens, elle distingue quatre types de politesse. (92, 178)

- « Politesse négative envers la face négative de l'interlocuteur, ex : une excuse visant à réparer une bousculade [...]
- Politesse négative envers la face positive, ex. : l'atténuation d'une critique.
- Politesse positive envers la face négative, ex. : le cadeau
- Politesse positive envers la face positive, ex. : le compliment.»

Grâce à cette série de réaménagements et à partir des dichotomies créées (face positive vs négative, FTA vs FFA, politesse négative vs positive) il devient, selon Kerbrat-Orecchioni possible de dégager "un système de la politesse" plus "puissant" et cohérent. Ce système se fonde sur trois axes principaux (1992, 179, 180) :

-Principes L-orientés¹ (comportements que le locuteur observe vis-à-vis de lui-même) ex. : les principes de la modestie.

Principes A- orientés² (comportements que le locuteur doit observer vis-à-vis de son interlocuteur) la politesse envisagée plus haut.

- "Principes relevant de la politesse négative vs positive" : il s'agit comme nous l'avons vu précédemment de la politesse abstentionniste ou compensatoire et de la politesse de type "productionniste".

- "Principes concernant la face négative (le territoire) vs la face positive (le narcissisme) "

¹ Il s'agit des principes orientés vers le locuteur

² Il s'agit des principes orientés vers l'interlocuteur.

Avec, cette synthèse de Kerbrat-Orecchioni, il est beaucoup plus facile d'envisager des actes tels le salut ou encore le remerciement, actes sur lesquels nous allons travailler selon une perspective interculturelle. Ces actes de langage n'ont rien de menaçants pour aucune des faces impliquées. Au contraire, avec "le salut", par exemple, on a à faire à de la politesse positive. On produit un acte à effet positif. À travers le salut, on exprime notre sympathie et notre considération. C'est donc un procédé de valorisation des faces. On manifeste un certain intérêt et respect de l'autre. Dans beaucoup de situations, le fait de ne pas formuler ce rituel peut entraîner chez celui qui l'attend un sentiment de menace et de mépris ressenti. Sa non-formulation est un acte impoli. D'ailleurs les salutations marchent souvent par paires. Le fait de ne pas y répondre constitue aussi une impolitesse. Le remerciement est aussi considéré comme un FFA, un acte de reconnaissance porté à la face de celui qui nous a rendu service (service au sens large du terme). Nous verrons plus amplement la nature de ces actes dans les pages qui suivront. Ils seront aussi définis en fonction du contexte dans lequel ils sont formulés : les petits commerces.

2-La politesse : phénomène universel ? Oui mais.....

Nous savons maintenant que la notion de face est à l'origine du phénomène de la politesse. C'est parce que l'homme a de l'amour-propre et qu'il ressent le besoin d'être respecté et considéré que cette notion de face revêt tant d'importance.

Mais une question s'impose et se pose : "la face"¹ est-elle universelle ? Kerbrat-Orecchioni nous l'affirme : « Cette notion de face est à coup sûr universelle, et la même métaphore (de l'amour-propre assimilé au visage) se

¹ La face ici, représente les deux faces évoquées par Brown et Levinson et correspondant au territoire et à la face de Goffman.

rencontre dans la plupart des langues (iru en ibo, kao en japonais etc.). » (1994, 104)

Ainsi la notion de face se retrouve partout mais sous des formes différentes et selon des conceptions différentes. Il existe deux grandes conceptions de la face : la face individuelle vs la face collective.

Selon Kerbrat-Orecchioni, la face est de type collectif dans les sociétés de type communautaire, comme la Chine, le Japon ou encore la Corée. L'affront commis à une personne est plutôt ressenti comme affectant l'ensemble du groupe d'appartenance. En effet, ces cultures accordent la priorité au groupe et non à l'individu. L'individu n'a de poids que dans le groupe et n'existe qu'à travers lui. Sa réussite est celle du groupe, son échec le sien aussi.

De l'autre côté, nous trouvons les sociétés dites "individualistes" (telles les sociétés occidentales) où chaque membre du groupe est responsable de ses actes et n'a pas à se justifier devant l'ensemble du sous-groupe auquel il adhère. Ses réussites sont individuelles et s'il vient à perdre la face, lui seul en sera affecté. En Algérie, on relève un ensemble d'expressions, en arabe dialectal, faisant référence à la face en s'appuyant sur la métaphore du visage.

Ainsi "ḥamarlu wedʒfu" renvoie au désir du destinataire de voir sa face valorisée alors que "elwedʒfi asaḥiḥ" dénote la faculté de l'individu à ne pas ressentir de honte lorsqu'il subit une brimade ou un affront quelconque (critique, insulte etc.) ou lorsqu'il inflige cela à autrui.

Kerbrat-Orecchioni explique en outre, que certaines cultures sont profondément attachées au sens de l'honneur et de ce fait beaucoup plus sensibles aux affronts. Ainsi, il s'avère que les cultures moyen-orientales accordent beaucoup plus d'importance à l'honneur et à la notion de face que la culture américaine par exemple. « On parlera donc de "civilisations de l'honneur" à propos de ces sociétés méditerranéennes et arabes, où la face est particulièrement vulnérable, et où le sens de l'affront est, par rapport à

d'autres, hypertrophié (il est tentant d'opposer le proverbe arabe " la honte tue plus sûrement que l'épée " à notre aphorisme selon lequel "le ridicule ne tue pas ")» (Kerbrat-Orecchioni, 94, 104).

Il est clair que la notion de face est relative ; chaque culture la conçoit à sa façon. Néanmoins la base est commune : la "face" quelle que soit son origine, ressent le besoin d'être ménagée et d'être préservée. Ce désir se concrétise à travers le système de politesse décrit par Brown et Levinson. Système qu'ils ont qualifié d'universel « *politeness- Some universals in language use.* »

« Dans toutes les sociétés humaines, qu'il s'agisse de "tribus sauvages" ou de "salons européens" (Malinowski), on constate l'existence de procédés de politesse (ou techniques de "polissage") qui permettent de maintenir entre les interactants un minimum d'harmonie malgré les risques de conflits inhérents à toute interaction. » (Kerbrat-Orecchioni, 2002-a, 01)

Brown et Levinson considèrent la politesse comme un phénomène universel (le "sens du territoire" et la "pulsion narcissique" sont des propriétés communes) mais chaque culture intériorise un système de politesse en fonction de son propre système de valeurs.

Le "face want" ou les "besoins de face" varient sensiblement d'une société à l'autre. Pour certaines cultures les besoins de face se réalisent à travers la déférence, le respect des hiérarchies (tels les sociétés d'Extrême-Orient) pour d'autres l'égalité, l'intimité et le respect mutuel l'emportent.

Cette variation culturelle du "face want" explique a priori qu'un même acte soit considéré comme poli dans telle société et impoli dans telle autre. Ainsi, en reprenant quelques exemples appartenant à Sun Su-Er et à Kerbrat-Orecchioni, nous allons démontrer l'existence de la politesse dans la plupart¹ des sociétés mais selon des perspectives différentes.

¹ Kerbrat-Orecchioni signale qu'on ne peut affirmer son existence dans toutes les sociétés du monde puisque certaines d'entre elles demeurent inexplorées.

Nous envisagerons dans un premier temps, le cas des sociétés à “ethos¹ hiérarchique” ou dite encore à “ethos inégalitaire”. Ce type de sociétés est représenté par le Japon, la Chine ou encore la Corée (les sociétés asiatiques de manière générale). La recherche de Sun Su-Er (1987) sur la politesse en français et en chinois a révélé les divergences des normes de politesse entre ces deux pays. Ce chercheur nous explique les valeurs chinoises ; valeurs qui se réalisent à travers le système de la déférence², la modestie et le respect des hiérarchies et du statut social. Dans ce pays, la politesse consiste à s’abaisser (principe de modestie) et à élever et considérer l’autre (principe de déférence). La politesse est donc déférencielle. Il existe toute une panoplie de procédés et de formules destinées à marquer l’appartenance sociale de l’interlocuteur. Ne pas s’y référer représente chez eux un manque de politesse et de savoir-vivre. Poli ici, impoli ailleurs ; l’intimité est une valeur prisée en France. Si on veut être poli dans ce pays, il faut éviter de poser des questions trop personnelles et que l’on qualifie d’indiscrètes. Il ne faut jamais demander l’âge, le salaire, la situation familiale ou d’autres questions embarrassantes que l’interlocuteur considère comme une ingérence dans sa vie privée. Alors qu’en Chine par exemple, cela relève du savoir-vivre et du tact que de demander de telles choses à son interlocuteur. Bien sûr, il est recommandé de prendre ces divergences culturelles non pas comme des caractéristiques absolues mais plutôt comme des tendances générales en matière de politesse.

A son tour, Kerbrat-Orecchioni évoque deux témoignages (rapportés par Han-Up Jang) extrêmement révélateurs quant à l’opposition des significations d’un même comportement. L’auteur les mentionne dans le but de démontrer que les différentes conceptions de la politesse peuvent entraîner de véritables

¹ Nous reviendrons, au chapitre 3 sur cette notion d’ethos

² Déférence : « étant une espèce particulière de politesse, dont la spécificité tient à ce qu’elle reflète le statut hiérarchique des participants, et qu’elle consiste dans la manifestation d’une subordination symbolique à autrui (Petit Robert 1981 : “ considération très respectueuse que l’on témoigne à quelqu’un.” Il est en effet des contextes où telle est la condition nécessaire à l’établissement d’une relation interpersonnelle harmonieuse, et où la politesse doit donc être de nature déférencielle. » (Kerbrat-Orecchioni, 1992, 163)

malentendus en cas de communication interculturelle. Ainsi Kerbrat-Orecchioni rapporte les propos d'un étudiant coréen parti étudier en France :

« Mon directeur de recherche français m'a réservé un accueil plutôt froid. Il ne m'a même pas demandé si j'étais marié, quel âge j'avais, où j'habitais, etc. Il m'a simplement expliqué l'orientation générale de l'établissement et les formalités d'inscription. »

Observons maintenant, le témoignage d'un professeur français installé depuis un an en Corée :

« Quand un coréen fait la connaissance d'un étranger, il lui demande très vite son âge, s'il est marié et s'il a des enfants. C'est quasiment un interrogatoire d'état civil. Pour l'étranger, c'est toujours un peu surprenant au début. » (Han-Up Jang (1993) in Kerbrat-Orecchioni, 2002-a, 16)

Des sociétés différentes accordent à un même acte des significations différentes. Ce qui est perçu comme poli dans l'une peut dans l'autre être considéré comme une grossièreté ou une servilité.

Le phénomène est universel mais les contextes culturels et situationnels font que les variations sont inévitables.

Kerbrat-Orecchioni (2002-a, 6) nous donne l'exemple du remerciement en commerce français où il y est largement attesté (plusieurs études l'ont confirmé). Mais cette norme n'est pas propre à l'ensemble des commerces dans le monde entier. « On pourrait citer bien des sociétés où les échanges commerciaux se déroulent sur un tout autre mode ; par exemple, le remerciement est quasiment inconcevable dans les petits commerces vietnamiens » (2002-a, 6) Elle nous explique, par la suite, pourquoi le remerciement est mal placé dans les commerces vietnamiens : « Dans le cas des commerces à la vietnamienne, où tout repose sur le principe du "marchandage", l'échange est plus conçu comme une petite guerre où chacun

doit jouer au plus fin, que comme un échange de bons procédés. La politesse n'y est tout simplement pas de mise. » (2002-a, 6)

Comme nous l'avons déjà vu plus haut, les sociétés à "éthos inégalitaire" « valorisent avant tout le respect des "places", et disposent d'une abondante panoplie de marqueurs dévolus à cette fin (formes de salutation, honorifiques et humiliatifs divers), marqueurs qui permettent d'établir des distinctions extrêmement fines et dont le maniement joue un rôle déterminant dans la construction de l'image du locuteur » (Kerbrat-Orecchioni, 2002-a, 12)

La communication avec un "supérieur" nécessite donc, l'usage d'honorifiques approprié prouvant que le locuteur tient bien le rôle et la place qui lui sont attribués dans le réseau social. Le fait de ne pas y recourir (le considérer comme un égal) constitue le pire des affronts (FTA(s)) pour l'interlocuteur asiatique de rang social supérieur.

Kerbrat-Orecchioni, nous révèle l'existence de comportements opposés notamment dans les sociétés occidentales dites à "ethos égalitaire" : « On a tendance à valoriser plutôt les comportements de type non hiérarchique (formes symétrique de la salutation et de l'adresse, absence de préséances pour les prises de parole ou les prises de tour dans les files d'attentes etc.) et à éviter les marques trop voyantes d'une inégalité de statut entre les interlocuteurs » (2002-a, 12)

Nous aimerons mentionner un autre exemple de la disparité des fonctionnements des divers comportements des différentes cultures. On reprendra le cas du remerciement, de l'excuse et du sens de la "dette" évoqué par Kerbrat-Orecchioni (2002-a). En France, le remerciement est un acte complètement distinct de l'excuse. Chaque acte intervient dans des situations bien déterminées : le remerciement après un cadeau (au sens large du terme) et l'excuse après une offense que l'on commet. Mais cette frontière devient floue dès que l'on envisage ces actes dans une société autre que la société française. Au Japon par exemple, les locuteurs ont recours à une expression

qui exprime beaucoup moins le remerciement qu'un sentiment de culpabilité. Expression qui devrait être employée pour l'excuse. Mais au Japon, « accepter un cadeau ou une faveur, c'est commettre une sorte d'offense, puisque c'est accepter de léser le territoire d'autrui ; c'est se placer en position de débiteur, donc de coupable, tant que l'on ne se sera pas acquitté de sa dette. » (2002-a, 14) Ainsi au Japon, lorsqu'on reçoit un cadeau, on ressent un sentiment mêlé de reconnaissance et de culpabilité. Le Japonais étant sensible à la dette, produira non pas un simple remerciement (“arigato”) mais une expression complexe véhiculant plutôt une excuse (“kansha suru”). Ces exemples (et il en existe une multitude¹) révèlent les divergences de fonctionnement du système de la politesse.

Les sociétés semblent se distinguer par des systèmes de valeurs non homogènes. De ces systèmes vont découler des règles de conversation et de politesse particulières.

Cependant, il faut toujours garder en tête l'universalité du système de la politesse en tant que lubrifiant des relations interpersonnelles et garant de la paix et de l'harmonie sociale.

Enfin nous envisagerons pour clore ce point, la question de savoir s'il existe des sociétés plus polies que d'autres. Il nous paraît intéressant de développer cet aspect puisque nous effectuerons, lors de l'analyse, la comparaison de certains actes de politesse réalisés en transactions algériennes et françaises.

Selon Kerbrat-Orecchioni, il n'est pas déraisonnable au premier abord de considérer certaines sociétés comme plus polies que d'autres. Elle préconise pour cela de comparer « le nombre et la fréquence des formes et formules de politesse en vigueur dans les sociétés considérées. » (2002-a, 15) Dans cette

¹ Nous citerons un dernier exemple mentionné par Kerbrat-Orecchioni (2002) : « La formule “help yourself”, jugée polie aux Etats-Unis car elle souligne l'autonomie de son destinataire (“tu es capable de te débrouiller tout seul comme un grand alors je te laisse libre, et surtout sers-toi bien !”), sera tout au contraire perçue comme grossière par les tenants d'une conception de la politesse où celle-ci consiste avant tout à prodiguer aide et assistance à son partenaire d'interaction. »

perspective, on a tendance à considérer que les sociétés asiatiques viennent en première position. La politesse fait l'objet d'un apprentissage précoce et profond (à l'aide de manuels de savoir-vivre) qui inculquent à chaque membre les divers procédés en vigueur dans les diverses situations auquel l'individu peut être confronté. Il est clair que ce type de société attribut à la politesse une place de choix et la richesse de ses procédés le montre bien. Cependant, et comme l'affirme Kerbrat-Orecchioni, « une société n'est pas homogène ». En son sein des variations existent et sont à rattacher soit au sous-groupe d'appartenance, soit au contexte d'interaction. Kerbrat-Orecchioni cite l'exemple de la chine où « l'extrême rudesse des rencontres commerciales ou de service contraste avec l'affabilité dont on fait preuve dans d'autres types de situations (Kong, 1998) » ou encore le Japon : « A la politesse qui régit les relations au sein du groupe s'oppose une indifférence totale vis-à-vis des êtres situés à l'extérieur du groupe. » (Caillet, 91, in Kerbrat-Orecchioni, 2002-a, 15)

Ainsi, on remarque que les sociétés que l'on qualifie "d'extrêmement polies" peuvent, dans certains cas, en être pratiquement dépourvues. Et corrélativement, les sociétés que l'on désigne "à politesse négative" (principe d'évitement et de non-ingérence) sont dans certaines situations plus polies que les précédentes. Elle cite l'exemple du remerciement (acte relevant de la politesse positive) qui abonde dans les commerces français et même dans d'autres situations.

D'autre part, alors que la politesse asiatique est "sélective" (elle ne s'adresse pas à tout le monde et jamais de la même manière), la politesse dans les pays occidentaux concerne en principe tout le monde. « La politesse est censée s'exercer envers tout un chacun, qu'il s'agisse d'un proche ou d'un étranger, d'une personne connue ou anonyme (dans le couloir du métro, on "tient la porte" à celui qui vous suit, quel qu'il soit) » (2002-a, 15)

On voit bien finalement, qu'il est difficile de répondre à une telle question. Les conceptions diffèrent et les situations communicatives sont d'une grande variété.

On l'a déjà dit : poli ici, impoli ailleurs. Les locuteurs ont tendance à toujours tout juger selon leurs propres normes communicatives, qu'ils estiment évidemment comme les seules valables. Ainsi l'autre a toujours tort et on stigmatise toujours ses usages particuliers. Les Japonais en viennent même à traiter de "maniérisme occidental" l'usage surabondant du remerciement.

Dans la communication interculturelle, la langue est donc rarement le réel obstacle à une bonne intercompréhension. Les malentendus découlent souvent d'une mauvaise interprétation des comportements de l'autre. L'exemple de l'étudiant coréen mentionné plus haut ou encore ce témoignage évoqué par Goffman constituent de bonnes illustrations (1974, 19) : « Les voyageurs occidentaux se plaignaient de ce que les Chinois ne disaient jamais ce qu'ils pensaient, mais ce qu'ils estimaient que leurs auditeurs étrangers voulaient entendre. Les Chinois, eux, se plaignaient de la rudesse et de la grossièreté des occidentaux. »

Nous pouvons encore évoquer un exemple édifiant mentionné par Kerbrat-Orecchioni (2001-a). Cet exemple relate les réflexions d'une étudiante espagnole sur l'emploi excessif du remerciement en France :

« Quand les Français te passent l'eau le sel il faut que tu dises à toute heure merci si tu ne le dis pas ils te remarquent...Je ne sais pas moi si je le fais chez moi ils rient, tu pourrais me passer l'eau s'il te plaît – merci, chez moi ils se moquent... »

Ces différentes illustrations montrent que même si la politesse obéit partout à de grands principes communs (préservation des faces, principe de modestie...), l'interprétation de ces principes est aussi variée que la variation des situations et des cultures.

Dès lors, les recherches qui mettent en contraste certaines situations relevées dans différentes cultures permettent, dans une certaine mesure de familiariser l'individu aux autres cultures et par là même de le rendre plus tolérant et plus ouvert à l'autre et à ses différences. Sensibiliser l'interactant à cette richesse et cette diversité constitue, il nous semble, un moyen sûr de minimiser (pour ne pas dire éliminer) les malentendus qui risquent d'entraver la communication interculturelle.

3- Les rituels conversationnels :

3-1 Les rituels sociaux :

D'après Kerbrat-Orecchioni, le désir de préservation des faces que ressentent les participants à une interaction fait de cette dernière un lieu hautement ritualisé. En effet avec le rituel, l'interactant n'est plus confronté à l'imprévisible. Il lui permet de gérer l'échange avec harmonie en évitant (ou en réparant) les FTA(s) qui jonchent le parcours interactionnel. Ainsi le locuteur dispose de solutions toutes faites (généralement des formules stéréotypées) à certaines difficultés relationnelles qui demeurent inévitables dans toute rencontre sociale. Le rituel permet donc (qu'il soit verbal ou non) de contourner toute menace inhérente à la relation interindividuelle ou encore « d'offrir aux interactants des réponses toutes faites, et des solutions immédiatement disponibles aux problèmes communicatifs qu'ils rencontrent à chaque instant de leur vie quotidienne. » (Kerbrat-Orecchioni, 1990, 223)

Le rituel a pour fonction d'une part de réguler tout contact social et d'autre part de se porter garant de la solidarité et de l'appartenance de l'individu à son groupe de référence. La ritualisation, en effet, varie d'une culture à l'autre. Kerbrat-Orecchioni (1994) soulève aussi la question de savoir s'il existe des sociétés à ritualisation plus élevée que d'autres.

En ce sens, elle opposera « les sociétés où les comportements interactionnels sont fortement ritualisés, obéissant à des règles contraignantes, et celles où les

comportements sont moins rigidelement normés, une plus grande marge étant laissée à l'improvisation individuelle, et à la négociation collective, au coup par coup, du déroulement de l'échange communicatif. » (1994, 107). Les facteurs qui permettent de juger de l'importance du degré de ritualisation dans une société, sont « le nombre et la fréquence des expressions formulaires (“routinisées”, “préfabriquées”ou “phraséologiques”) qui ponctuent les interactions, leur degré de figement (on a affaire à des “formes fixes”...) et la stabilité de leur usage. » (p.108) Kerbrat-Orecchioni qualifie les sociétés asiatiques (comme le Japon ou la Corée), les sociétés traditionnelles d'Afrique Noire, l'Inde, la Grèce, la Turquie, l'Iran, l'Indonésie et l'ensemble des sociétés arabo-musulmanes de “sociétés à haut degré de ritualisation”. Ce sont généralement des sociétés où la tradition est respectée et le conformisme social valorisé.

Nous aimerions mentionner à la suite de Kerbrat-Orecchioni (1994, 109) un passage du roman de Azouz Begag, *Béni ou le paradis Privé*, 1989, 149 : « Après un soupir, il faut toujours dire “astarfighullah”. Après un rot, il faut dire “el'hamdollah”, en commençant à manger, il faut dire “bism'illah”. Il faut toujours dire quelque chose à Allah quoi qu'on fasse. » Ce passage met bien en évidence le fondement religieux du rituel dans les sociétés arabo-musulmanes. Cependant, il faut se dire que ce caractère religieux n'est pas universel. Ainsi en Chine, le rituel n'a pas de fondement religieux. En France, les rituels sociaux se sont complètement laïcisés. Cette laïcisation a engendré une codification rituelle beaucoup moins importante. Ce qui prouve quelque part, selon Kerbrat-Orecchioni, que ce caractère religieux favorise la pérennité du rituel.

A ces sociétés rigides (tel le Japon, et les sociétés arabo-musulmanes) vont s'opposer des sociétés dans lesquelles le rituel est beaucoup moins contraignant. En première position apparaît bien sûr les sociétés occidentales. Ce sont des cultures qui favorisent l'individualisme, l'évolution et le

renouveau. Le caractère conventionnel des rituels sociaux pousse l'occidental à être quelque peu réticent quant à l'usage permanent de ceux-ci. Kerbrat-Orecchioni soulignera d'ailleurs que « plus que la conformité aux normes sociales, ce sont certaines formes de fantaisie innovatrice qui sont chez nous prisées, alors qu'elles seraient jugées déplacées dans une société plus "conformiste". » (1994, 110)

3-2- Les principaux rituels :

Pour ce point, nous nous référons essentiellement à C. Baylon et X. Mignot (1999). Ces auteurs dégagent quatre grands types de rituels.

- Les rituels d'accès : nommés aussi par De Salins (1996) "rituels exogènes". Ces rituels se localisent au niveau des séquences encadrantes de l'interaction. Ce sont plus simplement les rituels de salutation et d'adieu. Le rituel d'accès constitue un bon indicateur relationnel. Le locuteur possède généralement un paradigme de formules figées qu'il doit employer en adéquation avec le profil de l'interlocuteur (relation dominant vs dominé ou d'égalité). Ainsi par exemple, un locuteur dira à son supérieur hiérarchique "*Bonjour Monsieur*" et à son collègue ou ami "*Salut Jack*". Le rituel d'accès varie aussi en fonction du temps et du lieu (ex. *bonjour*, *bonsoir* et pour le lieu, absence justifiée de salutation dans les endroits publics). Ces rituels sont nommés par De Salins "exogènes" parce qu'ils "parenthésisent" l'interaction mais ne l'investissent pas.

- Les rituels de confirmation : « servent à confirmer l'image que chacun souhaite donner, à exprimer l'attention et l'intérêt que l'on porte à autrui. » (Baylon et Mignot, 1999, 248) Il s'agit des différents procédés de politesse dont l'individu use pour marquer par exemple sa déférence à une personne de statut social plus élevé ou encore des stratégies d'évitement et de non-imposition au territoire d'autrui. C'est aussi l'occasion pour le locuteur

d'affirmer et de confirmer l'image qu'il véhicule de lui-même à l'aide de différents rituels confirmatifs (rencontre amicale, invitation etc.)

- Les rituels de réparation : « interviennent lorsqu'un incident risque de perturber la relation. Ils ont alors pour but de changer la signification de l'incident, de lui faire perdre son caractère offensant et de lui donner ainsi une forme acceptable. » (Baylon et Mignot, 1999, 248)

Là encore il s'agit des rites de réparation. L'excuse constitue un des moyens les plus répandus pour pallier une erreur interactionnelle. L'offenseur propose normalement ces excuses à l'offensé en usant de formules tel que "*excuse-moi*" ou "*pardonnez-moi ma maladresse*". Là aussi, le statut de l'interlocuteur doit être pris en considération.

- Les rituels quotidiens : « apparaissent donc comme une sorte de code normatif facilitant la communication et structurant les relations sociales. » (1999, 248) Il faut dire que ces rituels ne sont pas toujours observés et que leur transgression peut être intentionnelle (par exemple l'injure, les violences verbales voulues : le locuteur s'attache à faire perdre la face à son interlocuteur.)

Ces trois derniers rituels sont appelés rituels endogènes par De Salins (1996) puisque ce genre de rituels pénètre la communication et intervient au cours de l'interaction. Enfin, nous dirons que le rôle du rituel, quelle que soit sa nature, est d'assurer le bon déroulement de l'échange et d'épargner à l'ensemble des participants des vexations éventuelles.

3-3 Les routines conversationnelles :

Selon Traverso, « les routines sont des expressions dont l'occurrence, liée à certaines situations sociales, est hautement prédictible. » (1999, 53) Elle nous explique par ailleurs que vu la répétition des situations (rencontre entre amis, collègues, avec un client etc.), l'individu a recours à des formules toutes faites adaptées à la situation et connues par l'ensemble du groupe. Ce sont donc des

formules figées, normalisées qui souvent perdent leur sens originel. Par exemple “*bonjour*” n’a plus une valeur votive mais est employé uniquement pour saluer.

Aussi ces routines vont réduire « les tensions inhérentes aux rencontres » et constituent pour les membres un espace de reconnaissance et d’appartenance à la communauté. Ces routines sont, dans la plupart des cas, des valeurs propres au groupe de référence. Cependant, elles sont perçues comme “naturelles” et ce jusqu’à ce qu’elles soient confrontées à d’autres routines de nature étrangère. Avec les routines (telles que les actes de remerciement et de salutation), les relations sont facilitées, les dangers sont moins courants et l’harmonie s’installe aisément. Il existe un nombre important d’actes de langage qui s’inscrivent dans cette catégorie. Ce sont généralement des actes linguistiques qui se caractérisent par leur aspect figé et récurrent. Ces actes sont à rattacher à la récurrence des situations et à la nécessité de trouver des solutions durables aux différents problèmes propres aux rencontres sociales.

3-3-1 Les actes rituels : Traverso souligne que « Certains actes ont essentiellement une valeur de “figuration”. Ce sont tous les actes symboliques dont l’objectif est de manifester attention et respect à autrui. » (99, 53)

Si l’on vient à observer attentivement les rencontres de la vie quotidienne on prendra conscience de leur importance dans l’interaction. Les actes rituels la parenthésisent et la pénètrent. Ils sont présents dès le début de l’interaction et restent omniprésents jusqu’à la fin. Ces actes rituels fonctionnent généralement en échos. Un acte rituel en appelle un autre. Ainsi l’acte de remerciement demande une réponse adéquate et ritualisée. Le récepteur devra répondre “ Il n’y a pas de quoi” ou encore “de rien”.

3-3-1-1. Définition de deux actes rituels : la salutation et le remerciement.

Dans le cadre de notre recherche, nous nous pencherons plus spécialement sur la description de l’acte de salutation et l’acte de remerciement que nous

envisageons selon une perspective comparative. Nous essayerons de les définir à partir de travaux menés par des chercheurs français. Dans cette perspective, il est fort possible que les définitions données ne soient pas totalement applicables à l'ensemble des sociétés humaines et plus spécialement à la société algérienne. D'ailleurs Kerbrat-Orecchioni a envisagé cet aspect du phénomène. Nous reprendrons à Kerbrat-Orecchioni quelques remarques sur la variabilité des conceptions des actes cités précédemment.

- *Les salutations* :

En parlant des salutations, nous faisons aussi bien référence aux salutations d'ouvertures qu'à celles de clôture. Ce sont, il est vrai, des moments délicats de l'interaction que le locuteur doit gérer avec beaucoup de précaution. En effet, la rencontre « implique(nt) souvent quelques menaces pour les faces des parties en présence (menace territoriale quand on entre en interaction, menace pour "la face positive" du partenaire quand on met un terme à l'échange) » (Kerbrat-Orecchioni, 1994, 45) La spécificité de ces séquences¹ et leur importance dans le bon déroulement de l'interaction (mais aussi son issue) font de celle-ci des moments hautement ritualisés. Dans la majorité des sociétés, on relève l'existence de formules destinées à adoucir le contact interindividuel d'une part en facilitant l'accès mutuel et d'autre part en permettant une séparation qui n'offense aucune des parties concernées. Ces rituels, constituent des stratégies relevant de la politesse positive puisque celle-ci vise avant tout à valoriser la face de notre partenaire d'interaction en lui témoignant reconnaissance² et respect. Le rituel de salutation permet aussi de confirmer la relation à travers une nouvelle rencontre. En effet si la relation préexiste, la salutation permet de réactualiser la relation et de la propulser à nouveau. Dans ce cas on utilisera aussi des salutations complémentaires qui renforcent la salutation en elle-même. Kerbrat-Orecchioni définit les

¹ Appelées séquences encadrantes puisqu'elles "parenthésisent" en quelque sorte l'interaction.

² Une façon de lui dire je te reconnais en tant qu'interlocuteur et donc partenaire d'échange.

salutations complémentaires comme un acte complexe « dont le statut est intermédiaire entre celui d'une question et celui d'une salutation ». (1994, 52) Le fameux “*ça va*” ou ces variantes (employées en fonction du statut de l'interlocuteur) comme “*comment allez-vous ?*” ou encore “*ça boum*” sont des salutations complémentaires très couramment utilisées en France mais aussi dans d'autres pays (l'Algérie par exemple, notamment pour “*ça va bien*”). Il faut dire aussi que les salutations d'ouverture ne sont pas uniquement employées pour ouvrir l'interaction. Il s'agit aussi d'une « démonstration de civilité (par le geste ou la parole) qu'on fait en rencontrant quelqu'un » (le Micro Robert)

Le rituel d'adieux ou les salutations finales permettent de mettre fin à l'interaction sans brusquer aucun des participants. Il s'agit de montrer à notre interlocuteur que la séparation n'est pas désirée par l'utilisation de diverses formules destinées toujours à manifester notre considération. Le but est d'éviter de blesser l'autre et de faciliter la fermeture de l'interaction.

Mais qu'en est-il de la réalisation de cet acte dans les commerces? Comme dans tous les autres genres d'interaction, la salutation se manifeste au niveau de l'ouverture et de la clôture. Cependant, elle n'est pas aussi indispensable que dans la mise en place de la conversation. En effet, on sait que dans les commerces, l'aspect fonctionnel l'emporte sur la relation. Il est donc fort probable que la salutation n'y sera pas aussi systématique. D'ailleurs son occurrence est aussi à mettre en relation avec la culture d'origine.

Kerbrat-Orecchioni nous fait part de ses remarques quant à la variabilité des conceptions de ce rituel. Par exemple, en occident l'individu n'est pas tenu de saluer toutes les personnes qu'il rencontre sur son chemin. Par contre « En Australie, dans les faubourgs et les campagnes, il est de mise quand on passe devant une maison de saluer ses habitants, s'ils se trouvent dans leur jardin ; mais cela ne se fait pas en Chine ou au Vietnam, les immigrants asiatiques étant de ce fait perçus par les australiens comme peu sociables, voire grossiers »

(d'après Platt, 1989 in Kerbrat-Orecchioni, 1994, 47) Voici un petit exemple qui illustre parfaitement la variabilité des interprétations d'un même acte.

Pour terminer nous aimerions envisager la forme que prend cet acte. Kerbrat-Orecchioni nous révèle le fait que cet acte prend, dans bien des cultures, la forme d'un vœu¹ : « “Mangez bien du riz” en vietnamien / vœu de bonne santé (sabaidi) en laotien / vœu de paix en arabe (salamalekoum) » (1994, 56) Ces vœux concernent les salutations finales. Encore que pour ce qui est du salamalekoum arabe on le retrouve aussi bien en ouverture qu'en clôture (du moins en Algérie). C'est ce que nous remarquerons lors de l'analyse. En France la salutation paraît, a priori, dénuée de toute origine votive ; cependant et comme nous le dit Kerbrat-Orecchioni « la frontière est ténue qui sépare le vœu (“bonne journée”) et la salutation (“bonjour”) et que saluer vient de “salutare” qui signifie souhaiter la santé. » (1994, 56)

- *L'acte de remerciement* :

Dans un premier temps, nous donnerons une définition générale de cet acte de langage. Kerbrat-Orecchioni l'envisage comme « l'acte consistant à accuser réception d'un cadeau et à exprimer sa reconnaissance au responsable de ce cadeau. Le terme de cadeau doit être entendu au sens large, comme recouvrant toute sorte d'actions bénéfiques pour le destinataire, qu'elles soient de nature verbale ou non verbale (...) » (1996, 86)

Mais cette définition convient-elle à l'ensemble des situations sociales ? Prenons dans notre cas d'étude, les interactions commerciales. Plusieurs recherches ont démontré, en France du moins, la présence massive du remerciement dans de telles interactions. Pourtant, dans les commerces - et quel que soit le type de commerce- le remerciement semble injustifié. Ainsi comme le souligne Dimachki et Hmed (2002, 4), dans « ces transactions, il n'y a pas échange de cadeau, la situation n'étant pas celle d'un don mais d'un

¹ et acquiert ainsi une valeur votive.

échange monnayé. » Un peu plus loin, elles ajoutent « au Vietnam, par exemple, il paraît aberrant que l'un ou l'autre des participants remercie son partenaire du fait que l'échange est institutionnel et monnayé, et qu'une compensation verbale semble inutile voire ridicule. »

Il est vrai que dans certaines cultures, la formulation d'un tel acte dans une telle situation relève de l'absurde. Pourquoi remercier alors que chacun y trouve son compte ? Compensation financière pour le vendeur, compensation "matérielle" pour le client. Dans ces cas, la relation est réellement perçue comme fonctionnelle : on n'y rigole pas.

Néanmoins les conceptions diffèrent d'un pays à l'autre. Nous avons dit plus haut, que cet acte est largement attesté en France. Kerbrat-Orecchioni justifie son existence par l'explication suivante : « Le client remercie d'avoir reçu le produit et éventuellement la monnaie, le vendeur remercie d'avoir reçu l'argent, et ils s'entre-remercient encore en clôture de l'interaction pour sanctionner l'issue heureuse de la transaction (et éventuellement en réponse à un vœu). » (2002-a, 6)

Les deux conceptions sont, en fait, à concilier avec les valeurs et les normes inhérentes à la culture envisagée. Ainsi en France, et comme nous le précise Kerbrat-Orecchioni « la relation marchande est-elle conçue comme une relation de redevabilité mutuelle. » (2002-a, 6) La présence du remerciement dans les transactions, y trouve son explication. Par contre, dans certains pays asiatiques et même arabes, le remerciement est « quasiment inconcevable ». Kerbrat-Orecchioni (2002-a) nous cite encore « l'exemple des commerces à la vietnamienne, où tout repose sur le principe du marchandage, l'échange est plus conçu comme une petite guerre où chacun doit jouer au plus fin, que comme un échange de bons procédés -la politesse n'y est tout simplement pas de mise. »

Il nous faut rappeler, d'autre part, que le remerciement relève de la politesse positive -même si nous l'envisageons dans le contexte des commerces. Etant

donné qu'il « consiste tout bonnement à produire quelque acte ayant pour son destinataire un caractère essentiellement “antimenaçant”. » (Kerbrat-Orecchioni, 1996, 59) Nous dirons à la suite de Dimachki et Hmed qu'“il est donc un acte flatteur pour le récepteur (FFAs).”

On peut aussi parler de *séquence de remerciement* puisque dans la plupart des cas il y a retour ou échange. En France par exemple, la formule *merci* reçoit en échange des expressions telles que “*je vous en prie*”, “*Y'a pas de quoi*”, “*De rien*” ou encore un *merci* en “échos”. Nous retrouvons dans bien d'autres langues cet effet boomerang. En Algérie un *jařtik esaħ*, par exemple, reçoit en retour un *blemzija*.

Il est donc clair que le remerciement est un acte de langage dont les conceptions et les formulations varient en fonction des situations contextuelles et aussi culturelles. Il est par conséquent inconcevable de l'envisager hors de son contexte. Kerbrat-Orecchioni écrit « En tant qu'expression de la gratitude que l'on éprouve pour un bienfait ou une faveur quelconque, le remerciement ne semble pas absolument universel (sur les Eipo de Nouvelle-Guinée, et Wierzbicka sur certaines peuplades aborigènes d'Australie, qui ignoreraient la notion de faveur, donc de gratitude) mais c'est tout de même un acte de langage attesté dans la plupart des sociétés. »(1994, 57)

Comme nous l'avons déjà mentionné plusieurs fois le remerciement est fréquent dans la majorité des situations sociales françaises : en famille, entre amis, entre vendeur et client. D'ailleurs nous préciserons qu'il n'est pas toujours formulé en réponse à un véritable service (rappelons-nous l'exemple de l'étudiante espagnole à propos du remerciement, p.63 de ce même chapitre).

En changeant de culture, on change aussi de conception. Ainsi Kerbrat-Orecchioni (94, 58) illustre ce phénomène par divers exemples : le remerciement est proscrit entre proches dans certains pays

asiatiques, « pouvant même être perçu comme insultant au même titre que peut l'être chez nous la distance excessive d'un vouvoiement adressé à un proche. » En Inde les individus de statut social plus élevé ne remercient jamais leur inférieur hiérarchique. Les divergences culturelles sont donc réelles. Pour finir, nous considérerons les formulations du remerciement. Nous citerons à titre illustratif quelques résultats de l'étude menée par les deux doctorantes citées précédemment. Ils nous fourniront des éléments intéressants pour l'approche de notre sujet : à savoir le fonctionnement du remerciement en Algérie et en France au niveau des séquences encadrantes. Dans cet article, Dimachki et Hmed (2002) ont donc inventorié l'ensemble des formulations du remerciement usitées en France et les ont confrontées à celles en vigueur au Liban et en Tunisie. Elles relèvent l'existence de quatre possibilités en France :

- *merci*
- *je vous remercie*
- *en vous remerciant*
- *c'est gentil*

Dès lors, on remarque que le paradigme est restreint et qu'il ne comporte pas une étendue de choix. Dimachki et Hmed constatent d'ailleurs que « cet acte de langage (le remerciement) est la plupart du temps issu d'une seule et même racine. On peut dans des cas parler de formules figées et ritualisées. » (p.5)

Par contre, au Liban et en Tunisie, le paradigme du remerciement est beaucoup plus riche et varié. Nous donnerons ici quelques exemples.

En Tunisie : **merci ʃalik** *Merci à/sur vous*

barakalaḥ fik *que la clémence de Dieu soit en vous*

iʃajjek *Q'il vous fasse vivre*

jaʃtik esaḥ *Q'il vous donne la santé*

Au Liban : **ʃadebtek** *Je vous ai fait souffrir*

jaʃtik elʃafija *Q'il vous donne la force (la santé)*

jaslemujedejk *Que vos mains soient bénites*

alafi iselimek. *Que Dieu vous donne la santé*

Après l'inventaire des formules de l'acte de remerciement, les auteurs font le constat suivant : la nature de l'acte de remerciement en France est assez stable (et comme nous l'avons vu précédemment dérivé d'une racine commune) alors qu'au Liban et en Tunisie, la racine est rarement commune. Elles avancent aussi que la majorité des formules de remerciement (dans ces pays arabes) sont, en fait d'origine votive, c'est-à-dire qu'il s'agit de vœux qui peuvent par ailleurs fonctionner en tant que tels dans d'autres situations.

Nous pensons qu'il a été intéressant de prendre en compte cette recherche. D'une part, parce qu'elle compare la France avec des pays arabes (l'Algérie en constitue un aussi), d'autre part parce que l'acte de langage investi fait partie de notre sujet de recherche.

CHAPITRE III

L'interculturel dans l'analyse interactionnelle

1- L'interculturel dans l'analyse interactionnelle :

Les différents exemples que nous avons mentionnés (cf. p.59, p.61, p.63 et p.65) dans notre chapitre précédent, montrent à quel point les normes communicatives varient d'une culture à l'autre. Les cultures n'ont pas toujours les mêmes façons d'aborder, de concevoir et de décrire le monde et la réalité. Ces différences culturelles peuvent apparaître dans les diverses manières de parler, de pensée, de vivre, de réagir...

Dans le chapitre II, nous avons, il est vrai, abordé uniquement la question de la politesse linguistique, capitale pour notre étude, mais les variations socioculturelles peuvent affecter tous les aspects de la communication interindividuelle. Ces variations pourront être aussi relevées au niveau par exemple de l'organisation séquentielle de l'interaction verbale ou encore au niveau de celle des tours de parole. A un niveau non verbal, la proxémique et la gestuelle constituent aussi des terrains extrêmement instructifs quant aux divergences de conceptions de la communication.

Chaque société se fonde sur un ensemble de valeurs et normes culturelles. Ces normes sous-tendent l'ensemble des comportements des acteurs sociaux. Ce sont en fait, des implicites dont les membres n'ont même pas conscience. C'est ce que Raymonde Carroll appelle les « évidences invisibles¹. » Ces normes intériorisées constituent une sorte de crible au travers duquel les comportements de "l'autre", l'étranger sont évalués. Evidemment, l'autre a toujours tort s'il ne procède pas de la même manière que nous. Ainsi par exemple, pour le Japonais le Français remercie trop, tandis que pour le Français celui-ci ne remercie pas assez.

¹ Selon l'ouvrage de R. Carroll intitulé *Evidences invisibles. Américains et Français au quotidien*. Kerbrat-Orecchioni (1994, 133) relève dans cet ouvrage un passage fort intéressant : « J'ai été frappée par la fréquence des malentendus interculturels, par la quantité des petites et grandes blessures essentiellement dues à la différence profonde de nos prémisses culturelles (...) dont nous n'avons pas conscience, à des implicites que nous portons en nous sans le savoir, à notre façon de voir le monde que nous avons apprise mais qui nous paraît "naturelle", "évidente", "allant de soi". ».

Lors de la communication interculturelle, lorsque des individus de cultures différentes se rencontrent et rentrent en contacts, il n'est pas rare de constater l'émergence de malentendus. Ces malentendus ont rarement pour cause la langue d'échange. Le système linguistique peut être maîtrisé mais le système socioculturel (qui sous-tend l'usage de la langue) est beaucoup plus difficile à assimiler. Ainsi les situations de contacts interculturels engendrent souvent des malaises, des incompréhensions si ce n'est des malentendus dont les conséquences ne sont pas toujours anodines.

L'interculturel, en tant que domaine de recherche, vise essentiellement à débusquer ces divergences de conception et de perception de la réalité qui sont souvent comme nous l'avons dit, la source d'incidents non sans importance.

1-1 Les approches interculturelles :

Dans cette première partie du troisième chapitre, nous commencerons avant tout par définir la recherche interculturelle et ses approches (ou méthodes). Nous reviendrons ensuite sur la méthode comparative ou pragmatico-contrastive afin d'en justifier l'existence et d'en présenter la démarche. Nous saisissons aussi l'occasion de démontrer la place de cette approche dans la mise en lumière de l'éthos ou du profil communicatif de chaque culture. Tous ces développements sont inspirés par les chercheurs suivants : Kerbrat-Orecchioni, Traverso, Beal et Dasen.

Selon Kerbrat-Orecchioni « L'approche interculturelle “makes the invisible visible” (Gumperz et Roberts 1991, 79), elle débusque inlassablement le culturel sous le masque du naturel et, en mettant à jour l'extrême diversité des normes qui sous-tendent tous nos comportements, elle nous rend plus compréhensifs et tolérants envers l'étranger, devenu moins étrange. Il est bien évident qu'il ne suffit pas de comprendre pour accepter : ce serait une illusion de croire qu'une telle prise de conscience va du jour au lendemain résoudre

tous les problèmes de la communication interculturelle, et éradiquer tous les préjugés ethniques. Mais c'en est une plus grande encore de s'imaginer que pour communiquer avec autrui, il suffit de bien connaître sa langue. » (1994, 141-142)

L'interculturel est un vaste champ d'étude qui connaît une variété d'approches et d'orientations disciplinaires. Cependant et malgré la diversité des disciplines qui s'y intéressent, on retrouve la même préoccupation : l'étude des situations de contact entre des individus ou des groupes d'appartenances culturelles différentes.

Dans son plaidoyer pour une méthode comparative, Pierre R. Dasen (2001) remarque qu' « une grande partie de la recherche interculturelle porte sur l'ensemble des phénomènes liés à ces contacts. » Il déplore le fait que la méthode comparative y soit dans ce domaine, minoritaire et marginalisée. Pourtant celle-ci s'avère tout aussi importante et fructueuse que la première. Dasen justifie son importance en ces termes : « l'étude de la diversité culturelle, avec ou sans comparaison explicite entre les cultures, permet de mieux comprendre l'ensemble des sociétés humaines, et par le miroir de l'altérité, de mieux comprendre sa propre société (...) » (2001, 1)

Kerbrat-Orecchioni présente quant à elle, la méthode comparative comme un passage obligé selon la méthode des trois corpus (nous y reviendrons plus tard) : « ce qui se passe dans la communication interculturelle ne pouvant en tout état de cause s'interpréter adéquatement qu'à la lumière de ce que l'on a pu observer des échanges intraculturels. » (2001, 2)

Dés lors il faut bien se dire que l'interculturel ne se préoccupe pas uniquement de l'étude de la communication interculturelle mais s'intéresse aussi à la mise en contraste des cultures afin de dégager les spécificités propres à chacune d'elles. Les résultats de ce type de recherche seront d'un grand secours pour accéder et interpréter les données recueillies dans des

situations de contacts culturels. On comprendra que ces deux types d'approches se complètent.

Nous avons jusque là puisé dans le domaine vaste et hétérogène des recherches interculturelles ; et ce uniquement dans le but de “plaider” pour la méthode comparative. Nous allons maintenant nous positionner selon une perspective linguistique. En sciences du langage, on retrouve les mêmes approches à savoir l'étude des rencontres interculturelles et l'approche contrastive. Véronique Traverso (2000, 5-6) définit les méthodes de ces deux grands types d'études de la façon suivante :

« - Les études comparatives (ou contrastives) d'interactions intraculturelles dans lesquelles on analyse les comportements interactionnels d'individus appartenant à une même culture engagés dans une situation donnée, pour les comparer à ceux d'individus d'une autre culture dans une situation similaire,

- et les études d'interactions à proprement parler interculturelles, où se trouvent mis en contact des interactants appartenant à des cultures différentes, les analyses portant alors, aux différents niveaux linguistique, pragmatique, interactionnel, sur les phénomènes d'adaptation, de mixage, de transfert ou de calques, sur les traces d'inadaptation ou de malentendus identifiables et rapportables à l'appartenance culturelle. »

Nous tenterons pour notre part, de développer la méthode comparative. Méthode que nous utiliserons dans une partie de notre analyse.

1.2 L'approche intraculturelle ou pragmatico-contrastive ou comment dégager les éléments représentatifs d'une culture par comparaison

1.2.1 Son approche :

Christine Béal (2000, 15) définit l'approche contrastive de la manière suivante : « Il s'agit là de comparer les interactions de locuteurs natifs dans leur langue maternelle. On va donc observer “en parallèle” ce qui, dans la

conversation entre des locuteurs natifs d'une langue maternelle A, est similaire ou différent des échanges entre des locuteurs d'une langue maternelle B.»

Nous pouvons dire en nous inspirant des deux définitions proposées (Traverso et Béal) que la méthode contrastive consiste à analyser le fonctionnement d'une interaction (ou l'un de ses aspects) dans une situation donnée dans une culture X et de confronter cet aspect (un acte par exemple) à un autre aspect de nature analogue provenant d'une culture Y dans une situation similaire. Mais pourquoi cette confrontation ? Selon Béal toujours, celle-ci permet de dégager les similitudes et les divergences des comportements interactionnels. En fonction des choix effectués par le chercheur, on pourra mettre l'accent sur les ressemblances ; Béal dira que « c'est ainsi que Brown et Levinson ont pu mettre en évidence leurs universaux de la politesse. » Ou encore s'intéresser aux différences. Autrement dit, aux caractéristiques propres à chaque culture ; caractéristiques qui peuvent lors de la rencontre interculturelle provoquer des malentendus puisque chacun des interactants aura ses propres normes communicatives, son propre profil, son propre éthos communicatif.

1.2.2 Son objectif : identification de l'éthos communicatif.

Traverso (2000, 5) déclare que «l'objectif communément poursuivi est l'identification de tendances générales dans les comportements interactionnels, qui puissent être rapportées aux cultures. On cherche ainsi à dégager des styles communicatifs, ou éthos, propres aux cultures.»

De même, Kerbrat-Orecchioni (2000) dit que l'objectif des analyses contrastives est de mettre en évidence les similitudes et les variations dans les comportements communicatifs adoptés par les individus engagés dans une certaine situation sociale et appartenant à des cultures différentes. Selon elle, l'observation de ces comportements est révélatrice de l'éthos communicatif propre aux locuteurs.

L'hypothèse est qu'en dégagant les similitudes et les divergences, on arrive à mettre en évidence les profils communicatifs des cultures envisagées. Mais comment peut-on définir l'éthos ? Et peut-on réellement le cerner à partir de telles études ?

Kerbrat-Orecchioni définit (1994, 113) l'éthos ainsi : « les différentes caractéristiques communicatives d'une langue donnée dans une société donnée ne doivent pas être envisagées isolément, car elles font système au sein de cette société, pour en composer l'éthos ou le "profil communicatif" (...) Le profil communicatif de toute communauté parlante étant formé d'un ensemble structuré de traits, on peut espérer pouvoir dégager, lorsqu'un nombre suffisant de descriptions auront été menées à bien, certaines affinités entre catégories relevant d'axes différents, c'est-à-dire des combinaisons de traits mieux représentés que d'autres. »

Plus loin elle ajoute toujours dans la même perspective, que l'éthos est « un ensemble de préférences collectives. » (1994, 130) Bien sûr, il s'agit de préférences en matière de communication.

D'une autre manière, nous pouvons dire que l'éthos communicatif est l'ensemble des habitudes langagières (règles, normes, usage etc.) qui caractérise la culture d'appartenance des locuteurs. Il s'agit en fait, des différentes façons de se présenter et de se comporter dans l'interaction. Les manière d'être, de dire et de faire se rapportant à la culture d'origine.

Traverso (2001-a) souligne que l'éthos est à différencier des représentations et des stéréotypes auxquels il s'oppose. Elle définit d'une part les représentations comme l'ensemble des idées « que chacun peut avoir de son propre comportement, et dont on sait à quel point elles sont parfois éloignées de ce qu'il en est en réalité. » et d'autre part les stéréotypes comme les préjugés « que l'on peut avoir sur l'autre groupe, qui relèvent souvent de l'application de principes interprétatifs erronés, fondés sur des idées toutes faites. »

Contrairement aux représentations et aux stéréotypes, l'identification de l'éthos se fonde sur l'observation, la description et l'interprétation de données interactionnelles relevées en situation naturelle. Toutefois, ainsi que le remarque Traverso, cette méthode d'investigation (analyse de données authentiques) pose un certain nombre d'interrogations :

- Les observations et les descriptions ne peuvent englober tous les aspects de l'échange communicatif dans une seule étude. Il s'agit d'études ponctuelles qui ne concernent « qu'un aspect précis du comportement communicatif –un acte de langage, les termes d'adresse, etc. » Traverso qualifie donc ces observations de très partielles et ajoute aussi que ces observations sont situées. En effet, nous savons déjà que l'un des principes de l'interactionnisme c'est l'étude des échanges en contexte et nous savons aussi que la situation peut influencer sur le déroulement de la communication. C'est ainsi que le chercheur devra intégrer à ses généralisations l'incidence du contexte¹.

Ces deux spécificités de l'observation (partielle et située) pose selon Traverso, des difficultés pour remonter vers les tendances générales de l'éthos, c'est-à-dire pour dégager la cohérence permettant de dégager un profil communicatif. Elle souligne le fait que les descriptions - aussi complètes soient-elles - d'un corpus choisi ne pourront « au mieux que nous permettre de faire des hypothèses sur quelques-uns de ses aspects. » Tirer à partir d'une étude ponctuelle des conclusions générales et définitives sur

¹ Nous aimerions à ce stade citer un exemple que Kerbrat-Orecchioni (1994, 117) a mentionné ; soulevant justement la place du contexte dans de telles études : « Dès lors que l'on cherche à mesurer la distance qui sépare deux ethnolectes donnés, force est de constater que cette distance est entièrement fonction des dimensions que l'on retient par exemple : les éthos coréen et japonais sont généralement considérés comme proche mais Graham et Sano (1989) montrent que dans les négociations commerciales, le comportement des Coréens ressemble beaucoup plus à celui des Américains qu'à celui des Japonais (...) Tout dépend sous quel angle on compare les cultures en question. »

A côté de ces variations externes, il faut signaler l'existence de variations internes. En effet et ainsi que le soulignent bon nombre de chercheurs (Kerbrat-Orecchioni, Traverso, Béal...) la société est rarement homogène. On relève en son sein l'existence de sous-groupes (régional, éducatif, social). Néanmoins, le chercheur doit être capable selon ces auteurs, de transcender cette hétérogénéité constitutive afin de cerner les caractéristiques du groupe culturel étudié. Autrement dit et tout en faisant écho à Kerbrat-Orecchioni, il est possible de dégager certaines tendances moyennes propres à telle ou telle de ces communautés.

l'éthos communicatif des cultures envisagées serait absurde et abstrait. C'est la somme de plusieurs recherches qui peuvent aboutir à l'identification des tendances générales de l'éthos.

- Traverso soulève la question de l'importance de ne pas se limiter à la description des faits (qui ne permettent pas l'identification de l'éthos) mais de dépasser cette étape pour aboutir à une interprétation de ceux-ci. Ainsi l'auteur relève deux étapes permettant de passer de l'observation et la description de multiples situations interlocutives à l'identification de l'éthos d'un groupe culturel donné.

La première étape « consiste à reconstituer de l'iceberg sa partie émergée, sa forme, sa structure et certaines de ses lignes d'articulation à partir desquelles un certain nombre d'axes descriptifs d'opposition peuvent être dégagés. » Traverso reprend après Kerbrat-Orecchioni (1994) les quatre axes d'évaluation des ethnolectes conversationnels :

- La place de la parole dans le fonctionnement de la société (axe de verbosité)
- La conception de la relation interpersonnelle
- La conception de la politesse
- Le degré de ritualisation

La politesse (axe que nous tenterons d'investir) s'intègre pleinement dans le processus communicatif (étant un phénomène linguistique pertinent) et s'avère par là même un critère important dans l'identification de l'éthos d'une communauté donnée.

La deuxième étape consiste à reconstituer la partie immergée de l'iceberg. Traverso précise en effet qu'il s'agit de la partie que l'on ne peut ni directement observer ni ignorer dans la description puisqu'elle contribue à donner du sens à la structure générale. Il s'agit des valeurs sous-jacentes. Traverso souligne qu'à ce deuxième niveau de la description, c'est la dimension interprétative qui intervient. A ce stade, les observations

linguistiques et communicationnelles ne sont plus suffisantes. On devra avoir recours à la pluridisciplinarité. En effet, le chercheur devra décrire les faits envisagés dans un premier temps et s'attacher dans un deuxième à interpréter ses descriptions en les rattachant à de grands domaines comme la religion, l'art, l'Histoire ou encore la technologie. Finalement l'auteur souligne que « dans cette entreprise, les descriptions interactionnistes permettent tout à la fois de dégager de façon précise le premier niveau (émergé) et d'ouvrir des voies pour interroger le second. »

1.2.3 Les atouts et les limites de la méthode :

En situation endolingue, les particularités de la communication établies ne sont pas décelables ; on parle à ce propos d'évidences invisibles (cf. plus haut). En situation exolingue, on ressent un malaise communicationnel, des malentendus sont fréquents mais leurs origines sont souvent méconnues. Ainsi un locuteur non natif engagé dans une telle situation risque fort de se poser la question suivante : malgré le fait que je parle sa langue pourquoi je n'arrive pas à le comprendre ? La comparaison interculturelle permet, il est vrai, d'apporter certains éclaircissements à ce type d'interrogation puisqu'elle est selon Traverso (2000), une méthode efficace facilitant la mise en exergue des spécificités propres à chaque culture ou « des éléments représentatifs d'une culture. »

Lorsque l'analyste observe les comportements communicatifs de locuteurs natifs, en contraste et dans des situations similaires, les divergences de comportements sautent aux yeux et sont ainsi plus faciles à identifier et à décrire. Traverso (1999, 94) considère cette approche comme indispensable à l'étude des situations exolingues c'est-à-dire des situations de contacts interculturels. Elle souligne que l'étude des comportements communicatifs intraculturels peut être envisagée comme une étape préliminaire à l'analyse des situations interculturelles. Traverso justifie ce point de vue de la manière suivante : « Il est en effet nécessaire d'avoir une idée assez précise de la

manière dont se déroule l'interaction au sein de chacune des cultures dont on veut étudier le contact interactionnel. »

La méthode a ses points forts (elle permet de dégager le système communicatif de chaque culture) mais elle connaît aussi des points faibles. Les divergences relevées sont-elles réellement d'origine culturelle ? Ne sont-elles pas à rattacher à d'autres paramètres (individuel, sexuel) ? D'autre part ces dissemblances sont-elles véritablement source d'opposition et de malaise dans la communication interculturelle ?

A ce propos, Christine Béal (2000, 16) remarque que «les différences les plus importantes sur le plan social concernant les règles d'interaction dans les deux langues/ cultures n'apparaîtront pas nécessairement clairement car sauf cas exceptionnel, on ne pourra pas observer les conséquences sur la suite de l'interaction et sur la relation entre les interactants lorsque ces règles sont violées. On aura du mal à distinguer l'important de l'anecdotique, et par conséquent : on pourra difficilement prédire ou expliquer les différences de comportement linguistique.»

On comprend dès lors que cette première approche devrait être complétée par l'approche interculturelle à proprement parler. En effet l'analyse des situations interculturelles permet de vérifier nos doutes, nos interrogations. L'observation des corpus exolingues permettra aussi de s'intéresser aux phénomènes de dysfonctionnement et de malentendus¹.

Pour notre part, et pour cette première recherche, nous nous contenterons de tenter de comparer certains faits interactionnels (les salutations et le remerciement) relevés dans des cultures distinctes (algérienne et française) et

¹ Mais, comme le remarque Takeuchi Yasuko (2003), ces phénomènes de dysfonctionnement auront lieu lorsque le locuteur étranger opérera un transfert autrement dit une transposition du système communicatif de sa langue maternelle. Cependant, un autre cas de figure est à citer, toujours selon le même auteur ; le cas de "l'ajustement". Il s'agit selon lui, des procédures d'imitation unilatérale ou réciproque. Dans cette perspective le locuteur étranger tentera d'ajuster ces comportements à ceux du locuteur natif afin d'assurer au mieux le bon déroulement de l'interaction.

dans des situations analogues (les petits commerces). Dans cette perspective, les résultats de cette étude pourront éventuellement servir de point de départ à l'étude de situations exolingues où les natifs des cultures observées rentrent en contact. On pourrait envisager d'observer des commerces maghrébins en France dont la clientèle n'est pas uniquement maghrébine.

Il apparaît à la lumière de ces développements que les études contrastives d'interactions intraculturelles et les études d'interactions interculturelles ne sont ni contradictoires ni opposées mais que, bien au contraire, elles se complètent l'une et l'autre. Dasen (2001) souligne justement cette complémentarité : «la méthode comparative n'est pas une approche différente et opposée à la recherche portant sur les processus d'interculturations, mais comme nous l'affirmions déjà (...) les deux sont réellement complémentaire. »

Donc, dans l'idéal, une recherche devra user des deux types de démarches : endolingue (intraculturelle) et exolingue (interculturelle). Cette étude devra s'appuyer sur les trois types de corpus que voici :

1. un corpus endolingue 1 (en langue maternelle A)
2. un corpus endolingue 2 (en langue maternelle B)
3. un corpus exolingue (dans l'une des deux langues choisies A ou B)

Cette démarche est nommée communément en pragmatique contrastive *la méthode des 3 corpus*.

Ainsi nous pouvons remarquer, comme le souligne Traverso (2000, 6), que l'analyse des interactions intraculturelles selon une perspective contrastive, représente la première étape permettant de mettre en évidence les divergences culturelles en matière de communication. Elle précise d'ailleurs qu'il est important de dégager suffisamment de caractéristiques représentatives d'une culture donnée pour aboutir par la suite à la prise en compte des situations de contacts interculturels ; situation que Traverso qualifie d' « éminemment plus complexes ».

Par ailleurs, ces corpus doivent respecter les principes de comparabilité et de représentativité.

1.2.4 Les principes de comparabilité et de représentativité :

- La comparaison :

Il s'agit là de se poser certaines questions quant à la façon de conduire l'étude comparative. Trois questions semblent incontournables et indispensables pour asseoir ce type d'analyse :

- *Quoi ?* Il s'agit des éléments ou faits interactionnel choisis pour la comparaison. Par exemple, s'il s'agit d'un acte de langage -tel le remerciement- on se demandera s'il est universel, conceptualisé dans les deux cultures envisagées et donc comparable (cf. chapitre 2)

- *Où ?* Cette question en appelle d'autres : les situations sont-elles similaires ? Présentent-elles les mêmes caractéristiques situationnelles permettant la comparaison ? Nous reviendrons sur ce point lorsque nous aborderons la présentation de notre enquête. Il est en effet, primordial de choisir « des situations, sinon similaire, du moins comparable » ainsi que le préconise Traverso (2000).

- *Comment ?* On traitera de la manière dont on va procéder pour analyser notre corpus. Il s'agit de la démarche usitée pour l'analyse intraculturelle et pour la comparaison à proprement parlée. Là aussi nous vous renvoyons à l'analyse qui traitera plus amplement les points ici mentionnés.

- La représentativité des corpus :

Traverso (2000) traite la question de la représentativité culturelle des corpus. Elle nous rappelle que la démarche comparative postule en effet l'homogénéité de la culture. Ce postulat présente, selon elle, des risques¹. Pour l'auteur, l'idéal serait donc de caractériser précisément le groupe culturel envisagé à travers les corpus étudiés. Ainsi elle préconise par exemple de

¹ Nous avons en effet, évoqué plus haut la question de la variation interne de chaque culture.

préciser la nature et le profil des locuteurs observés (sexe, classe d'âge, appartenance géographique et sociale). Cependant elle nous révèle que cette démarche n'est pas toujours réalisable. Dans les commerces par exemple, les catégories sociales des clients, leur provenance géographique, leur âge, leur sexe sont souvent variés. Néanmoins, il est possible de mettre en lumière des tendances moyennes générales étant donné que les locuteurs observés pratiquent la même langue ou le même parler et adhèrent à la même culture (au sens large). Elle ajoute que ces tendances sont « repérées sur la base de la récurrence de certains comportements interactionnels et dans la mise en contraste avec une autre culture. » (34) Dans un autre ouvrage (1999, 95) et dans la même perspective, elle dira qu'il est préférable de parler « de tendances générales relatives que de caractéristiques absolues ou précises. »

2. La politesse à la française en site commercial¹ :

Nous aborderons dans cette deuxième partie du troisième chapitre, la présentation du travail de Catherine Kerbrat-Orecchioni portant sur le fonctionnement des échanges commerciaux en France. Nous tenons à présenter cette étude car elle nous sera indispensable pour la conduite de notre analyse comparative entre les cultures algérienne et française en contexte commercial. La recherche de Kerbrat-Orecchioni s'inscrit dans le vaste cadre des travaux menés au sein du GRIC de l'université Lyon II par un certain nombre d'enseignants-chercheurs et étudiants de maîtrise, DEA ou Doctorat. Elle porte sur un type particulier d'interactions professionnelles ; celles qui se déroulent entre clients et vendeurs dans différents petits commerces français. Les sites observés sont variés : boucherie, boulangerie, pharmacie, marchand de journaux, bureau de tabac, fleuriste etc. Il s'agit pour ces investigateurs de dégager, en s'appuyant sur des enregistrements et transcriptions d'échanges attestés, les règles qui sous-tendent le fonctionnement de ces transactions.

¹ Nous avons emprunté cette expression à Kerbrat-Orecchioni (2001-b).

Dans l'étude¹ que nous nous proposons de présenter, Kerbrat-Orecchioni s'intéresse au fonctionnement de la politesse. Elle souligne, dès le début, le fait qu'en France, la majorité du matériel sémiotique développé dans ce type d'interaction, est mis au service de celle-ci. Elle note par ailleurs, que la politesse –“étant dénuée de toute pertinence au regard de l'objectif transactionnel de l'interaction” (2001-b, 107)- se caractérise dans ce contexte par un certain nombre de formes récurrentes et donc régulières.

Selon l'auteur, la politesse se concentre essentiellement au niveau des phases encadrantes de l'échange. Kerbrat-Orecchioni ajoute, qu'elle n'est, cependant, pas totalement absente du corps ou de la phase transactionnelle à proprement dit. Kerbrat-Orecchioni va donc rendre compte, des différentes stratégies de politesse mises en œuvre par les participants à l'échange. Dès lors, elle explore les différents moments de l'interaction et met en évidence les principaux phénomènes de la politesse. Elle investit, tour à tour, l'ouverture, le corps (constitué particulièrement de la requête) et la clôture. Le remerciement sera, dans cet article traité séparément².

Pour notre part, nous rendrons compte de ces différents résultats (ayant une importance capitale pour notre comparaison) à l'exception de ceux concernant les modalités de la requête du produit (la politesse se résumant essentiellement à ce niveau en l'utilisation du conditionnel et des minimisateurs) lesquels n'ont pas de rapport directe avec notre propre recherche.

2.1. *L'ouverture de l'interaction :*

Kerbrat-Orecchioni (2001-b), constate que l'acte essentiel dans cette séquence est l'acte de salutation pour lequel elle dégage les caractéristiques suivantes :

¹ L'étude porte sur des échanges observés en boulangerie lyonnaise

² Etant donné, que cet acte peut en France, apparaître aussi bien au sein du corps qu'en clôture.

- « La salutation est presque toujours produite d'abord par la boulangère (B), et apparaît dans 90% environ des interactions constitutives du corpus.

- Cette salutation initiative peut prendre deux formes principales » (2001-b, 108) :

(1) “Bonjour¹ !” : Il s'agit dans ce cas d'une véritable salutation. Elle est employée pour signaler au nouvel arrivant que sa présence est prise en considération quand bien même la vendeuse est alors engagée en pleine transaction avec un client antérieur.

L'auteur souligne par ailleurs, que ce type de salutation initiative est très régulièrement suivi d'une salutation réactive produite par le client.

(2) “Bonjour ?” : La forme interrogative donne à l'énoncé la valeur d'une question (“Vous désirez ?”). Kerbrat-Orecchioni précise que cette valeur se superpose à la valeur initiale à savoir celle de salutation. D'autre part, cette formule cumule selon elle, deux fonctions : l'une rituelle (salutation), l'autre transactionnelle (cette forme interrogative permet en effet, d'activer le processus transactionnel. Le client pourra passer directement à la requête sans être obligé d'émettre une salutation réactive²).

2.2. La clôture de l'interaction :

Kerbrat-Orecchioni affirme que les rituels de clôture sont encore plus systématiques et plus étendus que les rituels d'ouverture. Ainsi, on relève fréquemment, outre les salutations de sortie, des échanges de vœux et/ou de remerciements. Pour l'auteur, la clôture (les différents actes la constituant) a un caractère “euphorisant”. Autrement dit, la clôture vise essentiellement à égayer le moment de la séparation.

Les salutations de clôture sont, dans la majorité, formulées à l'aide d'une paire d'“au revoir”. Cependant, l'auteur remarque que dans certaines régions

¹ Il est intéressant de souligner à la suite de l'auteur que la formule bonsoir est dans ce corpus très rare contrairement à l'expression bonjour qui est largement attestée (même le soir).

² Elle est, dans ce sens, facultative.

de France, la salutation de sortie est produite en utilisant la formule "adieu". Celle-ci est très peu attestée par rapport à la formule "au revoir".

Parmi les autres rituels réalisés, ainsi que nous l'avons signalé plus haut, Kerbrat-Orecchioni relève des vœux tels que : « Bonne journée », « Bonne fin de journée », « Bonne soirée », « Bon week-end », etc. Elle souligne que la vendeuse est presque toujours l'initiatrice de ce type de rituel qui, par ailleurs, apparaît dans une interaction sur deux. L'absence quasi-totale de la production de vœux par le client, nous est explicitée par le fait que celui-ci peut envisager comme mal placé de souhaiter une bonne journée à une personne engagée dans une activité laborieuse. Ainsi le client peut retourner quelquefois le vœu émis par la vendeuse mais opte davantage pour un remerciement.

Elle précise par ailleurs, qu'il est important de distinguer entre la salutation « Bonsoir » et le vœu « Bonne soirée ». Bien que ces deux actes puissent se substituer l'un à l'autre, ils ne sont pas "paradigmatiquement équivalents".

Le remerciement peut donc fonctionner comme accusé de réception d'un vœu mais aussi comme « un acte ou échange de remerciement à valeur de bilan et de ratification de la transaction. » (2001-b, 109) Kerbrat-Orecchioni interprète la présence du remerciement dans un tel contexte par le fait que le client remercie probablement pour lui avoir fourni le bien requis et le vendeur pour avoir bien voulu les préférer aux concurrents.

Enfin, elle remarque que ces trois actes rituels constitutifs n'apparaissent pas toujours au complet. Il est fort probable qu'un acte ne soit pas produit. Toujours est-il que la clôture prend selon elle, la formulation suivante (pour le vendeur) :

« Merci bonne journée madame au revoir ! » (L'ordre de ces composantes peut varier)

2.3. Le remerciement :

Nous avons annoncé précédemment que le remerciement fait l'objet d'un développement spécifique dans l'étude que nous présentons. Le remerciement apparaît généralement en clôture mais peut se manifester en pleine transaction après réception du produit, de la monnaie pour le client ou de l'argent pour le vendeur. Kerbrat-Orecchioni constate que sur l'ensemble du corpus recueilli en boulangerie « le nombre des remerciements s'élève en moyenne à 3,5 (fois) par interaction » avec un net avantage pour la vendeuse. Occurrence élevée en comparaison avec la brièveté des échanges dans lesquels ils se manifestent.

L'auteur souligne plus loin que l'observation des comportements de politesse dans la société française, et en site commercial, permet de se faire une idée de la relation marchande dans ce pays. Ainsi, elle remarque que cette relation est avant tout une relation de *redevabilité mutuelle*. Cette spécificité propre au commerce français explique la présence massive du remerciement dans les petits commerces. Chacune des parties concernées y trouve son compte et gagne à ce que la transaction soit réussie. Bien que le client remercie, l'analyste remarque que le commerçant est celui qui remercie le plus étant, en quelque sorte, le principal bénéficiaire de la transaction. Le client, quant à lui, semble remercier pour avoir reçu le produit souhaité : « Ainsi le client est-il tenu de fournir, en échange du produit, non seulement une contrepartie en espèces sonnantes et trébuchantes, mais en outre cette espèce de rémunération symbolique que constitue le remerciement : c'est que 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 »). » (2001-b, 117)

Nous aimerions, pour clore cette présentation, reproduire à titre illustratif deux transactions françaises (extraites du corpus analysé) évoquées par Kerbrat-Orecchioni :

Extrait 1

- 1 B madame bonjour ?
2 Cl je voudrais un pain au céréales [s'il vous plait
3 B [oui
4 Cl et une baguette à l'ancienne
5 B et une baguette (5 sec) (bruit de sac en papier et de caisse enregistreuse) treize
soixante-dix s'il vous plait (.) merci (5sec) vous voulez me donner d'la monnaie ?
6 Cl heu :: vingt centimes c'est tout c'que j'ai
7 B heu non ça va pas m'arranger merci (sourire)
8 Cl excusez-moi
9 B oh mais c'est rien j'vais me débrouiller alors sur deux cents francs ça fait cent
quatre-vingt-six trente (5sec) cent cinquante soixante soixante-dix hum quatre-
vingt-cinq
quatre-vingt-six vingt et trente voilà on y arrive
10 Cl Je vous r'mercie
11 B c'est moi :: (5 sec) merci madame bon week-end au r'voir
12 Cl merci au r'voir

Extrait 2

- 1 B madame ?
2 Cl une baguette s'il vous plait
3 B les baguettes elles sont au four y en a pour cinq p'tites minutes y en a pas pour
longtemps
hein i manque un tout p'tit peu d'cuisson simplement
4 Cl oui ben j'vais déjà vous la payer
5 B alors quat'quatre-vingt s'il vous plait
6 Cl deux trois quatre ça doit être ça
7 B merci (5 sec) si vous voulez vous asseoir deux p'tites minutes
8 Cl oui :: oh ben c'est bon ne vous inquiétez pas j'suis restée assise toute la matinée
9 B (rire) (attente de la baguette ; 3 minute, la boulangère vaque à ses occupations, la
cliente
attend patiemment) Jean-Louis c'est bon la baguette ?
10 J-L ah attends je regarde (il ouvre le four) euh : ouais c'est bon
11 B alors i(l) m'en faut une s'te plait
12 J-L voilà bien chaude (sachet)
13 Cl ah ben c'est super
14 B (à J-L) merci (à Cl) oui attention d'pas vous brûler
15 Cl oui oui allez merci au r'voir
16 B merci madame au r'voir et excusez-nous pour l'attente
17 Cl oh c'est rien au r'voir

De l'observation du fonctionnement de la politesse dans le site de la boulangerie, Kerbrat-Orecchioni dégage un certain nombre de traits :

- L'auteur remarque que le phénomène de la politesse n'est pas restreint à quelques formules bien circonscrites mais qu'il s'étend plutôt à l'ensemble de

l'interaction. Elle souligne ce fait dans le passage suivant : « près de la moitié du matériel produit dans les deux interactions qui viennent d'être analysés a une fonction moins transactionnelle que rituelle. »

- Kerbrat-Orecchioni relève aussi les principaux procédés de la « politesse à la française ». Il s'agit, selon elle, du remerciement pour la politesse positive, du conditionnel et des minimisateurs¹ pour la politesse négative.

- L'analyste précise par ailleurs, que malgré le fait que ces procédés soient attestés dans d'autres pays, ils ne demeurent pas universels. C'est ainsi qu'elle note que dans certaines sociétés « le client n'a pas à saluer quand il entre dans un magasin, ni à remercier quand il s'en va » (2001-b, 117)

Conclusion

Cette première partie a été l'occasion pour nous de présenter les différentes disciplines et théories qui ont pu nous guider et nous inspirer dans le traitement de notre objet de recherche.

Avec l'ethnographie de la communication et l'ethnométhodologie, nous avons saisi l'importance d'étudier les comportements langagiers au sein de leurs contextes sociaux, culturels et situationnels. C'est ainsi que nous sommes partie d'un travail de terrain (enregistrement d'interactions verbales authentiques, transcription) pour aboutir à une analyse nous permettant de saisir les particularités d'emploi des actes de parole choisis (salutations et remerciement) dans les contextes physique et culturel considérés (commerce algérien).

Les salutations et les remerciements constituent des actes rituels participant à l'harmonisation et à l'équilibre interactionnels. Ces actes s'inscrivent pleinement dans le système de la politesse que nous avons présenté ; système qui nous a permis de distinguer entre les actes menaçants les faces (FTA) et

¹ Kerbrat-Orecchioni donne quelques exemples de ces minimisateurs recueillis non seulement en boulangerie mais aussi dans d'autres sites tels que la pharmacie (« Je vous ai collé votre petite vignette ») ou chez le marchand de chaussure (« votre pouce il déborde un peu »).

les actes valorisants les faces (FFA). Nous avons développé cette théorie pour situer d'une part les actes sur lesquels nous allons travailler (actes flatteurs appartenant à la politesse positive) et d'autre part pour démontrer la place qu'occupe la politesse dans la concrétisation de la stabilité interactionnelle. Ces actes qui peuvent apparaître comme superflus, ont finalement un rôle prépondérant dans le bon déroulement de toute communication interindividuelle.

L'investigation du phénomène de la politesse nous a permis également de révéler la relativité de ce système. La conception et l'application des stratégies de politesse peuvent varier d'une société à une autre mais aussi d'une situation à une autre. Il est donc fort probable de ne pas trouver le même fonctionnement de la politesse dans les commerces algérien et français. Les actes ne feront pas obligatoirement l'usage d'un fonctionnement similaire dans ces deux pays.

Ce travail de comparaison sera mené selon une méthode développée dans le domaine de l'Interculturel. Cette méthode que nous avons décrite dans le dernier chapitre de cette partie, est l'approche pragmatico-contrastive. Celle-ci permet de mettre en évidence les spécificités communicatives des cultures et par là même, permet de mieux comprendre l'autre et par « le miroir de l'altérité » de mieux se connaître.

L'étude de notre corpus endolingue et sa confrontation au corpus endolingue français (voir 2- du chapitre III) nous permettra ainsi de saisir la relativité du phénomène de la politesse et de mieux comprendre son fonctionnement en contexte commercial.

Deuxième Partie

Les analyses

Présentation de l'étude

1. Présentation du corpus :

Notre corpus a été établi en Février 2003, dans une pharmacie située dans le quartier de S^t Jean en plein centre-ville de Constantine. Nous avons opté pour ce type de commerce parce que nous avons pensé y trouver une place privilégiée du français mais aussi pour la bonne et simple raison que l'accès nous a été possible. Cette pharmacie appartient à une dame. Cependant elle est tenue et gérée par un groupe de pharmaciens. Un de ces pharmaciens est responsable du commerce. Il s'occupe d'accueillir les clients et de les servir lorsque l'affluence n'est pas importante. Aux heures de pointe, les autres pharmaciens s'emploient aussi à servir les nombreux autres clients présents dans le magasin.

Nous avons nous même conduit cette enquête de terrain en nous introduisant dans le site. Il faut dire que le pharmacien responsable a été au départ, assez réticent quant à notre acceptation dans le site. Cependant notre persévérance et l'annonce de notre objet d'enquête¹ ont fini par lui faire accepter notre présence au sein de la pharmacie durant plus de deux semaines.

Notre enquête se résume essentiellement en l'enregistrement d'interactions authentiques. Toutefois, les observations sur le vif nous ont apporté certaines informations susceptibles de nous aider pour l'interprétation de certains faits. Les enregistrements ont été menés à l'aide d'un magnétophone. Nous nous sommes donc préoccupée des interactions se déroulant entre pharmaciens et clients. Les interactions entre pharmaciens ou entre clients n'ont pas été retenues. D'autre part nous devons préciser que seuls les pharmaciens ont été mis au courant de la présence de l'appareil. Nous avons procédé de cette manière afin de faciliter la récolte des interactions mais aussi pour éviter que les données ne soient faussées. Nous ne pouvions en effet, expliquer à chaque

¹ Objet que nous avons quelque peu modifié à ces yeux afin que son propre comportement n'en soit pas altéré. Nous avons en effet, annoncé que nous menions une étude sur le comportement du client sur le plan langagier.

client la présence du magnétophone, tout d'abord parce que le nombre des clients défilant à l'intérieur du commerce est assez important, ensuite parce que nous pensons que leur comportement se serait –consciemment ou non-modifié. Notre but est avant tout d'observer des comportements communicatifs naturels et authentiques.

Les enregistrements n'ont pas toujours été faciles. Il nous est arrivé d'attendre plus d'une heure à l'issue de laquelle quelques clients apparaissaient. Par contre aux heures de pointe, les clients entraient en vague. A ces moments, les interactions étaient pratiquement toutes inaudibles. Le développement de plusieurs interactions en parallèle, engendrait ainsi des chevauchements d'interactions difficilement compréhensibles. De plus les bruits environnants (klaxon, voitures...) n'étaient pas pour favoriser la réalisation des enregistrements. Toujours est-il que nous avons pu consigner un certain nombre d'interactions regroupant l'essentiel des échanges pour notre sujet de recherche.

Nous aimerions développer un dernier point concernant les caractéristiques de la clientèle. Nous avons en effet constaté que la présence des femmes était tout aussi nombreuse que celle des hommes, néanmoins la faible portée des voix féminines nous a empêchée quelquefois de saisir leurs interventions langagières. Les hommes, en revanche, parlaient plus fort. Ce qui nous a permis une meilleure audition. Ceci explique pourquoi notre corpus recèle un nombre plus important d'interactions établies avec des clients qu'avec des clientes. Notre corpus est composé de soixante interactions parmi lesquelles nous recensons vingt-deux femmes et trente-huit hommes. Par ailleurs, la clientèle est entièrement constituée d'adultes dans une fourchette d'âge allant - selon une évaluation approximative- de vingt-cinq à quatre-vingts ans.

2. Le choix des situations :

Pourquoi l'interaction dans les commerces ? Nous avons lors du chapitre 03 de la première partie, évoqué la question des critères de comparabilité. Nous avons en effet, posé la problématique des situations à partir desquelles l'analyse comparative peut être menée. La comparaison exige que les situations confrontées soient équivalentes, autrement dit qu'elles présentent des caractéristiques situationnelles analogues.

Nous pensons que l'interaction en contexte commercial est celle qui répond le mieux aux exigences de comparabilité que sollicite l'approche pragmatique-contrastive. Ainsi la transaction, telle que nous l'avons définie au premier chapitre (cf. p. 41-42), est pourvue de caractéristiques stables et reconnaissables et d'un schéma interactionnel récurrent (script) permettant d'envisager plus facilement une comparaison pertinente. Contrairement à la conversation, la transaction se déroule dans une situation bien connue. La finalité externe de l'interaction -à savoir l'échange de biens- va nous conduire à constater dans la majorité des cas, des interactions à deux participants tenant les rôles prédéfinis de vendeur et de client. Il est à noter aussi, que l'identité et le nombre de ces derniers sont variables, et que cette variation dans un contexte transactionnel importe peu étant donné que la nature de la relation existante entre les participants n'est pas importante pour enclencher un tel type d'interaction. Ce qui importe, c'est le statut que le site et l'objectif vont attribuer aux participants ; statut préétabli et complémentaire : celui de commerçant ou de client.

Le type de commerce : Notre corpus intraculturel algérien est constitué d'interactions enregistrées dans une pharmacie en plein centre-ville (ex quartier S^t Jean) de la ville de Constantine. Cependant nous avons aussi enregistré une interaction en boulangerie au sein du même quartier afin de pouvoir comparer leur schéma interactionnel respectif. Nous allons à présent

donner un prototype des interactions des deux types de commerce mentionnés :

Interaction en pharmacie :

CH : client Homme P : Pharmacien

CH: esselemu 'alikum

Que la paix soit sur vous

P: 'alikum esselem wa rahmatullaḥ, meselxer

Sur vous la paix et la clémence de Dieu Bonsoir

CH: Doliprane 'endkum↑

Doliprane est-il disponible?

P; Doliprane oui↓

CH: hih a'tina une boite

Oui donnez-moi une boite

(Silence correspondant à l'exécution de la requête. Suit la séquence de paiement)

CH : jarḥam weldik, esselemu 'alikum

Que la clémence soit sur vos parents [merci] Que la paix soit sur vous

P: jarḥam weldik, 'alikum esselem wa rahmatullaḥ

Que la clémence soit sur vos parents [merci] Sur vous la paix et la clémence de Dieu [au revoir]

Remarque : Dans cette interaction, la requête est, comme on le voit, verbalisée par le client mais quelquefois elle correspond uniquement à la remise d'une ordonnance.

Interaction en boulangerie :

C : cliente B : boulanger

C: Esselemu 'alikum

Que la paix soit sur vous

B: 'alikum esselem

Sur vous la paix

C: kejen elxubz↑

Avez-vous du pain?

B: bqawli xamsa

Il m'en reste cinq

C: a'tili rab'a↓

Donnez-m'en quatre

B: (exécution et annonce du montant à payer)

C : (Paiement)

B : ikaøarxerek elḥadḡa

Que tes richesses soient augmentées pèlerin [merci]

C: ebqaw'alaxer

Restez dans le bonheur [au revoir]

Nous pouvons constater que malgré certaines spécificités propres¹ au site de la pharmacie, les interactions dans d'autres petits commerces se déroulent d'une manière assez équivalente et standardisée. On remarque en effet, une organisation globale similaire.

Nous allons représenter schématiquement la structure globale des petits commerces de la manière suivante :

- **Ouverture** : Salutations (essentiellement)
- **Corps** :
 - requête verbalisée ou non (remise d'une ordonnance ou formulation d'une requête)
 - Satisfaction de la requête ou non (si le produit souhaité n'est pas disponible)
 - Le vendeur annonce le montant à payer
 - Paiement + certaines actions non verbales tels la remise du produit (médicaments, pains...) ou la remise de la monnaie.
- **Clôture** : Salutations finales, remerciements, vœux ...

NB : Il s'agit bien entendu ici du script minimal, d'autres éléments peuvent être relevés (des modules conversationnels notamment)

Nous avons tenu à énumérer ces exemples dans le but de révéler que les interactions en pharmacie sont similaires du point de vue du **déroulement général** à celles se produisant dans un site comme la boulangerie.

¹ « La plupart de ces interactions ne ressortissent pas à l'intérêt des clients pour un produit. Elles sont plutôt la suite d'une consultation médicale où le médecin a délivré une ordonnance. A la pharmacie, dans bien des cas, les clients ou les patients (on est donc entre les deux pôles) ne savent pas ce qu'ils vont demander au pharmacien, il leur suffit de tendre l'ordonnance sur laquelle est inscrit l'article "demandé". » (Moller, 2000, 129) Toutefois cette interprétation est à prendre avec précaution. Nous remarquerons, dans d'autres cas, que le client vient de son propre gré sans prescription initiale afin de se procurer des produits hygiéniques ou de beauté. Certains produits pharmaceutiques en libre vente seront aussi réclamés sans préavis médical. Ces situations demandent donc une verbalisation.

3. Présentation des analyses :

Notre travail analytique sera scindé en trois grands axes :

A. Dans un premier temps, il s'agira d'observer et de décrire notre corpus intraculturel algérien. Nous prendrons en considération les interactions du point de vue de leur structure générale –c'est-à-dire de leur organisation en séquences afin de relever à travers elles (notamment les séquences encadrantes) certains actes susceptibles de nous informer du fonctionnement de la politesse dans ce contexte particulier. Dans cette perspective, nous nous intéresserons aux rituels de salutations initiales et finales mais aussi complémentaires, aux rituels de remerciement et aux vœux réalisés par les deux pôles de l'échange à savoir le vendeur et le client. Il s'agira pour nous de relever les différents types de formulations des actes étudiés en nous appuyant sur des statistiques nous révélant leur fréquence d'apparition dans l'interaction de commerce en Algérie. Par ailleurs, nous nous attacherons pour la catégorie des clients¹ à relever les variations d'usage de ces formulations selon le sexe de ces derniers. Est-ce que les femmes sont celles qui réalisent le plus de formules de politesse ? Est-ce que les mêmes formules sont employées indifféremment par les deux sexes ? Nous tenterons d'y répondre. L'exploitation de l'ensemble du corpus nous permettra par ailleurs de dégager le script général de l'interaction commerciale à Constantine.

Cette première partie de l'analyse a donc pour objectif de décrire le corpus algérien et de dégager les caractéristiques communicatives des locuteurs algériens en contexte commercial. Il s'agira de tendances générales et non pas de spécificités définitives et absolues.

B. Dans un second temps, nous nous attacherons à étudier la place du français dans les transactions algériennes. A quel niveau le français intervient-il ? Et pourquoi le pharmacien (notamment) y a-t-il recours ? Pour des termes techniques ? Des explications ?...

¹ En effet, dans notre corpus les vendeurs sont tous de sexe masculin.

C. Pour cette dernière étape de l'analyse, la comparaison prime. Il s'agira en effet, de comparer le fonctionnement et les formules des actes de politesse envisagés et leur fréquence d'emploi par pays. Nous nous intéresserons aussi aux scripts selon lesquels les transactions se déroulent dans les deux sociétés. Cette mise en contraste permettra de mettre en relief les divergences et convergences affectant les corpus algérien et français.

CHAPITRE 1

L'analyse intraculturelle

L'analyse intraculturelle du corpus algérien :

Nous allons dans ce premier chapitre, décrire le corpus intraculturel algérien. Il s'agit pour nous de dégager les traits récurrents de l'utilisation des actes de politesse précédemment mentionnés dans le contexte choisi à savoir les petits commerces. Pour ce faire, nous diviserons la description en quatre grands volets.

Tout d'abord, il s'agira d'observer les comportements des clients. Nous avons choisi de commencer par cette catégorie étant donné que dans la totalité des interactions enregistrées (à l'exception d'une seule) nous constatons que le client est toujours celui qui amorce l'échange par la formulation d'une salutation¹. Nous ferons donc dans un premier temps une analyse qualitative qui consistera à répertorier l'ensemble des formules usitées par la clientèle que se soit pour les salutations d'ouverture et de clôture ou pour l'acte de remerciement auquel nous associons les vœux². Dans un second temps, nous conduirons une analyse quantitative qui consistera d'abord à dégager la fréquence d'apparition de chaque formule inventoriée à partir de l'ensemble des interactions pour chaque type d'acte, à déterminer ensuite la fréquence d'apparitions des formules de politesse retenues par rapport à l'ensemble du corpus. Est-ce que les formules de politesse investies sont obligatoires, systématiques ou optionnelles ? Nous essayerons de répondre à cette question par le biais de l'analyse en nous appuyant sur des pourcentages de fréquence. Enfin dans un dernier temps, nous tenterons de rendre compte de la variabilité des usages selon le sexe. Il s'agira en effet, de nous interroger sur les emplois que les hommes et les femmes effectuent quant à l'usage des formules de politesse envisagées.

Nous aborderons par la suite, dans le second volet, la catégorie des commerçants (des pharmaciens). Il faut préciser ici, ainsi qu'il a été signifié

¹ Evidemment, lorsqu'il y a réalisation d'une séquence d'ouverture. Nous remarquerons en effet que dans une petite minorité d'interactions l'échange de salutation n'est pas accompli.

² Nous verrons cela plus amplement lors de l'analyse.

lors de la présentation, que la catégorie des vendeurs est assez homogène puisqu'il s'agit d'hommes d'appartenance géographique commune et appartenant à une tranche d'âge approximativement commune (allant de 25 à 40 ans). D'ailleurs, nous soulignerons le fait que nos enregistrements ont été dans leur majorité, effectués avec le pharmacien responsable. En quelques occasions, nous relevons certaines transactions établies avec un autre pharmacien du groupe.

Pour cette catégorie, nous procéderons à peu près de la même manière qu'avec les clients. Il s'agira avant tout d'une étude qualitative nous permettant d'identifier les différentes formules de salutations (initiale et finale) et de remerciement usitées par les commerçants et enfin d'une étude quantitative ayant les mêmes objectifs que celle concernant la clientèle. En revanche, une distinction selon le sexe n'est pas envisageable puisqu'il est question uniquement de vendeurs.

A travers cette description, nous envisagerons aussi l'étude des salutations complémentaires. Nous nous interrogerons sur les modalités de réalisations de cet acte qui pourrait a priori sembler inutile et inattendu dans ce contexte où la relation fonctionnelle prime. Nous nous poserons aussi la question suivante : par qui est-il le plus employé, le commerçant ou le vendeur ?

Le troisième volet consistera essentiellement en la formation des paires adjacentes ; une confrontation interactive des différentes formules relevées précédemment. Quelle initiative pour quelle intervention réactive ? Il s'agira de mettre au point les différentes paires interactives distinguées.

Le dernier volet enfin, visera l'élaboration du scénario de l'interaction en pharmacie. Nous observerons l'interaction en pharmacie dans sa globalité afin de cerner les actes principaux réalisés en nous basant sur les occurrences de ceux-ci. Il s'agit donc de rendre compte de la transaction dans son déroulement et de déterminer les différents actes principaux venant s'inscrire

dans les trois séquences constitutives de l'interaction à savoir l'ouverture, le corps et la clôture.

1- La catégorie des clients :

1.1 Les salutations d'ouverture :

1.1.1 Les formulations des salutations d'ouverture :

- esselem ƣalikum
- sabaħelxer (avec sa variante temporelle meselxer)
- esselem ƣalikum sabaħ elxer ¹ (forme combinée)
- ehla
- saħa, saħitu

Ces salutations de base sont quelquefois accompagnées par des salutations complémentaires. Nous aborderons la description de celles-ci plus tard.

En revanche, nous allons maintenant nous attacher à déterminer la fréquence d'emploi de chaque formulation mentionnée ci-dessus.

1.1.2. La fréquence d'emploi des différentes formules de salutations d'ouverture :

- *esselem ƣalikum* : “que la paix soit sur vous”. Cette formule permet à tout individu d'exprimer à “son frère” en religion son respect et sa considération. Dans cette perspective nous aimerions présenter un Hadith du Prophète Mohamed rapporté par Abû Hurayra démontrant l'importance des salutations en Islam : d'après Abû Hurayra, le messenger de Dieu a dit : « Lorsque l'un d'entre vous rencontre son frère [en religion], qu'il le salue. Et même si vous marchiez ensemble et qu'un arbre, un mur ou une

¹ Nous avons tenu à présenter ces formules sous forme combinée pour des raisons qui seront explicitées à travers l'analyse.

pierre venait à vous séparer, échangez le salut dès que vous vous rencontrez à nouveau. » (Ahmad Abd al-Jawâd, 2002)

Les salutations ne sont pas adressées uniquement à un familier, un étranger peut aussi en bénéficier. L'islam recommande aussi de saluer lorsque l'on s'introduit dans un lieu que celui-ci soit public ou privé. L'expression **esselemu ʔalikum** semble la plus caractéristique des salutations employées en contexte musulman. Sa connotation religieuse est en effet, très forte.

D'autre part, nous aimerions souligner le fait que cette formule n'est généralement pas destinée à une personne bien précise mais s'adresse à l'ensemble des individus se trouvant dans le site investi. Nous pouvons donc qualifier cette expression de salutation "impersonnelle" malgré sa forme plurielle quasi-constante et ce même si elle est destinée à un seul individu¹.

Nous allons maintenant nous interroger sur les occurrences de cette formulation. Sur l'ensemble des interactions du corpus –soit 60 transactions– nous en observons 32 qui sont amorcées par cette expression. Si nous calculons le pourcentage de cette formulation pour l'ensemble du corpus (bien sûr pour la clientèle) nous obtenons le résultat suivant : 53,33 % soit plus de la moitié des transactions. Un pourcentage assez significatif vu le paradigme assez varié des formules usitées (cf. ci-dessus). Un pourcentage qui, nous le pensons, confirme la place importante de l'Islam au sein de la société algérienne. La religion comme nous allons le voir à travers les différents rituels analysés, imprègne fortement la forme des formules utilisées².

¹ Nous l'avons en effet, nous même constaté lors de nos enregistrements. Alors que nous étions seule au comptoir (les pharmaciens étant dans l'arrière-boutique) un client s'introduit et lance (dès le pas de la porte et sans prendre garde qui est à l'intérieur) la salutation "esselem ʔalikum". Nous avons par la suite constaté que la plupart des clients procèdent de la même façon. Ils réalisent la salutation dès qu'ils franchissent la porte du magasin. Ce comportement vient confirmer la nécessité pour tout musulman de saluer dès son introduction dans un espace.

² Toutefois, il faut reconnaître que le rituel – même s'il a un référent religieux- ne signifie plus que ce pourquoi il est utilisé. Autrement dit, si un rituel est employé pour saluer, celui-ci ne véhicule plus qu'une salutation.

- *sabaḥ elxer* (avec sa variante temporelle *meselxer*) : contrairement à la précédente, cette expression qui correspond au “bonjour” français est dépourvu de connotation religieuse. Cette expression s’est parfaitement généralisée dans l’emploi quotidien des Algériens et des Algériennes. Beaucoup moins distante et impersonnelle que la formule précédente, cette expression s’adresse généralement à une personne bien précise. Sa variation en nombre (**sabaḥukum bxer** ou **mese ukum bxer** au pluriel) démontre en effet que le locuteur la réalise en fonction du nombre des récepteurs. Dans notre corpus cette expression est utilisée dans le quart des transactions enregistrées soit dans 15 transactions. Ce qui correspond en termes de pourcentage à 25 %. Cette formule vient en seconde position du point de vue de la fréquence d’emploi après **esselem ʔalikum**.

- *Forme combinée esselem ʔalikum sabaḥ elxer* : nous avons tenu à présenter cette forme combinée pour montrer que ces deux formules de salutations fonctionnent différemment. En effet comme nous l’avons dit précédemment **esselemu ʔalikum** est une formulation beaucoup plus distante et impersonnelle que le client réalise dès son introduction dans le site. En revanche, nous avons remarqué que la salutation **sabaḥ elxer** est accomplie lorsque le client arrive à la hauteur du commerçant ; celle-ci lui est directement destinée. Les personnes d’un certain âge ont tendance quelquefois à utiliser son pluriel (**sabaḥukumbxer**) lorsqu’ils remarquent notre présence dans le site. Cette forme combinée est observée dans seulement deux transactions autrement dit dans les 3,33 % du corpus ; un pourcentage, il est vrai pas très important. Cependant, nous le répétons, nous retenons cette forme combinée afin de démontrer que les deux formules concernées ne fonctionnent pas de façon tout à fait identique.

- *ehla* : que l'on peut traduire littéralement par bienvenue. Cependant sa valeur pragmatique, dans un tel contexte, est celle du bonjour. Il s'agit d'une formule brève habituellement prise par la gent masculine. Par ailleurs, elle s'utilise entre amis, collègues (entre connaissances de façon générale). On pourrait en effet se demander ce qu'une telle formule peut bien faire dans un contexte comme celui des commerces où la relation est a priori de nature fonctionnelle. Toutefois, nous avons évoqué dans nos développements théoriques la possibilité d'une évolution de la relation vers une relation plus personnelle. Dans notre corpus, nous relevons une seule transaction dans laquelle le client débute l'échange par cette expression soit 1,66 %. Dans ce cas, cette salutation de base est suivie de salutations complémentaires confirmant quelque part que la relation a dépassé la simple transaction pour aboutir à une relation beaucoup plus étroite. Nous reprendrons la séquence d'ouverture de l'interaction 49 :

CH :]εfla wεfrak ça va bien ↑

Salut comment ça va ? bien

P1 :] ça va elħamduleh ↓

Ça va ? louange à Dieu

Il est clair que le client ne voit pas pour la première fois le pharmacien. Les salutations complémentaires et la façon que le client a de s'exprimer montrent que la relation préexiste à cette rencontre. Le faible pourcentage de cette salutation (1,66 %) prouve d'autre part que cette salutation n'est pas très courante en milieu commercial (elle est généralement utilisée entre familiers).

- *saħa, saħitu* : Nous remarquerons aussi que ces formules brèves sont généralement employées par les hommes (d'ailleurs nos occurrences nous le confirment). A l'instar de la précédente, ces expressions sont ordinairement usitées entre personnes ayant une relation antérieure. L'apparition de cette formulation dans ce commerce peut être expliquée par le fait que le client est

un habitué de la maison ou un ami du commerçant. Nous recensons pour notre part, 2 interactions initiées par ces expressions soit 3,33 %. Nous reproduirons les séquences initiales de ces deux transactions afin de mieux les analyser :

Interaction 48 :

CH : saħa Riad weʃrak lebes ↑] bien ↑

Salut Riad comment vas-tu? Ça va bien

P2 :] weʃrak ↑ rabi iʃajjek

Comment vas-tu ? Que Dieu te fasse vivre

[merci]

Interaction 58 :

CH : saħitu eradʒela] lebes lebes meʃlikumʃ ↑

Salut les hommes] ça va ? Vous allez bien ?

P1 :] lebes ↑ bxe elħamduleħ

] ça va ? bien ? Louange à Dieu

Dans ces deux séquences d'ouverture plusieurs éléments confirment que la relation n'est plus tout à fait fonctionnelle. Dans l'interaction 48, la désignation du prénom du pharmacien montre que la relation préexiste à cette rencontre. Dans l'interaction 58, l'utilisation du terme d'adresse "eradʒela" montre aussi que les pharmaciens et le client se connaissent et entretiennent des relations beaucoup plus familiales que celles en vigueur entre clients et vendeurs. Enfin pour les deux séquences observées, on constate la réalisation de salutations complémentaires, salutations nous le savons, communément employées avec des personnes familières.

Il nous reste à mentionner les interactions dans lesquelles les salutations initiales ne sont pas réalisées.

- *Absences de salutations dans les transactions* : Nous dénombrons 8 interactions dans lesquelles l'échange n'est pas introduit par une salutation d'ouverture (soit 13,33 %). Nous dégageons trois cas de figure nous permettant d'interpréter ce pourcentage :

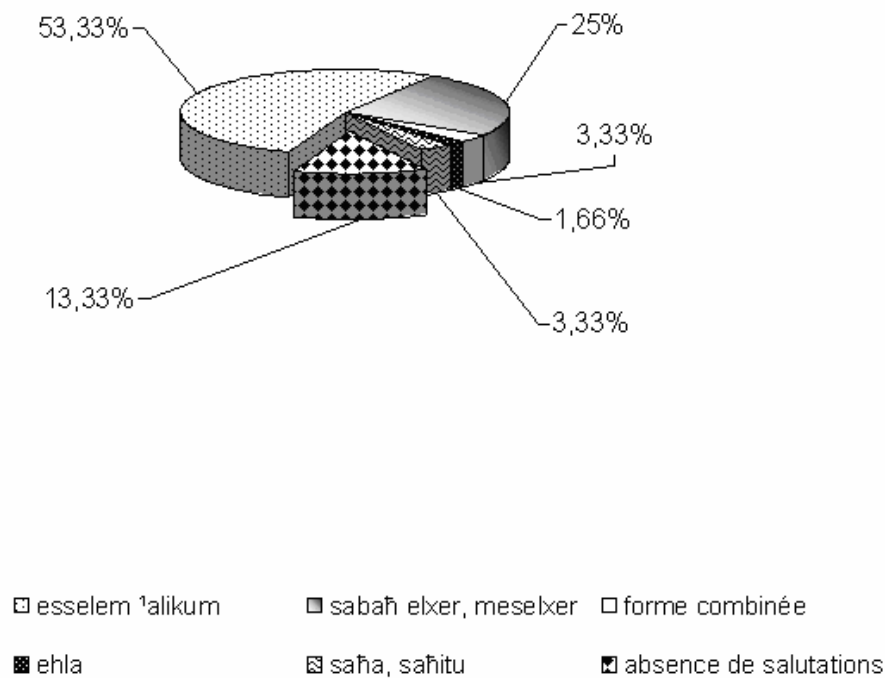
1. Le client s'introduit et trouve le pharmacien en pleine transaction (notamment lorsque ce dernier est seul à recevoir).
2. Le client semble pressé et ne pense pas à s'attarder dans des salutations non indispensables pour le bon déroulement de la transaction.
3. Le début de la transaction est pratiquement inaudible. Par conséquent, nous ne pouvons déterminer avec exactitude si le client salue ou non.

Dans l'interaction 15 par exemple, l'acte de salutation, composant traditionnellement la séquence d'ouverture, est inexistant. La requête du client est dans ce cas, la première manifestation verbale ouvrant la transaction. Le client entre dans le site alors que le seul pharmacien présent est occupé à servir un autre client. Par ailleurs, le client arrivé, semble pressé et oublie -ou ne trouve pas l'utilité- de saluer. Toutefois, il ponctue sa requête par une formule de politesse **rabi'ajlek** (ayant ici la valeur pragmatique d'un s'il vous plait). Nous constatons ici, un cas typique du pratique l'emportant largement sur le relationnel. Le client est entré dans le but d'acheter (il demande une seringue jetable). Il semblerait pour ce client, que la nature de l'objectif (et donc de l'interaction) ne nécessite pas la réalisation d'actes rituels ayant pour rôle de lubrifier les relations humaines et de les rendre plus harmonieuses. Néanmoins, il faut souligner que ce cas de figure est minime dans notre corpus et que par conséquent, il ne peut être généralisé.

Dans certaines autres transactions (cf. l'interaction 50 ou 53) les passages inaudibles et la mauvaise audition nous empêchent quelquefois de déterminer avec précision la réalisation ou non d'actes de salutations. Nous avons donc choisi de classer ces interactions dans la catégorie "absence de salutations".

Nous tenons maintenant à représenter sous forme de graphique les différents résultats que nous avons obtenus.

Les salutations d'ouverture chez les clients



Ce schéma présente, comme l'indique la légende, le paradigme varié des différentes formules de salutations employées par les clients. Le graphique montre la fréquence d'emploi de ces différentes formules. Ainsi, il apparaît clairement que la formule **esselem ʿalikum** est la plus fréquemment utilisée avec un pourcentage de 53,33 % ; suit **sabaḥelxer** avec un pourcentage de 25 %. La forme combinée **esselem ʿalikum / sabaḥelxer** ainsi que l'expression

saha arrivent après, avec un pourcentage respectif de 3,33 %, enfin l'expression **ehla** affiche un pourcentage de 1,66 %.

Sur l'ensemble du corpus, nous relevons d'autre part, un pourcentage de 13,33 % traduisant l'absence de salutations contre 86,66 % (pourcentage regroupant l'ensemble des formulations) traduisant la réalisation des salutations d'ouverture.

1.1.3 La fréquence d'usage des différentes formules de salutations d'ouverture en fonction du sexe du client :

Il serait aussi intéressant de prendre en considération la variable sexe pour cette catégorie étant donné que la clientèle est constituée de femmes et d'hommes. Nous recensons en effet, parmi les 60 transactions, 22 clientes et 38 clients. Nous tenterons ici, de mettre en évidence les formules les plus utilisées par les femmes et celles les plus employées par les hommes. Nous risquerons aussi une interprétation des résultats.

Ceux-ci ne seront pas établis en fonction de l'ensemble des interactions (et donc des clients) pour l'unique et bonne raison que le nombre des hommes dépasse celui des femmes. Ainsi que nous l'avons mentionné plus haut, sur l'ensemble des 60 transactions, seulement 22 se déroulent avec des clientes. La fréquence d'emploi de chaque formulation sera donc établie pour chaque sexe en fonction de la totalité des clients de même sexe. Autrement dit le nombre de femmes sur l'ensemble des locutrices femmes utilisant par exemple la formule **sabañhelxer**.

Ainsi l'observation des formules de salutations d'ouverture en fonction du sexe du client nous dévoile ce qui suit : sur les 22 femmes enregistrées, 6 femmes seulement entament la transaction par l'expression **esselem řalikum** contre 26 pour la classe des hommes. La formule **sabañhelxer** (ainsi que sa variante temporelle) quant à elle, comptabilise une fréquence d'utilisation

dans 10 interactions pour les femmes contre 5 pour les hommes. La forme combinée **esselem ʕalikum sabaḥelxer** n'a pas été répertoriée pour les hommes. Les deux transactions débutant par cette forme sont initiées par des femmes. En ce qui concerne les expressions rituelles **ehla**, **saḥa** et **saḥitu**, nous remarquerons qu'elles relèvent d'un usage typiquement masculin. Elles apparaissent respectivement une fois.

Par ailleurs nous pouvons nous interroger sur le sexe du client ne réalisant pas de salutations d'ouverture. Dans cette perspective, nous constaterons un certain équilibre puisque sur les 8 interactions non introduites, nous rapportons 4 clientes et 4 clients.

Nous allons maintenant présenter ces différents chiffres sous forme de tableau récapitulatif :

Sexe \ Salut. d'entrée	Clientèle	
	FEMMES	HOMMES
Esselem ƣalikum	6	26
Sabaħelxer Meselxer	10	5
Forme combinée	2	
Saha, Sahitu		2
ehla		1
Absence de salutations	4	4

Ce tableau indique que les hommes emploient beaucoup plus couramment la formule **esselem ƣalikum**. Nous avons il est vrai, qualifié cette expression d'impersonnelle puisqu'elle peut être indifféremment utilisée à l'encontre d'un ou de plusieurs individus ou encore à l'encontre d'un étranger (ayant toutefois le statut de frère en religion). C'est donc une formulation marquant une relation neutre¹. Cette formule s'est tout d'abord généralisée en milieu masculin (où elle demeure d'ailleurs dominante) étant donné que l'homme est celui qui fréquente le plus l'extérieur. Néanmoins, l'évolution des sociétés et l'émancipation des femmes ont entraîné une révision des rôles dévolus aux deux sexes. Ainsi à l'instar des autres pays, l'Algérie voit ses femmes sortir travailler et gagner une certaine indépendance. Dés lors, la femme fréquente à

¹ Ce qui d'ailleurs explique son occurrence élevée dans l'ouverture des interactions de commerce.

son tour l'extérieur et va acquérir par là même de nouvelles habitudes langagières. L'usage de cette formule par les femmes, dans ce contexte, lui permet éventuellement de marquer une certaine distance envers des interlocuteurs étrangers.

Par ailleurs on remarque que l'expression **sabaḥ elxer** est davantage employée par les femmes. Les femmes en effet bien qu'elles utilisent parfois la formule précédente, préfèrent celle-ci ayant effectivement, dans les différentes situations, l'habitude de la réaliser. La forme combinée quant à elle, est uniquement employée par les femmes. Nous ne pouvons affirmer que cette fréquence soit significative². Toutefois, nous pouvons dire que la salutation est réitérée pour une raison : expression distante mais recommandée par la religion, **esselem ʕalikum** est réalisée dès l'entrée dans le site alors que **sabaḥelxer** est destiné directement au commerçant.

Les expressions **ehla**, **saḥa** et **saḥitu**, sont comme nous l'avons dit, spécifiques au sexe masculin. Nous n'avons pas relevé ces formes (que ce soit dans ce corpus ou dans d'autres situations) pour le sexe féminin.

Enfin, la non réalisation des salutations d'ouverture ne peut être rattachée au sexe du client mais, comme nous l'avons mentionné plus haut, à d'autres facteurs (client pressé, pharmacien occupé, transaction à séquence inaudible).

1.2 Les actes de remerciements chez les clients :

1.2.1 Formulations du remerciement : le paradigme des formulations de remerciement est assez varié. Nous avons inventorié les différentes possibilités suivantes :

- barakalaḥu fik
- jarḥam weldik
- rabi ʕajʕek ou iʕajʕek

² Mais, nous pouvons peut-être parler de mutation en cours.

- jaʃtik esaħa
- merci / merci beaucoup
- ʃukran (lik bezef)
- ikaəar xerak (utilisée avec rabi ʃajʃek)

1.2.2. La fréquence d'emploi des différents actes de remerciement :

- *barakalahi fik* : littéralement “Que la grâce d'Allah soit en vous”. On constate que cet acte de remerciement est à l'origine un vœu. Nous pouvons remarquer aussi que la valeur votive ne disparaît jamais complètement de cette expression même quant elle est énoncée en guise de remerciement. Par conséquent, ce type de remerciement-vœu est particulièrement fort puisqu'il est chargé sémantiquement. Il s'agit généralement de souhait à composante religieuse que les locuteurs utilisent pour exprimer leur gratitude profonde et sincère face à un geste, une parole...

Dans le corpus, nous recensons 9 interactions dans lesquelles le client a recours à cette formulation pour remercier le pharmacien ; soit 15 %.

- *jarħam weldik* : que nous pouvons traduire par “que la clémence soit sur vos parents”. C'est aussi une formule votive qui fonctionne comme remerciement. Son emploi n'est pas réservé uniquement au contexte des commerces. Il peut être relevé dans n'importe quelle autre situation interlocutive pour exprimer une certaine reconnaissance. Nous répertorions pour cette formule 7 occurrences soit un pourcentage de 11.66 %.

- *rabiʃajʃek ou iʃajʃek* : qu'on peut traduire par “qu'il vous fasse vivre”. Nous considérons aussi cette expression comme un vœu formulé en guise de remerciement. C'est une expression largement utilisée par les Algériens dans les différentes situations quotidiennes. Il s'agit donc d'un remerciement de nature générique. Il est attesté dans le corpus 7 fois, chiffre que nous pouvons traduire par 11,66 %

- *jaʃtik esaħa* : littéralement “qu’il vous donne la santé”. A l’instar des précédentes, cette formulation est à l’origine un vœu. Cependant les Algériens l’utilisent comme remerciement. C’est aussi une expression générique puisqu’elle n’est pas spécifique aux situations commerciales. Elle est recensée dans le corpus seulement 2 fois soit selon un pourcentage de 3,33 %.

- *merci / merci beaucoup* : cette formulation, contrairement aux autres, n’est pas de nature votive. Elle est empruntée au français, langue que beaucoup d’Algériens comprennent et/ou pratiquent. D’ailleurs, cet acte de remerciement est largement attesté dans l’emploi des Algériens et des Algériennes dans les différents contextes situationnels. Nous observons trois transactions dans lesquelles les clients usent de cette formulation, soit un pourcentage de 5 %.

- *ʃukran (lik besəf)* : correspond au merci français. Cette expression, issue du registre formel, est aussi dépourvue d’origine votive. Elle est notamment prisée par les personnes d’un certain âge (ainsi que nous avons pu le remarquer sur terrain). Elle est relevée 2 fois soit 3,33 %.

- *ikaəarxerak (utilisée avec rabiʃajʃek)* : littéralement “que vos richesses soient augmentées”. Cette formule fait aussi partie de la catégorie des vœux-remerciements. C’est une expression qui est énoncée qu’en tant que remerciement et ce, même en dehors des situations de commerce. Elle n’est dans le corpus, observée qu’une seule fois. Elle est accompagnée d’un autre acte de remerciement.

Remarque : ces différentes formules apparaissent quelques fois combinées entre elles. Par exemple dans l’interaction 55, l’acte de remerciement est réitéré deux fois par le client :

CH : jarħam weldik barakalaʃi fik

Que la clémence soit sur vos parents Que la grâce d’Allah soit en vous

Dans d'autres cas, la même formule est réitérée deux fois. C'est le cas pour l'interaction 40 par exemple :

CH : rabi řajřek exujaleřziz (inaudible) iřajřek ↓

Que Dieu te fasse vivre mon cher frère (inaudible) qu'il te fasse vivre

Remarque : Cette répétition du remerciement va quelque peu modifier la totalité des pourcentages pour les différentes formulations puisque chaque expression sera comptabilisée indépendamment même si elle apparaît avec une autre formule dans une même interaction.

- *Non réalisation du remerciement* : Sur les 60 interactions du corpus, 33 interactions sont dépourvues de remerciement. Le client ne semble pas trouver l'utilité d'exprimer sa gratitude ou sa reconnaissance dans un contexte où chacun trouve une compensation : financière pour le pharmacien et matérielle pour le client. Finalement, le pharmacien ne fait que remettre les médicaments que le médecin a prescrits sur l'ordonnance avec une posologie que celui-ci a aussi déterminée. Par contre, le fait de prodiguer des conseils ou de renseigner le client n'est a priori pas implicitement compris dans le contrat commercial. Nous pensons que ceci explique en partie la présence du remerciement dans un tel contexte. Toutefois il faut relativiser, la politesse n'est pas toujours interprétable. Le client en effet, remercie quelquefois comme il le ferait dans n'importe quel autre commerce où la transaction se limite réellement à un échange de bien.

D'autre part, il est important de noter que, dans les interactions où le remerciement n'est pas réalisé, le client a quelques fois recours à de véritables vœux qui ne sont pas employés pour remercier. Ces expressions sont d'ailleurs, dans les différentes situations de la vie courante, utilisés comme de véritables vœux. Nous recensons des vœux comme **rabi iřinkum**, **rabi iřawenkum** ou encore un vœu exprimé en français **bonne journée**. Ainsi dans l'interaction 30, nous remarquons que la cliente ne réalise pas de

remerciement (ou de vœux-remerciement) mais s'emploie plutôt à formuler un vœu :

CF : rabi iṣawenkum

Que Dieu vous aide

P : jarḥam weldik

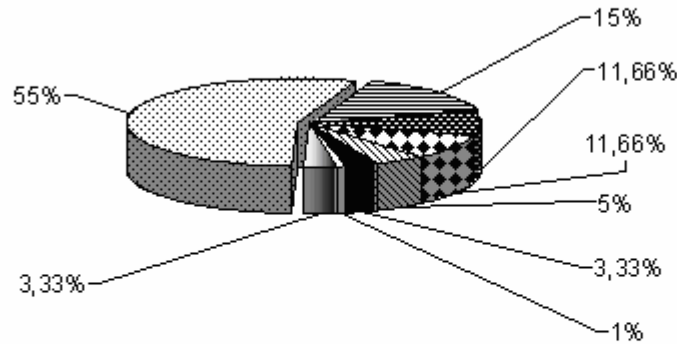
Que la clémence de Dieu soit sur vos parents

Ainsi dans 55 % des transactions, les remerciements ne sont pas formulés et ce, quels que soient leur forme (remerciement-vœux ou remerciement normaux) contre 45 % dans lesquelles le remerciement est attesté toutes formulations confondues¹.

Reproduisons à présent les différents résultats obtenus sous forme de diagramme.

¹ Nous aimerions ici, rappeler la remarque que nous avons faite sur les pourcentages des différentes formules. Celles-ci ne correspondent pas exactement au totale étant donné que parfois dans une même interaction nous répertorions deux formules différentes.

les remerciements chez les clients



- | | |
|-----------------|---------------------------|
| ■ barakalah fik | ■ jarħam weldik |
| ■ (rab) i'ajdek | ■ merci |
| ■ ja'tikesaħa | ■ ike?anxerak |
| ■ ukran | ■ absence du remerciement |

Il apparaît clairement dans le schéma que dans plus de la moitié des transactions, les clients ne réalisent pas cet acte de politesse et ce malgré le fait que ce commerce inscrit une petite spécificité (par rapport aux autres petits commerces). La pharmacie est après tout un prolongement externe du cabinet médical, là où soin et conseils sont attribués¹. Nous ne pouvons donc affirmer que cet acte de langage soit régulier puisqu'il ne marque pas une récurrence stable dans le corpus. Bien qu'il soit attesté, il serait difficile de parler de systématisme et par conséquent de ritualisation de l'acte de remerciement dans les commerces.

¹ De manière générale, le conseil est une forme de don. La réception d'un conseil nécessite en retour un remerciement de la part du bénéficiaire. En contexte de la pharmacie, les conseils touchant le précieux domaine de la santé, provoquent généralement chez le client, des remerciements.

Nous voudrions d'autre part, aborder la question des circonstances engendrant un remerciement. Nous distinguons dans ce sens, 3 types de remerciements.

Le remerciement est réalisé :

1. *Pour sanctionner le bon déroulement de la transaction* : Nous illustrerons ce cas par, l'interaction 39.

CH : esselem ʃalikum

Que la paix soit sur vous

P : ʃalikum esselem

Sur vous la paix

CH: (...) (le client lui remet une ordonnance)

P : (explique la prescription)

(...) (suit la séquence de paiement)

CH : rabi iʃajʃek exuja, jarham weldik

Que Dieu te fasse vivre mon frère que la clémence de Dieu soit sur tes parents

2. *Après un service rendu par le pharmacien (conseils, renseignement)* :

Nous classons parmi ce cas les interactions 50, 24, 34. Là aussi nous rapporterons l'interaction 34 :

CF : meselxer

Bonsoir

P : meselnur

Bonsoir

(...) (CF demande des explications et conseils pour l'application des médicaments prescrits. Le pharmacien répond à sa demande. Il lui explique la posologie.)

CF : barakalafi fik

Que la grâce d'Allah soit en vous

P : alafi iselmek uxti

Que Dieu te donne la paix ma sœur

CF : barakalafiu fikum

Que la grâce d'Allah soit en vous

3. *Après un vœu provenant du pharmacien* : Les interactions 46 et 36 illustrent bien ce type.

L'interaction 46 :

CF: esselem ʃalikum

Que la paix soit sur vous

P : ʃalikum esselem

Sur vous la paix

(CF lui remet une ordonnance. Le pharmacien lui explique la prescription. Vient la séquence de paiement.)

P : (en lui remettant le sachet de médicament) bʃalik inʃalafi

Que Dieu te guérisse [vœu]

CF : iʃajʃek

Qu'il te fasse vivre [remerciement]

1.2.3 La fréquence d'emploi des différentes formules du remerciement en fonction du sexe du client.

Nous savons maintenant que sur les 60 interactions observées, 22 sont établies avec des clientes contre 38 avec des clients. De même que pour les formulations des salutations d'ouverture, nous tenterons de déterminer s'il y a une préférence d'usage de la part des deux sexes. Nous procéderons de la même façon.

- L'expression **barakalafi fik** est utilisée par 1 seule femme contre 8 hommes.
- La formule **jarham weldik** marque, quant à elle, une certaine égalité dans l'usage puisque les femmes l'emploient 3 fois et les hommes 4.
- **(rabi) iʃajʃek** comptabilise 3 occurrences pour les femmes et 4 pour les hommes. Là aussi on remarque un certain équilibre.
- L'expression **jaʃtik esaħa** est, dans notre corpus, uniquement utilisée par les femmes.

- **Merci (beaucoup)**, à l'opposé, est réalisé par des hommes.
- La formule **ʃukran** est elle aussi employée par des hommes.
- La formule **ikaθarxerak** (combiné dans le corpus à **(rabi) ifajjek**) est employée par une femme.
- Pour les cas où le remerciement n'est pas attesté, nous comptabilisons 13 occurrences pour les femmes et 20 occurrences pour les hommes. Cependant, parmi l'ensemble, 2 femmes et 2 hommes réalisent des vœux purs (c'est-à-dire des vœux qui n'ont pas une valeur de remerciement).

Représentons ces résultats dans le tableau suivant :

Remerciements \ Sexe	Clientèle	
	FEMMES	HOMMES
Barakalafi fik	1	8
Jarham weldik	3	4
(rabi) ifajjek	3	4
Jaftik esaħa	2	
Merci (beaucoup)		3
Ŷukran		2
ikaøar xerak	1	
Absence de remerciement	13	20

Pouvons nous parler de différenciation sexuelle dans ce cas ? Il serait difficile de l'affirmer. Bien que les résultats semblent indiquer que le sexe peut jouer un rôle dans le choix des formules, nous devons signaler l'existence d'autres facteurs susceptibles de jouer mais que notre étude ne permet pas d'observer. Le fait que la lexie **merci** par exemple, n'apparaît pas pour la catégorie des femmes ne signifie aucunement que cette formule de remerciement ne soit pas

employée par elles. Bien au contraire, cette formulation est attestée dans bien des situations sociales pour les deux sexes. En revanche l'apparition de l'expression **barakalañ fik** semble traduire une certaine différenciation. Selon le sexe, mais aussi selon l'âge. Il est vrai que nous n'avons pas retenu cette dernière variable mais nos observations sur terrain nous amènent à dire que cette formulation est beaucoup plus employée chez les hommes d'un certain âge (plus de 50 ans). Il serait hasardeux d'affirmer avec conviction que cette formule est réservée à cette seule tranche d'âge. Une enquête de plus grande envergure s'impose pour vérifier une telle hypothèse. Enfin, pour **jarħam weldik** et **iřajjek**, on note une certaine égalité d'emploi chez les deux sexes.

1.3 Les salutations de clôture :

1.3.1 Les formulations des salutations de clôture :

Nous avons inventorié dans notre corpus les salutations finales suivantes.

- ebqařelaxer (ebqawřelaxer)
- esselem řalikum
- saħa, saħitu
- beslema
- filemen

Ces salutations sont quelquefois accompagnées (précédées ou suivies) de vœux ou de remerciements.

1.3.2. La fréquence d'emploi des différentes formules :

- *ebqařelaxer* (ou son pluriel *ebqawřelaxer*) que l'on peut traduire par l'expression "restez bien" ou "restez dans le bonheur". Il s'agit d'une formule d'adieu que les Algériens utilisent couramment pour la séparation dans les différentes circonstances. Cette formule rituelle n'a pas de fondement

religieux. En revanche, nous discernons aisément son origine votive. Nous comptons 11 interactions dans lesquelles les clients ont recours à cette formulation ; soit un pourcentage de 18,33 %.

- *esselem ʕalikum* : cette formule que nous avons traduite par l'expression "que la paix soit sur vous", se manifeste aussi bien en séquence d'ouverture qu'en clôture. Nous avons vu, en effet, que sa réalisation est largement attestée en début de transaction (53,33 %). Son caractère impersonnel¹ lui permet de fonctionner en clôture. Doté d'un fondement religieux, cette formule est recommandée pour faire montre de considération et de respect à autrui. Elle apparaît elle aussi comme un vœu. Par ailleurs, nous pouvons considérer cette expression comme une salutation passe-partout puisqu'elle peut être formulée en entrée, en sortie mais aussi dans diverses autres circonstances (rencontre passagère, rendez-vous, visite...). Nous comptabilisons 6 interactions dans lesquelles les clients usent du **esselem ʕalikum** final, autrement dit 10 % de la totalité des transactions. Nous pouvons remarquer au premier abord, que cette formulation est beaucoup moins présente en sortie qu'en entrée. En clôture, sa fréquence est faible ainsi que nous le dévoilent les chiffres.

- *saħa, saħitu*² : il s'agit, ainsi que nous l'avons mentionné plus haut, d'une formule brève employée pour saluer. Nous constatons aussi qu'elle se manifeste dans les deux séquences encadrantes. Elle est donc indifféremment employée pour la rencontre ou la séparation. Nous tenons à préciser par ailleurs que cette formulation n'a pas le même statut en entrée et en sortie. Ainsi nous avons souligné le fait qu'en ouverture cette expression est généralement destinée à une personne avec laquelle la relation n'est pas

¹ Effectivement, nous avons déjà vu que cette formule est employée indifféremment selon le nombre des locuteurs mais aussi selon le temps (matin ou soir) ou le moment (rencontre ou séparation).

² Il n'est pas inutile de rappeler que ces expressions sont très peu fréquentes dans notre corpus. Il n'y a rien d'étonnant à cela puisque les relations dans les commerces sont avant tout d'ordre pratique et fonctionnel.

“fraîchement” établie. Il s’agit normalement de personnes que le locuteur connaît. En clôture, la règle n’est pas toujours valable. Elle apparaît plutôt comme une salutation finale employée pour sa brièveté. La nature du site ne nécessite pas que l’on s’attarde en salutations d’adieux contrairement aux interactions à finalité interne telle que la conversation. Par ailleurs, nous nous posons une question : ces expressions ne pourraient-elles pas être entendues comme des remerciements ? Il est difficile de trancher. En séquence finale et dans un tel contexte, ces formules peuvent éventuellement véhiculer un remerciement et une salutation. D’ailleurs l’expression **saħitu** est accompagnée dans le corpus, de la formule d’adieu **ebqafelaxer**. Comme en entrée, elle n’est pas très fréquente. Chaque formule est recensée une fois.

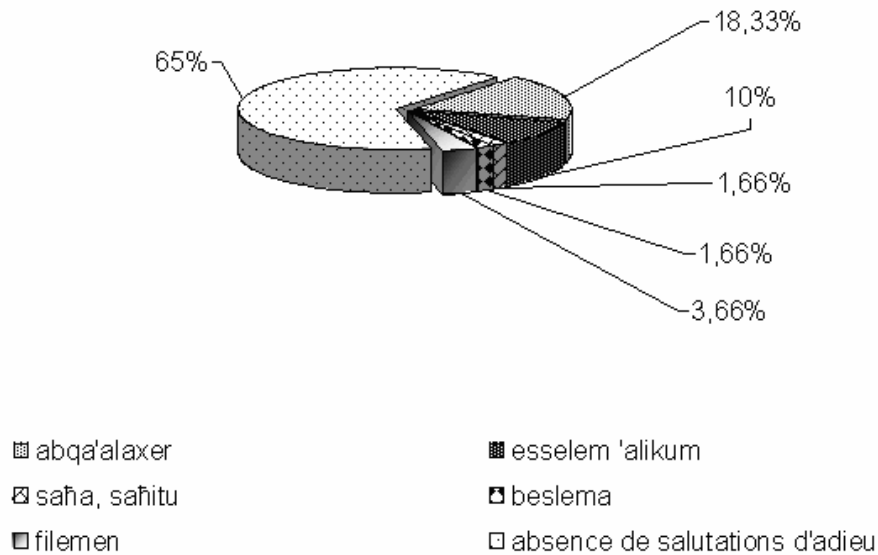
- *beslema* : cette expression peut être traduite par “soyez en paix”. C’est aussi une formule d’adieu employée communément dans les divers contextes sociaux. Elle n’est pas très fréquente dans le corpus. Nous distinguons une seule occurrence pour cette formulation, soit un pourcentage de 1,66 %.

- *filemen* : c’est aussi une salutation strictement réservée pour la séparation. A l’instar des précédentes, son usage n’est pas répandu dans les transactions du corpus. Nous observons 2 occurrences.

- *Non réalisation des salutations d’adieu* : sur les 60 transactions du corpus, 39 sont dépourvues de salutations d’adieu, soit un pourcentage de 65 %.

Nous tenterons d’interpréter ce pourcentage après avoir schématisés les résultats obtenus.

Les salutations d'adieu chez les clients



Nous avons tenu à détacher la totalité des interactions où les salutations sont réalisées (cf. diagramme) afin de bien mettre en exergue la fréquence d'apparition des salutations dans notre corpus. Il apparaît ainsi que dans moins de la moitié des transactions (35 %) les clients réalisent des salutations de sortie. Quant au reste soit 65 % des transactions les salutations de clôture sont absentes. Un pourcentage conséquent qui, nous le pensons, nécessite d'être considéré. L'observation de notre corpus, nous amène à distinguer trois cas pouvant éventuellement expliciter cette absence :

1. Cas où la fin de la transaction est inaudible : à certains moments, nous n'avons pas pu transcrire la fin de certains échanges. Il s'agit d'échanges souvent parasités par d'autres interactions établies en parallèle avec les autres pharmaciens. Nous relevons aussi le cas où le client enregistré est, pour la transaction monétaire, pris en charge par un autre pharmacien (à la caisse). Ce client se trouvera par conséquent, loin de notre emplacement et de celui du magnétophone. On note aussi

la présence d'interférences avec les bruits environnants (sachets, bruits de monnaie, moteurs...). Ce cas est répertorié 19 fois. Nous pensons qu'il est risqué de décrire ces transactions puisque nous ne pouvons affirmer avec certitude leur réalisation ou non.

2. Cas où le client n'a pas satisfaction à sa requête : ce sont les transactions où l'on observe véritablement l'absence de la séquence de clôture. Cette absence peut être justifiée par l'issue peu favorable de la transaction. Le client(e) n'est pas satisfait et oublie ou ne trouve pas l'utilité de se conformer aux rituels d'adieu comme il serait de mise dans d'autres situations interlocutives à enjeu beaucoup moins fonctionnel. Ce cas est recensé 4 fois. Nous reproduirons l'interaction 6 à titre illustratif :

CH : esselem ʕalikum

Que la paix soit sur vous

P : ʕalikum esselem wa rahmatulahi

Sur vous la paix et la clémence de Dieu

(Le client lui tend une ordonnance. Le pharmacien lui annonce que ce médicament n'est pas disponible. Le client sort sans un mot)

Nous pouvons constater que l'interaction se résume uniquement à un échange de salutations d'entrée. N'étant pas satisfait, le client ne trouve peut être pas l'utilité de clôturer l'interaction par des actes de politesse.

3. Cas où la séquence finale est réalisée mais sans adieux : nous savons que la séquence de clôture peut comporter d'autres actes que l'acte de salutation. Les vœux et les remerciements, par exemple, s'inscrivent aussi dans cette séquence. Nous remarquons, en effet, un certain nombre d'interactions dans lesquelles le client exprime sa considération ou sa reconnaissance à l'aide de vœux. Ainsi dans la transaction 22

nous n'observons pas de salutation d'adieu. En revanche le client formule le vœu **bonne journée** à l'encontre du commerçant. Dans d'autres échanges, la séquence finale est constituée soit de vœux-remerciements soit de vœux normaux. Ceux-ci sont, comme nous l'avons précédemment souligné, réalisés soit pour sanctionner le bon déroulement de la transaction, soit après un service rendu par le pharmacien, soit après un vœu. Ce cas se rencontre 16 fois.

Bien sûr, il ne faut pas oublier que l'absence de salutations d'adieu ne signifie pas l'inexistence de séquences clôturant la transaction. Ainsi, nous avons vu que parmi les 39 cas de non réalisation d'adieux, il n'y avait réellement que 4 interactions se terminant sans clôture et 16 autres ne contenant pas de salutations finales mais dans lesquelles on remarquait la présence de vœux et de remerciements permettant de clôturer l'interaction.

Remarque : Nous avons dit plus haut que le client ne réalise pas de clôture lorsque sa requête n'est pas satisfaite. Néanmoins, il faut relativiser. Ainsi, nous observons des transactions à l'issue desquelles le client participe à la réalisation d'une séquence de clôture et ce, même s'il n'a pas satisfaction à sa demande. Dans l'interaction 41, nous constatons que le pharmacien ne peut satisfaire sur le champ la requête du client. Malgré cela le client remercie :

CH : d'accord merci

Ou encore la transaction 37 : ici une véritable séquence de clôture est développée malgré l'incapacité du pharmacien à donner suite à sa demande.

1.3.3 La fréquence d'emploi des différentes formules de salutations de clôture en fonction du sexe du client :

Nous adopterons la méthode employée pour les deux actes déjà analysés. Là aussi, il serait intéressant de savoir si certaines formules sont réservées au strict usage féminin ou masculin ou bien s'il y a des préférences d'utilisation.

- **ebqaʕelaxer** : est utilisée 6 fois par les femmes et 5 fois par les hommes.

- **esselem ƣalikum** : se manifeste uniquement chez les hommes avec une occurrence de 6 fois.
- **saħa** et **saħitu** sont réservées à l'usage des hommes. Elles sont relevées 2 fois.
- **beslema** : nous comptons une seule occurrence. Elle est réalisée par un homme.
- **filemen** : formulées dans le corpus par deux hommes.
- non réalisation de salutations d'adieu : les femmes ne réalisent pas de salutations d'adieu dans 16 transactions contre 23 pour les hommes.

Résumons ces résultats sous forme de tableau :

Sexe \ Salut. de sortie	Clientèle	
	FEMMES	HOMMES
ebqaƣelaxer	6	5
Esselem ƣalikum		6
Saħa, saħitu		2
Beslema		1
Filemen		2
Absence de salutations d'adieu	16	23

On remarque que certaines formules sont réservées à l'usage des hommes. Nous avons déjà souligné, lors de l'analyse des salutations d'entrée, la présence de salutations accaparées par les hommes tel que **saħa**, **saħitu**.

Nous avons vu aussi, que la salutation **esselem ƣalikum** est en ouverture, majoritairement employée par les hommes mais que néanmoins celle-ci commence à gagner du terrain parmi la gent féminine. En séquence finale, on remarque que cette formulation n'est jamais employée par des clientes. Elles préfèrent, lorsqu'elles réalisent des salutations d'adieu, employer la formule **ebqafelaxer**.

Les femmes semblent celles qui réalisent le moins de salutations de sortie. Néanmoins, il est à noter que cette absence peut être compensée par la réalisation de vœux ou de remerciements. Nous nous interrogeons si ce sont les femmes qui formulent beaucoup plus ces actes de politesses ou alors les hommes. Il s'avère que dans 9 interactions, les femmes préfèrent réaliser des actes de vœux ou de remerciements contre 6 à l'issue de laquelle les hommes agissent pareillement.

2- La catégorie des commerçants :

2.1 Les salutations d'ouverture :

Nous allons ici aborder les différentes formulations émises par les pharmaciens en séquence d'ouverture. Nous tenons à rappeler que nos observations ont porté essentiellement sur deux pharmaciens. Cependant il est important de souligner que la majorité des transactions enregistrées sont établies avec le pharmacien responsable.

2.1.1 Les formulations des salutations : nous avons répertorié les formules suivantes

- ƣalikum esselem (facultatif : waraħmatulaħi wabaraketuħi)
- ƣalikum esselem + sabaħelxer

- *sabaḥelxer*, *sabaḥenur* (ou sa variante temporelle)
- Uniquement des salutations complémentaires¹
- Pas de salutations d'entrée.

Ces salutations de bases sont quelquefois suivies de salutations complémentaires.

2.1.2 La fréquence d'apparition de ces formules :

- *Ḥalikum esselem* (*facultatif: waraḥmatulafi wabaraketufi*) : c'est une formule de retour que l'on peut traduire par "sur vous la paix". Il s'agit d'une formulation réactive contrainte morphologiquement pas la formule initiative. Elle est réalisée en réponse à la formule **esselem Ḥalikum**. Il s'agit pour le bénéficiaire, de renvoyer "le vœu de paix" à son interlocuteur. Facultativement, la formule sera prolongée par des invocations religieuses complétant la formulation d'origine musulmane. Nous recensons 29 transactions dans lesquelles les pharmaciens émettent cette réactive. Celles-ci correspondent dans la totalité à l'initiative **esselem Ḥalikum** réalisée par les clients (soit 48,33 %). Nous remarquons par ailleurs que cette expression est souvent accompagnée de salutations complémentaires.

- *Ḥalikum esselem + sabaḥelxer* (ou sa variante temporelle) : nous avons auparavant expliqué pourquoi nous avons voulu présenter cette forme combinée. Nous constatons que le pharmacien y a aussi quelquefois recours. Dans l'interaction 9 la cliente combine aussi les deux formules. Ceci peut expliquer la réaction du pharmacien. En revanche, pour les autres occurrences ce n'est pas le cas. Nous pouvons interpréter cette réalisation de cette manière : le pharmacien renvoie la salutation appropriée à l'initiative (à savoir **esselem Ḥalikum**) puis produit une salutation moins impersonnelle orientée directement vers le client. Il est à noter que cette forme est aussi, parfois,

¹ Nous ne nous attarderons pas sur celles-ci puisqu'elles feront l'objet d'une description par la suite.

suivie de salutations complémentaires. Nous comptons pour cette forme 4 occurrences.

- *sabaħelxer, sabaħenur (ou sa variante temporelle)* : nous remarquons que la réalisation du pharmacien est aussi contrainte par le type de formule émis par le client. Ainsi, nous constatons que le pharmacien reprend en “écho” la formule employée par le client ou alors produit une variante de celle-ci (**sabaħenur**). Celles-ci sont aussi suivies par des salutations complémentaires ou de questions sur la santé. Nous relevons 14 fois cette formulation soit un pourcentage de

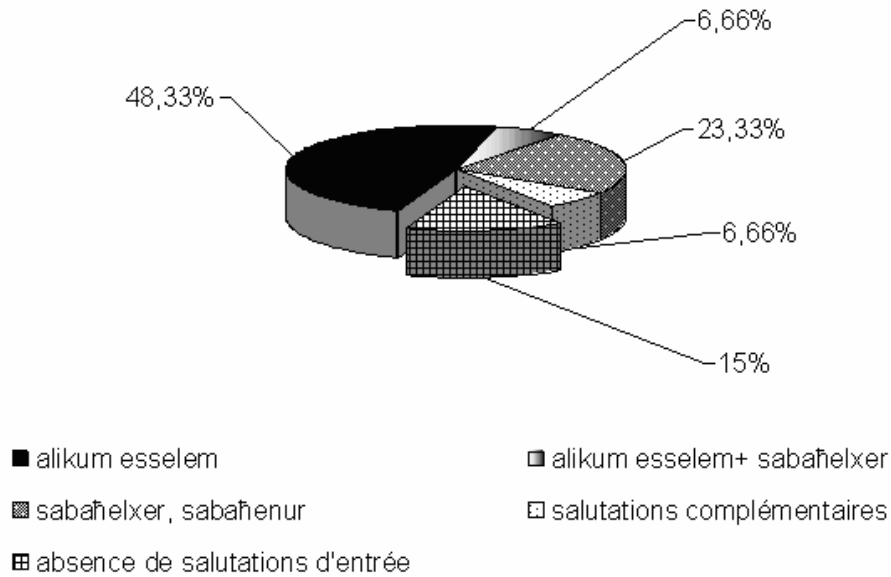
23,33 %.

- *Uniquement des salutations complémentaires* : le pharmacien s'applique à produire des salutations complémentaires en réponse aux salutations d'ouverture émises par les clients. Il ne reprend pas la formule initiative mais se contente de formuler des salutations complémentaires telles que : **ça va, lebes, bxer...** Ce cas est relevé 4 fois soit 6,66 %.

- *Absence de salutations d'ouverture* : les pharmaciens observés ne réalisent pas de salutations d'entrée dans 9 transactions (15 %). Il est important de noter, qu'il s'agit des mêmes interactions pour lesquelles on consigne (pour la catégorie des clients) l'absence de la séquence d'ouverture. Cependant on remarque une interaction en plus pour la classe des pharmaciens. Il s'agit de l'interaction 4. En s'y référant on constate que le pharmacien est occupé à servir un client antérieur lorsque le client rentre et salue. Le pharmacien ne l'a peut être pas remarqué. D'ailleurs, au début de la transaction, ce client sera pris en charge par un autre pharmacien.

Pour plus de clarté, représentons ces résultats sous forme de diagramme.

Les salutations d'entrée chez les commerçants



Nous remarquons que la plupart des interactions des pharmaciens observés, sont des formules réactives à des formules initiatives réalisés par les clients. Par exemple :

esselem ƣalikum → ƣalikum esselem

Ou encore, la formule initiative contraint la formule réactive du commerçant : un **sabañhelxer** appelle un **sabañhelxer** en écho ou un **sabañhenur** (forme dérivée).

Nous remarquons aussi que la majorité des transactions sont initiées par les clients (ce sont, en effet, eux qui saluent les premiers). Nous relevons une seule interaction où le pharmacien initie l'échange. Il s'agit de l'interaction 14. Le commerçant s'adresse à la cliente en lui disant **sabañhelxer Madame**. Mais pourquoi le client salue-t-il le premier ? N'est-il pas "le roi" dans le site ?

Si l'on se réfère à l'Islam¹, religion la plus répandue et à statut officiel, la rencontre d'un frère en religion (ou l'intrusion d'une personne dans un lieu, quel que soit l'espace investi) nécessite de sa part la réalisation de la "Tahia" autrement dit d'une salutation. Cette recommandation ne pourrait-elle pas expliquer un tel comportement ? En effet, on s'attend plutôt à voir le commerçant accueillir et saluer le premier le client puisqu'il est là pour vendre ses produits. Nous savons, en effet, que l'accueil et la disponibilité constituent, dans un tel contexte de bons moyens d'amorce.

2.2 Les remerciements :

2.2.1 Les formulations : Les pharmaciens usent des expressions suivantes

- (alafi) iřajfek
- jarham weldik
- alafi iselmek
- iberekfik
- merci
- ikaøarxerak
- alafi ifienik
- blemzija²

¹ Nous avons pris appui sur certains Hadiths (dire) du Prophète Mohamed mentionné par Ahmad Abd al-Jawâd (2002) soulignant l'importance de la Tahia en Islam : d'après Abû Hurayra, le messenger de Dieu a dit : «Par celui qui détient mon âme entre Ses mains, vous accéderez au Paradis que lorsque vous acquerrez réellement la foi. Or, ceci ne se réalisera que lorsque vous témoignerez de l'affection les uns envers les autres. Voulez-vous donc que je vous indique une œuvre qui vous permettra de parvenir à ce stade ? Echangez fréquemment les salutations. »

² Il est à noter que cette formulation n'est pas un remerciement à proprement parler. Nous y reviendrons lors de l'analyse.

2.2.2 La fréquence d'emploi des différents types de formulations:

A ce stade, nous envisagerons aussi les différentes circonstances engendrant un remerciement. Dès lors, nous distinguerons entre les remerciements sanctionnant l'issue favorable de la transaction, les remerciements formulés après réception verbale de vœux et enfin les formules conventionnelles de réponse.

- (*alafi*) *i fajlek* : les commerçants emploient cette formule dans 4 transactions.

Nous remarquons qu'ils l'émettent soit comme remerciement final sanctionnant le bon déroulement de la transaction soit en réponse à un vœu du client. Par ailleurs, il est à noter que celle-ci est parfois combinée à la formule de retour **blemzija** ou à la réactive **iberekfik**.

- *jarham weldik* : cette formule rituelle est parfois précédée d'autres formulations de remerciement telles que **ikaøarxerak** ou **alafi ifenik**. Nous dénombrons pour cette expression 6 occurrences. On constate aussi que ce remerciement est réalisé en remerciement final ou à la suite d'un vœu "pur" émis par le client.

- *alafi iselmek* : cette dernière est parfois suivie de la formule de retour **blemzija**. C'est une expression que l'on peut traduire par "que Dieu te donne la paix". C'est aussi une sorte de vœu-remerciement puisqu'il s'agit d'un vœu formulé en guise de remerciement. Nous ne l'avons pas inventorié pour la catégorie des clients. Cette formule est émise pour les mêmes cas précédemment cités. Il s'agit, en effet, de remerciement accusant réception d'un vœu ou clôturant la transaction.

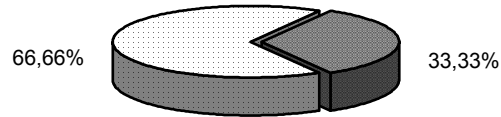
- *iberekfik* : la morphologie de la formulation, nous permet d'affirmer que cette occurrence a été réalisée à la suite d'un remerciement initial. Il s'agit en effet, d'une formule réactive fortement contrainte par la morphologie de l'initiative. On remarque que dans les 3 occurrences consignées, cette formulation s'inscrit à la suite de la formule initiative **barakalafi fik**.

- *merci* : cette formule empruntée à la langue française est consignée 2 fois. On remarque que cette formule française apparaît lorsque le client intervient aussi en français. Ainsi dans la première occurrence le pharmacien répond à un vœu du client exprimé en français **bonne journée** ; dans la deuxième le commerçant reprend en écho le remerciement du client émis aussi en français.
- *ikaøarxerak* : c'est aussi un vœu- remerciement. Il apparaît dans le corpus combiné à un autre vœu- remerciement **jarħam weldik**.
- *alafi ifenik* : on relève pour cette formulation, une seule occurrence. Celle-ci est combinée aussi à **jarħam weldik**. Il s'agit aussi d'un remerciement d'origine votive. Cette expression est réalisée aussi à la suite d'un vœu ou d'un remerciement.
- *blemzija* : on dénombre 5 occurrences. Il faut préciser qu'il ne s'agit pas d'une formule de remerciement à proprement dite mais plutôt d'une formule de retour, d'une réponse à tout type de remerciement. On pourrait comparer cette expression à la formule française "de rien" d'usage en retour à un remerciement. Cette formule est, dans le corpus, souvent combinée à des vœux à valeur de remerciements.
- absence de remerciements : Sur les 60 interactions du corpus, nous comptabilisons 40 échanges sans remerciements (soit 66,66 %) contre 20 échanges dans lesquels le remerciement est réalisé (soit 33,33 %)¹.

Voici les résultats sous forme de diagramme :

¹ Etant donné, que dans la majorité des cas, les différentes formules consignées sont combinées entre elles, nous ne calculerons pas le pourcentage de chacune d'elles.

les remerciements chez les pharmaciens



■ jarham weldik □ absence de remerciements

iberekfik
merci
ikaæarxerak
alafiñenik
blemzija
(alafi) iřajjek
alafi iselmek

Le remerciement chez le pharmacien est-il systématique ?

Nous tenons à rappeler que l'on relève sur le total seulement 20 transactions dans lesquelles le pharmacien remercie. Sept de ces remerciements correspondent à l'expression d'un vœu de la part du client (tel que **alah iřawnek** *Que Dieu vous aide*). Onze de ces remerciements sont des remerciements finaux confirmant le bon déroulement de la transaction. Par ailleurs, on compte 1 remerciement émis lorsque le pharmacien reçoit la compensation monétaire.

Il ne faut pas oublier que parmi les 40 interactions restantes, on dénombre celles dont les séquences de clôture sont inaudibles (environ 17), les interactions sans clôture (environ 4) et enfin celles où le pharmacien ne

remercie pas mais exprime un vœu (tel que **biffa inſalaſi** *Que Dieu te guérisse* dans l'interaction 31). Bien que le remerciement soit attesté, nous ne pouvons affirmer qu'il soit systématique.

2.3 Les salutations de clôture :

2.3.1 Les formules : Nous le relevons pour cette catégorie, pratiquement le même paradigme que pour les clients.

- ƣalikum esselem
- beslema
- filemen
- saħa

2.3.2 La fréquence d'apparition de chaque formulation :

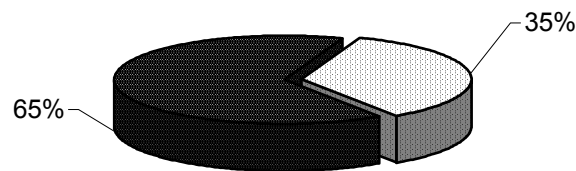
- *ƣalikum esselem* : Nous relevons pour cette lexie, 5 occurrences. Comme nous l'avons mentionné plus haut, il s'agit d'une formule réactive à une formule initiative (**esselem ƣalikum**) réalisé par le client. Par ailleurs, ces occurrences coïncident parfaitement au salut final exprimé par le client (voir l'étude sur les clients). On note cependant une exception pour l'interaction 15. On remarque en effet que le pharmacien ne répond pas. Peut être est-il déjà engagé dans une autre interaction ?
- *beslema* : Cette expression est employée 12 fois par les pharmaciens. On constate que cette formule est souvent accompagnée. Ainsi, on la trouve combinée à la formule **filemen** ou encore **saħa**.
- *filemen* : on relève pour cette formulation 6 apparitions. A l'instar de la précédente celle-ci est quelquefois combinée à une autre formule d'adieu tel que **beslema**.

- *saħa* : nous répertorions pour cette expression 4 occurrences. Là aussi, la salutation est parfois réitérée à l'aide de la lexie **beslema**.

- Cas de non réalisation des salutations d'adieu : Parmi les 60 transactions, nous dénombrons 39 échanges dans lesquels la salutation finale n'est pas réalisée par les pharmaciens, soit plus de la moitié des transactions. Nous remarquerons par ailleurs que ce chiffre correspond parfaitement au chiffre établi pour la catégorie des clients. Dans seulement 21 transactions la salutation d'adieu est exprimée. Soit un pourcentage de 65 % de non réalisation contre 35 % de réalisation¹.

Représentons schématiquement ces chiffres.

Les salutations d'adieu chez les clients



■ filemen

■ absence de salutations d'adieu

ŷalikum esselem

beslema / saħa

¹ Là aussi, nous n'envisageons pas de comptabiliser le pourcentage de chaque formule puisque celles-ci sont souvent combinées entre elles.

Ainsi que nous l'avons précédemment souligné, la salutation (pour la tranche des réalisations) est souvent réitérée à l'aide de différentes formules (citées ci-dessus). On note d'autre part, que la salutation d'adieu n'est pas émise dans presque les trois quarts des transactions. Il faut, à ce niveau aussi, distinguer plusieurs circonstances de non réalisation :

- Les séquences inaudibles : on relève 17 cas.
- Les interactions sans clôture : 4 cas.
- Les transactions dotées de séquences finales mais dépourvues d'adieux (composées essentiellement de remerciements ou / et de vœux) : 13 cas.
- Enfin, les cas où le salut du client ne reçoit pas de réponse de la part du commerçant et ce pour deux raisons principales : soit le pharmacien est déjà pris par un autre client, soit notre magnétophone ne l'a pas enregistrée.

3- Confrontation interactive des différentes formules de politesse observées :

Dans cette partie, nous allons tenter de présenter les différentes formules des actes étudiés, selon trois grandes catégories :

- Les formules se présentant sous forme de paires adjacentes.
- Les formules fonctionnant indépendamment.
- Les échanges symétriques.

Ces différentes catégories ont été dégagées à partir d'une confrontation interactive des formulations réalisées par les deux pôles de l'échange à savoir le client et le commerçant.

3.1 Les formules se présentant sous forme de paire adjacentes : Traverso définit la paire adjacente comme « l'unité interactive minimale » (1999, 33). Dans ce cas, la première intervention langagière contraint fortement la réalisation de la deuxième. L'auteur ajoute plus loin « la relation entre les

deux relève du principe de *dépendance conditionnelle* selon lequel une action devient “anticipable” du fait de l’accomplissement d’une première action.» (p.33)

Cette définition nous permet de dégager les paires suivantes :

- Pour les salutations¹ :

esselem ʕalikum → ʕalikum esselem

Que la paix soit sur vous sur vous la paix

Il s’agit d’une paire que l’on peut utiliser aussi bien en ouverture qu’en clôture. Par ailleurs, nous remarquerons que le premier membre de la paire (l’initiative) est réalisé par le client et le deuxième membre par le pharmacien.

ebqaʕelaxer → beslema ou filemen

Restez dans le bonheur soyez en paix

Nous pouvons refaire les mêmes remarques que celles précédemment mentionnées. Par ailleurs, nous constatons pour cette paire, que les réactives ne dépendent pas morphologiquement de l’initiative. Il est à noter aussi, que ces réactives peuvent fonctionner en initiative (cf. corpus).

- Pour les remerciements :

barakalafi fik → iberekfik

Que la Grâce d’Allah soit en vous en vous la grâce

Nous remarquerons aussi que la réactive est, dans ce cas, uniquement émise par le pharmacien.

Remerciements → blemzija

sans faveur [de rien]

La formule **blemzija** peut, comme nous l’avons vu, fonctionner comme formule de retour à n’importe quel type de remerciement. Ce n’est pas une formule de remerciement à proprement dit, mais plutôt une réponse à un remerciement.

¹ Nous traiterons des salutations d’ouverture et de clôture ensemble étant donné que nous retrouvons pour les deux types de salutations des formulations communes.

3.2 Les formules fonctionnant indépendamment :

On entend par là, que la formulation d'une expression donnée, n'appelle pas en retour une formulation bien spécifique. Ainsi par exemple, la formule **saħa** (réalisée en entrée ou en sortie) ne contraint pas la salutation de retour. Parmi cette catégorie, nous dégageons :

Pour les salutations d'ouverture et de clôture :

ehla, saħa, saħitu, filemen, beslema.

Pour les remerciements :

jarħam weldik, jařtik esaħa, (rabi) iřajřek, řukran, ikaøarxerak.

Ces formules de remerciement peuvent, dans ce contexte appeler une formule de retour conventionnelle telle que **blemzija** ou un remerciement en écho.

3.3 *Les échanges symétriques* : Il s'agit d'échanges fonctionnant en écho. Nous retrouvons en réactive, la formule initiative.

Sabaħelxer → sabaħelxer (ou sabaħenur)

Ou encore pour les remerciements :

Merci → merci

Remarque : nous pouvons aussi retrouver les formules citées précédemment en échange symétrique. Exemple : **(rabi) iřajřek → (alafi) iřajřek**

4- Les salutations complémentaires :

Nous avons constaté, pour un certain nombre de transactions, le développement de séquences de salutations complémentaires. Il s'agit, dans la majorité (comme nous avons nous même pu le constater), de séquences développées avec des clients connaissant le pharmacien. Cette connaissance privilégie l'apparition de salutations complémentaires qui sont souvent des questions à valeur de salutations (question sur la santé notamment). Néanmoins, il faut souligner que certains clients ne connaissent pas le

pharmacien. Il n'empêche que ce dernier aime à s'enquérir de leur état de santé surtout lorsqu'il s'agit de personnes d'un certain âge.

Nous répertorions 18 transactions dans lesquelles nous observons la présence de ce type de séquences. Parmi celles-ci, nous remarquons quelquefois, de longues séquences de salutations complémentaires. A l'exemple de l'interaction 10 :

CH : esselem ʕalikum

Que la paix soit sur vous

P : ʕalikum esselem wa rahmatulahi lebes ↑ bxe↑

Sur vous la paix et la clémence de Dieu ça va ? bien ?

CH : weʕrak↑

Comment vas-tu ?

P : elḥamdulefi

Louange à Dieu

CH :] lebes↑

Ça va ?

P :] lebes elḥamdulefi↓

Ça va louange à Dieu

CH :] bxe↑

Bien ?

P :] çava ↓

CH : weʕrak↑

Comment vas-tu ?

P : weʕrak]wija ↑ lebes ↑ bxe↑

Comment vas-tu ? ça va bien ?

CH: walahi lebes

Sur Dieu ça va

(...)

Par contre dans d'autres interactions, elle est beaucoup plus brève ; tel que la transaction 43 :

CF : esselem ʕalikum

Que la paix soit sur vous

P : wa ʕalikum esselem weʕraki↑ lebes↑

Et sur vous la paix comment allez-vous ça va ?

CF : lebes elḥamdulefi ↓

Ça va louange à Dieu

P: elḥamdulefi

Louange à Dieu

Nous allons, maintenant, mentionner les différentes formules employées pour ce genre de salutations :

- **wɛʃrak , wɛʃraki, wɛʃrakum**
- **ça va**
- **lebes**
- **bxer**
- **bien**
- **maʃlikʃ**
- **esaħa bxer**

Elles sont en réalité, souvent combinées entre elles (cf. plus haut) et répétées.

On note aussi qu'elles sont utilisées par les deux participants à l'échange.

On se pose par ailleurs, une question : par qui ces salutations sont-elles initiées ? Le pharmacien ou le client ?

L'examen des interactions dans lesquelles les salutations complémentaires sont présentes, nous amène aux remarques suivantes : sur les 18 interactions observées, 13 sont initiées par les pharmaciens contre 5 pour les clients. Ces résultats sont facilement interprétables. En effet, de par son statut particulier, le pharmacien se doit de s'enquérir de l'état de santé de ses clients qui sont, pour la plupart et avant tout des patients. Lorsque le pharmacien initie la séquence, les clients ont des interventions réactives consistant soit en le renvoi de la question soit en une réponse brève et conventionnelle : **çava** ou **lebes elħamdulefi**.

Cependant, nous remarquons une interaction dans laquelle le client ne donne pas une suite conforme à la salutation. Il s'agit de l'interaction 26 :

CH : esselem ʃalikum

Que la paix soit sur vous

P : wa ʃalikum esselem çava lebes meʃlikʃ↑ çava bxer ↑

Et sur vous la paix ça va vous allez bien ?

CH: walañ eni fihela (inaudible)

Sur Dieu je vais très mal

Le client répond aux questions rituelles du pharmacien par le fait qu'il ne va pas bien. Il faut reconnaître que sa réaction est tout à fait naturelle dans un tel contexte. La pharmacie est d'une certaine manière le prolongement de la visite chez le médecin.

Dans les 5 autres interactions, les clients sont les initiateurs aux salutations complémentaires. Il s'agit comme nous avons pu le remarquer sur le terrain de personne connaissant le pharmacien.

Nous nous posons aussi une autre question : le pharmacien utilise-t-il ces formules beaucoup plus avec les hommes ou avec les femmes ?

D'après nos observations, 8 des salutations complémentaires réalisées par le pharmacien, sont destinées à des femmes contre 5 pour les hommes. Ces résultats, ne nous permettent pas de nous prononcer sur les tendances des pharmaciens en matière de politesse. Sont-ils beaucoup plus polis envers les femmes ou envers les hommes ? On note une légère tendance à l'être davantage envers les femmes. Cependant, ces résultats devraient être soutenus par d'autres travaux touchant une population plus importante.

5- Le script des interactions :

Afin de mettre au point le script propre aux interactions en contexte commercial, nous devons d'abord nous demander si les séquences encadrantes (ouverture et clôture) sont quasi-systématiques. Pour cela, il nous suffit d'observer les actes constituant ces séquences. Les séquences d'ouverture sont habituellement constituées de salutations d'entrée et de salutations complémentaires. Les séquences de clôture sont quant à elles, composées de salutations d'adieu, de remerciements et de vœux. Il s'agit là,

des actes verbaux les plus importants. Cependant, nous pouvons aussi relever, des actes non verbaux tels que les sourires, les hochements de têtes etc.

Si les actes cités ci-dessus, sont observables de façon régulière dans notre corpus, nous pourrions dire alors que ces séquences sont quasi-systématiques et peuvent par là même être intégrées au script général de l'interaction en petit commerce.

PHARMACIE A CONSTANTINE	
OUVERTURE Échange de salutations, Salutations complémentaires	Entrée du client Quasi-obligatoire et rituelle CL et P : échange de salutation Optionnelle P et CL : salutations complémentaires
CORPS	Requête CL : requête principale ou remise d'une ordonnance. P : exécution (ou non) de la requête (avec parfois verbalisation) Paiement P : annonce du montant à régler. CL : paiement (non verbal)
CLÔTURE Échange de salutations Remerciements, vœux	Quasi-obligatoire et rituelle CL et P : échange de salutations et/ou remerciements et/ou vœux Sortie du client

CL : client

P : pharmacien

Nous pouvons avancer que les salutations d'entrée sont quasi-systématiques. Ainsi, on note seulement 8 cas (soit 13,33%) dans lesquels les salutations ne sont pas réalisées contre 52 (soit 86,66%). De plus, les absences semblent justifiées. Ainsi, dans l'interaction 2, la cliente entre dans le site alors que le pharmacien est en pleine transaction avec un autre client. C'est ce que nous avons appelé interaction incluse (c'est-à-dire interaction incluse dans une autre). L'interaction 15 ne recèle pas de salutations d'entrée. Le client passe directement à la requête. Mais celle-ci est accompagnée de la formule de politesse **rabi ifajjek**.

En revanche les salutations complémentaires ne peuvent avoir ce statut, étant donné qu'elles ne sont réalisées que dans 18 transactions. On qualifiera ces dernières d'optionnelles.

Passons maintenant, à la clôture. Il est difficile d'affirmer de premier abord que cette séquence est rituelle. On remarque en effet que les actes composant cette séquence ne sont pas véritablement systématiques. Ainsi, on note quelquefois l'absence de salutations d'adieu des deux côtés (dans presque 40 interactions). En revanche, on relève en contrepartie la présence de remerciements (ou vœux-remerciement) ou encore de véritables vœux fonctionnant dans cette situation comme clôture à l'interaction. En résumé, nous dirons que les différents actes constituant la clôture sont optionnels (le remerciement est absent dans plus 50 % des transactions) mais que la clôture est quasi-obligatoire (nous relevons généralement au moins un acte de politesse dans chaque interaction¹).

¹ Bien sur, il ne faut pas oublier d'ôter les quelques transactions sans clôture que nous avons mentionné dans l'analyse et les interactions à passage inaudible.

La présence de ces séquences révèle ainsi l'existence de stratégies de politesse dans un contexte tel que les commerces où a priori la politesse n'est pas de mise.

CHAPITRE 2

L'analyse du français dans les transactions algériennes

Le français dans les interactions verbales en pharmacie :

Dalila Morsly (1996) souligne que le français est « une des composantes du plurilinguisme algérien » et qu'il intervient « sans cesse dans toutes les situations de communication. »

L'exploration des interactions verbales de notre corpus dévoile une présence non négligeable de faits langagiers en français. Cette présence nous a poussé à envisager de manière générale, l'étude du rôle du français dans ces échanges de type commercial et d'une façon plus particulière, l'étude du poids de cette langue dans les rituels de salutations et de remerciement.

Mais revenons tout d'abord à la place du français dans le parler des Algériens. Plusieurs linguistes Algériens ont montré que la langue française est pleinement inscrite dans les usages langagiers des Algériens. Nous citerons pour notre part l'étude de Dalila Morsly qui s'intéressa au rôle du français dans le parler des jeunes algérois (1996) ; un parler il est vrai, assez spécifique, mais cependant représentatif de la réalité linguistique algérienne. De cette recherche nous retiendrons les faits suivants :

- Le français est réellement inscrit dans le parler algérien.
- Le principe de l'alternance français/arabe est pleinement intégré dans les pratiques linguistiques des Algériens.
- L'interpénétration des deux langues (français, arabe) est une réalité.
- Cette interpénétration se concrétise sous forme d'emprunts (Morsly précise que ces emprunts peuvent avoir plusieurs statuts : intégré ou non linguistiquement) ou de connecteurs articulateurs de l'alternance ou encore comme éléments participants à la structuration de l'arabe.

Mais qu'en est-il de sa place dans nos transactions algériennes en pharmacie ? Le français marque-t-il dans cette situation (de type commercial) un usage spécifique par rapport aux autres situations (notamment les conversations

ordinaires¹) ? Est-ce que les mêmes phénomènes (cités ci-dessus) sont localisés dans ce type de discours (alternance, emprunts intégrés linguistiquement, connecteurs articulateurs) ?

Concernant les rituels de salutation et de remerciement : est-ce que le locuteur algérien emploie souvent des formules rituelles en français ? Quelles sont ces formules ? Correspondent-elles aux formules de politesse adoptées par des locuteurs natifs dans un contexte similaire ? Il s'agira pour nous de tenter de répondre à ces interrogations par le biais de l'analyse.

Il nous est apparu dans notre corpus, que le français fonctionne de différentes manières. Nous relevons ces divers types de fonctionnement :

1- L'emploi de petits mots comme connecteurs articulateurs ou comme régulateurs :

Il s'agit là d'un rôle du français assez courant dans le discours algérien. Le français intervient pour articuler ce dernier. Le locuteur fera usage de conjonctions ou d'adverbes de négation pour relier les différentes séquences émises en arabe. Ainsi dans *l'interaction 1* nous pouvons lire les passages suivants :

P : walafi ma naʃraf fiuwa (en parlant du médecin) imarqi fifia **mais jamais**
[uftfia enaja (.) on a d'autres gaines meʃi hedi fiija

Cf : **puisque** dirt les pharmacies ukul ...

P : *sur Dieu je ne sais pas il la prescrit mais je ne l'ai jamais vu (.) on a d'autres gaines pas celle-ci.*

Cf : *puisque j'ai fais toutes les pharmacie...*

Ou encore *l'interaction 50* où nous relevons les extraits suivants :

¹ Nous prendrons appui sur l'étude présentée par D. Morsly.

P1 : taqder teʃrub wehed heta əaleəa fi enfiar **mais** heu...deʃxena bezef ula
ʃwija

*P1 : Elle peut boire un jusqu'à trois comprimés par jour mais heu...a-t-elle
beaucoup de vertige ou non*

P1: **de préférence** ʃajti le samu idirulħia un lavage (inaudible) **c'est mieux**
beʃħekda (.) pour ne pas courir de risque **mais normalement** meisralħia welu
...

*P1 : Appelé le samu de préférence il lui feront un lavage c'est mieux comme
ça (.) pour ne pas courir de risque mais normalement il ne lui arrivera rien...*

D'autre part, ces petits mots peuvent, comme nous l'avons dit, intervenir
comme régulateur ou ponctuant. Voici quelques exemples :

Interaction 1 :

P : fiifi (.) elmarka hedi **non**

P : oui(.) cette marque non

Interaction 14 :

P1 : a ↑ el rabwu l'asthme

Cf : **voilà**

Interaction 38 :

Cf : **daccord** fiifi (ponctues l'explication du pharmacien par des régulateurs)

(...)

Cf : alafi isatrak ja beba ħeneja

P2: alafi iselmek

(...)

P2: **voilà** tfadali (lui tend le sachet des médicaments) beʃfa inʃalafi

Interaction 41 :

CH : fiġja **d'accord** merci

CH : allez d'accord merci

Il se dégage de ces divers exemples que le français peut jouer deux rôles bien spécifiques : soit celui de connecteur, soit celui de régulateur. Mais ce ne sont pas les seuls. Le français peut aussi intervenir sous la forme d'emprunts.

2- Les emprunts :

Dalila Morsly (1996) fait la distinction entre les emprunts linguistiquement intégrés et les emprunts qui ne le sont pas. Les emprunts linguistiquement intégrés « prennent les marques phonologiques, morphologiques et syntaxiques de l'arabe » contrairement aux autres emprunts qui préservent leurs caractéristiques d'origine. Nous avons dans notre corpus relevé un certain nombre d'emprunts linguistiquement intégrés.

L'interaction 1 :

P : fiġi (.) **elmarka** ħedi non

P : oui (.) cette marque non

Dans cet exemple nous avons le mot *marque* qui devient *marka* (*la marque* donne *elmarka*). Il s'agit de termes pleinement intégrés dans les stratégies discursives des algériens. Le parler algérien en est truffé (cf l'étude de Dalila Morsly par exemple).

Toujours dans la même interaction nous relevons l'intervention suivante :

P : walāġ ma naġraf ħuwa (en parlant du médecin) **imarqi** fiġa ...

P : sur Dieu je ne sais pas il l'a marqué...

Nous notons aussi un autre cas d'intégration dans l'interaction 5. Voici un extrait :

P1 : fiġi tesma weġed (en parlant du médicament) **zudġ batat** u weġed (un autre) **bata** weġda kun tedi bata bata idġiwek 545 DA

P1 : oui c'est-à-dire le premier (médicament) deux boites et l'autre une seule boite si tu prends une boite de chaque ça te fait 545 DA

C'est le substantif *boîte* qui est dans cette exemple intégré : au singulier l'intégration nous donne *bata* et au pluriel elle nous donne *batat*. Cependant il est à noter que le même substantif est dans une autre interaction, employé sous sa forme originale.

L'interaction 35 :

CH: doliprane fendkum ↑

P1: doliprane oui ↓

CH: fiñ ařtina **une boîte**

CH: vous avez doliprane ↑

P1: doliprane oui ↓

CH: oui donne-nous une boîte

Comme on peut le constater le mot *boîte* est utilisé ici sans intégration linguistique. Il sauvegarde sa forme française (phonologiquement et morphologiquement) et son déterminant.

Aux côtés de ces fonctions, nous dégagons d'autres fonctionnements du français qui sembleraient être liés à la nature du site en lui-même.

3- L'emploi du français pour des termes techniques ou spécifiques au domaine de la pharmacie :

Les locuteurs (qu'ils aient le statut de client ou de vendeur) vont réaliser les noms commerciaux des médicaments en conservant la forme phonologique des appellations. Autrement dit, ces noms préservent leurs forme phonétique française. Nous citerons un extrait de *l'interaction 35* comme exemple :

CH: **doliprane** fendkum ↑

P1: **doliprane** oui ↓

CH: fihi aština une boite

CH : vous avez du doliprane ↑

P1 : doliprane oui ↓

CH : oui donnez moi une boite

Il est important de signaler par ailleurs, la présence d'un certain nombre de substantifs propres au vocabulaire de la pharmacie, réalisé en langue française. Aussi, nous répertorions des termes tels que : ordonnance, comprimé, sirop, micro massage, gaines. Voici un extrait de *l'interaction 19* :

P1 se tournant vers P2 : aštilu **Actifed**

P2 s'adressant à CH : **sirop** ↑

CH : ašia **Rhumafed**

P2 : **Rhumafed comprimé** ↑

P1 intervient: meken] **comprimé** kejen Actifed **sirop**

P1 se tournant vers P2 : donne-lui Actifed

P2 s'adressant à CH : sirop ↑

CH :non Rhumafed

P2 : Rhumafed comprimé ↑

P1 intervient : il n'est pas disponible en comprimé nous avons Actifed en sirop

Dans cet extrait, nous remarquons la présence de noms de médicaments émis sur une consonance française (il est intéressant de rappeler que les ordonnances sont écrites en français) et la présence de mots spécifiques au domaine de la pharmacie (comprimé, sirop) réalisés aussi en français.

4- L'utilisation du français pour des explications (de prescriptions ou autres) :

Nous avons localisé dans certaines interactions, le développement de séquences en langue française plus ou moins longues (phrases ou syntagmes). Ces séquences permettent dans la plupart des cas d'expliquer la prescription du médecin ou alors de répondre à une question du client.

L'interaction la plus caractéristique de ce rôle paraît être *l'interaction 33* :

P1: **un adulte** jaqder idir **trois cuillères à soupe par jour**

CH : u **le jeune** ↑

P1 : sɔːr ↑ tsema gedefi ↑ **un bébé** ula...

Ch: fifi

P1 : **pour un bébé une demi cuillère à café par jour** leken **un enfant une cuillère à café par jour ça dépend** leken ʕed **dix ans** jaqdar jaʃrab **jusqu'à deux cuillères à café par jour**. weʃi fiuwa **il faut le prendre et l'exposer** ʃwija **au soleil**

CH : **le matin** ula] **l'après-midi**

P1 :] **de préférence il faut le prendre le matin**

(inaudible)

P1 : **non** ↑ ma idiruʃ **à jeun**

Dans cette interaction les rôles semblent inversés. L'arabe est employé dans ce cas, uniquement dans de brèves interventions. Ces interventions permettent de connecter les différents passages produits en français. On note une véritable domination du français sur l'arabe. Le pharmacien utilise le français pour expliquer la posologie en vigueur en fonction des âges. Le client intervient aussi en français.

Dans d'autres interactions, nous remarquons quelquefois que le pharmacien (étant celui qui utilise le plus le français) emploie le français pour traduire ce qu'il a déjà dit en arabe. Dans *l'interaction 32* nous identifions cette dernière fonction :

P2 : [urbi zudʒ weħda elsabaħ weħda fi elil] **un comprimé le matin**

Cf:] **uniquement** ↑

P2 : **un comprimé le soir**

P2 : *buvez deux un le matin et un le soir] un comprimé le matin*

Cf:] *uniquement* ↑

P2 : *un comprimé le soir*

Comme nous pouvons le constater le pharmacien va dans cette interaction répéter la même chose dans les deux langues. Il commence par expliquer la prescription en arabe et enchaîne directement la même explication en français. Le client suit ce mouvement puisqu'on remarque que son intervention est réalisée en français. D'ailleurs cette intervention semble montrer que le client n'a pas entendu ou n'a pas compris l'explication donnée en arabe.

Cette même fonction est relevée dans *l'interaction 14* :

P1 : a ↑ el rabwu **l'asthme**

Cf: **voilà**

Ici encore le pharmacien a recours au français pour une explication mais aussi nous pensons, pour une meilleure compréhension. *el rabwu* signifie en français *l'asthme*. Il semble que le pharmacien opère cette traduction afin d'assurer à lui même une meilleure compréhension. Il effectue cette association (arabe/français) pour vérifier s'il a bien identifié la maladie.

Remarque :

Dans l'interaction 23, on note aussi l'intervention du français. Il apparaît ici au niveau de la séquence transactionnelle à proprement parlée.

Cf : fiɛdu **ça fait combien**↑

P1 : fiɛdu **soixante**

Cf : et ceux-là ça fait combien ↑

P1 : ceux-ci soixante

La cliente demande le prix des produits désirés en alternant l'arabe et le français. Le pharmacien (comme dans la majorité des cas) va suivre ce mouvement et va lui aussi répondre en code switching.

Que pouvons-nous dire en guise de conclusion ? Nous tenons tout d'abord à souligner que, comme l'a remarqué Morsly, le français est un élément important de l'organisation discursive du parler algérien. Même dans les situations commerciales nous relevons, dans les pratiques linguistiques des locuteurs, un usage réel du français. Ainsi nous avons pu constater que le français peut fonctionner comme articulateur, comme régulateur ou sous la forme d'emprunts (qu'ils soient linguistiquement intégrés ou non).

Est-ce que ces différents phénomènes sont à rattacher à la spécificité du site ? Nous pensons que non. Ces divers fonctionnements peuvent très bien être localisés dans d'autres situations de communication¹. Il n'y a qu'à observer les conversations que nous menons tous les jours pour nous rendre compte de l'intégration concrète du français dans nos pratiques. Nous alternons, inconsciemment souvent, les deux langues.

Toutefois, nous avons observé certains fonctionnements qui pourraient être rattachés à la nature de la situation. Il s'agit (comme nous l'avons précisé précédemment) de termes assez spécifiques au domaine de la pharmacie (et de la santé de manière générale) ou encore de séquences d'explication de posologie ou de prescription qui utilisent un vocabulaire assez particulier.

¹ Telles celles que Morsly a étudiées dans son analyse (1996).

Nous pensons que cet emploi n'est pas habituel dans les autres situations¹ (cf. ci-dessus).

5- Le poids du français dans les rituels de salutation et de remerciement :

Nous avons constaté lors de l'analyse du corpus (cf. l'analyse intraculturelle) que certaines formules de politesse étaient produites en langue française.

Ainsi la formule de remerciement *merci* ou *merci beaucoup* a été comptabilisée 5 fois pour les deux participants à l'échange. Nous reproduirons à titre d'exemple une partie de *l'interaction 22* :

CH: elḥamdulēh (.) **bonne journée**

CH : *louange à Dieu*

P1 : **merci**

Nous remarquons dans ce passage que le pharmacien remercie en français en réponse à un vœu produit par le client. Il est à noter que ce vœu est lui aussi réalisé en langue française. Pouvons-nous émettre l'hypothèse selon laquelle l'intervention réactive suit l'initiative sur le plan langagier ? (français-français)

Examinons une autre transaction pour vérifier cette hypothèse.

Soit *l'interaction 52* :

CH : **d'accord merci beaucoup**

P2 : **merci**

Cette paire de remerciement tirée de l'interaction 52 vient appuyer notre hypothèse. Nous noterons là aussi que le pharmacien reprend en écho le remerciement du client réalisé en français.

Nous allons maintenant tenter de faire correspondre cette formule française (la formule *merci*) employée par des locuteurs algériens aux formules de remerciement envisagées par des locuteurs natifs (Français) dans une situation

¹ Mis à part bien sûr, les contextes de langages spécialisés où l'usage de lexiques spécifiques est courant.

similaire. Pour ce faire, nous prendrons appui sur l'étude de Kerbrat-Orecchioni que nous avons présentée dans le chapitre 3 de la première partie. Les Français utilisent pour remercier, un ensemble de formules issues de la même racine ; à savoir la racine "merci". Ils pourront dire : *je vous remercie, en vous remerciant* ou tout simplement *merci*. Celle-ci est d'ailleurs la plus couramment employée.

Il en ressort de cette mise en parallèle que l'expression utilisée par les locuteurs algériens est aussi celle qu'emploient les locuteurs français. Toutefois il faut rappeler que le locuteur algérien a à sa disposition un paradigme beaucoup plus large et beaucoup plus varié de formulations (en langue arabe) lui permettant de choisir selon son gré ou son interlocuteur l'expression adéquate.

Sur le plan des salutations, on ne recense pas de salutations d'entrée ou de sortie produites en français. Par contre on remarque la présence du français au niveau des salutations complémentaires. Ainsi l'expression *ça va* est pleinement intégrée dans les pratiques linguistiques des Algériens et des Algériennes. Cette salutation complémentaire n'est pas spécifique aux interactions dans les commerces mais peut être retrouvée dans n'importe quelle autre situation de communication. Nous reproduirons à titre d'exemple un extrait de

l'interaction 21 :

CH: wɛʃrakum lebes ↑

P1: **ça va** ↑

CH : *comment allez-vous ça va* ↑

Dans certains cas la salutation complémentaire *ça va* est suivie de l'adjectif *bien* comme dans l'interaction 49 ou 52.

L'interaction 49 :

CH :] ɛfla wɛʃrak **ça va bien** ↑

P1 :] **ça va** elḥamdulefi ↓

CH : *bienvenue comment vas-tu ça va bien* ↑

P1 :] *ça va louange à Dieu* ↓

L'interaction 52 :

CH:] sabaḥelxer lebes **ça va bien** ↑

P2 :] sabaḥelxer esaḥa bxer lebes **ça va** ↑

CH: *Bonjour ça va bien* ↑

P2 :] *Bonjour la santé est bonne ça va* ↑

L'intégration de ces formules rituelles dans le parler des Algériens ne fait aucun doute. En outre, nous aimerions savoir si ces mêmes formules de salutations complémentaires sont identifiables dans des interactions commerciales en France. Nous allons là aussi nous imprégner de l'étude de Kerbrat-Orecchioni portant comme nous l'avons dit, sur des transactions en France (cf. chapitre 3 –partie 1). Kerbrat-Orecchioni ne fait à aucun moment allusion aux salutations complémentaires. Nous pensons que cette omission est due au fait que les salutations complémentaires ne sont pas (théoriquement du moins) courantes dans ce type de situation. Rappelons que les salutations complémentaires sont généralement produites entre interlocuteurs ayant une relation antérieure et que dans les commerces ce n'est pas toujours le cas : la relation est beaucoup plus fonctionnelle que personnelle¹. Le manque de systématisme et de régularité de ce genre de salutations est, nous le pensons, la raison pour laquelle elles ne sont pas évoquées dans son étude. Néanmoins cela ne signifie pas que ces salutations soient complètement inexistantes dans cette situation. Même en France, le client peut devenir fidèle au magasin et nouer une relation moins fonctionnelle avec le commerçant. Dans ces

¹ Bien que, ainsi que nous avons pu le voir, la relation peut évoluer si le client devient un habitué.

conditions, l'émergence de salutations complémentaires est tout à fait prévisible.

Pour conclure, nous dirons que les locuteurs algériens font parfois usage de formules de politesse en langue française. Ainsi par exemple, l'expression *merci* est réellement attestée dans les stratégies communicatives des Algériens. La formule *ça va* est elle aussi authentiquement répertoriée. Empruntées à la langue française, ces expressions sont devenues partie intégrante du parler algérien dans les diverses situations sociales de la vie de tous les jours.

CHAPITRE 3

L'analyse comparative

L'analyse comparative :

Dans cette dernière partie de l'analyse, notre travail consistera en la mise en contraste –selon une perspective interculturelle- des différents actes de politesse envisagés précédemment. Il s'agira donc pour nous, de comparer :

- Les modes de formulations de ces actes de langage au sein des transactions algériennes et françaises.
- La fréquence d'emploi des ces actes rituels par pays.
- Et enfin, les scripts généraux selon lesquelles ces interactions commerciales se déroulent.

Nous avons dans un premier temps de l'analyse (cf. analyse intraculturelle), dégagé les principales caractéristiques de fonctionnement des rituels de salutations et de remerciement en contexte commercial et en culture algérienne. Pour la culture française, nous retenons les résultats de l'enquête menée par Kerbrat-Orecchioni sur les principaux rituels intervenant dans les transactions françaises.

Notre entreprise est d'identifier les similitudes et les différences dans les comportements interactionnels des locuteurs de chaque culture. Cette démarche nous permettra bien sûr de mieux comprendre les pratiques communicatives de l'autre (en matière de politesse et en contexte commercial) en l'occurrence le locuteur français mais aussi de rendre visibles certains de nos propres comportements perçus jusqu'alors comme évidents et allant de soi.

Par ailleurs, nous savons que les conditions de comparabilité nécessitent la prise en compte d'un certain nombre de critères afin que la comparaison soit envisageable. Dans cette perspective, nous avons choisi de mettre en parallèle des commerces urbains dans les deux pays : Constantine en Algérie, Lyon en France.

Il est à noter aussi qu'il serait difficile de comparer des interactions établies en site ouvert (au marché par exemple) avec des interactions établies en site

fermé (magasin). En ce sens, nous avons choisi de comparer dans les deux cultures, des transactions réalisées en site fermé (pharmacie à Constantine et boulangerie à Lyon). Nous avons également choisi des commerces offrant des schémas participatifs équivalents permettant une meilleure comparaison. Nous envisageons dans ce sens, des commerces où le client est servi. Il s'agit comme le souligne Traverso (2001-b) de "sites canalisateurs" puisque le client devra systématiquement s'adresser au vendeur pour avoir satisfaction à sa requête. Et ce, contrairement au site de type libre-service où le client se sert et n'a pas à entamer une véritable interaction avec la caissière¹.

Il est important de souligner, que notre comparaison ne touche pas l'ensemble des aspects du fonctionnement interactionnel des transactions. Nous envisageons pour cette étude certains actes rituels s'intégrant pleinement dans la théorie de la politesse élaborée par Brown et Levinson et réaménagée par Kerbrat-Orecchioni. Ces rituels comme nous allons le constater sont soumis à des variations d'ordre culturel.

Nous tenons aussi à rappeler le fait que les actes de politesse investis (en l'occurrence les salutations d'ouverture et de clôture ainsi que le remerciement) constituent des actes valorisant la face positive de l'interlocuteur. Ils représentent une manifestation verbale de politesse positive.

1. Première axe comparatif : les formulations.

Nous tenons à préciser que l'inventaire des formules des différents actes étudiés, englobe les réalisations des deux pôles de l'échange à savoir le client et le commerçant.

¹ Schéma beaucoup plus courant en France avec notamment, l'existence des supermarchés.

1.1. Les salutations d'ouverture :

Les paradigmes de salutations d'ouverture	
En France	En Algérie
<ul style="list-style-type: none"> - bonjour - bonsoir (rarement cette variante selon Kerbrat-Orecchioni) 	<ul style="list-style-type: none"> - esselem ʃalikum - ʃalikum esselem : formule de retour - sabaħelxer, sabaħelnur (forme dérivée) - mɛsɛ elxer (variante temporelle) - saħa - saħitu - εħila

Nous remarquons d'emblée, que le paradigme algérien des salutations d'ouverture est beaucoup plus vaste et varié. Nous répertorions 2 formules (en comptabilisant la variante) pour les salutations à la française contre 8 formulations (en comptant aussi les diverses variantes) pour les salutations à l'algérienne. Les locuteurs algériens ont le choix entrent plusieurs éventualités pour produire leurs salutations d'entrée. Ils disposent de tout un éventail de formules parmi lesquelles ils peuvent choisir celle qui leur convient le mieux en fonction du statut attribué à l'interlocuteur. Nous avons vu ainsi, lors de l'analyse du corpus algérien, que les expressions "saħa" et "saħitu" sont généralement réalisées par des hommes mais aussi entre connaissances. La formule esselem ʃalikum est beaucoup plus appréciée par les hommes malgré le commencement de son utilisation chez les femmes...

1.2. Les salutations de clôture :

Les paradigmes des salutations de clôture	
En France	En Algérie
<ul style="list-style-type: none"> - au revoir - adieu (très rarement attestée selon Kerbrat-Orecchioni) 	<ul style="list-style-type: none"> - filemen - beslema - saħa - esselem ʕalikum (ʕalikum esselem : formule de retour) - saħitu - abqaʕelaxer

Nous pouvons, pour les salutations de sortie, reprendre les mêmes remarques que celles mentionnées précédemment. On constate en effet, là aussi, que le paradigme algérien est largement plus varié que celui de France. Ainsi, nous recensons 2 formules (bien que la deuxième soit rare et optionnelle) pour les salutations finales en France contre 6 pour celles d'Algérie. Nous pouvons aisément avancer, sur le plan des formulations et plus justement de leur nombre, que l'arabe algérien met à la disposition de ses locuteurs, un répertoire plus large (en comparaison au paradigme français) de formules ritualisées et stéréotypées pour la réalisation de l'acte de salutation.

1.3. Les remerciements :

Les paradigmes des remerciements	
En France	En Algérie
<p>Kerbrat-Orecchioni relève dans son corpus la seule occurrence “merci”. Nous aimerions rajouter à celle-ci d’autres occurrences inventoriées par les auteurs Dimachki et Hmed dans des situations similaires (petits commerces) et dans la même ville (Lyon).</p> <ul style="list-style-type: none"> - merci (beaucoup) - Je vous remercie - en vous remerciant - (c’est gentil) 	<ul style="list-style-type: none"> - barakalañ fik (iberekfik formule de retour) - merci (beaucoup) - řukran (bezef) - jarħam weldik - jařtik esaħa - (rabi, alafi) iřajřek - ikeəarxerak - (alafi) iselmek - iberekfik - alafifenik

Nous constatons l’existence de 4 possibilités de réalisation de cet acte en France contre 10 en Algérie soit une différence de 6 formules pour le locuteur algérien. De plus, il faut souligner qu’en France, comme le remarque Dimachki et Hmed, l’ensemble des formules recensées (à l’exception de “c’est gentil” marquée entre parenthèses pour rendre compte de son optionalité) est issu d’une même racine. Il s’agit d’expressions dérivées de la lexie “merci” : je vous **remercie**, en vous **remerciant**.

En Algérie, et en contexte commercial, nous relevons un large et riche éventail de formulations destinées à la réalisation de cet acte. Notons avant tout, la présence de la formule “merci” dans le corpus algérien. Formule qui s’est profondément généralisée dans les pratiques langagières des Algériens et des Algériennes en matière de politesse, non pas seulement en contexte commercial mais dans les diverses situations sociales de la vie de tous les jours.

Pour ce qui est des autres formulations, et à l’exception de la formule “*ʃukran*”, nous pouvons faire le constat suivant : la totalité des formules relevées sont d’origine votive (cf. pour ce point l’analyse intraculturelle). Nous remarquerons par ailleurs, et ce contrairement aux formules françaises, que ces différents vœux-remerciements ne sont pas issus d’un même item. Il s’agit d’expressions morphologiquement indépendantes les unes des autres.

Pour conclure ce premier axe comparatif, nous indiquerons que l’analyse (et plus justement l’opposition) des différentes formulations propres à chaque culture et à chaque acte étudié, révèle ce qui suit :

- Les actes de salutations (d’entrée et de sortie) et de remerciement sont attestés en contexte transactionnel pour les deux cultures.
- En culture algérienne, il existe pour les trois actes de langage confondus, de nombreuses formulations largement variées.
- A l’opposé, les paradigmes français sont particulièrement restreints. Le locuteur français, ou francophone, a rarement le choix entre plusieurs variétés pour la réalisation de salutations ou de remerciement dans un tel contexte d’énonciation.
- L’acte de remerciement en Algérie revête un aspect assez particulier puisqu’il est souvent à l’origine un vœu. Grâce à cette spécificité, l’acte de remercier acquiert une double valeur et l’effet sur le destinataire est plus fort. On remarquera en effet que le bénéficiaire de tels remerciements sera

tenté de remercier à son tour pour avoir reçu en plus d'un remerciement, un vœu souhaitant toujours qu'un état de chose positif se manifeste pour lui (cf. corpus).

2. Deuxième axe comparatif : la fréquence d'apparition par pays.

2.1. Les salutations d'entrée :

- La fréquence d'apparition en France :

Selon Kerbrat-Orecchioni (2001), la salutation initiale apparaît dans 90 % environ des transactions du corpus analysé. Elle ajoute que celle-ci est presque toujours réalisée avant tout par la vendeuse.

- La fréquence d'apparition en Algérie :

Selon les résultats que nous avons obtenu, la salutation d'ouverture est attestée dans plus de 80 % des interactions du corpus. Dans presque la totalité des transactions, la clientèle serait l'initiatrice à cet échange (cf. l'analyse intra.).

Si nous comparons les chiffres dont nous disposons, nous remarquons que les pourcentages sont relativement équivalents. Les salutations d'entrée sont dans les deux cultures, systématiques étant donné qu'elles sont produites dans presque l'intégralité des transactions. Pour les deux pays, nous pouvons donc, parler de ritualisation de l'acte de salutation d'ouverture.

2.2. Les salutations de clôture :

- La fréquence d'apparition en France :

D'après Kerbrat-Orecchioni, l'échange de salutations d'adieu est aussi (ou peut être plus¹) fréquent que la salutation d'ouverture ; soit 90 % ou plus des interactions du corpus.

- La fréquence d'apparition en Algérie :

¹ En effet, Kerbrat-Orecchioni dira que « les rituels de clôture sont présents plus systématiquement encore que les rituels d'ouverture » (2001, 109)

Nous constatons à partir des résultats de notre analyse intraculturelle que la salutation finale est absente dans 65 % des interactions (toutes catégories confondues). Elle serait réalisée dans uniquement 35 % des transactions du corpus.

Pouvons-nous parler de systématisme pour les transactions algériennes ? Ce serait difficile. Nous remarquons en effet, que la salutation finale n'est pas très fréquente dans ce type de situation. En revanche, on note une véritable ritualisation de cet acte en France où il est très courant.

Toutefois, et bien que l'acte de salutation de clôture ne soit pas obligatoire en Algérie (son absence n'est pas marquée. Il ne provoque ni malaise ni malentendu), il serait risqué d'avancer le fait que la clôture est dépourvue de marque de politesse et de reconnaissance. Comme nous l'avons souligné auparavant, (cf. analyse intraculturelle) la clôture recèle d'autres actes susceptibles de fonctionner comme fermeture à l'interaction : citons en exemple, l'acte de remerciement.

2.3. Les remerciements :

- La fréquence d'apparition en France :

Nous avons souligné à maintes reprises lors de nos développements théoriques (en nous appuyant sur des exemples authentiques cités par plusieurs auteurs français) la fréquence exceptionnelle du remerciement dans toutes les situations sociales françaises¹. La situation des commerces n'est pas pour faire exception. Ainsi d'après Kerbrat-Orecchioni (2001-b), le nombre d'occurrence de cet acte « s'élève en moyenne à 3,5 (fois) par interaction (avec un net avantage pour B) ». Autrement dit, outre le fait que cet acte soit

¹ Selon Kerbrat-Orecchioni, ce phénomène peut engendrer chez l'étranger un sentiment d'étonnement et de bizarrerie. Remercier à tout moment sans raison apparente semble pour ces non natifs, un comportement exagéré.

régulier (il est produit dans toutes les transactions françaises), il présente une fréquence élevée au sein d'une même interaction.

- La fréquence d'apparition en Algérie :

Malgré le nombre étonnant de formulations réservé à la réalisation de cet acte, nous remarquons que l'acte de remerciement est présent dans moins de 40 % des transactions. Ce qui signifie, qu'il est absent dans plus de la moitié des interactions du corpus. De plus, nos résultats montrent que le pharmacien est celui qui produit le moins de remerciement (par rapport au client).

Il ressort donc de cette confrontation, que l'acte de remerciement est loin d'être rituel en Algérie (en contexte commercial du moins). Il peut être produit comme ne pas l'être. Son absence ne provoque pas d'irritation ou de mécontentement ni pour le client ni pour le commerçant. Sa non réalisation ne peut être taxée d'incivilité ou de manque de politesse. Et ce, à l'inverse des transactions françaises dans lesquelles les interactants aiment à s'échanger des remerciements -notamment en clôture. Son absence sera ressentie comme un manque de civisme et de considération de l'autre. Sa non réalisation sera interprétée comme une offense à la face de l'interlocuteur. Son absence (particulièrement de la part du commerçant) sera fortement marquée. Ainsi, si la réalisation de l'acte de remerciement est neutre en Algérie, il ne l'est pas en France où sa forte fréquence montre dans un tel contexte, son haut degré de ritualisation.

En récapitulant, nous remarquons que l'examen des fréquences d'apparition des actes de politesse étudiés, nous dévoile les caractéristiques suivantes :

- La salutation d'ouverture est quasi-obligatoire dans les transactions des deux pays (avec un pourcentage relativement équivalent). Ce qui nous permet de qualifier celle-ci de rituelle pour les deux cultures, en situation commerciale.

- La salutation de clôture est systématique en France. Par contre en contexte algérien, elle est optionnelle (avec uniquement un pourcentage de 35 %).
- L'acte de remerciement est largement attesté en transactions françaises. Ce qui n'est pas le cas pour les interactions algériennes où seulement plus de 30 % de celle-ci renferme des remerciements.

Nous pouvons conclure à partir de ces différents traits descriptifs, que les trois actes de langage investis (salutation d'ouverture, salutation de clôture, et remerciement) sont rituels dans les interactions de commerces en France. En Algérie, seul la salutation d'ouverture présente cette spécificité. Les deux autres actes de politesse présentent une certaine optionalité étant donné qu'ils ne sont produits que dans un faible pourcentage d'interaction.

Comment interpréter que seul la salutation d'entrée soit systématique en Algérie ?

Nous pensons trouver une logique dans le fait (ainsi que nous l'avons évoqué antérieurement) que l'Islam préconise à ses fidèles de produire une salutation lorsqu'ils se rencontrent. Par conséquent, le fait de s'introduire dans un espace -quel qu'il soit- nécessite de la part du "bon" musulman, la production de salutation témoignant de son affection à l'encontre de son frère en religion. Cette pratique s'est ainsi généralisée chez la majorité des Algériens de conviction (pour la plus part) musulmane.

3. Troisième axe comparatif : les scripts

Nous présenterons, sous forme de tableau, la confrontation des deux modes de déroulement des transactions algériennes et françaises. Cette représentation nous permettra de mieux localiser les caractéristiques interactionnelles des deux cultures en situation commerciale.

Le script des interactions dans les petits commerces :

	Algérie	France
<p>OUVERTURE</p> <p>Échange de salutations, Salutations complémentaires</p>	<p>Entrée du client</p> <p>Quasi-obligatoire et rituel CL et V : échange de salutation</p> <p>Optionnelle V et CL : salutations complémentaires</p>	<p>Entrée du client</p> <p>Quasi-obligatoire et rituel V et CL : échange de salutation</p> <p>Optionnelle V et CL : salut. complémentaires</p>
<p>CORPS</p>	<p>Requête</p> <p>CL : requête principale ou remise d'une ordonnance (en pharmacie). V : exécution (ou non) de la requête (avec parfois verbalisation)</p> <p>Paiement</p> <p>V : annonce du montant à régler. CL : paiement (non verbal)</p>	<p>Requête</p> <p>CL : requête principale ou remise d'une ordonnance. V : exécution (ou non) de la requête (avec parfois verbalisation)</p> <p>Paiement</p> <p>V : annonce du montant à régler. CL : paiement (non verbal) (V et/ou CL : remerciement)</p>
<p>CLÔTURE</p> <p>Échange de salutations Remerciements, vœux</p>	<p>Quasi-obligatoire et rituelle CL et V : échange de salutations et/ou remerciements et/ou vœux</p> <p>Sortie du client</p>	<p>Quasi-obligatoire et rituelle V et CL : échange de salutations (+ remerciements)</p> <p>Sortie du client</p>

Légende :

CL : client

V : vendeur, vendeuse

A première vue, le scénario des interactions de commerce propre aux deux cultures semblerait quasiment identique. Ainsi, l'interaction est organisée pour les deux pays en trois phases principales : l'ouverture, le corps et la clôture. Chaque phase respective aux deux scripts, recèle un ensemble d'actes de nature similaire. Nous retrouvons de la sorte, pour les deux cultures, des salutations d'entrée et des salutations complémentaires ; le corps sera quant à lui, constitué essentiellement de la requête¹ et de la séquence de paiement. Tandis que la clôture regroupera des salutations de sortie, des vœux et des remerciements. L'organisation globale paraît donc a priori, analogue. Cet effet est encore amplifié par le fait que les salutations d'entrée et la clôture sont rituelles dans les deux cultures et que les salutations complémentaires présentent une optionalité respective.

Toutefois, une observation attentive du tableau, nous permet de dégager des divergences concernant les corpus algérien et français. Tout d'abord nous aimerions signaler le fait que les contrats de parole (d'un point de vue interpersonnelle) ne sont pas semblables. Ainsi, nous constatons qu'en Algérie, le client est celui qui initie la majorité des actes de politesse étudiés. C'est celui qui salue le premier lorsqu'il s'introduit dans le site (souvent le commerçant n'a qu'à renvoyer la formule de politesse ou à réaliser une formule réactive²). C'est aussi celui qui salue avant de quitter le magasin (là aussi le commerçant n'aura qu'à renvoyer la formulation appropriée). Pour les remerciements, nous faisons le même constat : le commerçant est rarement celui qui initie l'échange de remerciement. Néanmoins, il faut manipuler cette dernière observation avec précaution vue la nature quelque peu spécifique du type de commerce investi. Nous pouvons comprendre en effet, que le client remercie le pharmacien pour lui avoir tout au plus conseillé et

¹ Il est à noter que seul le déroulement global semble similaire. Les modalités de formulations de la requête n'ont pas été explorées.

² Pour ce point, nous renvoyons le lecteur à l'analyse intraculturelle et plus justement à l'analyse des formulations.

renseigné, ou tout au moins expliqué la prescription médicale. Seules les salutations complémentaires fonctionnent pratiquement de façon similaire. Dans les deux cultures, le commerçant est celui qui formule le plus de questions sur la santé de son client et ce, souvent par pure politesse.

Les commerçants français sont à l'inverse, les véritables initiateurs des rituels de salutations et de remerciements. Comme le souligne Kerbrat-Orecchioni, la vendeuse est (dans le corpus qu'elle étudie) celle qui amorce l'échange par une salutation d'entrée. Celle-ci fonctionne dans un tel contexte comme un "ouvreur" permettant au client de comprendre qu'il est pris en considération et que son tour est venu. Bien que l'acte de remerciement soit produit de façon réciproque, l'auteur remarque que la vendeuse est celle qui en réalise le plus. Il est vrai qu'en France, on dit que le client est roi. Nous pensons que ce principe engendre des comportements interactionnels adaptés. Il est normal que le commerçant est celui qui produit le plus de "matériel" de politesse afin d'attirer le maximum de clients.

Qu'en est-il pour nos commerçants algériens ? Pourquoi tiennent-ils dans la majorité des cas, un rôle passif ? Nous avons conscience du fait qu'il faut relativiser et qu'une étude de petite envergure ne nous permet pas de généraliser. Toutefois ce comportement semble systématique (du moins dans notre corpus). Nous allons donc, tenter de proposer certaines interprétations :

- En ce qui concerne la salutation d'entrée nous avons déjà mentionné notre hypothèse. Nous pensons que la culture islamique est celle qui impose un tel mode de fonctionnement. L'insertion d'un individu dans un lieu réclame de sa part la production d'une salutation, le plus souvent "esselem ʕalikum".
- Les remerciements émis par le client sont, nous l'avons dit, dans un tel site (pharmacie) facilement interprétables. La pharmacie est un commerce pas comme les autres. L'achat est souvent relié au précieux domaine de la santé.

- Dans ce contexte, les salutations finales semblent fonctionner, comme dans toutes les autres situations communicatives de la vie quotidienne dans lesquelles celui qui quitte les lieux, est tenu de faire en sorte que la séparation ne soit pas brusque en produisant une salutation d'adieu. Les rôles spécifiques de vendeur et de client ne paraissent pas avoir une réelle implication sur les modes de réalisation.

Enfin il est important de clarifier le statut de “quasi-obligatoire et rituel” de la séquence de clôture pour les deux cultures. En Algérie, il s’agit de la séquence en elle-même. En effet, ainsi que nous l’avons précisé lors de l’analyse intraculturelle, les actes s’inscrivant dans cette séquence ne sont pas en eux-mêmes rituels. C’est plutôt leur présence simultanée ou isolé qui procure à cette séquence ce statut¹. Et ce, contrairement à la clôture française dans laquelle les actes de salutation et de remerciement sont de véritables actes rituels et apparaissent systématiquement (si l’on se réfère à la fréquence de chaque acte). Dans la schématisation des scripts, cette distinction sera notée par les prépositions “et/ou” pour le script algérien et par le signe + pour le script français. Toujours dans la même perspective nous constatons dans les transactions françaises, que l’acte de remerciement peut intervenir directement après la séquence de paiement et être réitéré dans la clôture. Ce qui n’est pas courant dans nos interactions algériennes (nous relevons une ou deux occurrences dans le corpus sans réitération).

Conclusion :

L’observation comparée des deux cultures en situation de commerce fait apparaître l’existence de points communs mais aussi de dissemblances. Nous risquerons dans les lignes qui vont suivre d’interpréter plus profondément les divergences de comportements relevées dans ce contexte particulier. En effet,

¹ Nous renvoyons, pour de plus amples informations à ce sujet, à l’analyse des fréquences de l’étude intraculturelle.

est-il possible de rattacher ces variations à une différence de conception de la face et de la politesse ?

Nous avons évoqué dans notre partie théorique le fait que les normes et valeurs d'une société sous-tendent les conceptions des relations interpersonnelles et du système de politesse. Les normes et valeurs sociales peuvent varier d'une société à une autre ; ceci peut engendrer des variations dans la conception de la politesse en tant que système de normes et d'usages propre à la culture d'appartenance. Ces variations de conceptions (si elles existent) vont indubitablement avoir des répercussions sur les besoins de face (ou le "face want") des locuteurs de chaque société. Autrement dit, le système de politesse en vigueur dans une communauté culturelle donnée, déterminera le type de ménagement que la face (ou les faces) de l'autre requiert.

Soyons plus claire. En Algérie le fait de ne pas remercier en contexte commercial semble ne pas être marqué. De façon totalement opposée, la systématique de cet acte dans un tel contexte en France (malgré le fait qu'il ne soit pas a priori indispensable dans une telle situation) le rend nécessaire pour le bon déroulement et l'issue favorable de l'interaction. Imaginez en France, une vendeuse qui n'émet aucun remerciement ou salutation d'adieu ? Le client se sentira lésé et sa face en sera affectée. Ce manquement lui fera sûrement décider de ne plus fréquenter ce magasin puisque les vendeurs y sont impolis¹. Les besoins de face du client sont, dans cette culture, rattachés à l'accueil et à la prévenance du commerçant.

Les rituels sociaux sont bien évidemment soumis à des variations d'ordre culturel. Ainsi au Vietnam par exemple (l'étude de Trinh Duc), il n'est pas d'usage pour le client de remercier le commerçant. Le remerciement est quasiment proscrit dans ce type de situation où tout repose sur le principe de

¹ Rappelons que le commerçant français est celui qui produit le plus d'actes de politesse.

marchandage. En Algérie, cet acte est “apoli”¹ dans les petits commerces. Autrement dit, sa non réalisation n’est pas marquée. Nous avons en effet constaté que le commerçant ou le client ne semble pas être troublé ou choqué par le fait que le remerciement ou la salutation finale ne soient pas émis par l’interlocuteur. Leur optionalité les rend neutre.

Peut-on dans notre cas d’étude, parler d’une société plus polie que l’autre ?

Rappelons tout d’abord, les critères à partir desquels Kerbrat-Orecchioni propose d’identifier une société comme étant la plus polie. L’auteur propose de comparer le nombre et la fréquence des formes et formules de politesse en vigueur dans les communautés mises en contraste.

Si nous retenons le premier critère, à savoir le nombre des formes et formules de politesse, il s’avère qu’en contexte commercial, la société algérienne est la plus polie. Nous avons en effet observé pour les trois actes de politesse envisagés, des paradigmes de formulations extrêmement riches et variés. Par contre si nous retenons le critère de la fréquence des formulations, la priorité est accordée aux transactions françaises puisque les actes investis sont dans celles-ci plus récurrents (et donc plus systématique).

Alors comment trancher ? On voit bien qu’il est difficile de qualifier une société de plus polie.

Mais il est vrai que la systématique d’un comportement (et donc sa fréquence et non pas ses formes) est la principale référence afin de déterminer son degré de ritualisation.

Dans cette perspective, la société française paraît dans les petits commerces (il faut le préciser), la plus polie étant donné que l’interaction est fortement routinisée² malgré le peu de formulations réservées à chaque acte. Si dans un

¹ Comportement facilement compréhensible puisque la présence des interactants est justifiée par l’échange de biens. La finalité est externe et ne vise pas au tissage de liens sociaux durable.

² Notamment les séquences encadrantes où l’on note une forte densité d’actes de politesse : salutation d’ouverture, remerciements, salutations de clôture, vœux etc.

tel contexte la politesse n'est pas vraiment présente en Algérie (du point de vue des fréquences) elle est, dans d'autres situations communicatives très courante et fortement conventionnée. Des circonstances telles que les visites, les mariages ou encore les circoncisions sont de véritables protocoles normalisés où les rituels langagiers sont fixés et fréquents. Le caractère non obligatoire de certains actes de politesse en commerces algériens (la transaction peut se dérouler par exemple sans acte de remerciement) contraste avec la courtoisie dont les locuteurs algériens font preuve dans d'autres contextes d'interaction.

Kerbrat-Orecchioni qualifie les sociétés arabo-musulmanes, de sociétés à haut degré de ritualisation. L'Algérie s'affiche comme faisant partie de ces sociétés où chaque circonstance de la vie quotidienne appelle la réalisation de formules rituelles appropriées¹.

Il est donc difficile d'affirmer que la société algérienne est plus polie que la société française ou le contraire. D'une part parce que les situations sociales² fluctuent et que cette fluctuation entraîne des comportements tout autant diversifiés et d'autre part parce qu'il faut toujours garder en tête la diversité des sous-groupes qui peuvent appartenir à une même culture.

Une dernière question se pose et s'impose. Peut-on dégager l'éthos communicatif propres aux cultures envisagées à partir de notre étude ? Il serait naïf de le croire. Tout en sachant que l'éthos est l'ensemble des caractéristiques communicatives d'une langue donnée dans une société donnée, nous pouvons aisément répondre par la négative. En effet, nous ne pouvons dégager le profil communicatif des Algériens ou des Français à partir

¹ Bien que les nouvelles générations ont tendance à rejeter ces formes conventionnelles au profit de comportements plus libres et individuelle (identification aux sociétés occidentales?)

² Dans certaines situations, comme le souligne Kerbrat-Orecchioni, les Français semblent froids et distants et même impolis aux yeux d'étrangers. Pour les Français eux-mêmes, il s'agit tout simplement d'obéir au principe d'évitement et de non ingérence préconisé par la politesse négative.

d'une étude partielle et située telle que la nôtre. Ainsi notre recherche ne s'intéresse qu'à quelques comportements langagiers en relation avec la politesse linguistique dans une situation bien circonscrite : les petits commerces. Nous pouvons tout au plus émettre des hypothèses sur le fonctionnement de la politesse en communication commerciale. Tout ce que nous avons dégagé tout au long de notre étude doit être pris non pas comme des caractéristiques absolues et précises mais plutôt comme des tendances générales relatives au fonctionnement de la politesse dans les interactions commerciales au sein des deux cultures étudiées : l'Algérie et la France.

CONCLUSION

La langue est un vecteur privilégié de la culture. Christian Baylon souligne d'ailleurs le lien étroit entre ces deux entités dans le passage suivant : « La société, la culture ne sont pas présentes avec la langue et à côté de la langue, mais présente dans la langue. » (1996)

L'analyse de la communication interindividuelle -selon une perspective interculturelle et comparative- est susceptible de nous informer des caractéristiques culturelles de chaque groupe social envisagé. Tous les hommes ne communiquent pas forcément de la même manière. La communication verbale (et non verbale) est souvent porteuse de marques culturelles. Toutefois, nous savons que les universaux existent ; la majorité des sociétés font en effet, l'usage d'actes de parole comparables. Ainsi, le fait de saluer, de remercier ou encore de s'excuser semble connu de l'ensemble de l'humanité. Ce qui peut fluctuer, c'est les modalités de production et de fonctionnement de ces différents actes de parole.

Dans cette étude, nous avons envisagé l'analyse de trois actes de politesse : la salutation d'ouverture, la salutation de clôture et le remerciement. Nous avons observé leur réalisation dans un contexte bien spécifique : les interactions verbales dans les petits commerces. L'objectif était de débusquer les particularités du fonctionnement interactionnel de ces actes en Algérie et de les comparer à des actes analogues réalisés en France dans une situation similaire. Nous pensons que cette étude peut participer à la découverte de la relativité des systèmes culturels de manière générale et des systèmes de politesse de façon plus particulière. La comparaison interculturelle s'est donc avérée un moyen fiable pour mettre en exergue les spécificités de nos comportements verbaux, mais aussi les spécificités de ceux des autres.

Au début de cette étude, nous avons posé une série de questions :
Quelle est la place qu'occupent les rituels de salutations et de remerciement dans les transactions en Algérie ? Quelles sont les formes du remerciement et

des salutations en Algérie et en France ? Sont-ils des actes rituels pour les deux pays ? Les formulations et fonctionnement de ces actes sont-ils similaires ? Est-ce que ces transactions connaissent la même organisation globale dans les deux cultures ? Peut-on parler d'un seul et même script pour les deux pays ?

A l'appui des résultats que nous avons obtenus, qui nécessitent pourtant une étude plus approfondie, il nous est possible d'avancer quelques éléments de réponses. En premier lieu, nous aimerions souligner que la politesse est un système qui peut varier en fonction des situations de communication et des groupes sociaux. En situation des commerces, la politesse ne semble pas, a priori, avoir une véritable incidence sur le déroulement et l'issue de l'interaction verbale. Nous savons en effet, que la finalité est externe et que les interactants se rencontrent dans le but ultime d'échanger des biens ; le fonctionnel l'emporte sur le relationnel. Malgré cette réalité, les résultats de l'analyse intraculturelle du corpus ont confirmé la présence d'un matériel linguistique assez important mis au service de la politesse. Ainsi, nous avons relevé dans ces transactions algériennes, une présence réelle et effective des actes de salutations (d'ouverture et de clôture) et de remerciement. Cet état se traduit par des paradigmes de formulation très variés et par des occurrences non négligeables (notamment les salutations d'entrée). L'existence de ces rituels dans les interactions commerciales, est donc attestée en Algérie.

Nous avons tenté par ailleurs, de savoir si les femmes sont celles qui emploient le plus de formules de politesse. Nous nous sommes aussi intéressée à la distinction d'emploi de ces formules (salutations et remerciement) selon le sexe des clients. Les résultats nous montrent qu'il n'existe qu'un faible écart entre les hommes et les femmes concernant les fréquences d'emploi. Nous pensons, que seule une enquête de plus grande envergure permettra de donner des résultats plus probants. En revanche, notre étude a permis de déceler des usages propres à chaque catégorie. En effet,

certaines formules semblent réservées à l'usage exclusif des hommes. Ainsi les formules **ehla**, **saha**, **sahitu** sont dans le corpus uniquement employées par les hommes. La formule **esselem ʕalikum** est plus courante chez les hommes. L'expression **sabaḥelxer** est beaucoup plus usitée par les femmes. La formulation **ʕukran** n'est pas employée par les femmes de notre corpus. Ces résultats permettent de confirmer qu'il existe des différences sexuelles dans l'usage de certaines formulations de politesse.

Nous avons tenté en deuxième lieu, d'analyser la place du français dans les transactions algériennes. Il s'est avéré que la langue française marque une position importante dans ces transactions. Nous avons constaté que le français intervient dans le corps de l'interaction ainsi que dans les séquences encadrantes (pour la réalisation de certaines formules de politesse). Ainsi la formule de remerciement **merci** est répertoriée plusieurs fois dans notre corpus. Les expressions **bonne journée** et **ça va** sont aussi attestées. L'intégration du français dans les pratiques linguistiques des Algériens et des Algériennes est donc, une réalité sociale.

L'étude comparative enfin, nous a permis de dégager les ressemblances et les dissemblances de réalisation et de fonctionnement des actes de parole concernés selon les cultures envisagées. Nous avons considéré trois axes comparatifs différents dont nous allons tenter de récapituler les résultats.

- Premier axe comparatif : les formulations

La confrontation des formules de politesse usitées en Algérie (concernant le remerciement et les salutations) aux formulations employées en France révèle que les expressions mis à la disposition des locuteurs algériens sont nettement plus variées. Ainsi, les paradigmes de formulations des actes de salutations et de remerciement sont plus larges et regroupent des expressions diversifiées. De plus, nous constatons aussi que le paradigme du remerciement algérien

englobe la formulation française **merci** au côté des formules votives (fonctionnant dans ce contexte comme remerciement).

- Deuxième axe comparatif : les fréquences d'utilisation.

Pour l'acte de salutation d'ouverture, les transactions algériennes et françaises semblent connaître un fonctionnement similaire. L'acte est attesté dans la majorité des interactions. Il peut être donc qualifié de quasi-systématique pour les deux pays. En revanche, les actes de salutation de clôture et de remerciement n'ont pas le même fonctionnement dans les deux pays. Les résultats montrent que ces deux actes sont réalisés dans moins de la moitié des transactions algériennes à l'opposé des transactions françaises où l'on observe une fréquence élevée.

- Troisième axe comparatif : les scripts

Nous avons vu, du point de vue du déroulement général, que les scripts algérien et français sont similaires ; on retrouve en effet, les trois séquences constitutives de l'interaction dans les commerces : l'ouverture, le corps et la clôture. Ce qui diffère, ce sont les modalités de fonctionnement. Ainsi, nous avons constaté que dans les transactions algériennes, les initiateurs aux différents rituels de salutations et de remerciement sont les clients (mise à part les salutations complémentaires) contrairement aux transactions françaises où les commerçants demeurent les grands initiateurs à ce type d'échange. En ce qui concerne la séquence de clôture, nous avons remarqué, pour le script français, que ce sont les actes réalisés qui reçoivent le statut d'*acte rituel* : leur fréquence d'apparition leur octroie ce statut. Contrairement à la clôture du script algérien où les actes de politesse sont optionnels (si l'on se réfère à leur fréquence). C'est en fait, la présence simultanée ou isolée de ces actes qui permettent de qualifier la séquence de clôture de *séquence quasi-obligatoire* pour le script algérien.

Il se dégage donc, de ces différents résultats l'existence de variations.

Nous pensons que les divergences de comportements peuvent être rattachées à l'impact de la culture musulmane sur les comportements verbaux (et non verbaux) des locuteurs algériens. Ainsi, nous avons vu par exemple, que certaines expressions du remerciement se réalisent sous forme de souhaits religieux (telle que la formule **barakalāh fik**).

Les ressemblances, quant à elles, peuvent s'expliquer par la présence de la culture française sur le territoire algérien. N'avons-nous pas 130 ans d'histoire commune et une proximité géographique non négligeable ? Cette réalité justifie l'intégration du français dans les pratiques linguistiques des Algériens. Elle justifie aussi la production de certaines formules de politesse en français.

BIBLIOGRAPHIE

1. ABD AL-JAWAD, Ahmad, 2002, *Les invocations exaucées*, U.E, ed. Tawhid.
2. BAYLON, Christian, 1996, *Sociolinguistique, société, langue et discours*, Paris, Nathan.
3. BAYLON, Christian et MIGNOT, Xavier, 1999, *La communication*, Tours, Nathan.
4. BEAL, Christine, 2000, « Les interactions verbales interculturelles : quel corpus ? quelle méthodologie ? », in Traverso (éd.) 2000, *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, 13-33.
5. BEAUD, Michel, 1997, *L'art de la thèse*, Paris, La Découverte.
6. BEAUD, Stéphane et WEBER, Florence, 1997, *Guide de l'enquête de terrain ; Produire et analyser des données ethnographiques*, Paris, La Découverte.
7. BOURDIEU, Pierre, 1982, *Ce que parler veut dire*, Paris, Fayard.
8. CALVET, Jean-Louis, 1998, *La sociolinguistique*, Paris, PUF.
9. COULON, Alain, 1993, *L'ethnométhodologie*, Paris, PUF, Que sais-je ? n° 2393
10. DASEN, Pierre R., 2001, *La méthode comparative : un luxe anglophone?* Bulletin de l'ARIC (36), 68-74.
11. DIMACHKI, Loubna et HMED, Neijete, 2002, « La comparaison interculturelle : l'exemple du remerciement dans les interactions de commerces en France, au Liban et en Tunisie. », www.marges-linguistiques.com
12. GOFFMAN, Erving, - 1973, *La mise en scène de la vie quotidienne, 2- Les relations en public*, Paris, Editions de Minuit.
13. - 1974, *Les rites d'interactions*, Paris, Editions de Minuit.
14. - 1987, *Façons de parler*, Paris, Editions de Minuit.

15. HAN CHANG-SU, 1989, *Essai sur la déférence et la politesse (pour une étude interculturelle)*, Mémoire de DEA, Université Lumière Lyon II
16. JUVEN, Philippe, 1997, *Etude comparative des formes de politesse utilisées dans deux commerces distincts : le supermarché et la boulangerie*, Mémoire de DEA, Université Stendhal. Grenoble III.
17. KASTLER, Ludmila, 2000, « Les styles (ou éthos) communicatifs russe et français », in Traverso (éds.), 2000, *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, 151-170.
18. KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine, -1990, 1992, 1994, *Les interactions verbales*, T.1, 2 et 3, Paris, A.Colin.
19. - 1995, « Variations culturelles et universaux dans les systèmes conversationnels. » in Véronique D., Vion R. (éds.), *Modèles de l'interaction verbale*, 1995, 97-126.
20. - 1996, *La conversation*, Paris, Seuil, Coll. « Mémo ».
21. - 1999, « L'approche interactionniste en linguistique » : Conférence de Catherine Kerbrat-Orecchioni au congrès de la société Japonaise de Didactique de Français, Université nationale de Matsugama, [L'approche%20interactionniste%20%20linguistique.htm](http://www.unige.ch/Fapse/SSE/groupe/interactionniste/linguistique.htm)
22. - 2000, « Les actes de langage dans une perspective interculturelle : problèmes théoriques et descriptifs », in Traverso (éd.), 2000, *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, 75-93.
23. - 2001-a, « Variations culturelles dans les comportements communicatifs », *Présentation, Actes du VII^{ième} congrès de l'association pour la recherche interculturelle (ARIC)*, www.unige.ch/Fapse/SSE/groupe/interactionniste/linguistique.htm
24. - 2001-b, « j'voudrais un p'tit bifteack : la politesse à la française en site commercial », Cicurel F. et Doury M. (dir), *Carnets du Cediscor 7*, 105-118.

25. - 2002-a, « Politesse en deçà des Pyrénées, impolitesse au delà : retour sur la question de l'universalité de la (théorie de la) politesse », CNRS, Université Lumière Lyon 2, www.marges-linguistiques.com.
26. - 2002-b, « Système linguistique et ethos communicatif », *Cahiers de Praxématique : langue, discours, culture* 38, 35-55.
27. LABOV, William, 1976, *Sociolinguistique*, Paris, Editions de Minuit.
28. LADMIRAL, Jean-René, LIPIANSKY, Edmond Marc, 1991, *La communication interculturelle*, Paris, A. Colin.
29. LADMIRAL, Jean-René, 1995, « Communication interculturelle et interaction plurilingue », in Véronique D., Vion R. (éds.), 1995, *Des savoir-faire communicationnels*, 195-211.
30. LINDENFELD, Jacqueline, 1993, « L'étude ethnocontrastive des actes de parole », *Langage et Société* 63, 59-91.
31. LUGER, Heinz-Helmut, 1993, « Routine conversationnelle et comportement langagier », *Langage et Société* 63, 5-39.
32. MARC Edmond, Picard Dominique, 1989, *L'interaction sociale*, Paris, PUF.
33. MOLLER, Clas, 2000, « Interactions commerciales en Allemagne et en France », in Traverso (éds.), 2000, *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, 151-170.
34. MORSLY, Dalila, 1996, « Génération M6 : le français dans le parler des jeunes algérois. », *Plurilinguisme n°12 "Alger Plurilingue"*, Paris.
35. SALIN DE, G.-D.-, 1996, « La communication et ses rituels. », in Boyer, H., dir., *Sociolinguistique, Territoire et objets*, Delachaux et Niestlé, Lausanne, p.215-269.
36. SAUSSURE DE, Ferdinand, 1916, *Cours de linguistique général*, Alger, Enag / édition, 1994.

37. SUN, Su-er, 1987, *Un cas d'interférence culturelle : l'expression des relations de politesse en français et en chinois*, Thèse de doctorat, Université Stendhal de Grenoble.
38. TAKEUCHI, Yasuko, 2003, *Analyse conversationnelle contrastive franco-japonaise : autonomie vs interdépendance ou quand l'usage de la langue révèle deux visions de soi-même et d'autrui*, Thèse de doctorat, Université Stendhal. Grenoble III
39. TRAVERSO, Véronique, -1999, *L'analyse des conversations*, Paris, Nathan.
40. - 2000, *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, Lyon, PUL.
41. - « Autour de la mise en œuvre d'une comparaison interculturelle. », 2000 in TRAVERSO (éd.), *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, 33-53.
42. - 2001-a, Symposium, « Variations culturelles dans les comportements communicatifs », *éléments pour une discussion, Actes du VII^{ème} congrès de l'association pour la recherche interculturelle (ARIC)*, www.unige.ch/Fapse/SSE/proups/aric.
43. - 2001-b, « Interactions ordinaires dans les petits commerces : éléments pour une comparaison interculturelle », *Langage et Société* 95, 5-31.
44. - 2002, « De la variabilité des usages en interaction à des descriptions linguistiques réutilisables : l'exemple de wa-llah. », *Cahiers de Praxématique : langue, discours, culture* 38, 145-173.
45. TRINH DUC, Thaï, « Quelques petits questions sur l'interculturel », Université Lyon,
www.marges-linguistiques.com.
46. VASSEUR, Marie-Thérèse, 1995, « Le poids du sujet, le poids de la culture dans l'interaction » in Véronique D., Vion R. (éds.), *Des savoir-faire communicationnels*, 1995, 161-164.

47. VERONIQUE, Daniel, VION Robert (éds.), 1995, *Des savoir-faire communicationnels*, Université de Provence.
48. VERONIQUE, Daniel, VION Robert (éds.), 1995, *Modèles de l'interaction verbale*, Université de Provence.

ANNEXE

LA TRANSCRIPTION :

Les passages en arabe ou en arabe algérien seront transcrits phonétiquement. Les passages en français seront transcrits orthographiquement. Nous avons transcrit uniquement les séquences susceptibles de nous informer du fonctionnement de la politesse mais aussi de la place du français dans un tel contexte. Néanmoins, nous commentons les différents actes non transcrit afin de favoriser une meilleure lecture.

CONVENTIONS DE TRANSCRIPTION :

(...) passage supprimé

(inaudible) mot ou passage inaudible

] indique un chevauchement de parole (noté dans les deux tours)

(.) indique une pause brève

() commentaire du transcripteur

↑ intonation montante

↓ intonation descendante

Corpus

Interaction 1 :

Cf : cliente P : pharmacien

Cf : esselem ʃalikum

P : ʃalikum esselem sabaħelxer

(Silence, la cliente remet une ordonnance au pharmacien)

P : (inaudible) kejen d'autres gaines

(Le docteur, lui a apparemment prescrit une gaine bien spécifique)

Cf : (inaudible) (le débit de la voix est trop faible)

P : fiifi (.) elmarka hedi non

Cf : u hedi manaqder] nelgefiā↑

P : walaħ ma naʃraf ʃuwa (en parlant du médecin) imarqi fiħa mais jamais ʃuftfiā enaja (.) on a d'autres gaines meʃi hedi fiija

Cf : puisque dirt les pharmacies ukul (.) tsama ʃuma idʒiw bsbet uħuma (inaudible) croisé melura

(intervention de P inaudible)

Cf : fifi (inaudible)

P : fifi justement fandna les gaines kiʃʷul (le pharmacien expose à la cliente les types de gaines disponibles) kejen fiɛdu mleħ (.) fiɛdu c'est magique (.) c'est-à-dire idiru un micro massage

Cf : Mmm (hochement de tête et approbation vocale)

P : beʃ ijɛnu↑ kejen d'autres waʃi fiuwa ʃwija kbar

Cf : u la taille 44 ↑

P : non mekenʃ leken kima leki anti idʒiwɛk kbar bezef

(passage inaudible)

Cf : fiɛja ebqa ʃalaxer

Cf : ʃalafi iʃajnek

P : ʃalafi iʃajʃek (.) beslema

Interaction 2:

Cette cliente entre dans le site alors que le pharmacien est en pleine transaction avec la cliente précédente. L'intervention de la cliente s'amorce directement par la séquence transactionnelle.

P1 : pharmacien responsable Cf : cliente CH1 : client1 CH2 : client 2

Cf : bra

P1 : bra↑

Cf : Mmm (approbation vocale)

P1 : meʃendiʃ belek (.)

(pause pendant laquelle on entend P2 s'entretenir avec un autre client)

P1 : fiɛki (lui tend la seringue)

Cf : aʃa meʃi fiɛdi (.) eʃleʃi bikur fiɛda ↑

(Séquence inaudible en raison des interactions établit en parallèle)

Cf : aʃa bikur bikur

P1 : fiɛti l'ordonnance

Cf : aʃafi (inaudible)

Interaction 3 incluse:

CH1 : esselem ʃalikum

P1 : ʃalikum esselem wa rahmatulafi

(Ch1 s'entretient avec un autre pharmacien, la séquence est inaudible)

P1 : (de nouveau avec Cf) aʃtak (.) kejen ɔleɔa heu zuɖʒ

Cf : zuɖʒ bark men fiɛdi ↑

P1 : fiifi] fiēdi waḥda (.) en zidlek waḥda

Interaction 4 incluse:

CH2:] sbaḥelxer

(CH2 engage une interaction avec le troisième pharmacien présent)

Cf : aḥa nedrabḥa, rajḥa nedrabḥa fiana

P1: fiifi uḥtak zuḍḍ

Cf: xeli bark

P1 (inaudible) (se tourne vers CH2) : durka manelgefi]

P1 (se tourne de nouveau vers Cf) : tedarbi fiēdi durk utweli ḥela tna] zidi tedurbi

(Cf est maintenant pris en charge par un autre pharmacien pour la transaction monétaire)

P1 (revient vers CH2) : ula naḥtik a numéro teḥa téléphone semeḥt (.) kun nelgefi eljum ani ḍzibḥulek

(s'engage alors une discussion entre le client et le pharmacien. Celui-ci lui propose de lui remettre le téléphone de la pharmacie pour s'enquérir de la réponse à sa requête)

P1 : tfadal elḥaḍḍ (lui remet le numéro sur un bout de papier)

CH2 : barakalahufik

(le pharmacien entame de nouvelles explications lui conseillant ainsi de téléphoner avant de venir afin d'éviter un déplacement inutile)

CH2 : esselemu ḥalikum

P1 : wa ḥalikum : esselem filemen

Interaction 5:

Cf: esselemu ḥalikum sabahelxer

Cf : maḥenkum] e]maḥ spasfon

P1: spasfon maken], kejen elkerekeb

Cf: (sort l'ordonnance)]ufli edwa limezeḥli (inaudible)

P1 : edwa limezeḥlek ↑ (consulte l'ordonnance) beqatlek esebejel, esebejel idiru 460 DA elwaḥed, ḥatlak zuḍḍ tsema idziwek 930 DA (partie inaudible)

uaḥtak edwa teḥ (inaudible) bi 80 Da (.) tsema idziwek teqriben 1000 DA

Cf : idzw 1000DA↑

P1 : fiifi tesma wehed (en parlant du médicament) zudʒ batat u wehed (un autre) bata wehda kun tedi bata bata idʒiwek 545 DA

Cf : fiidek idir 200 DA ↑

P1 : 452 Da ↓

(silence du côté de la cliente)

P1 : en medfhulek ↑

Cf : aña dʒibt 400 DA bark

P1 : mmm

(L'interaction se clos ainsi sans rituels finaux. On entend uniquement les pas de la cliente sortir du magasin.)

Interaction 6 :

CH : esselem ʒalikum

P1 : ʒalikum esselem wa rahmatulahi

(...)

(Le client tend l'ordonnance, le pharmacien lui dit que ce médicament n'est pas disponible)

Sort sans clôture

Interaction 7 :

Cf : sabahelxer

P1 : sabahelxer weʃ raki lebes ↑ bxer ↑

Ch: dʒibtheli ↑

P1: walahi nesit en dʒibfhulek] nahar oleəa en dʒibfielek

Cf:] weʃeʃlifi (.) ebqaʒelaxer

P1 : beslema

Interaction 8 :

CH : esselem ʒalikum

P1 : ʒalikum esselem

(...)

(Le client lui tend l'ordonnance, le pharmacien lui annonce que le médicament souhaité n'est pas disponible actuellement et qu'il faudrait voir du côté de la Tunisie. Le client lui répond qu'il va quand même voir ailleurs.)

Pas de clôture.

Interaction 9 :

Cf : esselem ʒalikum sabahelxer

P1 : wa ʕalikum esselem sabaḥelxer ʕa va lebes bxer ↑

(...)

(Après les salutations, s'ensuit une conversation sur mon statut au sein de la pharmacie. On me prend pour une stagiaire. Le pharmacien ne démentit pas. La cliente croit me reconnaître. Le pharmacien lui assure que je suis nouvelle.)

Cf : en amen edwa meniʕ xardʒa, ʕufli fiēdi

(A ce moment là, alors que le pharmacien regroupe les médicaments, entre un autre client)

Interaction 10 incluse :

CH : esselem ʕalikum

P1: ʕalikum esselem wa raḥmatulafi lebes bxer ↑

CH: weʕrak ↑

P1: elḥamdulefi

CH:] lebes↑

P1:] lebes elḥamdulefi ↓

CH:] bxer ↑

P1:] ʕa va ↓

CH: weʕrak ↑

P1: weʕrak ʕwija lebes bxer↑

CH: walafi lebes (inaudible)

P1: melgitlekʕ (inaudible plusieurs voix en même temps)

(P1 appelle un autre pharmacien afin de prendre en charge le client. P1 revient à Cf est lui explique la prescription. S'ensuit des interactions parallèles rendant l'interaction inaudible)

Après règlement :

Cf : jarḥam weldik ja bni

P1 : blemzija ama

Interaction 11 :

CH : sabaḥelxer

P1 : sabaḥelxer weʕrak lebes esaḥa bxer↑

CH : weʕrak ↑

P1 : lebes elḥamdulefi ↓

CH: elḥamdulefi ↓

(...)

(Après un long silence P1 annonce le montant)

P1 : 734 DA

CH : aħ↑

P1 : 734 DA

CH: ħiħ jarħam weldik (.) esidi rabi iħaħek ebqawħelaxer

P1: filemen

Interaction 12:

Cf: esselem ħalikum

P1: ħalikum esselem εħila elħadħa weħraki lebes bħer↑

Cf: weħin ħħitu ↑

P1: lebes elħamduleħi ↓ alaħi iħaħek

Cf: elħamduleħi (.) weħrakum ↑

P1: lebes

(...)

(Cf remet une ordonnance au pharmacien en utilisant le terme d'adresse "ja weldi". Le pharmacien prépare les médicaments prescrits, entre temps la cliente –une dame d'un certain âge- engage la conversation. Elle vient souvent à la pharmacie.)

P1 : 712 Da

(...)

Cf: jarħam weldik (.)] ebqawħelaxer

Interaction 13 incluse :

CH :] esselem ħalikum

P1 : ħalikum esselem

(l'interaction avec CH n'est pas audible)

Cf: ebqawħelaxer

P1 : beslema filemen

Cf: rabi iħawenkum

P1 : jarħam weldik

(À cette heure d'affluence, la pharmacie est remplie de clients. Les pharmaciens (au nombre de trois) s'occupent à satisfaire leurs requêtes. Les interactions sont pratiquement inaudibles.)

Interaction 14 :

P1: sabahelxer Madame

Cf: sabahelxer (inaudible) gelulħa weħħiħija ħħedu el maradeħn el distirħa wa elħufira leħen taħder teħraħumli

P1: la dystérie, elʃufra (.) waʃifuwa elʃufra

(Le pharmacien est interrompu par un autre client)

Cf (le ramène vers sa requête) : guli bark waʃifuwa elʃufra

P1 : fiʃi la dystérie c'est

Cf : waʃija la dystérie ↑

P1 : la dystérie fiʃi c'est une maladie heu... tsema tʃedi u l'autre ma ʃaraʃfiʃ

(inaudible) (Cf identifie la deuxième maladie au rabu, l'asthme)

P1 : a ↑ el rabwu l'asthme

Cf : voilà

(Les clients présents dans la pharmacie cherchent à définir avec le pharmacien la nature de cette deuxième maladie, la transaction devient complètement inaudible)

Interaction 15 :

(Lorsque CH entre dans la pharmacie. Le pharmacien est en pleine interaction. Le client semble pressé. Pas de salutation d'ouverture ; passe directement à la requête.)

CH : aʃtina wehad jetable direct rabi iʃajʃek

(La transaction s'effectue dans le silence)

CH : esselem ʃalikum (en guise de salutation finale)

Interaction 16 :

Cf : sabaʃhelxer

P1 : sabaʃhelxer ʃa va maʃlikʃ bxe

(inaudible)

Interaction 17 :

(Cette cliente entre dans le site alors que l'unique pharmacien est préoccupé. Elle ne trouve pas (peut être) l'utilité de saluer. Cependant après la transaction (non transcrite et pratiquement toute inaudible) on l'entend dire avant de sortir.)

Cf : jaʃtik esaʃa u rabi iʃajʃek

P2: (inaudible) ama

Interaction 18 :

Cf : sabaʃhelxer ʃalikum

P2: sabaʃhelxer elhadʒa

(Le pharmacien responsable lui explique la prescription médicale –celle-ci est totalement expliquée en arabe) tandis que le pharmacien 2 s'applique à mettre le cachet sur la feuille des soins et à faire le compte. Entre alors CH, un autre client)

Interaction 19 incluse:

CH : esselem ʃalikum

P1 : ʃalikum esselem
(inaudible)

P1 se tournant vers P2 : aʃtilu Actifed

P2 s'adressant à CH : sirop ↑

CH : aʃia Rhumafed

P2 : Rhumafed comprimé ↑

P1 intervient: mekenʃ comprimé kejen Actifed sirop

CH : sirop ↑

P1 : fiʃi sirop mekenʃ comprimé

CH : mekenʃ (.)

(le client se retire sans aucune séquence finale et sans rituels)

Interaction 20 :

CH : esselem ʃalikum

CH : ʃalikum esselem

CH: Panadol kejen ↑

P1: fiʃi kejen

CH: ʃatalna zuɗɗ u waʃed Penicilline
(inaudible)

Interaction 21:

CH: esselem ʃalikum

P1: ʃalikum esselem

CH: weʃrakum lebes ↑

P1: ʃa va ↑

CH: elʃamduleʃi ↓

(CH fait sa requête –inaudible- exécutée par le pharmacien)

CH : ʃukran

P1 : saʃa

Interaction 22 :

CH : sabaʃelxer

P1 : sabaħelnur

(le client est venu pour une préparation après réception voilà ce qui suit :

CH : esi abdelkerim rakum lebes

P1: walafi enħamdu rabi

CH: elħamdulefi (.) bonne journée

P1 : merci

Interaction 23 :

(La cliente est venue acheter des gaines pour dos. Elle négocie et demande le prix des différents produits présentés par la pharmacie. Les séquences manquantes non pas été transcrite pour deux raisons. Elles présentent des passages inaudibles et sont en arabe algérien.)

Cf : fiħdu ĉa fait combien↑

P1 : fiħdu soixante

Interaction 24 :

CH : esselem řalikum

P1 : řalikum esselem

(requête inaudible)

P1 : mekenř (inaudible)

CH: fi beb elqantara ↑ barakalafi fik

Interaction 25 :

Cf : esselem řalikum

P1 : řalikum esselem

(Cf remet l'ordonnance. Le pharmacien lui explique la prescription et lui remet les médicaments)

(...)

Cf (après la séquence de paiement) : ebqawřelaxer

P1 : beslema

Interaction 26 :

CH : esselem řalikum

P1 : wa řalikum esselem ĉa va lebes meřlikř ↑ ĉa va bxeř↑

CH : walafi eni fi ĥela (inaudible)

Interaction 27 :

CH : esselem řalikum

P1 : wa řalikum esselem

(Requête et exécution) (...)

CH : rabi iřajřek řewlidi

P1: blemzija iḥajlek

CH: ebqawfelaxer

P1 : beslema filemen

Interaction 28 :

(Le client est rentré alors que le pharmacien est en pleine interaction avec le client précédent. Ce dernier est non-voyant. L'interaction commence ainsi :

CH est peiné

P1 : ken mejḥuf] xlas

CH : ma iḥuf] xlas ↑

P : non ↑ wela iḥuf] ḥwija ken mejḥuf]

CH : ah↑ (il lui remet l'ordonnance)

P1 : ebqalek wafied antalgique

(...)

CH : ok merci beaucoup ↑

(inaudible)

Interaction 29 :

CH : esselem ḥalikum

P1 : ḥalikum esselem

(Le client a des engelures aux doigts de pieds et de mains. Il montre ses mains au pharmacien. Celui-ci lui dit qu'actuellement il ne dispose pas de la pommade mais que d'ici là 17 h elle sera disponible)

P1 : xamsa xamsa urbuḥ arwaḥ

CH: brabi inḥalafi (...) barakalafi fik esselem ḥalikum

P1: ḥalikum esselem

Interaction 30 :

Cf : sabahelxer

P1 : sabahelnur

(Requête et exécution de celle-ci)

Cf : ebqaḥelaxer

P1 : beslema filemen

Cf : rabi iḥawenkum

P1 : jarḥam weldik

Interaction 31 :

CH : esselem ḥalikum

P2 : ḥalikum esselem

(Le client lui remet l'ordonnance. Le pharmacien lui explique la prescription)
(...)

P2 remettant la monnaie au client : rabi idʒiblek eʃa (inaudible) beslema

Interaction 32 :

Cf : mese elxer

P2 : mese elnur weʃraki lebes bxeɾ ↑

Cf : lebes ↑

P2 : elħamdulefi

(inaudible)

Cf : ħatli øleøa

P2 : ʃurbi zuɖʒ weħda elsabaħ weħda fi elil hatlek] un comprimé le matin

Cf :] uniquement ↑

P2 : un comprimé le soir
(séquence inaudible)

Cf : jaʃtik esaħa

P2 : alaʃi iselmek blemzija

Interaction 33 :

(Le pharmacien responsable interrompt l'interaction avec le client précédent et se tourne vers le client en cours)

P1 : weħed kbir ula weħed sɣir ↑

(inaudible)

P1 : un adulte jaqder idir trois cuillères à soupe par jour

CH : u le jeune ↑

P1 : sɣir ↑ tsema gedefi ↑ un bébé ula...

Ch : ħiħ

P1 : pour un bébé une demi cuillère à café par jour leken un enfant une cuillère à café par jour ça dépend leken ʃed dix ans jaqdar jaʃrab jusqu'à deux cuillères à café par jour. weʃi ħuwa il faut le prendre et l'exposer ʃawija au soleil

CH : le matin ula] l'après-midi

P1 :] de préférence il faut le prendre le matin
(inaudible)

P1 : non ↑ ma idiruf à jeun

(Séquence complètement inaudible)

Interaction 34 :

Cf : mese elxer

P2 : mēse elnur

(La cliente demande des explications et conseils pour l'application des médicaments prescrits. Le pharmacien lui explique la posologie)

(...)

Cf : barakalafiu fik

P2 : alafi iselmek uxti

Cf : barakalafiu fikum

Interaction 35 :

CH : esselem ʕalikum

P1 : ʕalikum esselem wa raḥmatulafi mēse elxer

CH: doliprane ʕendkum ↑

P1: doliprane oui ↓

CH: fiḥi aṣtina une boîte

(silence correspondant à l'exécution de la requête)

CH : jarḥam weldik esselem ʕalikum

P1 : jarḥam weldik ʕalikum esselem wa raḥmatulafi

Interaction 36:

(Les salutations ont eu lieu cependant l'interaction n'est pas continu. Lors de son entrée dans le site, le client salut et attend son tour. Les salutations ne sont pas réitérées lorsqu'il rentre en réelle transaction avec le pharmacien)

CH : esselem ʕalikum

P2: ʕalikum esselem wa raḥmatulafi wa baraketufi

(Le client en cours attend que le pharmacien est terminé avec le client précédent)

(...)

(Ch remet l'ordonnance à P2. celui-ci s'occupe à lui expliquer la prescription

P2 après la sequence de paiement : beṣfa inṣalafi

CH: alafi iṣajjek

Interaction 37:

CH: esselem ʕalikum

P1: ʕalikum esselem wa raḥmatulafi wa baraketufi

(Le client –un vieil homme- formule sa requête)

P1 : mekenj

CH : mekenj ↑ saḥa (.) barakalafi fik

P1: alafi iberek fik

CH: ebqawfelaxer

P1: beslema

Interaction 38:

Cf: mese elxer

P2: mese elxer] lebes bxer ↑ elhamdulefi

Cf:] lebes ↑ maflik] (elle lui soumet une ordonnance)

(le pharmacien lui explique la prescription)

Cf : daccord fiifi (ponctues l'explication du pharmacien par des régulateurs)

(...)

Cf : alafi isatrak ja beba heneja

P2: alafi iselmek

(...)

P2: voila tfadali (lui tend le sachet des médicaments) be[fa in[alafi

Cf : rabi i[ajjek ikaøar xerkum

P2: saha beslema

Interaction 39:

CH : esselem falikum

P1 : falikum esselem

(Le client lui remet une ordonnance. Le pharmacien lui explique la prescription.

(...)

(Après la séquence de paiement)

CH: rabi i[ajjek axuja jarham weldik

Interaction 40:

CH : esselem falikum

P1 : falikum esselem

(...)

(Le client demande des explications quand à la manière de prendre de les médicaments prescrits. Le pharmacien lui explique)

CH: rabi i[ajjek axuja le[iziz (inaudible) i[ajjek

(séquence inaudible)

CH:] esselem falikum rabi i[awenkum

P1:] falikum esselem jarhamweldik

Interaction 41:

CH : esselem ƣalikum

P1 : ƣalikum esselem wa rahmatulafi

(Le client formule sa requête. Le pharmacien lui demande de repasser plus tard.)

CH : fiεja d'accord merci

P1 : alafi iselmek

Interaction 42 :

CH : esselem ƣalikum

P2: ƣalikum esselem wa rahmatulafi

(Le client commence à se lamenter, il semble avoir besoin avant tout de conseils et de réconfort. Il lui remet aussi l'ordonnance. Le pharmacien répond à son attente. Le client semble satisfait.)

CH : barakalafiufik

P2: iberekfik iƣajfek

CH: ʃukran lek bezef

(...)

(Suit la séquence de paiement. Le pharmacien lui remet les médicaments.)

P2: tfadal alafi idʒblek eʃfa

CH: sahitu] ebqawʃelaxer barakalafiufikum

P2:] beslema

Interaction 43:

Cf : esselem ƣalikum

P2: wa ƣalikum esselem wεʃraki lebes ↑

Cf: lebes elhamdulefi ↓

P2: elhamdulefi ↓

(Suite de l'interaction inaudible)

Interaction 44 :

CH : esselem ƣalikum

P1 : ƣalikum esselem

(Le client formule sa requête – à moitié inaudible)

P1 : oui

(Silence correspondant à l'exécution de la requête)

P1 : fiεk el hεdʒ (.) ƣedek 10 DA

(Le client tend la somme demandée)

P1 : ikaøarxerak jarham weldik
(L'intervention du client est inaudible)

Interaction 45 :

CH : esselem řalikum

P1 : řalikum esselem

(...)

(Le client cherche un médicament spécifique. Le pharmacien lui fait savoir que celui-ci manque beaucoup. Le client lui dit qu'il a cherché partout. Le pharmacien lui conseille de chercher dans la périphérie)

P1 : kima fi edaqsi

CH: (inaudible) inřalafi ebqawřelaxer

P1: beslema

(L'affluence dans le site est à son summum. On voit trois, jusqu'à quatre interactions se développer. Il est 17h00 environ de l'après-midi -heure de pointe. Ces interactions s'établissent aussi bien entre pharmacien et client, qu'entre client et client. Il s'ensuit un bruit intense qui rend la transcription impossible sur un passage de 15 à 20 mn.)

Interaction 46 :

Cf : esselem řalikum

P2 : řalikum esselem

(La cliente remet une ordonnance. Le pharmacien explique la prescription.)

Après la séquence de paiement :

P2 en remettant les médicaments à la cliente : břfalik inřalafi

Cf : iřajřek

Interaction 47:

Cf: mese elxer

P2: mese elnur weřraki lebes řa va baxter meřlikř ↑

CH fait son entrée

Interaction 48 incluse:

CH : sařa Riad weřrak lebes ↑ ř bien ↑

P2: ř weřrak ↑ rabi iřajřek

(Il remet sa requête que le pharmacien s'occupe à satisfaire. Silence ponctué de bruits de feuilles, de caisse, de sachets. Fin de l'interaction inaudible ; la séquence de clôture ne peut être traitée.)

Interaction 49 :

CH :]ɛɦla wɛɦrak ɕa va bien ↑

P1 :] ɕa va elɦamduleɦ ↓

(Le client lui remet une ordonnance. Le pharmacien explique la prescription. D'autres interactions s'installent en parallèle avec les autres pharmaciens. La transaction devient difficile à transcrire.)

P1 : bɦfa inɦalafɦ

(séquence inaudible)

CH: ɦɛja esselem ɦalikum

P1 : ɦalikum esselem

Interaction 50:

(Début de l'interaction inaudible)

P1 : taqder teɦrub wɛɦed ɦeta ɔaleɔa fi enɦar mais heu... dejxena bezɛf ula
ɦwija ↑

Cf : dejxena

(séquence inaudible)

Cf : teɦrub ɔaleɔa (inaudible)

P1: de préférence ɦajti le samu idirulɦia un lavage (inaudible) c'est mieux
beɦɦekda (.) pour ne pas courir de risque mais normalement meisralɦia welu
brabi inɦalafɦ gulilɦum ɦurbet edwa katrat menu (.) leken seqsewek gulilɦum
lysanxia

Cf: rabi iɦajɦek

P1: blemzija alafɦ iɦajɦek

Interaction 51:

CH : esselem ɦalikum

P1 : ɦalikum esselem

(Ce vieil homme a fait une opération au niveau de l'abdomen. La cicatrice ne s'est pas complètement refermée que celle-ci commence à se rouvrir. Il demande conseils au pharmacien. Celui-ci lui montre différentes gaines susceptibles de l'aider.)

CH : barakalafɦu fik

P1: iberekɦik

CH: nɦar eseht en dɦi ↑

P1: ɦifi nɦar eseht

CH: saɦa

Interaction 52:

CH:] sabaħelxer lebes ça va bien ↑

P2 :] sabaħelxer esaħa bxer lebes ça va ↑

(Le client connaît le pharmacien. Il lui remet une ordonnance et lui demande des conseils. Il vient de subir une intervention.)

P2 : fiədi quatre fois par jour

(inaudible)

CH : d'accord merci beaucoup

P2 : merci

CH : filemen esi Riad

P2 : saħa

Interaction 53 :

(Interaction pratiquement inaudible. On peut entendre uniquement la clôture.)

CH: barakalafiu fik]beslema

P1:] filemen

Interaction 54:

Cf: məse elxer

P1: məse elxer

Cf: (inaudible) edwa fiəda ↑

P1: wejin dwa ↑

Cf: lysanxia (.) edwa heu.... tɛɣ les nerfs

(...)

Cf: jarħam weldik xuja

P1 : blemzija

Interaction 55 :

CH : esselem řalikum

P1 : řalikum esselem wa raħmatulafi

P2: əfla ça va bxer ↑

(inaudible)

CH: jarħam weldik barakalafi fik

(L'affluence est à son maximum dans le site. Nous sommes en fin d'après-midi –heure de pointe. Trois pharmaciens sont à la disposition des clients. Plusieurs interactions se développent en parallèle. Il est difficile de transcrire.)

Interaction 56 :

CH : esselem řalikum

P1: ʕalikum esselem wa raḥmatulaḥ

(Silence le pharmacien s'occupe à lire l'ordonnance et à regrouper les médicaments)

(séquence inaudible) (...)

P1 : weḥda jetable ↑

CH : fifi

Interaction 57 :

CH : esselem ʕalikum

P1: ʕalikum esselem wa raḥmatulaḥ

(...)

CH: filemen rabi iʕewenkum

P1: alaḥi ifenik jarḥam weldik

Interaction 58:

CH: saḥitu eraḍʕela] lebes lebes meʕlikum] ↑

P1:] lebes ↑ bxer elḥamduleḥi

Interaction 59:

CH: mese elxer

P2: weʕrak ʕa va bxer

P1 : xuja ʕa va

(suite de la transaction inaudible)

Interaction 60 :

Cf : esselem ʕalikum

P1 : ʕalikum esselem

Cf : sabaḥelxer

P1: sabaḥelxer

Cf:] weʕrakum lebes (.) jeḥmed rajek ʕela xer

P1:] ʕa va lebes ↑ elḥamduleḥi alaḥi iʕajʕek

(...)

Cf : rabi iʕinkum ebqawʕelaxer

P1: saḥa beslema

Summary

The present research is grounded in the broad field of sociolinguistics, more precisely in the field of interactional linguistics. The approach we adopted can be said to be intracultural and comparative.

Our study is focused on observation and description – based on an authentic corpus of data, registered in Constantine and located in a commercial place – of the functioning of the following ritual acts : the opening act of salutation (first contact), the closing act of salutation (ending the interview or talk exchange) and the thanks (often associated with a vow). It is question here, of determining the modes of formulation and the frequencies of use of such acts in the mouths of merchants and clients. Concerning these latter (the only mixed category), we wanted to sort out the variations of use of such polite formulae according to the sex of the interlocutor.

Our study is also concerned with an intercultural comparison. We attempted to conduct – after an intracultural study of the Algerian corpus- an analysis contrasting Algerian transactions with interactions in commercial French, in order to sort out similarities and differences in functioning.

On the other hand, the role of French in such commercial interactions being not negligible, we have devoted part of our analysis to the description of the role and importance of such language in the interactional practices of Algerian interlocutors engaged in such type of exchange.

ملخص

يتدرج بحثنا في الميدان الواسع لعلم اللغة الاجتماعي، وبتدقيق أكثر، في حقل اللسانيات التفاعلية. إن المقاربة التي وقع عليها اختيارنا ذات طبيعة ثقافية أحادية ومقارنة. تقترح دراستنا ملاحظة و وصف كيفية اشتغال الأفعال الطقوسية التالية: فعل التحية الافتتاحي، فعل التحية الاختتامي و فعل الشكر(وهو عادة مقترن بدعاء). و هذا انطلاقا من مدونة حقيقية مسجلة في موقع تجاري بقسنطينة. و يتعلق الأمر بالنسبة لنا بتحديد أنماط صياغة هذه الأفعال، وكذلك تواتر ظهورها أثناء تحقيقها من طرف التجار و الزبائن. لقد عملنا، فيما يخص الفئة الأخيرة (فئة الزبائن وهي الفئة الوحيدة المختلطة) على استخراج متغيرات استعمال صيغ التأدب و إبراز اختلافا بها باختلاف الجنس.

يسعى بحثنا أيضا إلى إجراء مقارنة بين الثقافات. في هذا الخصوص لقد حاولنا، بعد دراسة المدونة الجزائرية في إطار الثقافة الواحدة، أن نقوم بتحليل يوازن بين التفاعلات الجزائرية و بين تفاعلات تتم على مستوى الممارسات التجارية الفرنسية. و هذا من اجل إبراز أوجه الاختلاف و أوجه التشابه في اشتغال هذه التفاعلات.

مع الإشارة من جهة أخرى إلى أن اللغة الفرنسية تحتل في هذه التفاعلات مكانة معتبرة و هذا ما جعلنا نخصص جانبا من تحليلنا إلى وصف دور و وزن هذه اللغة في الممارسات التفاعلية للمتكلمين الجزائريين الذين يباشرون هذا النوع من التبادل.

Résumé

Notre travail de recherche s'inscrit dans le vaste domaine de la sociolinguistique et plus précisément dans le champ de la linguistique interactionnelle. L'approche que nous avons choisie est de nature intraculturelle et comparative.

Notre étude se propose d'observer et de décrire – à partir d'un corpus authentique, enregistré à Constantine et en site commercial – le fonctionnement des actes rituels suivants : l'acte de salutation d'ouverture, l'acte de salutation de clôture et l'acte de remerciement (souvent associé au vœu). Il s'agit pour nous de déterminer les modes de formulation et les fréquences d'apparition de ces actes réalisés et par les commerçants et par les clients. Concernant ces derniers (seule catégorie mixte), nous nous sommes aussi attachée à dégager les variations d'usage de ces formules de politesse selon leur sexe.

Notre travail se propose également de mener une comparaison interculturelle. Nous avons tenté de conduire – après l'étude intraculturelle du corpus algérien – une analyse mettant en contraste les transactions algériennes du corpus avec des interactions établies en commerce français, et ce afin de dégager les dissemblances et les similitudes de fonctionnement.

Par ailleurs, la place du français dans ces interactions commerciales n'étant pas négligeable, nous avons consacré un volet de notre analyse à la description du rôle et du poids de cette langue dans les pratiques interactionnelles des locuteurs algériens engagés dans ce type d'échange.