

**République Algérienne Démocratique et Populaire**

-----  
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la recherche Scientifique  
-----

UNIVERSITE ABOU BEKR BELKAID- TLEMCCEN

*Faculté des langues étrangères.*

*Ecole doctorale de français*

*Pôle ouest*

*Antenne de Tlemcen*

**Thème**

**ANALYSE INTERACTIONNELLE  
DANS DES TRANSACTIONS  
COMMERCIALES EN ALGERIE**

Mémoire pour l'obtention du magistère  
Option : sciences du langage

**Présenté par :**  
Mme zoulikha DARCHERIF

**Sous la direction de :**  
M. JUAN Alonso  
Professeur .Université de Paris

**Membres de jury :**

M. Boumediène BENMOUSSAT (Pr Université ABOU-BAKR BELKAID- TLEMCCEN) .....Président  
M. JUAN Alonso ( MCF.Université Paris) .....Rapporteur  
M. Mohammed Zakaria Ali-BENCHERIF (MCA. Université ABOU-BAKR BELKAID- TLEMCCEN) ..Examinateur  
Mme. Latifa SARI MOHAMMED ( MCA. Université ABOU-BAKR BELKAID- TLEMCCEN).....Examinatrice  
Mme. Nassima GUELIL-KACIMI (MCB. Université ABOU-BAKR BELKAID- TLEMCCEN).....Examinatrice

**Année Universitaire : 2013/2014**

## ***REMERCIEMENTS***

*Je voudrais exprimer ma profonde gratitude à mon directeur de recherche Monsieur JUAN Alonso, pour ses encouragements, son suivi continu.*

*Je tiens à remercier Monsieur Boumediène BENMOUSSAT qui m'a donnée une seconde chance, merci pour vos précieux conseils et votre patience à mon égard.*

*Les membres du jury qui ont accepté de lire et d'évaluer mon travail et de participer à cette soutenance.*

*Sur un plan plus personnel, je tiens à remercier ma mère qui m'a encouragée conseillé, mes frères et mes sœurs qui ont toujours été à mes côtés.*

*Un remerciement à mon père pour son soutien.*

*Mes collègues et amis.*

*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.*

# ***DÉDICACE***

*A mes enfants*

*A mon mari*

*A ma famille*

# **INTRODUCTION**

Il ne fait aucun doute, qu'aujourd'hui les relations entre les différents pays et les différentes cultures ne cessent de se développer. Les échanges commerciaux, les voyages, le tourisme ainsi que les congrès scientifiques, nous offrent une belle occasion de créer des contacts. La communication interculturelle est devenue un défi au niveau mondial le brassage ethnique et linguistique permet aussi à l'ensemble des pays de réaliser le minimum de cohésion sociale et culturelle.

L'étude de ce type de travail s'inscrit dans le champ de l'analyse des interactions. Fondée sur une observation précise des situations, s'intéressant particulièrement aux interactions verbales dans les commerces entre commerçants et clients.

Les interactions dans les commerces constituent un type particulier d'interactions ayant des caractéristiques bien définies qui rendent l'analyse bien structurée. Ces interactions représentent en effet une scène de la vie quotidienne assez ritualisée. En particulier les séquences d'ouverture et de clôture. Pourquoi s'intéresser à ces deux séquences ? Tout simplement ce sont des séquences encadrantes qui se prêtent mieux à la généralisation et plus facile à délimiter que celles constitutives du « corps de l'interaction ». Elles sont présentées par Kerbat- Orecchioni comme « fortement ritualisées ».

« Ce qui signifie à la fois, qu'elles ont une fonction essentiellement relationnelle, et une structure fortement stéréotypée. » (1999 :220).

C'est pour cette raison que nous nous sommes intéressée à un type particulier : les interactions dans les petits commerces ; le fait de se rendre dans un commerce constitue une démarche quotidienne et banal, on est tous appeler à acheter du pain ou du lait, mais ce comportement simple peut –il nous permettre d'observer les variations culturelles ou encore ces comportements sont –ils marqués par les cultures ? Celles-ci ne sont –elles pas rattacher à l'appartenance culturelle ?

De nombreuses recherches ont démontré à quel point les cultures peuvent concevoir les différents comportements sociaux que les individus sont amenés à réaliser quotidiennement.

Nous essayerons pour notre part, d'inscrire notre étude dans ce contexte. La recherche que nous envisageons va porter sur les séquences d'ouverture et de clôture dans un contexte commercial et selon une dimension interculturelle et comparative.

La séquence d'ouverture et la séquence de clôture sont, en effet, des moments importants dans l'interaction. C'est à ces moments là (prise de contact et fin d'interaction) que les inters actants font le plus recours à des actes de langages spécifiques pour marquer leur présence, il n'est pas étonnant que ces séquences constituées de comportements ritualisés soient les plus étudiées.

En fait, la séquence d'ouverture a pour fonction principale, de rendre possible l'échange et de l'amorcer, ainsi pour les interactants leur tâches résident dans : l'ouverture du canal, établir le contact physique et psychologique, faire connaissance avec l'autre, « donner le ton », déterminer la situation.

Ces échanges d'ouverture et de clôture , comportent une série de négociations implicites et explicites (thématique et pragmatique) dont le but des inter actants étant de briser la glace concernant le but de la rencontre , l'identité, la relation.

Si la séquence d'ouverture a pour tâche d'amorcer l'échange et de définir la situation de communication, la séquence de clôture joue un rôle important dans l'organisation et la fin de l'interaction et dans l'histoire conversationnelle<sup>1</sup>.

Ainsi, nous nous sommes penchées dans cette étude sur l'organisation globale de ces séquences, malgré le caractère pluridisciplinaire de l'étude des interactions, notre étude est de nature linguistique plus que sociologique ou psychologique.

Notre principal objectif portera sur une étude comparative interculturelle des interactions de commerce enter clients et commerçants.

---

<sup>1</sup> Notion emprunté de Kerbat- Orecchioni 1990.

Ces interactions qui se déroulent dans des situations similaires et dans deux cultures différentes, ont pour but de mettre les différences et les similitudes des comportements langagiers.

**Quelles sont les composantes principales de ces séquences, et comment s'enchaînent-elles dans un petit commerce algérien ?**

Telle est la question principale de notre recherche. Cette question va nous amener à poser d'autres :

- 1- Comment fonctionnent les séquences d'ouverture et de clôture dans une interaction commerciale en Algérie ?
- 2- Quelles sont les composantes de ces deux séquences en Algérie et en France ?
- 3- Comment fonctionnent les rituels dans ces transactions algériennes en particulier les salutations ?
- 4- Sont-ils identiques dans les deux pays ?
- 5- Leur présence est-elle obligatoire ou facultative ?

Ainsi, pour arriver à traiter notre question de départ et à cerner les autres questions, nous allons procéder à une étude exhaustive de quelques notions clés mentionnées dans l'intitulé de ce travail de recherche.

Cette étude est en effet avant tout une étude des interactions de commerce, interactions qui n'ont pas constitué jusqu'alors l'objet de nombreuses recherches. La description proposée permet de situer les interactions de commerce dans une typologie plus large, et c'est pourquoi il est nécessaire d'insister immédiatement sur le caractère résolument

« Scientifique » du travail de description des interactions<sup>1</sup>. Travailler à partir de données authentiques enregistrées au cours des situations de notre vie quotidienne, prenons le cas du commerce, est un choix méthodologique important. Tout l'intérêt des travaux portant sur les

---

<sup>1</sup> A propos de l'émergence du champ de l'analyse des interactions Kerbrat-Orecchioni note : « (...) la perspective se veut scientifique, c'est-à-dire purement descriptive: il s'agit de voir le plus objectivement possible, à partir de corpus enregistrés et soigneusement transcrits, comment sont fabriqués ces objets particuliers que sont les conversations » (1996 :10)

interactions verbales tient à cette nouvelle exigence méthodologique qui procède de manière fondamentalement inductive<sup>1</sup> et qui a permis une : « Réhabilitation de l'empirisme descriptif » (Kerbrat-Orecchioni, 1998:57). Parmi les nombreux courants disciplinaires qui ont influencé le domaine de l'interactionnisme, celui de l'"analyse conversationnelle" [Conversational Analysis] fondé par Sacks et Schegloff est déterminant. Leurs travaux en ethnométhodologie mettent en lumière l'exigence de la description d'interactions authentiques, description qui aboutit à la mise en évidence des divers procédés langagiers mis en œuvre dans l'interaction.

Par ailleurs, la microsociologie de Goffman constitue un point de référence essentielle, notamment parce que les notions dégagées sont celles qui ont fondé les outils théoriques. A propos de l'émergence du champ de l'analyse des interactions Kerbrat-Orecchioni note :

« (...) la perspective se veut scientifique, c'est-à-dire purement descriptive: il s'agit de voir le plus objectivement possible, à partir de corpus enregistrés et soigneusement transcrits, comment sont fabriqués ces objets particuliers que sont les conversations. » (1996 :10).

Traverso ajoute dans son chapitre consacré à la présentation de l'étude des interactions :

« L'analyse des interactions repose sur une méthode inductive : elle part des données en cherchant à identifier des comportements interactionnels récurrents, pour en proposer des catégorisations et formuler des généralisations. La démarche est résolument descriptive. »(1999 :22)

Il est important de souligner combien le caractère descriptif de la recherche prend son sens dans les cas divergences interactions en langue arabe qui constituent un champ de recherche récent et presque inexploré.

---

<sup>1</sup> Voir notamment Traverso qui note dans son chapitre consacré à la présentation de l'étude des interactions : «L'analyse des interactions repose sur une méthode inductive : elle part des données en cherchant à identifier des comportements interactionnels récurrents, pour en proposer des catégorisations et formuler des généralisations. La démarche est résolument descriptive »". (1999 :22)



Cette étude a pour principal objectif de mettre en évidence les de commerces se déroulant dans une épicerie (en Algérie) selon une dimension interculturelle et d'ordre comparatif. Pour les transactions françaises il est important de signaler que nous nous sommes basée sur les travaux de Kerbat-Orecchioni sur les transactions commerciales.

Dans cette perspective comparative et interculturelle de nombreuses études ont porté sur les actes de langage et divers cultures, nous pouvons tout de même relever ceux de Ahmed portant sur les interactions commerciales en Tunisie et en France, 2004, ainsi ceux de Dimachki (Liban et France) 2002 .

### **Etapas de travail et méthodologie :**

Notre travail est conçu en deux parties.

La première partie plante le cadre théorique et méthodologique.

Dans le premier chapitre nous n'allons pas présenter un panorama exhaustif des recherches dans la mouvance interactionniste mais seulement abordé les principales disciplines qui ont inspiré notre étude. Nous expliquerons également de l'interaction et de la situation de communication afin de délimiter l'interaction commerciale tout en s'intéressant à l'analyse de ses composantes de base.

Dans le cadre du second chapitre, nous allons tenter, de souligner la théorie de politesse ainsi que la dimension relationnelle. Nous développerons aussi, l'approche contrastive dans une perspective comparative interculturelle.

Dans la deuxième partie nous mettrons l'accent, dans un premier temps, sur l'analyse du corpus sélectionné ainsi que l'interprétation des résultats.

Cette partie sera consacrée à une étude empirique. Elle contient aussi deux chapitres.

Dans le premier chapitre, nous intéresserons à la structuration de la séquence d'ouverture et de clôture, ensuite à la présentation du corpus (motivation du choix du corpus, les conditions d'enregistrement et la présentation de la transcription) puis à analyser les différents actes présents dans les deux séquences d'ouverture et de clôture.

Dans le deuxième chapitre, nous aborderons le remerciement comme acte de langage afin de dégager les tendances relatives aux comportements relatives aux comportements de chaque pays.

Pour rendre notre analyse plus objective, nous nous sommes servis des observations des autres chercheurs qui ont étudié les données empiriques, en l'occurrence, C.K Orecchioni, V.Traverso, E .Goffman, P. Bange ...etc.

Enfin, notre étude, aussi modeste soit-elle est close par une conclusion qui reviendra sur le travail afin de confirmer ou d'infirmer une des hypothèses annoncées au début de ce travail.

**PARTIE I**

**CADRE THEORIQUE**

**ET**

**METHODOLOGIQUE**

## CHAPITRE I : Cadre théorique et méthodologique

### ANALYSE DES INTERACTIONS VERBALES

Le but de ce chapitre est la présentation du cadre théorique ainsi que la méthode inductive basée sur la collecte authentique de corpus, on cherche avant tout dans ce chapitre à mettre en lumière les différents approches.

Notre choix pour cette recherche est basé sur une étude comparative interculturelle d'un type particulier des interactions, il s'agit des interactions dans les petits commerces.

Ce travail se situe dans le champ de l'analyse des interactions . Ce champ disciplinaire est marquée par plusieurs courants.

L'interaction verbale<sup>1</sup> est une notion fondée par Kerbat-Orecchioni qui a fait l'objet de l'étude renouvelée des sciences du langage.

« C'est dans le champ de la sociologie américaine que cette notion a reçu simultanément son statut théorique, son efficacité descriptive ». (Kerbat-Orecchioni ,1990 1998 :54)

C'est aux Etats Unis dans les années 30, qu'un groupe de chercheurs a développé la théorie de « l'interactionnisme symbolique ».<sup>2</sup> Ces chercheurs se sont intéressés plus particulièrement à la manière dont les tours de parole s'organisent dans l'interaction.

En effet, Le concept « d'interaction verbale » fait référence au champ de la communication et des activités langagières. Les interactions verbales engagent premièrement l'analyse des situations d'oral mettant en présence deux ou plusieurs personnes dans une situation naturelle .

---

<sup>1</sup>« La notion d'interaction » est, comme le souligne Kerbat Orecchioni (1998) une notion importée.

<sup>2</sup> « l'interactionnisme symbolique » 1920-1930 au sein du département de la sociologie de l'université de Chicago que la théorie de « l'interactionnisme symbolique » s'est développée.

## **I- Le champ disciplinaire de l'interaction :**

l'interactionnisme constitue une mouvance dans laquelle se rejoignent et s'influencent des démarches, des approches et des théories : la psychologie, l'anthropologie, la linguistique et la sociologie. Nous n'allons pas présenter ici un panorama des recherches dans cette mouvance, mais seulement quelques points de repères.

### **I-1 l'approche psychologique :**

Ce courant a été marqué par les travaux de l'école de Paolo Alto<sup>1</sup>, les recherches sont fondées sur les travaux de Basteon (1977). Ils ont construit une théorie de la communication abordée d'un point de vue systématique dont certains de ces aspects ont dépassé le champ de la psychologie et de la communication pathologique.

Les chercheurs de cette école ont formulé un axiome qui est « On ne peut pas ne pas communiquer ». A la lumière de cet axiome, ils proposent une nouvelle conception de la communication, une communication multicanal, où on distingue entre « contenu » et « relation », toute communication portant à la fois sur un contenu et sur une relation : la notion de « double contrainte ».

### **I-2 Les courants sociologiques et anthropologiques :**

Ces courants ont bouleversés la mouvance interactionniste.

**I-2-1 Ethnographie de la communication :** ce courant de recherche fondé<sup>2</sup> par Hymes et Gumperz s'est intéressé dans ces premiers travaux sociolinguistiques interactionnels aux langues en contact ainsi qu'aux phénomènes de l'alternance codique, ce courant a préconisé une démarche inductive il met l'accent sur le contexte social dans lequel se déroule la communication.

---

<sup>1</sup> \_G. Basteon est considéré comme l'inspirateur de l'école de Paolo Alto dont le principe est expliqué dans le même paragraphe.

<sup>2</sup> Gumperz et Hymes (1964 et 1972)

Pour Hymes le fondateur de ce courant :

« La parole est processus de communication à étudier dans son contexte social à la manière des ethnographes ». (Hymes, 1962, cité par Kerbat –Orecchioni, 1990 /1998 :59)

Hymes est aussi le fondateur du modèle SPEAKING(1967).Ce modèle propose un inventaire des composantes de la situation, en mettant l'accent sur le contexte social.

D'une façon générale, il fait référence à l'intention et la relation entre les participants d'un acte communicatif, au lieu social de production ainsi qu'aux normes régissant l'interaction. Sa démarche consiste à partir de « la situation où est employée le langage, pour observer la façon dont l'évènement de communication est interprété par les acteurs et sur la base de quelques indices. »( Traverso, 1996 :58)

**I-2-2 Ethnométhodologie :** la théorie de Garfinkel (1990), fondateur de ce courant consiste à décrire les méthodes et stratégies utilisées par les individus afin d'administrer des situations et réaliser des « actions sociales dans lequel ils sont engagés ». L'ethnométhodologie se subdivise donc en différents courants dont on retrouve l'analyse conversationnelle qui s'est développée sous l'influence Sacks, Schegloff & Jefferson (1974).

Un des principes de cette approche que la démarche ethnométhodologique est théoriquement applicable à tous les domaines de l'activité sociale. Ce courant nous permettra de comprendre comment l'analyse conversationnelle est apparut.

**I-2-3 L'analyse Conversationnelle :** Ce courant s'est développé sous l'influence de Sacks et Schegloff, cette approche est fondée sur la description du déroulement des

conversations quotidiennes. Les conversationnalistes s'intéressent en particulier aux échanges de paroles entre les individus pendant une conversation. Elle se repose sur le principe d'analyser et d'étudier la séquentialisation ( c'est – à- dire de l'ordre co- élaboré par les participants à une rencontre pour l'accomplissement de leurs actes ) l'affirme Traverso, (1992 :9) . Elle pose les fondements d'une analyse empirique, qui adopte une démarche inductive à travers la description et l'analyses d'enregistrements d'interactions authentiques et leurs transcriptions.

L'analyse conversationnelle ou « conversation analysis », est désignée comme l'analyse des interactions verbales dans la mouvance de l'ethnométhodologie. L'analyse conversationnelle affirme l'interaction comme la matrice fondamentale de la sociabilité des individus, par l'usage donc du langage .Elle affirme ainsi que la construction de l'ordre social réside à un niveau local de la praxis sociale, à travers des procédés élémentaires des échanges entre les membres de la société.

Cette dernière est née de la rencontre de plusieurs disciplines, dont la linguistique énonciative, la pragmatique et la sociologie. Il s'agit de rechercher l'interaction d'un ensemble de préoccupations (pragmatique, énonciation, interactions verbales, sociolinguistique) dont l'objectif est d'analyser les productions langagières effectives dans leur complexité et leur dynamisme.

On peut dire que l'ethnométhodologie fonde une analyse structurale qui consiste d'une part à déterminer les éléments de base de la conversation et les règles de leur combinaison et d'autre part, à déterminer les mécanismes d'influence dans la succession des éléments. Elle pose les fondements d'une analyse empirique, en ce sens que la conversation est une construction progressive,

interactive. Elle fonde alors l'analyse conversationnelle qui adopte une démarche déductive.

Reste à signaler que l'analyse conversationnelle est reconnue par son sens des pratiques communicationnelles.

**I-2-4 La microsociologie :** fondé par Goffman<sup>1</sup>, lui insistera sur les interactions en face à face, ainsi que les rituels auxquels il accorde une grande importance. Goffman développe l'idée d'une attention rituelle, qui consiste à ce que personne ne perd la face. Cette gestion des faces se manifeste, par deux types de rituels.

**Les Rituels Réparateurs :** ils remplissent la fonction de transaction. Ils permettent de « neutraliser la menace potentielle de la face négative de l'interlocuteur véhiculée par la première intervention. »

L'échange, selon Vion, est dialogal. L'échange minimal comporte deux interventions constitutives, chacune à la charge d'un locuteur différent. Néanmoins, l'intervention n'est pas que verbale.

**Les Rituels Confirmatifs:** Qui servent à la confirmation de la relation qui existe entre les inters actants, selon Vion :

« L'interaction constitue dès lors une dimension permanente de l'humain de sorte qu'un individu, une institution, une communauté, une culture, s'élaborent à travers une interactivité incessante qui, sans y limiter, implique l'ordre du langage. » R.Vion 1992 :19.

**La Présentation Dramaturgique :** pour Goffman, dans son ouvrage « la présentation de soi dans la vie

---

<sup>1</sup> Voir Goffman- les travaux de Goffman 1969-1973-1987



quotidienne. » (1959), le monde ne serait qu'un théâtre où chaque acteur social, possède une certaine image de lui-même, qu'il s'efforce de faire accepter lors de l'interaction, de telle sorte que la vie sociale ne serait qu'un répertoire de situations types.

**Les Cadres Participatifs :** le cadre participatif désigne l'ensemble des individus qui ont accès à un événement de parole donné, et dont la prise en compte est essentielle pour comprendre le fonctionnement de la communication.

### **I-3 l'approche philosophique :**

La réflexion sur les actes du langage est née de la philosophie du langage. Cette approche part du principe que : « dire, c'est faire » c'est-à-dire essayer d'agir sur l'interlocuteur par le biais de la parole, il est un moyen d'action. L'analyse standard des actes de langage s'est engagée dans les directions suivantes : leur composition, avec la distinction entre le contenu propositionnel et la valeur illocutoire.

### **I-4 L'approche linguistique :**

Traverso explique cette approche comme suit :

« L'influence de ces travaux sur le champ linguistique peut être interprétée de deux manières. On peut y voir l'origine d'une rupture qui a conduit certains linguistes vers une forme de conversion à des problématiques externes, d'obédience plus socio-psychologique que linguistique. On peut, à l'inverse, reconnaître dans les problématiques interactionnistes des objets trouvant légitimement leur place dans un champ linguistique ouvert, ou par l'intégration de questions relatives à l'usage du langage. C'est plutôt cette vision qu'on adopte ici en considérant que l'orientation vers l'analyse d'interaction fonctionne par élargissement successif des champs d'intérêts. Dans cette perspective, on a une continuité sans rupture entre les différentes approches concernées par les unités supérieures à la phrase

(grammaire du texte, analyse du discours). Nombre d'outils théoriques leurs sont d'ailleurs communs, fondés sur le développement, au sein de la linguistique, de la pragmatique : l'énonciation, les actes de langage et le principe de coopérations de Grice. » (Traverso, 1996 :11)

**L'énonciation<sup>1</sup>** : les études dans ce domaine ont pour objet l'acte de production dont un énoncé est le résultat : son énonciation. Même si l'objet matériel reste l'énoncé, on ne l'aborde plus uniquement pour en dégager des éléments susceptibles d'éclairer la structure de la langue dans laquelle il est produit, mais on y cherche les traces de son énonciation. La réflexion sur la relation entre l'énoncé et sa source (l'énonciateur) se développe dans les théories du dialogisme ou de la polysémie. Selon Traverso : « l'énoncé n'est plus rapporté simplement à l'individu qui le produit, mais considéré comme un lieu où s'expriment des voix, qui sont plus ou moins prises en charge par le producteur effectif du discours ».

**L'interaction verbale<sup>2</sup>** : C'est un type particulier de discours, il s'agit des différents participants qui s'interagissent, ce qui veut dire qu'ils exercent les uns sur les autres un réseau d'influences mutuelles.

En matière strictement linguistique, les faits d'interaction représentent ce qu'Orecchioni nomme : « l'interaction verbale », qui s'imposera comme objet d'étude renouvelé des sciences du langage.

---

<sup>1</sup> Voir Kerbrat-Orecchioni, 1980, L'Enonciation, Paris, A Colin

<sup>2</sup> Voir Kerbrat-Orecchioni, 1990, 1992, 1994, Les interactions verbales, t. 1, 2, 3, Paris, A. Colin

## **II- Les différents courants français de recherche dans l'analyse des interactions :**

En Europe, les travaux français sur l'analyse des interactions verbales peuvent être regroupés sous trois pôles : l'Ecole genevoise fondée par Roulet, le courant aixois dirigé par Vion, et lyonnais inspiré par Kerbrat-Orecchioni.

Les travaux d'Eddy Roulet<sup>1</sup> dans l'Ecole genevoise, s'intéresse à l'organisation hiérarchique et fonctionnelle des structures discursives, inspiré des travaux de l'école de Birmingham, qui est considéré comme le modèle de référence en analyse du discours. Cette école propose aussi, un modèle qui permet de prendre en considération une infinité de discours avec un nombre fini de catégories.

Pour les travaux d'Aix- en – Provence , ils donnent de l'importance au caractère hétérogène de l'interaction ;ce que l'explique Vion par le rapport de place : « par le rapport de place on exprime , plus ou moins consciemment , quelle position on souhaite occuper dans la relation et , du même coup, on définit corrélativement la place de l'autre.

Ainsi, les recherches de l'équipe de Lyon s'inscrivent dans le cadre de l'analyse du discours en interaction. Ces recherches se basent sur de multiples axes, en particulier ceux de l'analyse du discours et de l'analyse conversationnelle, des actes du langage, et de la théorie des faces. Cette approche vise à faire le lien entre les différentes théories proposées.

## **III- Définition de la notion d'interaction :**

### **Définition :**

Maintenant nous essayerons de définir l'interaction. Pour mener à bien notre étude, nous nous sommes référées en grande partie aux travaux de Kerbrat-Orecchioni (1990 et 1998) de R. Vion (1990 et 2000) mais aussi celui de Traverso. Il nous a semblé important en effet, de définir

---

<sup>1</sup> Voir Roulet 1991.

l'interaction de manière générale avant d'aborder le type d'interaction qui nous intéresse à savoir l'interaction dans les commerces.

Pour la linguistique traditionnelle les actes de langage sont considérés comme des formes indépendantes, la linguistique interactionniste, affirme que le langage se pratique à deux niveaux, quand on parle et quand on s'adresse à autrui dans une situation donnée dans ce sens Kerbrat-Orecchioni affirme :

« Le langage verbal a pour fonction première de permettre la communication interpersonnelle dans les diverses situations de la vie quotidienne , ce qui implique que pour appréhender l'objet-langue ; il faut d'abord s'intéresser à ses réalisations en milieu naturel, c'est-à-dire analyser à ses réalisations en milieu naturel , c'est à dire analyser de très près, sur la base d'enregistrement de données « authentique ». (Kerbrat-Orecchioni 1998 : 51-52)

Dans les années vingt la pragmatique contemporaine s'est développée sous l'influence M.Bakhtine qui s'efforce de jeter les bases d'une linguistique nouvelle qui s'intéresse plus à l'énoncé mais ce que M Bakhtine appelait « l'énonciation ».

Or , Kerbrat Orecchioni affirme que « parler c'est communiquer , et communiquer c'est interagir . » avec cette nouvelle vision de la notion interaction , on s'éloigne de la conception de la communication illustré par le schéma de Shanon et Weaver et rendu célèbre par Jakobson . (l'émetteur code son message et par la suite l'envoie au récepteur qui le décode)

Pour Traverso , le locuteur est aussi récepteur dans le cadre ou il émet son message.

« L'émetteur et le récepteur ne sont pas toujours des instances homogènes du côté de l'émission, un énoncé peut être produit par plusieurs locuteurs qui font chorus ou se font écho, et un émetteur peut

aussi, au sein de son énoncé, faire entendre plusieurs voix (phénomène de la citation, par exemple. »

Goffman, lui insistera sur la dimension non verbale du processus communicationnel. Il distingue l'interaction, en tant que phénomène général, d'une interaction particulière.

« Par interaction (c'est-à-dire en face à face) on entend à peu près l'influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique immédiate les uns des autres, par interaction, on entend l'ensemble de l'interaction qui se produit en une occasion quelconque quand les membres d'un ensemble donné se trouvent en présence continue les uns des autres, le terme une « rencontre » pouvant convenir. »

Goffman, la mise en scène de la vie quotidienne, 1973, p.23, cité par Vion(2000 :p.100)

Essayons maintenant de trouver une définition du concept d' « interaction verbale ».

Commençons par Robert Vion qui faisant le bilan épistémologique du terme interaction nous propose une définition.

« Ce dernier intègre toute action conjointe, conflictuelle et/ou coopérative, mettant en présence deux ou plus de deux acteurs. A ce titre, il couvre aussi bien les échanges conversationnels que les transactions financières, les jeux amoureux que les matchs de boxe. En un sens, toute action entreprise par un individu, quelle qu'en soit la nature, s'inscrit dans un cadre social, une situation impliquant la présence plus ou moins active, d'autres individus. Dans la mesure où toute action est soumise à des contraintes et à des règles, les actions entreprises par des sujets qui sont en contacts sont nécessairement des actions conjointes et relèvent donc de l'interaction. »

(R.Vion, 1992 /2000 : 17-18)

Kerbat -Orecchioni considère l'interaction comme échange en faisant référence au champ de la communication et des activités langagières elle affirme « .....des interactants exercent les sur les autres un réseau d'influences mutuelles parler..... » (Kerbat- Orecchioni, 1990, 17)

Traverso définit la conversation comme :

« La conversation est la forme la moins contrainte est la plus souple, celle où règne la plus grande liberté au niveau des thèmes, des rôles et de l'organisation des échanges. » (1999.p86)

Selon le petit Larousse illustré la conversation est : communication orale d'idées, avoir toujours quelque chose à dire.

Robert Vion définit aussi la conversation en reprenant une citation de Trade : « Par conversation, j'entends tout dialogue sans utilité directe et immédiate, où l'on parle, par plaisir, par jeu, par politesse (...) Elle Marque l'apogée de l'attention spontanée que les hommes se prêtent réciproquement et par laquelle ils s'entre pénètrent avec infiniment plus de profondeur qu'en aucun rapport social. »

Selon Vion toujours la conversation se caractérise par :

- Un rapport de place symétrique.
- Une très forte domination en faveur de la coopération par rapport à la compétitivité.
- Une finalité « interne » qui vise la réaffirmation entre les individus au sein de la société.
- Une appartenance « informalité » qui repose sur une relation impersonnelle.

Ainsi, Kerbat- Orecchioni définit la conversation comme :

« 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 étonnant une courte période coupée des 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) où il manifeste par à l'échange communicatif. On retrouve le même raisonnement chez Traverso.

Il paraît donc difficile de cerner le concept « d'interaction ».

Les interactions se déroulent dans un espace-temps appelé « espace interactif ». Robert Vion le désigne par : « une image de l'interaction construite par l'activité des sujets engagés dans la gestion de cette interaction ». (2000 : 117)

Robert Vion (in linguistique et communication verbale, 1999) évoque l'existence d'une articulation entre « relation sociale » et relation interlocutive.

Pour Vion, c'est le rapport de place que les participants soulignent la position qu'ils occupent ou au contraire la position qu'occupe l'autre. Ainsi selon lui, la négociation qui peut naître entre les participants conduit à ce que « les places occupées en fin d'interaction seront, le plus souvent, distinctes des essais initiaux de positionnement » (1992 :81).

#### **a- Les places modulaires :**

Elles correspondent aux places qu'on adopte localement à un moment particulier dans un cadre interactif donné dans une interaction.

C'est une sorte de parenthèses, une digression qui ne caractérise pas l'interaction entière à un moment précis: c'est ce que Robert Vion (2000) désigne par « modules conversationnels », il qualifie de modules «la présence d'un type particulier à l'intérieur d'un type » (1992 :141). Les modules conversationnels sont des moments d'interaction d'un certain type qui prennent place au sein d'une interaction dont le cadre dominant relève d'un autre type.

### **b- les places institutionnelles :**

Elles déterminent le contexte des interactions en définissant la relation sociale à entreprendre (égalitaire ou hiérarchique). C'est à ce niveau qu'on estime être dans une consultation, un entretien ou un colloque.

### **c- les places discursives:**

Elles consistent en les activités, les tâches que la parole réalise : prendre par exemple la parole après que son interlocuteur ait fini son tour de parole, parlé quand on est sélectionné, etc.

### **d- Les places énonciatives :**

Ce sont les modes de présence des inters actants dans leurs messages et qui sont au nombre de cinq :

- L'unicité énonciative, dans laquelle le locuteur semble parler seul.
- La dualité énonciative, dans laquelle le locuteur à deux positions énonciatives simultanées où le locuteur prend de distance par rapport à sa prise de parole, c'est le cas de l'humour par exemple.
- L'effacement énonciatif, dans lequel le locuteur s'efface pour ne pas assumer son discours.
- Le parallélisme énonciatif, dans lequel le locuteur est d'accord avec le groupe où il se trouve.
- L'opposition énonciative, dans laquelle le locuteur s'oppose aux autres énonciateurs du groupe où il se trouve.

Ces deux places précédentes concernent le langage et relèvent de la relation interlocutive qu'interpersonnelle.



#### **IV- Les composantes de base de la situation de communication :**

On peut définir la communication comme un processus dynamique par lequel un individu établit une relation avec quelqu'un pour transmettre des idées et des connaissances.

« La communication établit le lien qui permet aux sociétés d'exister et de fonctionner. »

Certaines données relatives à la situation de communication caractérisent l'interaction et permettent de définir le type d'interaction par opposition à d'autres types, ces données sont :

La nature du site (cadre spatio-temporel)

Les participants du site( le nombre ,leur statut et rôle ect.)

Le but de l'interaction.

#### **IV-1- la nature du site :**

L'aspect temporel de l'interaction détermine l'échange selon

Traverso qui cite l'exemple de la file d'attente :

« (...) Le temps s'y organise en fonction du principe de la file d'attente (le premier arrivé est le premier servi), et il est soumis à la « règle de célérité » qui veut dire que la durée de la transaction soit tributaire de l'affluence dans le magasin. » (1999 ,87).

Donc gérer son temps impose ses contraintes, le lieu joue aussi un rôle important, il contribue dans le déroulement de l'interaction ; on peut relever une distinction qui existent entre les « lieux publics » et les lieux privés » dont les premiers sont plus contraignants que les seconds.

Par ailleurs, comme le souligne Kerbat –Orecchioni, le lieu ne doit pas être seulement appréhendé sous « ses aspects purement physiques » (décor, la nature du lieu ect.) mais aussi « sous l'angle de sa fonction sociale et institutionnelle, concevoir ainsi « le palais de la justice non plus comme bâtiment, mais comme lieu d'exercice de la fonction judiciaire. » (1990,77)

Les scripts des interactions en France, en Tunisie et au Liban <sup>1</sup>:

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

V : Vendeur

CL : Client

## Script général des interactions de commerce

Cette schématisation reprend classiquement les trois moments clés dans le déroulement des interactions dans les commerces comme le montrent les exemples.

**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 particulier).

Le tableau se présente selon les auteurs de l'étude selon trois moments importants : l'ouverture, le corps, la clôture. Pour les interactions françaises, le découpage est clairement déterminées, par contre, les interactions des corpus arabes ne sont pas fixes pour les séquences d'ouverture et de clôture. Les salutations ne sont pas obligatoires comme

<sup>1</sup> Le script présenté et le résultat de recherche de (Dimachki Ahmed, 2002,2)

dans les interactions des corpus français, pour la séquence de clôture le principe et le même, cette séquence est dépourvue de salutations et de vœux, elle est composée tout simplement d'une séquence de paiement et de la sortie du client.

A partir de ces observations les auteurs du tableau, dégagent un script propre à chaque culture. En France, les salutations sont obligatoires contrairement au script arabe ( Liban et Tunisie) les salutations sont optionnelles.

Pour l'acte du remerciement il est présent dans les interactions en langue française et n'est optionnel voire inexistant en langue arabe. Cette absence ne signifie pas pour autant que les règles de politesse n'existent pas dans cette langue.

#### **IV-2-le but de l'interaction :**

L'objectif de l'interaction signifie la raison pour laquelle les individus sont réunis.

C'est ainsi que Traverso dégage deux catégories d'interactions ; celles à finalité externe et celles à finalité interne. L'interaction de commerce est une interaction à finalité externe (contrairement par exemple à la conversation qui n'a pas d'autres but que l'entretien de la relation), dans laquelle les participants (clients et vendeurs) ont des rôles de nature complémentaire.

#### **IV- 3-Les participants (le nombre, statut)**

Selon Traverso, on peut différencier trois genres de relations : personnelles (amis ) , institutionnelles (collègues) , fonctionnelles(client-vendeur)

Elle insistera sur « les rôles interactionnels » que les interactants assument, on peut expliquer ce rôle dans le cas où l'individu assume le rôle du vendeur dans une transaction commerciale en dehors de ce site il peut assumer le rôle du collègue ou d'ami.

Le nombre des participants est déterminant, il influence le déroulement de l'interaction ce que précise Traverso:

« Le nombre de participants engagés dans l'interaction influence son déroulement et modifie les contraintes pesant sur chacun : dans une situation duelle, l'obligation d'engagement de chacun est maximale, alors que dans une situation à plus de deux participants, l'attention de certains peut être flottante. »(1999 ,18)

## **V- Un type particulier d'interaction : l'interaction dans les commerces**

### **V-1 Cadre historique :**

Qu'est-ce qu'une interaction dans les commerces ? L'interaction appartient à la grande famille des interactions de service.

Traverso l'explique dans ce passage comme suit :

« Elle met en présence, dans le lieu prévu à cet effet, des individus réunis pour procéder un échange transactionnel : argent contre bien et /ou service. Elle présente certaines caractéristiques générales qui permettent de la définir comme un type d'interaction s'opposant à d'autres. » (Traverso, 2001 :6).

Ce qui permet de la définir comme un type d'interaction différent des autres et s'opposant en même temps.

Elle fait partie de grande catégorie des services qui eux mêmes font partie d'un sous type d'interactions, les interactions de travail comme le souligne Ahmed :

L'interaction dans les petits commerces fait avant tout partie du type des interactions de travail. Elle s'en distingue cependant par de nombreux aspects : un seul participant est en situation de travail, l'interaction a un but externe et matériel, pas de spécialisation du lexique etc. A l'intérieur des interactions de travail, l'interaction dans les petits commerces fait partie de la sous-catégorie des interactions de services. Le caractère payant de

l'échange et l'aspect matériel du bien la distingue cependant des interactions du service public dans lesquelles l'objet de l'interaction est plus souvent de l'ordre du savoir que de l'avoir. C'est également le statut, non institutionnel (au sens de représentant d'une Institution) du commerçant qui la différencie de ces dernières. Dans cette sous-catégorie des interactions de services, celles des services payants que l'on a nommé interactions de commerce, on peut encore distinguer entre les commerces de biens et les commerces de services et c'est ici la nature même du bien qui entre en jeu (de manière grossière on peut les opposer comme de nature matérielle versus immatérielle). » (2003 :51)

Tout d'abord, c'est une interaction dans laquelle « la trame d'action » est essentielle, elle forme l'unité d'analyse pertinente comme l'affirme Goffman :

« Bien qu'on y observe de véritables échanges rituels, c'est la transaction qui forme le contexte significatif en même temps que l'unité d'analyse pertinente, les paroles que peuvent prononcer l'un des participants ou les deux constituent une partie intégrante d'une entreprise mutuellement coordonnée, non d'une conversation. » (1987 :151).

Un autre élément important caractérise cette interaction c'est son caractère répétitif qui a pour conséquence une forte routinisation de l'enchaînement routinier qui facilite la progression et permet aux participants une économie tant discursive que temporelle.

Un autre élément s'additionne à ce type d'interaction concernant l'hétérogénéité des échanges verbaux : la transaction qui forme le centre de l'interaction, est généralement accompagnée des échanges conversationnels qui abordent les thèmes sans risques.

Le dernier élément caractérisant cette interaction c'est la complémentarité. Elle se manifeste à tous les niveaux ; au niveau des

rôles chacun des participants assume une série de tâches définies, complémentaires de celles de son partenaire comme le souligne Traverso :

« Chaque participant assume une série définie de tâches, complémentaires de celles de son partenaire, et correspondant aux deux rôles contractuels de client et de vendeur (soit : exprimer une requête, l'explicitier, payer etc. Pour le premier, et proposer, servir, faire payer, expliquer, etc. pour le second » (Traverso, 2000 :7).

Nous nous sommes penchés dans cette étude sur le script général des interactions de commerce ainsi que sur les séquences encadrantes en particulier.

L'interaction est présentée sous forme d'échange entre deux personnes au minimum se déroulant suivant un schéma bien organisé et structuré. L'organisation séquentielle des interactions peut être envisagée au niveau global et local, au niveau global on reconstitue le scénario (script) de l'ensemble de l'interaction, ce scénario est directement lié au type d'interaction.

Les travaux de Sacks, Schegloff et Jefferson, ont mis la lumière sur la séquentialisation en prenant en considération trois moments importants dans l'interaction. Toute interaction se déroule en trois étapes qui sont : l'ouverture, le corps, la clôture. L'ouverture et la clôture sont « fortement ritualisées. » comme l'affirme Kerbrat- Orecchioni :

« Ce qui signifie à la fois qu'elles ont une fonction essentiellement relationnelle, et une structure fortement stéréotypée » (1990 :220).

En effet, l'ouverture correspond à la mise en contact des participants. Elle peut être verbale (salutations etc.), soit non verbale (gestes, mimiques). L'ouverture de l'interaction est une étape bien importante qui marque les rituels propres à chaque société, chaque

culture, elle joue un rôle particulièrement important pour l'interaction à venir.

Par contre, le corps de l'interaction est défini comme un bloc d'échanges comme le souligne Kerbat- Orecchioni<sup>1</sup>

« La séquence peut être définie comme un bloc d'échanges reliés par un fort degré de cohérence sémantique ou pragmatique c'est-à-dire traitant d'un même thème, ou centré sur une même tâche » (1996 :36)

Finalement, la clôture représente la fermeture de l'interaction et renvoie à la séparation des participants. Ces derniers se manifestent par différents procédés et actes rituels afin de marquer la séparation et la fin de l'interaction le moins brusquement possible, généralement la séquence de clôture est présentée verbalement mais elle peut être aussi gestuelle.

Plusieurs travaux se sont intéressés à l'organisation globale des interactions ainsi que la description des différentes séquences présentées.

Dans notre travail, nous mettrons au clair le script général, et en particulier les séquences d'ouverture et de clôture d'un type particulier des interactions de commerce en particulier le petit commerce en Algérie.

## **V-2 La structure des trois séquences d'une interaction commerciale :**

Notre étude vise en particulier l'interaction, selon Traverso, la plupart des interactions se déroulent selon le modèle suivant :

**La séquence d'ouverture :** c'est une séquence bien marquée fortement ritualisée, elle est composée de salutations (verbales) .Elle est décrite aussi comme « séquence encadrante ».

**La transaction :** elle constitue le corps de l'interaction se définissant par « un nombre indéfini » de séquence.

---

<sup>1</sup> Voir Kerbat-Orecchioni, 1996, 37

« La séquence peut être définie comme un bloc d'échanges reliés par un fort degré de cohérence sémantique ou pragmatique, c'est-à-dire traitement d'un même thème, ou centré sur une même tâche. »

(Kerbat-Orecchioni, 1996, 37)

**La séquence de clôture :** l'ouverture et la clôture sont considérés comme des séquences encadrantes ; la clôture correspond à la fermeture de l'interaction, cette séquence est généralement verbale, elle est constituée d'actes rituels afin de rendre la séparation et l'achèvement de l'interaction possible.

### **V-3 Les critères de l'interaction:**

L'interaction dans les commerces est caractérisée par des critères qui l'a distingue d'autres types d'interaction :

**a-** La finalité de l'interaction: est de nature externe, par opposition à la conversation qui est interne (entretenir la relation) cette interaction est fondée sur un échange matériel de biens qui correspond à l'achat /la vente d'un bien, l'interaction a une finalité propre ce que explique Kerbat- Orecchioni :

« Le but de l'interaction se localise quelque part entre le site (qui a une destination prospère) et les participants (qui ont leurs propres objectifs) » (Kerbat –Orecchioni, 1996 :79 ).

**b-** L'interaction se déroule dans un site prévu à cet effet, c'est un lieu déterminé et déterminant, ce qu'affirme Traverso :

« Les espaces réservés aux clients et aux vendeurs sont généralement distincts, et il existe toujours dans le site des espaces d'où la clientèle est exclue. » (1999 :87).

**c-** Dans l'interaction de commerce les participants sont présents afin d'effectuer une transaction c'est ce qu'avance Traverso.



« Dans l'interaction commerciale, les relations fonctionnelles l'emporte sur les relations personnelles. »(Traverso, 1999 :86).

**d-** Les échanges conversationnels ne perturbent pas la transaction comme le souligne Vion :

« On peut toujours établir un échange conversationnel avec un garçon de café ou un chauffeur de taxi. Mais cet échange accompagne la transaction sans jamais se confondre avec elle. » (1992 :133).

Ces échanges relèvent des raffinements sociaux comme le souligne Traverso :

« Ces échanges qui font partie des « raffinements sociaux » (social niceties) favorisent le bon déroulement de la transaction. »

**e-** L'interaction dans les commerces présente une routinisation spécifique et se déroule de façon répétitive dans l'enchaînement des échanges influencent, voir régissent le déroulement de l'interaction.

**f-** la finalité de l'interaction est externe, le but de l'interaction se localise quelque part entre le site (qui a une destination propre) et les participants « qui ont leurs propres objectifs. » Kerbat-Orecchioni (1996 :79).

**g-** La complémentarité est une notion qui se fonde sur la relation établie par les rôles des participants en interaction. Dans les interactions de commerce, cette notion tient aux rôles de vendeur et d'acheteur assignés par l'activité d'échange.

En fonction de son statut chacun des participants s'engage dans un rôle particulier afin de mener à bien l'activité de commerce et d'atteindre au mieux leurs buts respectifs. "Rôle" et "statut" sont des termes employés à profusion dans divers domaines de recherche et nécessitent

une mise au point terminologique, leur emploi ne recouvrant pas toujours les mêmes concepts.

Le rôle interactionnel est comparable à celui d'un acteur de théâtre (cf. Goffman, 1973) qui « joue » un rôle. Rôle et statut sont étroitement liés, les définitions qui en sont données, sont souvent quelque peu « Circulaires ».

La complémentarité des rôles est marquée de manière physique comme le constate Traverso :

« Ces interactions se déroulent dans des sites prévus à cet effet dont l'agencement marque aussi le caractère complémentaire des rôles : les espaces réservés aux clients et aux vendeurs sont généralement distincts, et il existe toujours dans le site des espaces d'où la clientèle est exclue ». (1999:87).

L'institutionnalisation des échanges commerciaux fait des transactions, des interactions complémentaires institutionnalisées tant du point de vue des statuts et rôles des participants, que du point de vue du lieu dans lequel elles se tiennent.

De ce fait, les relations qui s'établissent entre les interlocuteurs de ces transactions sont de nature particulière puisque dans ces cas :

«Les relations fonctionnelles l'emportent sur les relations personnelles » (Traverso 1999 : 8)

## CHAPITRE II : LA POLITESSE ET L'INTERCULTUREL

### I- La politesse linguistique :

C'est un domaine assez récent en sciences du langage. C'est aux états unis dans les années soixante-dix, que P. Brown et S. Levinson s'efforcent de développer la notion de « la politesse linguistique».

Cette notion est étroitement liée aux deux concepts de « face » et de « territoire ». Goffman définit la face comme :

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

Cette notion Goffmannienne propose deux aspects de l'individu en interaction : La face négative qui correspond au territoire de moi (territoire corporel, biens matériel ou secrets.....) et la face positive a pour objectif essentiel de présenter une image de soi « valorisante » (l'ensemble des images valorisantes que les interactants construisent et tendent d'imposer aux yeux d'autrui).

Goffman développe ensuite la notion de territoire .On entend par territoire c'est l'espace personnel à l'intérieur duquel les individus ont le droit d'agir sans avoir de compte à rendre (l'espace personnel, la place, les domaines réservés à la conversation).

La politesse se caractérise par un « travail des faces » face work avec la notion de FTA (Face Threaning Acts), les actes menaçants les faces.

En France Kerbat-orecchioni(1992) travaille pour améliorer le modèle de Brown et Levinson en introduisant la notion de FFA(face Flaterring act) celle d'actes flatteurs tels que les compliments ou les remerciements « Mais la politesse ne se réduit pas à l'adoucissement des actes menaçants : elle peut consister, plus positivement, en la production d'actes « anti menaçant », comme les vœux ou les compliments. Ces actes valorisants pour les faces, que n'envisagent pas Brown et Levinson , nous proposons de les appeler « Face Flattering Actes »(ou FFA)-

l'ensemble des actes de langage se répartissent alors en deux grandes familles, selon qu'il ont sur les faces des effets essentiellement négatifs ou au contraire positifs. » (1997 :132)

### **I-1 Le modèle de la politesse chez Brown et Levinson :**

Les travaux de Brown et Levinson reposent sur des notions bien précises, il s'agit de « face » et de « territoire » proposées par Goffman. Ces deux chercheurs ont mis au point un modèle théorique efficace pour l'étude de la politesse linguistique. notion de face et de territoire proposées par Goffman.

D'où l'expression Face Threatening Acts (= FTA). Dans cette perspective, les actes de langage se répartissent en quatre types :

1. Actes menaçants pour la face négative de celui qui les accomplit (exemples : offres, promesses, etc.).
2. Actes menaçants pour la face positive de celui qui les accomplit (exemples : aveux, autocritiques, etc.).
3. Actes menaçants pour la face négative de celui qui les subit (exemple : requêtes, questions personnelles, etc.).
4. Actes menaçants pour la face positive de celui qui les subit (exemple : critiques, réfutations, etc.).

Ce modèle présenté par Levinson et Brown subit une amélioration pour corriger sa portée excessive qui favorise l'existence d'actes menaçants pour la face, Kerbrat –orecchioni signale quelques faiblesses de cette théorie et ajoute à la notion de FTA , celle de FFA.

### **I-2 Le modèle de la politesse aménagé par Kerbrat- Orecchioni**

Kerbrat-Orecchioni ajoute à la notion de FTA, celle de FFA : «Mais la politesse ne se réduit pas à l'adoucissement des actes menaçants : elle peut consister, plus positivement, en la production d'actes "anti-menaçants", comme les vœux ou les compliments. Ces actes valorisants pour les faces, que n'envisagent pas Brown et Levinson, nous proposons

de les appeler "Face Flattering Actes" (ou FFA) - l'ensemble des actes de langage se répartissent alors en deux grandes familles, selon qu'ils ont sur les faces des effets essentiellement négatifs ou au contraire positifs.» (1997 : 132).

C'est sur ce principe que Kerbrat-Orecchioni aménage leur modèle. Ce nouveau système de la politesse s'organise autour de trois axes importants :

1. Les actes menaçants (FTAs) et les anti-menaces (FFAs)
2. Principes qui régissent les comportements que Locuteur doit adopter vis-à-vis de lui-même (principe L-orientés) ou au contraire vis-à-vis de son partenaire {principes A-orientés).
3. Principes relevant de la politesse négative vs positive :
  - La politesse négative comporte deux aspects puisqu'elle peut être «abstentionniste» (ce sont les rites d'évitement de Goffman qui consistent à ne pas commettre le FTA programmé) ou «compensatoire» (réparatrice, «régressive» : il s'agit de neutraliser cette violence sociale que constitue le FTA grâce à différents procédés).
  - La politesse positive est au contraire «productionniste» de préférence (de FF As, renforcés). Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 184, présente son propre système de politesse, qui s'organise autour de ces trois axes avec les principes A-orientés et L-orientés, que nous pouvons résumer Les principes A-orientés représentent la politesse au sens strict : avec ses deux versants, négatif et positif, elle consiste à ménager ou valoriser les faces d'autrui. Ce tableau fait apparaître en outre que les principes II comportent des principes «favorables à L» (que l'auteur dit «de dignité» et «d'autodéfense» : ils invitent à protéger ses propres faces négative et positive) et des principes «défavorables à L», (principes «masochistes» d'après l'auteur, ces principes entrent en contradiction avec les précédents et cette contradiction est diversement gérée selon les situations de communication, les individus et les sociétés).

D'après Brown et Levinson, les participants y parviennent en mettant en œuvre diverses stratégies de politesse.

Le modèle de Brown et Levinson constitue à l'heure actuelle le cadre théorique le plus cohérent en matière de politesse linguistique. Cela ne signifie pourtant pas qu'il ne soit pas susceptible d'améliorations.

L'idée est que la politesse d'un énoncé doit croître en même temps que D, P et le «poids» du FTA. La compensation du FTA par des activités symboliques de «réparation» correspond en principe à la gravité de la menace (balance principale). Le degré de gravité dépend lui-même de différents éléments tels que :

- la nature intrinsèque de l'acte accompli, mais aussi- son contenu particulier (certains ordres peuvent être polis dès lorsqu'ils sont produits dans l'intérêt de L2).

- la nature du contrat communicatif (le système des devoirs et des droits) qui relie L1 et L2, - l'hypothèse enfin que l'on peut faire sur le caractère intentionnel ou non de l'acte accompli.

Enfin, les différentes règles qui composent le système de la politesse peuvent entrer en conflit les unes avec les autres. L'obligation d'être poli, c'est-à-dire de ménager les faces d'autrui, peut-elle aller à l'encontre d'autres désirs du sujet parlant? Dans cette perspective, l'interaction est le lieu où s'affrontent des sujets. Non seulement leurs intérêts s'opposent souvent mais ils sont eux-mêmes soumis à des pulsions contradictoires et à des commandements antagonistes. Il peut y avoir conflit au sein même du système de la politesse entre telle ou telle règle constitutive de ce système. Dans de tels cas, les sujets sont soumis à une sorte de double contrainte puisqu'ils sont censés observer simultanément deux principes tels que s'ils obéissent à l'un ils désobéissent à l'autre et inversement. Ces principes sont heureusement suffisamment souples pour que l'on puisse composer avec la contradiction, en adoptant une solution de compromis.

## II Comparaison et approches interculturelles

### II-1 Les approches interculturelles :

L'approche interculturelle repose sur le principe que les différences qui existent dans les comportements interactionnels d'individus qui appartiennent à des cultures différentes peuvent être observables lors de leur rencontre.

L'interculturel se consolide et connaît son épanouissement et devient un champ d'étude assez large regroupant une variété d'approches et de disciplines qui partagent le même point de vue : l'étude des situations de contacts entre les personnes ou des groupes d'appartenances culturelles différentes.

A ce propos Kerbat-Orecchioni affirme :

« Les observations et analyses effectuées sur la communication interculturelle intéressant l'étude de la communication en général, car son y retrouve sous une forme atténuée les mêmes problèmes que dans les échanges interculturel (qui ont pour les interactionnistes les vertus d'un miroir grossissant) : rôle des présuppositions culturelles dans l'interprétation des énoncés échangés, traitement des malentendus et autres dysfonctionnement de la communication ... » (1994,141)

Alors l'approche interculturelle se définit par :

« L'approche interculturelle débusque inlassablement le culturel sous le masque du naturel et en mettant à jour l'extrême diversité des normes qui sous-entendent tous nos comportements, elle nous rend plus compréhensifs et tolérant envers l'étranger, devenu moins étrange. »(Kerbat –orecchioni ,1994 ,142)

On peut procéder à l'analyse et à l'étude des interactions soit en proposant une comparaison des faits de variations dans une même langue soit en exposant les variations culturelles entre deux langues données.

Tout travail dans une perspective interculturel exige d'abord, « un postulat d'homogénéité » comme l'explique Traverso (2001)  
« Parler des variations interculturelles repose sur une représentation de la culture comme une entité homogène (.....) »

A partir de cette idée, on peut dire que l'interculturel s'intéresse à la mise en contraste des cultures afin de dégager les spécificités propres à chacune d'elles.

Maintenant, on va développer la méthode comparative dans le champ de l'interculturel.

## **II-2 L'approche comparative :**

L'interculturel est un champ de recherche assez vaste, de nature transdisciplinaire. Dans le domaine de l'analyse des interactions on porte un intérêt fondamental aux traces de la culture dans la langue comme révélateur et constructeur de sens.

Dans le domaine des sciences humaines, on ne peut opposer « individus » et « société ».

« En vérité, on ne peut opposer « individus » et « société » comme deux entités distinctes que sur le plan du langage. »(Elias, 1991 :198)

Ce concept de culture renvoie directement à la société , définir cette notion de culture ne relève pas de notre objet d'étude dans ce travail nous tenterons à travers une recherche interculturelle de dégager « éthos communicatif »(nous aborderons cette notion plus tard) afin de comprendre le fonctionnement de la culture, et notamment à décrire

Selon Traverso (2000 :11)

« L'objectif des études interculturelles en pragmatique, par-delà la variété des approches et des orientations disciplinaires possibles, peut-être conçu comme l'identification de tendances générales dans les comportements interactionnels, qui puissent être rapportées aux cultures. C'est en un sens une vaste grammaire comparée des interactions que l'on cherche à construire, telle celle imaginée par les ethnographes de la communication



(.....).En d'autres termes, on cherche ainsi à dégager des styles communicatifs, ou éthos propres aux cultures. »

Comme le souligne bien Kerbat-Orecchioni (2001 ,2) : » 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. ».c'est de l'observation de ces échanges de l'interculturel qu'il faut partir pour mettre en contraste des cultures afin de dégager les spécificités à chacun d'elles.

Pour Véronique Traverso(1999,93) définit l'étude comparative comme : « Elle consiste à décrire les comportements interactionnels à l'intérieur de deux cultures différentes afin de les comparer. »

Elle ajoute aussi « Les études comparatives d'interactions interculturelles dans les quelles 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. »(2005 ,5).

### **II-3 L'approche contrastive :**

L'approche comparative ou contrastive consiste en une étude comparative de situations interculturelles. Cette approche comporte deux niveaux d'analyse, le premier niveau décrit les comportements interactionnels de deux ou plusieurs groupes culturels donnés, le deuxième niveau a pour fonction de comparer entre eux leur fonctionnement.

Selon Béal l'approche contrastive est : « 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.»(2000,15)

On peut donc dire que cette approche met l'accent sur les règles universelles (la politesse selon Brown et Levinson), dans ce contexte Béal note :

« C'est ainsi que Brown et Levinson ont pu mettre en évidence leurs universaux de la politesse. »

**l'éthos communicatif :** Selon Kerbat-Orecchioni l'éthos est : « 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 ». C'est à la reconstitution de ce profil global que doit viser l'analyse, si elle veut échapper au péril majeur qui guette ce type d'approche linguistique(...). 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 description 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. »(1994,113)

Nous pouvons dire que toutes les généralités vers l'éthos propre à une société ne sont pas du tout travail facile et que ces généralités peuvent être subjectives comme l'affirme Kerbat-Orecchioni :

« Toutes ces raisons font qu'il est généralement bien difficile de calculer la distance globale qui sépare les éthos de S1 et de S2(.....)Mais le plus souvent, il n'est pas possible d'aboutir à des conclusions aussi radicales : tout dépend en effet sous quel angle on compare les cultures en question. »(1994,117)

Traverso présente les différents axes d'évaluation des ethnolectes conversationnels comme suit :

1-la place de la parole dans le fonctionnement de la société :

- a- le principe.
- b- la complexité des données.

2-la conception de la relation interpersonnelle :

- a- relation horizontale.
- b- relation verticale.

3-la conception de la politesse (politesse négative ; le territoire à la face positive)

4-le degré de ritualisation

Traverso (2000, 5) affirme 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. »

A son tour, Kerbat –orecchioni définit l'éthos de la manière suivante :

« 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. »(1994,113)

L'éthos se fonde sur l'observation, la description et l'interprétation de données interactionnelles relevées en situation naturelle.

Dans l'étude comparative il faut respecter les principes de représentativité et de comparabilité.

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'éthnographie de la communication et l'éthnométhodologie , 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 physiques et culturel considérés (commerce algérien).

# **PARTIE II**

# **ANALYSE**

## **Pourquoi avoir choisi l'interaction dans le commerce ?**

Les interactions dans les commerces constituent un type particulier d'interactions ayant des caractéristiques bien définies qui rendent l'analyse pertinente.

L'interaction de commerce représente en effet une scène de la vie quotidienne assez ritualisée

« Banale, quotidienne, ordinaire, dans un commerce, représente rarement un événement pour qu'il s'y est trouvé. Elle fait plutôt partie des « évidences invisibles » dont parle Carroll (1987), et pour qu'elle acquière la visibilité d'un événement.

"Interaction de commerce", "transaction" ou encore "rencontre de service" [service encounter] sont toutes des dénominations qui peuvent s'appliquer à notre objet et il est difficile de statuer laquelle définit le mieux la réalité. Il ne faudrait cependant pas penser que toutes recouvrent exactement le même objet car, dans les faits, chacun des chercheurs introduit une nouvelle typologie en fonction des interactions auxquelles il s'intéresse plus spécifiquement. Dans son chapitre "Vers une typologie des interactions" Vion (1992) présente un inventaire des grands types d'interactions qu'il oppose selon des critères prédéfinis. Ceux-ci sont au nombre de quatre et sont pour la majorité d'ordre binaire. Il oppose ainsi les interactions selon le «cadre interactif sur lequel se construit l'échange» (symétrie ou complémentarité), le degré de complémentarité ou de compétition, la nature des finalités ainsi que le degré de formalité des interactions.

A partir de ces critères, Vion distingue un type particulier d'interaction : la "transaction", qui fait partie des "interactions complémentaires" au même titre que l'entretien, l'enquête et la consultation et qui se définit comme étant une interaction :

- 1- De nature complémentaire puisque "chacun des protagonistes y participe à travers un rôle spécialisé (...)"

2- Formelle puisqu'institutionnalisée : « Avec la transaction entre un garçon de café et un client, nous sommes encore en présence d'un petit nombre de participants. Toutefois, nous sommes cette fois-ci dans un cadre institutionnalisé avec un contrat de parole très nettement fermé (à moins de converser avec le garçon de café, les contenus abordés ne peuvent guère porter que sur les consommations et sur le mode de significations immédiatement corrélé » (ibid., 128).

3- A finalité externe (nous reviendrons plus tard sur cette caractéristique particulière qui demande à être développée).

Reste le critère de la coopération/compétition pour lequel la question ne semble pas se poser pour la transaction. Il est en effet évident que ce critère n'est pas distinctif dans ce cas précis mais peut par ailleurs parfaitement expliciter la distinction qui s'opère entre "conversation" et "dispute".

Nous pensons que l'interaction en contexte commercial semble être suffisamment comparable parmi les cultures, elle répond aussi aux exigences de la comparabilité qu'exige l'approche comparative.

### **Objet d'étude et méthode d'analyse :**

#### **1- Une démarche inductive :**

L'analyse des interactions repose sur une méthode purement inductive, elle part des données cherchant à identifier des comportements interactionnels, cette méthode part de l'observation de la production du langage pour aboutir à une description de sa réalisation. Comme le souligne Traverso :

« L'analyse des interactions repose sur une méthode inductive : elle part des données en cherchant à identifier des comportements interactionnels récurrents, pour en proposer des catégorisations et formuler des généralisations. La démarche est résolument descriptive. Elle se fonde sur l'observation,

l'enregistrement et la transcription minutieuse d'interaction authentique. » (Traverso, 1999 :22).

De ce point de vue l'analyse des interactions est basée sur une démarche empirique et inductive, qui prend en considération les données empiriques à la reconstruction du système comme l'explique Kerbat – Orecchioni :

« Avec l'analyse conversationnelle, on assiste au contraire à une réhabilitation de l'empirisme descriptif : Il faut mettre les théories au service des données et non l'inverse (.....) la matière. »

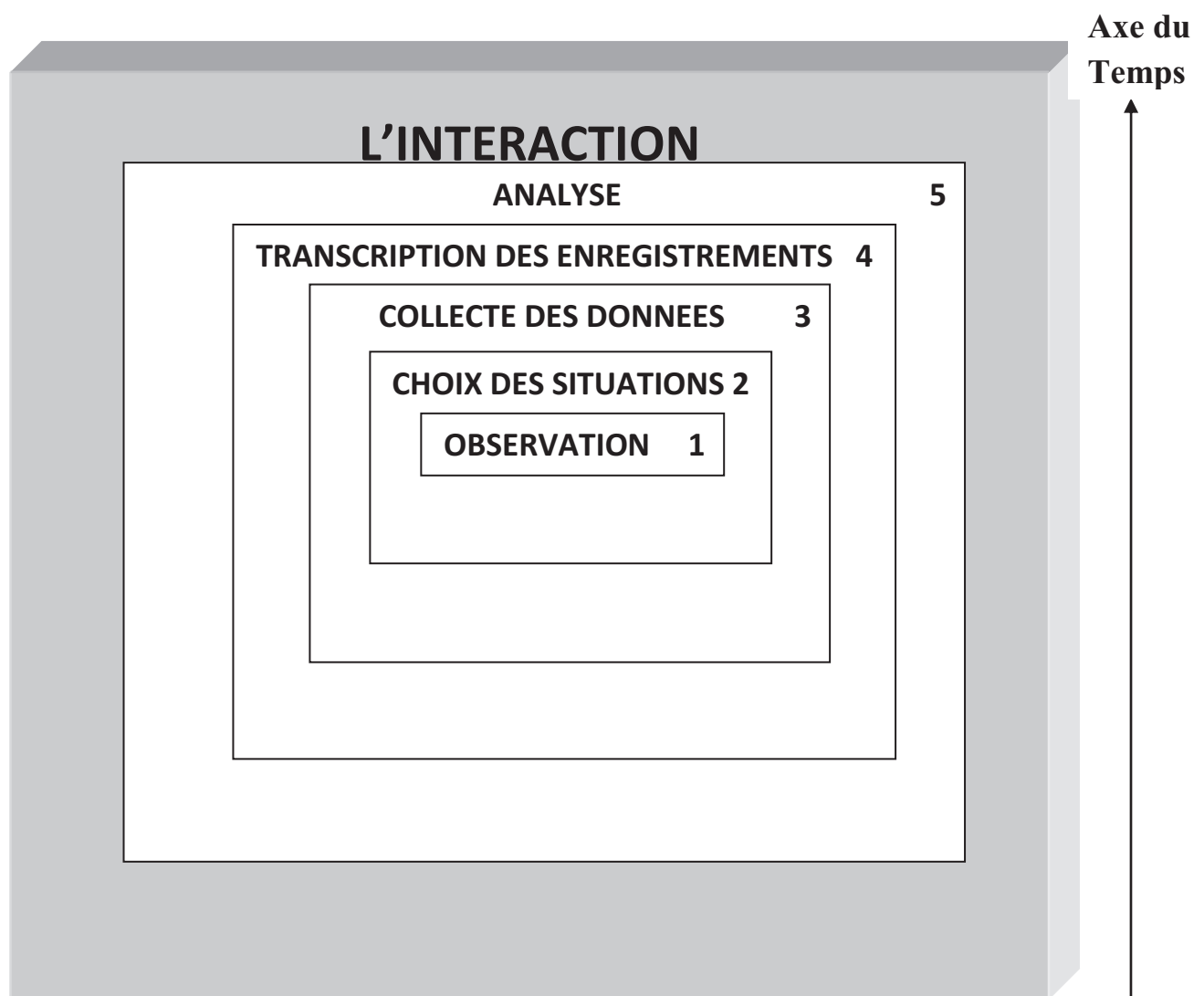
Les méthodes sont essentiellement inductives :

« Recherche de patrons récurrents sur enregistrements et aussi grand que possible » (Baylon et Mignot ; 2003 :264).

C'est grâce à la méthodologie même des analyses des interactions comme le souligne Kerbat –Orecchioni (1998b :57) que nous assistons à une « réhabilitation de l'empirisme descriptif »

Tout travail sur les interactions se base sur cinq étapes importantes, que nous essayerons de représenter selon le schéma suivant :





**SCHEMA REPRESENTANT LA METHODE DE L'ANALYSE  
DES INTERACTIONS VERBALES<sup>1</sup>**

## **2- Corpus :**

### **Recueil du corpus :**

Le travail sur le corpus authentique en lui-même pose problèmes ; la méthode choisie pour réaliser cette étude est basée essentiellement sur un enregistrement audio collecté lors de divers situations d'interactions entre client et commerçant, puis, on est passé à une transcription minutieuse. Il est important de signaler que notre choix s'est limité aux données qui apparaissent saillant dans le corpus enregistré.

<sup>1</sup> Inspiré du schéma présenté par Traverso le 07-12-2002.

Les enregistrements se sont espacés sur deux mois durant les années 2010 -2011.

Chaque enregistrement dure en moyenne quelques minutes. Sa durée va du moment où commence la transaction il faut signaler qu'il s'agit d'une petite épicerie du quartier ouverte tous les jours à partir de 7 : 30 du matin jusqu'à 21 : 00 au plus (sauf le vendredi où elle est fermée à partir de 12 :00, prière du vendredi). Dans une petite ruelle, on trouve l'épicerie à coté d' un café , le lieu est un lieu clos, ce commerce appartient à un jeune homme d'une trentaine d'années environ qui assume la plupart du temps ce travail.

La clientèle est constituée la majorité du temps d'adultes dont la moitié est du sexe féminin.

Au cours de notre travail, nous avons rencontrée quelques difficultés surtout dans les premiers temps d'enregistrement , vu le lieu clos et la présence de plusieurs personnes au moment de l'interaction , on n'a pas pu tenir le rôle d'observatrice du moment où les participants n'ont pas faciliter la tâche. Il faut préciser que les enregistrements ont été menés à l'aide d'un magnétophone, on remarque quelques ratés dus aux bruit parasites extérieurs (klaxons des voitures ; les portables,.....).

### **3- Traduction et transcription :**

L'analyse de corpus authentique est riche mais pose problème et difficulté. Cette difficulté réside dans la constitution d'un corpus authentique, de plus le corpus est constitué uniquement d'enregistrement audio.

Le système de transcription ici appliqué est la transcription en ligne, qui oblige à un retour à la ligne à chaque prise de parole de la part d'un locuteur.

Pour la transcription et les sigles adoptés pour définir "Client" et "Commerçant", J'ai opté pour le choix du terme "vendeur" qui est représenté par un "V" à la place de "commerçant" et le "Cl" pour désigner le "client".

- La traduction du corpus

Les exemples traduits seront présentés en face du texte écrit en arabe.

### Exemple :

CL : désigne le client.

V : désigne le vendeur.

CL : sbahelxer Madame ↑

V: sbahlelxer

CL: Kejen hlib ?

CL: allah jaxlef alik

V : yarham waldik

**Le texte  
traduit**

CL: Bonjour, Madame

V: Bonjour

CL: y a t-il du lait ?

CL : que dieu te rembourse

V : que dieu bénie tes parents

### Interaction en boucherie

Cl : cliente V : Vendeur

Cl: Esselemu Ḥlikum

V: Ḥlikum esselem

Cl: kejen kafta ↑

hachée?

V: kejen

Cl: Ḥatili rtal ↓

V: (Lui tend la viande)

Cl : (Paiement)

V : lah jaxlef alik

Cl : sahe :t ebqaw Ḥalaxer

Que la paix soit sur vous  
Sur vous la paix

Avez-vous de la viande

il y'en a.

Donnez-moi 500g

Que dieu te rembourse

merci , au revoir.

On remarque dans cette interaction que la cliente commence par saluer le vendeur ensuite il passe à la requête dans ce cas elle est verbalisée, le vendeur annonce le montant à payer le client paie et remercie le vendeur.

Dans cette deuxième partie Nous donnerons une idée sur la structure des séquences étudiées, mon objectif est de voir leur présence. Puis, nous traiterons des rituels et des salutations.

Dans mon analyse, nous essayerons de mettre en évidence l'organisation globale des interactions de commerce.

## **CHAPITRE I : Etude de la séquence d'ouverture :**

### **I- Genèse :**

L'analyse conversationnelle concernant les phénomènes de « séquentialisation » est liée, tout d'abord, aux noms de H. Sacks E. Schegloff, et G. Jefferson, que l'organisation globale des interactions présente trois moments importants : l'ouverture, le corps, la clôture. Les séquences d'ouverture et de clôture sont des moments les plus « ritualisés » d'une interaction comme l'affirment Kerbrat Orecchioni (1990) et le souligne aussi Goffman :

Pris ensemble, les salutations et les adieux sont des parenthèses rituelles qui enferment un débordement d'activité conjointe, des signes de ponctuation en quelque sorte. C'est pourquoi, il convient de les considérer ensemble. Plus généralement, les salutations marquent une transition vers une augmentation de l'accès mutuel, et les adieux, vers une diminution de celui-ci, il est donc possible de les couvrir d'une seule définition : Ce sont des parades rituelles qui marquent un

changement du degré d'accès mutuel. Je propose que l'on nomme ces comportements des « rituels d'accès ». (1973a : 82).

Ces deux séquences ont donné naissance à plusieurs travaux. Traverso (1996) montre à propos de la conversation familière comment la structure ainsi que les actes qui composent ces séquences témoignent de l'existence d'un véritable travail de la rencontre et de la séparation de la part des participants ? Les séquences d'ouverture et de clôture des interactions se composent d'un certain nombre d'actes de langage et de composantes permettant aux participants de gérer globalement l'interaction.

Par contre l'organisation interne de ces séquences, dépend de plusieurs facteurs : type d'interaction et de situation interactive, but, durée, circonstances de la rencontre, fréquence des rencontres entre les participants, degré de connaissance mutuelle, nature de la relation interpersonnelle.

Nous travaillons ici avec des interactions commerciales essayant de décrire et d'analyser les actes présents dans ces séquences en tentant de s'intéresser à ce type particulier qu'est l'interaction de commerce.

C'est la séquence la plus étudiée vu sa structure stéréotypée et son nombre d'échanges restreints et sa fonction relationnelle c'est une séquence constituée de comportements ritualisés.

La séquence d'ouverture possède plusieurs fonctions : Il s'agit à la fois de rendre possible l'interaction et de l'amorcer. Les tâches qui s'y accomplissent sont multiples : assurer l'ouverture du canal et prise de contact physique et psychologique, mais aussi surtout l'établissement d'une première définition de la situation et des rapports de places entre les interlocuteurs. Elle comporte toute une série de négociations dont le

but des participants étant de « briser la glace » concernant l'identité, la relation, le but de la rencontre .

Nous essayerons de voir si dans une interaction commerciale les inters actants donnent de l'importance à cette séquence et ses fonctions ?

## **II- l'Ouverture dans notre corpus**

### **Les salutations pour ouvrir l'interaction :**

Cette séquence est constituée de salutations proprement dites et des salutations complémentaires<sup>1</sup> .

L'ouverture et la clôture sont avant tout assurées par les salutations avec les (salutations d'ouverture ou « conjonctives », salutations de clôture ou « disjonctives »). Pour Goffman (1973) les échanges de salutations font partie du type des « échanges confirmatifs » et constituent avec les compliments et les excuses « les manifestations les plus visibles de l'activité cérémonielle » (1974 :54).

les salutations proprement dites comme « bonjour », « bonsoir », « salut » on peut condenser leur valeur illocutoire par la salutation (le salueur manifeste qu'il prend en compte la présence de l'autre dans son champ perceptif et qu'il est disposé à engager avec lui un échange communicatif même très réduit) .la salutation initiative doit en principe être suivie d'une salutation réactive).

Pour Véronique Traverso (1999 :64) : « l'acte de saluer consiste à adresser une marque extérieure de reconnaissance et de civilisation à quelqu'un ». Les salutations dans une séquence sont centrales, elles peuvent être réalisées de façon verbale ou non verbale.

---

<sup>1</sup> -André- larochebouvy (1984 :658\_115), Kerbat Orecchioni (1994 :45), Traverso (1996 :67\_88) présentent les mêmes composantes de cette séquence dans une conversation familière).

Les salutations sont décrites par Goffman (1973) comme faisant partie des "rites de présentation" et comme étant une des manifestations de la "déférence". Ces "rituels d'accès" permettent aux interlocuteurs d'établir le contact lorsqu'ils se situent en ouverture et de marquer la séparation (la "diminution de l'accès mutuel") en clôture. Pour Goffman, les échanges de salutations font partie du type des "échanges confirmatifs" et constituent avec les compliments et les excuses « les manifestations les plus visibles de l'activité cérémonielle » (1974 : 54).

Ces échanges font partie des routines langagières et, de ce fait, ont été souvent décrits, tant au niveau de leur structure que de leur fonctionnement interactionnel. Schegloff et Sacks (1973), qui se sont surtout intéressés aux conversations téléphoniques, décrivent les échanges de salutations comme fonctionnant par "paire adjacente".

Le cadre participatif particulier des interactions de commerce influe sur la réponse du commerçant à la sommation du client. En effet, contrairement à ce qui se passe pour les situations de visite où les conversations téléphoniques, le récepteur de la sommation, ici le commerçant, n'est pas, d'une part, nécessairement en mesure d'y répondre (il est parfois déjà occupé à servir) et, d'autre part, n'est pas tenu d'y répondre explicitement, son statut et son rôle impliquant de manière prédéfinie et institutionnelle qu'il est là pour satisfaire le client.

Les séquences «encadrantes» sont principalement constituées de l'échange de salutations. Mais l'observation des interactions montre que cette séquence peut être enrichie d'autres types d'actes, comme celui des questions sur la santé.

## II-1 Etude des salutations d'ouverture :

Dans notre corpus les salutations d'ouverture des interactions se font à travers de nombreuses formulations, nous tenterons de les présenter selon leur importance dans le corpus.

### 1- Les salutations proprement dites :

- Les formulations autour de la racine slm:

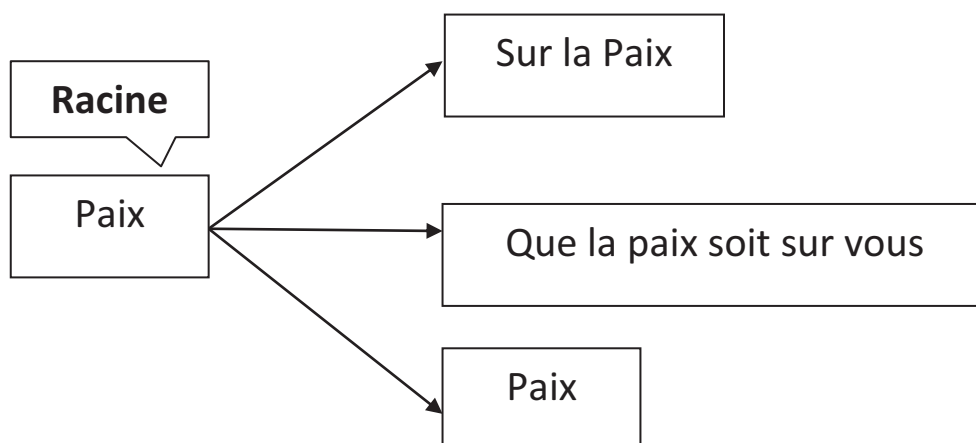
Trois formulations de salutation se déclinent autour de la même racine, se traduisant littéralement par « la paix ».

(1)  $\text{ʕslema}$ , est la plus fréquente dans le corpus. Signifiant littéralement « sur la paix », cette salutation a un fonctionnement similaire à celle abordée plus haut, on observe aussi bien en initiative qu'en réactive

(2)  $\text{Esselemu ʕalikum}$ , « que la paix soit sur vous » ; salutation initiative, elle appelle traditionnellement comme le note Ferguson(1981) en réactive une salutation en root-echo réponse la formulation  $wʕalekum esselem$ .

(3)  $\text{Selem}$ , est la troisième formulation et reprend la racine en elle-même. c'est une formulation de nature elliptique, que l'on observe dans le corpus.

On peut présenter ces formulations ainsi :





## INTERACTION 01:

|                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| CL : sabaḥelxer     | CL : bonjour.       |
| V: ٱslema haٱ       | V : bonjour.        |
| V : rak lebes bxer↑ | V : tu vas bien .   |
| CL : elḥamduallah↑  | Cl : louange à dieu |

le vendeur appelle un autre vendeur afin de prendre en charge le client agé de 70ans. Après le règlement.

|                          |                    |
|--------------------------|--------------------|
| CL :jarham weldik ja bni | CL :Merci mon fils |
| V:blem zija haٱ          | V :Merci           |

Ici la salutation « aslema » se présente en initiative qu'en réactive, elle a un fonctionnement similaire.

## INTERACTION 02 :

|                           |                                    |
|---------------------------|------------------------------------|
| CL2 :esselem ٱalikum      | Cl2 :que la paix soit sur vous     |
| V (pose le pain) à (cl2)  | V : vendeur pose le pain (àCl2) la |
| esselem( àCl1) xamsa ٱobz | paix                               |
| comme d'habitude          | la paix (àCL1) cinq petits pains   |
| CL11:hi.....hi.           | Cl1: combien je te donne ?         |

Son téléphone sonne le client paie et sort.

Pas de clôturé...

Généralement cette formulation qui est une salutation initiative fait appelle à une salutation en réactive qui est « wa ٱalikum esselem ou encore la formulation « wa ٱalikum esselem wa raḥmat –Allah » qui veut dire « la paix et la miséricorde-d'Allah » les pays musulmans utilisent ces formulations qui renvoient à une conviction religieuse, et qui

permet d'exprimer un respect envers les autres, le Hadith du prophète Mohamed rapporté par Abu Hurayra , témoigne de ce respect :

Le messager de dieu a dit : « Lorsque l'un d'entre nous rencontre son frère (en religion), qu'il le salue .Et même si vous marchiez ensemble et qu'un arbre, un mur ou une pierre venait à vous séparer, échanger le salut dès que vous vous rencontrez à nouveau. »(Ahmed abd al jawad ,2002).

L'islam recommande aussi de saluer lorsque l'on introduit dans un lieu que celui-ci soit public ou privé.

Dans l'interaction suivante, on constate que la salutation figure en initiative même si la réactive ne prend pas la forme en écho, il s'agit de reprendre la même racine « slm » en constituant ainsi une formulation elliptique.

### **INTERACTION 03** : il s'agit de 2 étudiants C14-C15

|                                |                                |
|--------------------------------|--------------------------------|
| C14 : ٱalikum esselem          | C14 :que la paix soit sur vous |
| V :Selem                       | V :paix                        |
| C15 : Selem                    | C15 :la paix                   |
| V : ahlen↑                     | V :soyez les bienvenus         |
| C15 :ٱandkum CANDIA silouhette | C15 :vous avez du lait ?       |
| V : maken ∫ silouhette         | V :silouhette ....non          |

Cet exemple répond aux descriptions faites par Ferguson concernant cet échange de salutation en « root - écho réponse » n'est jamais attesté. Seule la formulation initiative est énoncée, parfois d'ailleurs manière inattendue. La formulation réactive varie, elle, en fonction des locuteurs.

#### INTERACTION 04 :

CL : ƣalikum

V : ƣalikum esselem wa raḥmatulah lebes bxer ↑

CL : wεfrak ↑

V : elḥamduleh

Cl : ] lebes ↑

V : ] lebes elḥamduleh ↓

Cl : ] bxer ↑

V : ] ƣa va ↓

Cl : wεfrak ↑

V : wεfrak fwija lebes bxer ↑

Cl : walahi lebes (inaudible)

Ici on remarque que la salutation est émise lors de l'intervention initiative mais elle se trouve tronquée par un des interlocuteurs, la troncation ici se manifeste par le fait que le commerçant passe aux salutations complémentaires sous forme de question sur la santé du client.

#### INTERACTION 05 :

V : sahit 2 fkajer hlib

VàV : donne-lui deux sachets de lait

Và C18 : ƣslɛma

VàC18 : bonjour

C18 : esselem ƣalikum

C18 : Que la paix soit sur vous

V à C17 : ƣoja bqat :fkara ↑

V' à C17 : Il reste qu'un sachet

C17 : saha

C17 : ƣa fait rien

La salutation ici se trouve en réactive occupe aussi la fonction d'une salutation initiative elle peut être considérée comme à la fois réactive et initiative (le client salue tous les présents).

- la formulation nharkum mabrouk :

Cette formulation veut dire « Que votre journée soit heureuse » ou « que votre journée soit bénie » ; on rencontre généralement au début de la journée et des fois à la fin de la journée ; cette formulation fait partie d'une salutation situationnelle , c'est une formulation votive , elle est composée du substantif « nhar » qui veut dire « journée » est accompagnée d'un adjectif dans cet exemple on trouve soit « sa ? :d » « heureux » soit « mabrouk » « joyeux »

### INTERACTION 06 :

C19 : nharkum mabrouk

C19 : que votre journée soit bénie

V : mrhba bikum ↑

V : soyez le bienvenue

C19 : esi samir ↓

C19 : monsieur samir ?

V : lebse ↑

V : ça va très bien

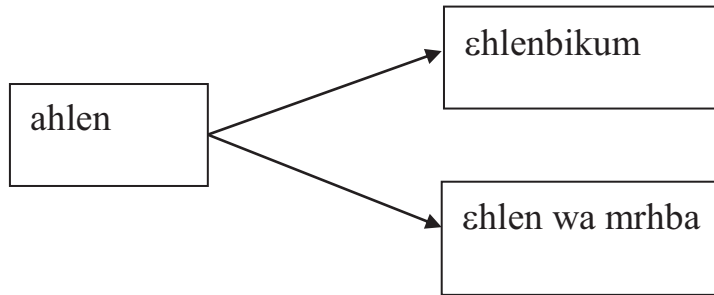
Ici cette formulation votive est construite sur le mode optatif sur le syntagme « nhar »

Nha :rkum mabrouk = journée + suff. 2<sup>ème</sup> pers pl. (Béni)

- les formulations ahlen ou ahlen bikum :

Dans notre corpus on a rencontré plusieurs formulations qui expriment la bienvenue.

Il s'agit de « Ʒhlen « ou encore Ʒhlen wa sahle :n ou Ʒhlen et marhaben », ces formulations sont émises par le commerçant lors de la rencontre du client , généralement ces formulations sont suivies de la requête. Leur présence dans le corpus représente une prise de considération d'une façon explicite de la notion territoriale puisque l'offense impliquée par l'entrée du client dans le territoire commerçant est réduit :



Ce mot signifie bienvenue, et qui se réalise en deux variantes lexicales du même mot, fait partie d'un stéréotype en relation avec la culture algérienne.

- les vœux d'ouverture :

Dans notre corpus on a constaté que le commerçant nommé Mohammed produisait des vœux en ouverture d'interaction, et, c'est souvent envers des interlocutrices (l'exemple ci-dessous). Ce type de formulations prennent une valeur de salutations matinales, le commerçant fait recours à ce type de formulations pour créer une atmosphère joyeuse.

#### **INTERACTION 07 :**

CL: sabaɛhelxer

V : sabaɛhelxer wɛ ∫ rak lebɛs esaɛha bxeɛr ↑

CL : wɛ ∫ rak ↑

V: lebɛs elɛhamduleɛh ↓

CL: elɛhamduleh ↓

(...)

(Après un long silence le vendeur annonce le montant)

V : soixante cinq mille

CL : ah ↑

V:soixante cinq

Cl: jarɛham weldik rabi iɛa ∫ nek ebqaw ɛelaxer

V: filemen

Les formulations vatives sont nécessaires pour donner une dimension de l'humour dans le commerce ; certains de ces vœux peuvent prêter à sourire elles peuvent prendre la valeur de salutations matinales.

- La formulation sbah el xer et bselxer :

C'est la formulation la plus répétée dans le corpus, elle est en relation directe avec le moment de la journée soit le matin « S'bah el xi :r » qui se traduit par « matin de bonheur », « bselxer » énoncé surtout le soir qui veut dire « soir de bien ». Ces salutations peuvent être classées parmi « morning greetings », ici la réactive pouvant être le renvoi de la même formule.

#### **INTERACTION 08:**

V :sbahelxer

V :Bonjour

Cl2 :sbahelxer

Cl2 :Bonjour

Cette salutation est basée sur un échange symétrique. Nous remarquons que la plupart des interactions des vendeurs observés sont des formules réactives à des formules initiatives réalisés par les clients.

Sabahelxer —————> sabahelxer

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

#### **INTERACTION 09 :**

V :bselxir

V :bonsoir

CL3 :bselxir

Cl2 :bonsoir

## **II-2 les salutations complémentaires :**

André-Larochebouvy, 1984 :69, distingue quatre rôles des salutations complémentaires :

- 1- Remplacer les situations lorsque les participants sont en rapports suivis et informels.
- 2- Servir d'amorce à un développement du thème (santé.....).
- 3- Servir d'amorce à un développement du thème qui servira d'exode avant d'entamer d'autres sujets.
- 4- Accompagner les salutations.

Les salutations d'ouverture sont dans certains cas accompagnées d'autres actes et particulièrement de question sur la santé de l'interlocuteur. Ces actes accompagnant les salutations font partie de ce qu'André-Larochebouvy nomme les « salutations complémentaires ».

Les questions sur la santé sont des actes qui ont été décrits comme faisant partie intégrante des séquences d'ouverture dans les interactions familiales. Traverso(1996) qualifie leur présence de systématique .Cette systématité ne se retrouve absolument pas dans les interactions de commerce.

Dans le corpus les salutations complémentaires restent assez fréquentes. Elles dépendent du type de relation entre clients et commerçants, soit d'une histoire conversationnelle, les clients habitués bénéficient très souvent d'une certaine importance ou d'une faveur les commerçants personnalisent les ouvertures d'interaction au travers des questions sur la santé de leur client ou de sa famille.

Comme nous venons de constater, que les séquences « encadrantes » sont principalement constituées de l'échange de salutations, cette séquence peut être enrichie d'autres actes (questions sur la santé).

### INTERACTION 10:

V :bsaelxer

V :bonsoir

Cl :bsalelaxer

Cl :bonsoir

V :ça va... lebes

V :ça va tu va bien

Cl : andek la crème fraiche ?

Cl :tu as de la crème fraiche ?

L'énoncé (lebes) qui signifie (littéralement pas de mal) ainsi kich la hwal on peut entendre une question formée sur la même structure kirik ( comment vas -tu ?), rencontrée souvent dans cette région Tlemcénienne, on retrouve aussi un emprunt avec la formulation française standard « ça va ? ».

Dans le corpus, le développement autour des salutations complémentaires est assez rare et généralement les participants se limitent à un seul échange. Cette limitation est essentiellement due au facteur temps, primordial dans ce type d'interaction, d'autant que la plupart des interactions se déroulent en présence de plusieurs clients en attente.

### INTERACTION 11:

V :ça va foja ?

V : ça va frère ?

Cl : ça va

Cl : ça va

Cl : kejen l'exquise

Cl : il ya l'Exquise (Marque  
de boisson gazeuse

Dans notre corpus les salutations complémentaires n'apparaissent pas souvent, le commerçant et le client se limitent à un seul échange.

Dans certaines interactions on a remarqué que les clients n'y apportent aucune réponse et passent directement à la requête.



### INTERACTION 12:

V :sbahelxer

V:bonjour

Cl6 :sbahelxer↑

CL6:bonjour

V :kirik mima↑

V: comment vas tu mère

Cl6: ڤandez el xobz

CL6 :t'as du pain

On remarque que ces salutations complémentaires sont facultatives, le vendeur n'accorde pas une grande importance vu le caractère routinier des questions, des fois le client passe directement à la requête ici les troncations et les réponses aux questions sur la santé, on remarque aussi que le commerçant algérien donne une importance relative à ce type de salutations.

### INTERACTION 13:

Cl : esselem ڤlikum

V: ڤlikum esselem sabaħelxer

Cl : (inaudible) kejen cacao

(La cliente, demande au vendeur si il y a d'autres marques de cacao )

Cl: (inaudible) (le débit de la voix est trop faible)

V: ..... elmarka hadi non

Cl : Non ↑

V (le vendeur montre à la cliente un autre cacao)

Cl : Mmm (hochement de tête et approbation vocale)

Cl : had ڤa ebqa ڤalaxer

V: ] beslema

Ici dans l'exemple ci-dessus le commerçant fait des remarques qui empêche son client de lui poser des questions sur sa santé c'est pour cela que le client se contente de rire et passe directement à la requête, on

remarque qu'il ya un retardement au niveau du script de la transaction le client revient sur la séquence d'ouverture.

Excepté les troncations et les réponses aux questions sur la santé, dans la majorité des ouvertures du corpus subsiste à retourner la question, dans le corpus on a détecté une autre forme de vœu d'ouverture comme le montre l'exemple suivant :

#### **INTERACTION 14 :**

CL: esselem ʕalikum

V: ʕalikum esselem

CL: wε ʃ rakum lebes ↑

V: ça va ↑

CL: elḥamduleh ↓

(Client fait sa requête –inaudible- exécutée par le vendeur)

CL : ʃ ukran

V : saḥa

Il s'agit d'une intervention comportant une salutation et une salutation complémentaire consistant en un vœu ce sont des vœux d'ouverture qui ont les mêmes fonctions que les salutations complémentaires.

#### **II-3 Présence ou absence de salutations d'ouverture :**

Dans les exemples précédents on peut distinguer deux cas :

Nous remarquons que dans l'épicerie il arrive que les salutations soient absentes et dans ce cas l'acte de requête du client ouvre verbalement l'interaction l'ouverture peut être des fois matérialisée par échange de salutation, l'absence de salutation ne semble pas créer de malaise particulier ou de fâcherie cela s'explique que l'absence de salutations peut être en relation avec le nombre de clients présents dans l'épicerie et les contraintes de temps.

Si on considère avec Kerbrat-Orecchioni que, d'un point de vue théorique, toute interaction est constituée d'une ouverture, d'un corps et d'une clôture, alors deux analyses sont possibles dans les cas d'absence d'échange de salutations. Prenons pour exemple illustratif, l'extrait suivant :

### **INTERACTION 15 :**

Cl: esselemu ʕalikum sabaʕhelxer

V : ma ʕenkum ∫ ROUIBA

CL: ROUIBA makɛn ∫ keʒɛn IFRI

CL: ∫ ufli IFRI (inaudible)

(silence du côté de la cliente)

V : medhulek ↑

V : mmm.....saha

(L'interaction se clos ainsi sans rituels finaux. On entend uniquement les pas de la cliente sortir du magasin.)

On peut dire que dans cette interaction l'ouverture se présente ainsi :

1-Elle peut être constituée par la requête du client, alors que dans celle-ci se confond la présence ou absence de salutations, l'importance accordée à cette séquence d'ouverture relève de son caractère comme l'indique

Traverso « les salutations sont obligatoires ...; à saluer » (1996 :67).

Si les interactions se concrétisaient verbalement on a remarqué que dans le corpus présenté il arrive que les salutations soient absentes dans certains cas, et que le client passe directement à la requête ce qui permet l'ouverture de l'interaction et des fois l'ouverture se confond avec le corps transactionnel.

## INTERACTION1 16:

(Mohammed est le nom de notre commerçant)

Cl4 : Mohammed andek el hlib bleu

V :ah sana nchouf

Cl : bleu

V :kejen

Cl4 : ڤtini chkara

lait se vend en sachet)

Cl4: Mohammed tu as du lait ?

V : ah attends je vais voir

Cl : le lait de vache

V:oui j'ai trouvé

Cl: donne- moi un sachet (le

Dans cette interaction on constate que:

1-L'ouverture est composée par la requête du client (se confond avec le corps).

2-L'ouverture n'existe pas et que l'interaction se compose que du corps transactionnel qui est le noyau de l'interaction. Dans ce cas on peut parler d'échange de salutations à caractère optionnelle (il n'est pas obligatoire) l'optionalité marque cette séquence dont seul le but interactionnel premier est explicité verbalement.

### III- Etude de la séquence de clôture :

D'après Traverso, qui s'est intéressée à la séquence de clôture dans la conversation familière, cette séquence marque le passage de la communauté à l'isolement en réalisant une rupture. On a affaire à une séquence de clôture plutôt qu'à un simple échange de salutations finales. Les inter actants ont tendance à prolonger cette séquence pour s'assurer que la relation ne sera pas mise à mal par cette rupture .

D'après Kerbat- Orecchioni ;

« En ce qui concerne la séquence de clôture : c'est d'après Laver (1981 :148) une « section particulièrement

délicate » car elle a pour tâches non seulement d'organiser la fin de l'interaction, mais aussi de déterminer comment les interlocuteurs vont se quitter l'un l'autre. C'est –à-dire que les participants doivent s'employer à négocier coopérativement le processus de clôture de l'interaction (.....) L'enjeu étant ici la poursuite, non plus la poursuite de l'interaction (puisqu'elle est en train de s'achever) mais de « l'histoire conversationnelle ». (1990 :222-223).

On ne peut parler de séquences de clôture dans les interactions étudiées qu'en abordant que ces interactions sont marquées par la séparation physique des participants après le paiement.

La séquence de clôture se fait généralement après la séquence de paiement mais contrairement à la séquence d'ouverture qui ne dépend que de la présence physique du client par contre la séquence de clôture dépend de plusieurs facteurs :

- 1-Il faut que le paiement soit effectué.
- 2- La conversation en cours soit achevée (la présence d'autres clients peut parfois venir écourter cette séquence.).

La séquence de paiement constitue un élément important pour la clôture une fois la transaction ayant lieu, les participants peuvent se quitter.

Cette séquence caractérise la fin de l'interaction, les formulations rencontrées lors de la séquence d'ouverture ressemblent à celles de la clôture ; la séquence de clôture vient après la séquence du paiement il faut aussi que la conversation entre commerçants et clients soit achevée, il faut signaler que la séquence de paiement déclenche la séquence de clôture.

Dans notre corpus les salutations de clôture ne sont pas très fréquentes , elles n'apparaissent pas dans tous les exemples récoltés dans certains exemples la séquence de clôture est inexistante et se manifeste à travers la séparation physique.

Les séquences de clôture des interactions de commerce de notre corpus sont caractérisées par :

- la formulation baslama et ebqa elaxer :

Baslama « avec la paix » et ebqa elaxer « que la paix soit à tes côtés » sont les salutations les plus fréquentes dans notre corpus .

### **INTERACTION : 17**

Cl 3 : beslema

Cl3 : la paix

V : bislama hadja

V : dans la paix

Cette salutation de clôture se présente en initiative qu'en réactive, des fois elle est accompagnée d'un terme d'adresse (ici hadja)

- ebqa elaxer « que la paix soit à tes côtés » n'apparaît que dans un exemple joue le rôle de la réactive.
- tisbah alexer « réveiller sur bien » est une salutation de clôture elle est émise en fin de journée pour souhaiter une bonne nuit elle est composée de tisbah qui veut dire se réveiller et xer qui signifie le bien ou bonheur ces formulations marquent la clôture et la fin de l'interaction elles sont initiées par les clients, on remarque que ces formulations de salutations reprennent les mêmes valeurs.
- « Leïla mabrouka » signifiant littéralement « une nuit bénie » elle est énoncée en fin de journée.

Les échanges de salutations sont initiés premièrement par les clients elles ne sont pas tronqués dans ces cas.

barak -allah fik et allah- jaxlef qui veut dire : « que dieu te récompense »

esselem alikum :signifiant littéralement « que la paix soit sur vous »se manifeste aussi bien en séquence d'ouverture qu'en clôture sauf qu'en clôture sa présence est faible.

### **INTERACTION 18:**

Le client règle la facture

CL6 : dix mille

CL6 : dix mille

V :allah jaxlef

V :que dieu te récompens

Fi lemen

CL2 :esselem ٱalikum

CL2 :que la paix soit sur vous

V (pose le pain) à (cl2)

V : vendeur pose le pain (àCL2) la paix

esselem( àCL1) xamsa ٱobz

la paix (àCL1) cinq petits pains

comme d'habitude

CL11:hi.....hi.

CL11: combien je te donne ?

« Filemen », « dans la clémence, le salut ». Cette formulation ne présente aucune règle contraignant sa position dans l'échange de la réactive. C'est une salutation strictement réservée pour la séparation, son usage n'est pas répandu dans les transactions du corpus.

### **La présence ou l'absence de la séquence de clôture**

La plupart des interactions dans notre corpus marquent la fin de l'interaction entre les participants par la séparation physique après avoir accompli la séquence du paiement, sans qu'aucun échange vienne marquée verbalement cette séparation.

V : wahed hlib ....xobz

dix mille

le client paie et part (fin de la transaction)

L'absence de séquence peut être en relation avec le nombre de clients.

## **CHAPITRE II: LES REMERCIEMENTS**

### **I- Etude de remerciement dans les interactions**

#### **I-1 Définition:**

Le remerciement est une expression de la gratitude que l'on éprouve pour un bienfait ou une faveur quelconque.

D'après Kerbat-Orecchioni : le remerciement est défini comme un acte de langage particulier.

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

#### **I-2 Etude de remerciements dans notre corpus :**

L'étude dans notre corpus porte uniquement sur l'acte de remerciement survenant pendant la séquence de paiement ou lors de la clôture, c'est-à-dire sur le remerciement venant sanctionner le bon déroulement général de la transaction. Le remerciement (ou encore la séquence de remerciement lorsqu'il y a retour ou échange) est très fréquent dans les interactions de commerce en Algérie et dans les interactions du corpus de l'épicerie. Les interactions de notre corpus ne présentent aucune systématité. Les remerciements existent et y sont



attestés, mais dans une proportion tout à fait moindre. Elles apparaissent en fin d'interaction ou après la séquence de paiement.

### **I-3 Le fonctionnement du remerciement dans les interactions de commerce :**

#### **I-3-1 Etude du remerciement :**

##### **Les vœux**

Ils consistent pour l'émetteur à exprimer son désir que quelque chose de positif arrive au récepteur dans l'avenir (après la séparation). Dans les conversations familières étudiées par Traverso, «Ils sont attestés dans toutes les conversations du corpus» (1996 : 86).

Et selon Kerbrat-Orecchioni, «si certaines formules comme "bonne continuation", sont passe-partout, la plupart d'entre elles sont liées à un moment de la journée ou à des circonstances bien précises.» (Kerbrat-Orecchioni 1990 : 196).

Pour le corpus on peut remarquer que les actes de remerciement se présentent comme des vœux

#### **INTERACTION 20 :**

Cl : esselem Ɔalikum

V : Ɔalikum esselem

CL : sabaħelxer

V: sabaħelxer

CL: ] wa ʃ rakum lebes

Cl: ] ɕa va lebes ↑ elħamduleħ alah iƆaj ʃ ek

(...)

V : rabi iƆinkum ebqaw Ɔelaxer

Cl : Ɔatik essaħa

- Le vœu qui se présente à la place de remerciement

ja ʕtik esaña = que dieu te donne la santé

Ici dans l'exemple la formulation « esaña » qui veut dire « la santé » dans ce cas le vœu prend la forme d'un vœu qui est à une situation spéciale.

La formule ici réactive et initiative constitue une paire (elle reprend la même racine).

C'est une paire votive qui peut être formulée sous forme de remerciement. Ici on revient à la notion de « root echo reponse » introduite par Ferguson (1967), selon laquelle certaines formulations initiatives contraignent fortement la morphologie de la réactive qui doit nécessairement reprendre en « écho » la racine de la première.

- La formule alla -jahafdekdek « que dieu te préserve »

#### **INTERACTION 21 :**

Cl :allah-jahafdek.....

Cl : que dieu te préserve

V : sañet

Cl : merci en revoir

Ce vœu, signifie « que dieu te préserve », cette formulation fonctionne en tant qu'un remerciement, ce vœu exprime une reconnaissance à une personne qui a réalisé une tâche.

- La formule barakalah fik :

Ce vœu signifie littéralement « que la paix soit en vous » ou « que la clémence du bon dieu soit en vous ». L'apparition de cette expression semble traduire une différenciation.

## **INTERACTION 22 :**

(Lorsque la cliente entre dans l'épicerie. Le vendeur est préoccupé .Elle ne trouve pas (peut être ) de le saluer. Cependant après la transaction (non transcrite et pratiquement toute inaudible) on l'entend dire avant de sortir.)

V : atik essaha waldi

Cl: barakalah fik ma

L'utilisation de ce vœu est très fréquente dans notre corpus il fonctionne en tant qu'un remerciement, il est utilisé dans toutes les situations.

Dans ce cas, il peut prendre la valeur d'un remerciement générique  
le remerciement :

- la formulation « sahet »

Cette formulation signifie « merci » elle est très utilisée, c'est une formulation votive.

## **INTERACTION 23 :**

V : Lah yakhlef

V : Que dieu te récompense

Cl9 : sahet

Cl9 : Merci

V: Sahhet

V: Merci

**Remarque :** On remarque que les formulations du remerciement en épicerie algérienne sont presque uniquement des vœux d'ordre religieux (dans notre corpus les formulations neutres n'existent pas, parce que l'Algérie est un pays majoritairement et officiellement musulman.

### **I-3-2 Récapitulation et conclusion :**

L'étude de l'acte du remerciement nous mène à dire :

Les formulations du remerciement dans le corpus sont de nature votive.

Le remerciement n'est pas un acte systématique, mais plutôt de nature situationnelle.

## II- Conclusion de l'analyse des séquences d'ouverture et de clôture :

### II-1 Les séquences d'ouverture :

Nous venons d'étudier les séquences d'ouverture et de clôture.

Dans notre corpus, les séquences d'ouverture peuvent être matérialisées au travers d'une salutation ou d'une formulation votive ayant une valeur de salutation d'ouverture mais on a constaté que l'échange peut être tronqué encore la non symétrie dans l'existence des salutations complémentaires.

Dans cette petite épicerie les échanges autour des salutations complémentaires ne sont pas très fréquents,

On peut distinguer deux situations :

#### 1<sup>er</sup> Situation

|                         |         |  |
|-------------------------|---------|--|
| Séquence<br>D'ouverture | Cl ou V | salutations (vœu du commerçant +terme<br>d'adresse)  |
|                         |         | salutations (vœu du commerçant +terme<br>d'adresse)  |
|                         |         | salutations (vœu du commerçant +terme<br>d'adresse)  |
|                         |         | (retour de salutation complémentaire) ou<br>(réponse à la salutation complémentaire)<br>ou requête |

## 2<sup>ème</sup> Situation

|                         |         |   |
|-------------------------|---------|---|
| Séquence<br>D'ouverture | Cl ou V | Absence de salutation                     |
|                         |         | le client passe directement à la requête. |
|                         |         | Absence de salutation complémentaire      |

Une remarque importante à signaler c'est l'existence de plusieurs formulations votives religieuses qui relève du côté culturel des pays arabes. En Algérie ces formulations religieuses prennent de l'importance ce qui caractérise notre monde arabe.

### II-2 La séquence de clôture :

La clôture n'apparaît pas comme une séquence à part, qui se distingue de l'ensemble de l'interaction. Nous avons identifié que les vœux pouvaient apparaître en fin d'interaction, on ne peut pas dire que les vœux jouent un rôle dans la clôture puisque souvent leur fonction votive se confond à la valeur de remerciement, les participants s'intéressent plus au corps transactionnel qui est le seul but de la rencontre.

Dans une interaction commerciale, on s'intéresse à la finalité de la rencontre, la transaction commerciale, évidemment en fonction d'un passé commun, de connaissances partagées, d'une histoire conversationnelle commune, d'autres motivations peuvent se joindre à la première motivation.

Les séquences d'ouverture (dans un lieu clos) peuvent être longues. Ces rituels sont nécessairement, fortement « culturalisés » idem pour les clôtures.

Les termes d'adresse peuvent varier à l'ouverture et dans le corpus de la transaction, les liées à la transaction commerciale semblent obligatoires étant donné la fonctionnalité (la finalité) de la rencontre.

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

Au vu de ces scripts on peut déjà remarquer que les scripts, des interactions commerciales propres aux deux pays (France et Algérie) semblerait quasiment identique, ainsi l'interaction est organisée en trois moments importants de l'interaction : l'ouverture, le corps de la transaction, et la clôture.

Nous constatons qu'en Algérie la séquence d'ouverture (notamment les salutations), varie selon le client, le client peut commencer par saluer, ou alors seule sa présence physique peut ouvrir l'interaction.

Pour les salutations complémentaires, elles fonctionnent pratiquement de façon identique pour les deux pays.

Pour les interactions en langue française, l'acte de remerciement est présent, il est systématique en France il est produit d'une façon

réciproque, il peut intervenir directement après la séquence du paiement. En Algérie la variété relative des remerciements est étendue.

Finalement nous pouvons dire, que la réalisation des actes de langage comme les salutations et le remerciement en Algérie s'affiche relative à chaque instant dans la vie quotidienne, ce qui nous incite à penser que la conception des relations interpersonnelles dans les deux pays est différente.

# CONCLUSION



Ce travail nous permet d'aboutir à un certain nombre de conclusions que nous voulons présenter maintenant. Nous allons d'abord faire une très courte synthèse des résultats d'analyse du corpus.

Nous venons d'étudier les séquences d'ouverture et de clôture des interactions verbales dans les petits commerces le cas de notre corpus l'épicerie du quartier nous avons remarquée que :

La séquence d'ouverture a pour tâche d'amorcer l'échange, de «donner le ton» ou de définir la situation de communication.

La séquence de clôture joue un rôle important dans l'histoire conversationnelle des inters actants et dans leur relation interpersonnelle. L'organisation interne des séquences varie sensiblement en fonction de nombreux facteurs :

Le type d'interaction , dans les interactions dans le petit commerce, ces séquences rituelles sont plus brèves que dans d'autres types d'interactions : la conversation familière par exemple.

Dans les interactions commerciales, le but est beaucoup plus transactionnel que relationnel. Ces séquences sont donc moins importantes.

Le site en Algérie, nous constatons une grande différence entre les séquences rituelles dans le lieu clos comme c'est le cas du petit commerce : dans l'épicerie, elles sont plus simples et plus brèves. Nous pouvons définir les séquences d'ouverture et de clôture comme bornage d'une interaction.

La relation interindividuelle: pour les inconnus, ces séquences sont toujours brèves et formelles. Mais pour les inters actants connus, les séquences sont plus longues et plus personnelles.

Quelle que soit la fréquence des actes de langage présents dans les séquences d'ouverture et de clôture, leur nature ainsi que leur formulation dépendent du type de relation et de contrat social qui existent entre les différents membres de la société

Aussi, il est possible de voir au travers les différences dégagées pour les interactions en France et en Algérie ; les présentations algériennes sont plus religieuses, que celles en France.

La séquence d'ouverture se constitue principalement d'échanges de salutations dans les interactions commerciales. Elle se passe souvent très rapidement. Les salutations proprement dites sont beaucoup plus nombreuses que les salutations complémentaires. Leur présence dépend du type de commerce : elles sont facultatives ou systématiques.

Dans les commerces d'habitues, les salutations complémentaires sont plus fréquentes au quotidien, les salutations ne sont pas obligatoires. Les salutations proprement dites sont presque absentes, vue la nature de site. Cependant les salutations complémentaires qui sont souvent difficiles à cerner restent quasi –obligatoires. La présence des salutations dépend de la relation préalable des inters actants et non pas du site de commerce.

Même dans un échange le plus stéréotypé dans un type d'interaction très routinière, avec un nombre restreint d'interventions, nous pouvons trouver un grand nombre de variantes de la structure interne de cette séquence d'ouverture.

L'absence systématique de la séquence d'ouverture nous fait savoir que nous avons ici une situation particulière de la société arabe et spécialement algérienne, car dans les autres situations, les conversations familières par exemple, nous constatons que ces échanges rituels dans cette séquence sont généralement compliqués et ils varient selon plusieurs facteurs : l'âge des inters actants, leur relation mutuelle, etc.

Nous considérons, de ce fait que notre projet de recherche est loin d'être fermé et qu'il mérite de s'ouvrir à un autre axe de réflexion, qui serait, à nos yeux, la part du client dans ce type d'interaction commerciale.

Il serait très intéressant même, de prévoir une autre étude comparative par rapport à d'autres communautés linguistiques, Algérienne, Marocaine, et Tunisienne, ou les normes de conduite verbales semblent intéressante.

## BIBLIOGRAPHIE

1. ABD AL-JAWAD, Ahmad, 2002, *Les invocations exaucées*, U.E, ed. Tawhid.
2. ADAM JEAN-Michel, 1997, les textes : Types et prototypes Récit, Description, Argumentation, Explication et Dialogue, Ed. Nathan, Paris
3. ANDRE-LAROCHEBOUVY D, 1984 : La conversation quotidienne, Paris, Hatier-Crédit.
4. AUCHLIN A , 1980 : « Mais heu, puis bon, ben alors voilà, quoi ! Marqueurs de structurations de la conversation et complétude », Cahiers de linguistique Française 2.
5. AUSTIN J.L, 1970 : Quand dire, c'est faire, Paris, Seuil.
6. BAYLON, Christian, 1996, *Sociolinguistique, société, langue et discours*, Paris, Nathan.
7. BAYLON, Christian et MIGNOT, Xavier, 1999, *La communication*, Tours, Nathan.
8. BEAL, Christine, 2000, « Les interactions verbales interculturelles : quel corpus ? quelle méthodologie ? », in Traverso (éd.) 2000, *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, 13-33.
9. BEAUD, Michel, 1997, *L'art de la thèse*, Paris, La Découverte.
10. BEAUD, Stéphane et WEBER, Florence, 1997, *Guide de l'enquête de terrain ; Produire et analyser des données ethnographiques*, Paris, La Découverte.
11. CALVET, Jean-Louis, 1998, *La sociolinguistique*, Paris, PUF.
- 12 – CIOLAC A, 2001 : Etude de la relation interpersonnelle vendeur-client dans les petits commerces en France et en Roumanie, Mémoire de Maîtrise en science du langage, Université lumière Lyon 2.
13. COULON, Alain, 1993, *L'ethnométhodologie*, Paris, PUF, Que sais je? n0 2393
14. DASEN, Pierre R., 2001, *La méthode comparative : un luxe anglophone?* Bulletin de l'ARIC (36), 68-74.
15. 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.margeslinguistiques.com](http://www.margeslinguistiques.com)
16. GOFFMAN, Erving, - 1973, *La mise en scène de la vie quotidienne Les relations en public*, Paris, Editions de Minuit.
17. - 1974, *Les rites d'interactions*, Paris, Editions de Minuit.

18. - 1987, *Façons de parler*, Paris, Editions de Minuit.
19. 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.
20. KASTLER, Ludmila, 2000, « Les styles (ou éthos) communicatifs russe et français », in Traverso (éds.), 2000, *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, 151-170.
21. KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine, -1990, 1992, 1994, *Les interactions verbales*, T.1, 2 et 3, Paris, A. Colin.
22. - 1995, « Variations culturelles et universaux dans les systèmes conversationnels. » in Véronique D., Vion R. (éds.), *Modèles de l'interaction verbale*, 1995, 97-126.
23. - 1996, *La conversation*, Paris, Seuil, Coll. « Mémo ».
24. - 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](#)
25. - 2000, « Les actes de langage dans une perspective interculturelle : problèmes théoriques et descriptifs », in Traverso (éd.), 2000, *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, 75-93.
26. - 2001-a, « Variations culturelles dans les comportements communicatifs », *Présentation, Actes du VII<sup>ème</sup> congrès de l'association pour la recherche interculturelle (ARIC)*, [www.unige.ch/Fapse/SSE/proups/aric](http://www.unige.ch/Fapse/SSE/proups/aric).
27. - 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.
28. - 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](http://www.marges-linguistiques.com).
26. - 2002-b, « Système linguistique et ethos communicatif », *Cahiers de Praxématique : langue, discours, culture* 38, 35-55.
29. LABOV, William, 1976, *Sociolinguistique*, Paris, Editions de Minuit.
30. LADMIRAL, Jean-René, LIPIANSKY, Edmond Marc, 1991, *La communication interculturelle*, Paris, A. Colin.
31. LADMIRAL, Jean-René, 1995, « Communication interculturelle et interaction plurilingue », in Véronique D., Vion R. (éds.), 1995, *Des savoir-faire communicationnels*, 195-211.
32. LINDENFELD, Jacqueline, 1993, « L'étude ethnocontrastive des actes de parole », *Langage et Société* 63, 59-
33. MARC Edmond, Picard Dominique, 1989, *L'interaction sociale*, Paris, PUF.

34. MOLLER, Clas, 2000, « Interactions commerciales en Allemagne et en France », in Traverso (éds.), 2000, *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, 151-170.
35. SAUSSURE DE, Ferdinand, 1916, *Cours de linguistique général*,
36. 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.
37. TRAVERSO, Véronique, -1999, *L'analyse des conversations*, Paris, Nathan.
38. - 2000, *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, Lyon, PUL.
39. - « Autour de la mise en oeuvre d'une comparaison interculturelle. », 2000 in TRAVERSO (éd.), *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, 33-53.
40. - 2001-a, Symposium, « Variations culturelles dans les comportements communicatifs », *éléments pour une discussion, Actes du VII<sup>ème</sup> congrès de l'association pour la recherche interculturelle (ARIC)*, [www.unige.ch/Fapse/SSE/proups/aric](http://www.unige.ch/Fapse/SSE/proups/aric).
41. - 2001-b, « Interactions ordinaires dans les petits commerces : éléments pour une comparaison interculturelle », *Langage et Société* 95, 5-31.
42. - 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.
43. TRINH DUC, Thaï, « Quelques petites questions sur l'interculturel », Université Lyon, [www.marges-linguistiques.com](http://www.marges-linguistiques.com).
44. 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.
45. VERONIQUE, Daniel, VION Robert (éds.), 1995, *Des savoir-faire communicationnels*, Université de Provence.
47. VERONIQUE, Daniel, VION Robert (éds.), 1995, *Modèles de l'interaction verbale*, Université de Provence.
48. VION, Robert, 1992 : *La communication verbale*, Paris : Hachette.
49. VION, Robert, 2000, *Les interactions verbales, Analyse des interactions*, deuxième édition, Ed. Hachette, Paris,

- 1 - **ADAM JEAN-MICHEL**, 1997, les textes : Types et prototypes Récit, Description, Argumentation, Explication et Dialogue, Ed. Nathan, Paris
- 2 - **ANDRE-LAROCHEBOUVY D.** 1984 : La conversation quotidienne, Paris, Hatier-Crédit.
- 3 - **AUCLIN A**, 1980 : « Mais heu, puis bon, ben alors voilà, quoi ! Marqueurs de structurations de la conversation et complétude », Cahiers de linguistique Française 2.
- 4 - **AUSTIN J.L.**, 1970 : Quand dire, c'est faire, Paris, Seuil.
- 5 - **ARCAND RICHARD, & Bourbeau Nicole**, la communication efficace, de l'entretien aux moyens d'expression, Métropolitain Est Anjou (Québec), les éditions CEC, 1995.
- 6 - **BANGE P.** 1992 : Analyse conversationnelle et théorie de l'action, Paris, Hatier/Didier.
- 7 - **BENTAHILA A & DAVIES E.**, 1983: « The syntax of Arabic code-switching » Lingua 59, 301 - 330.
- 8 - **BAYLON CHRISTIANE ET MIGNOT XAVIER**, la communication, édition Nathan, Paris, 2003, (416p.).
- 9 - **BLANCHET ALAIN**, faire et faire dire, l'entretien, deuxième édition, Ed. Armand colin, Paris 2004. (172 pages).
- 10 - **BRETON PHILIPPE**, l'utopie de la communication, Casbah Editions, Alger, 2000.
- 11 - **CIOLAC A**, 2001 : Etude de la relation interpersonnelle vendeur-client dans les petits commerces en France et en Roumanie, Mémoire de Maîtrise en science du langage, Université lumière Lyon 2.
- 12 - **COSNIER J., KERBRAT-ORECCHIONI C** (éd.), 1987 : Décrire la conversation, Lyon, PUL.
- 13 - **DICHY J.**, 1994 : « La pluriglossie de l'arabe », Bulletin d'Etudes Orientales, XLVI, Damas, Institut Français d'Etudes Arabes, 19-42.
- 14 - **DICTIONNAIRE LAROUSSE**, six volumes, Librairie Larousse, Paris 1980.
- 15 - **DICHY M.** 2001 : « Une discussion dans un commerce d'habitues »



Incicourel F., Doury M., Interactions professionnelles : usages et transmission, les carnets du cedis cor, N° 7, Presses de la Sorbonne nouvelle, 135-155.

16 - **DICTIONNAIRE DES SCIENCES ET TECHNIQUES NUCLEAIRES**, troisième édition, Eyrolles, Paris, 1975.

17 - **DUCROT OSWALD/TODOROV TZVEZTAN**, Dictionnaire encyclopédique des sciences du langage, Editions du Seuil, Paris, 1972.(273 pages).

18 - **DURAND, JACQUES**, les formes de la communication, Ed. Dunod, Bordas, Paris, 1981. (215 pages).

19 - **DUVAL CLEMENT ET DUVAL RAYMONDE**, dictionnaire de la chimie et des applications, Ed Technique et documentation, Paris, 1978.

20 - **ESCARPIT ROBERT**, l'écrit et la communication, col. Que sais-je ? Editions Bouchene, Alger, 1993.

21 - **FISHMAN J.A**, 1971 : « Sociolinguistique. Langues et Cultures » in M. De Greve & F. Van Passek (dir), Paris Nathan.

22 - **GOFFMAN ERVING**, les rites d'interaction, Les Editions de Minuit et Irving Goffman, Paris, 1974.

23 - : Les rites d'interactions, Paris, Minuit. 1974

24 - **HJELMSLEV LOUIS**, Essais Linguistiques, Editions du Seuil, 1971. (279 pages).

25 - **JAKOB ANDRE**, Genèse de la pensée linguistique, Librairie Armand Colin, Paris, 1973. (233 pages).

26 - **KERBAT-ORECCHIONI C.**, 1984 : « Les négociations conversationnelles », Verbrum VII/2-3, p.223-243.

27 - 1987 : « La description des échanges en analyse conversationnelle : l'exemple du compliment », DRLAV 36-37, p.1-53.

28 - 1990 : Les interactions verbales, T.1, Paris : Armand Colin.

29 - 1992 : Les interactions verbales, T.2, Paris : Armand Colin.

30 - 1994 : Les interactions verbales, T.3, Paris : Armand Colin.

- 31 - 1996 : La conversation, Seuil, coll. Mémo.
- 32 - 1997 : « Le traitement des actes de langage en analyse des conversations : l'exemple du remerciement » in, E. Weigand (éd.), Dialogue Analysis : Unis, relations and stratégies beyond the sentence, Max Niemeyer Verlag, Tübingen.
- 33 - **KERBRAT-ORECCHIONI CATHERINE**, L'énonciation, quatrième édition, Ed. Armand Colin, Paris, 1999.(267).
- 34 - **LABOV W.**, 1978 : Le parler ordinaire. La langue des ghettos noirs des Etats-Unis, Paris : Minuit.
- 35 - **LAMIZET BERNARD ET SILEM AHMED**, Dictionnaire encyclopédique des sciences de la l'information et de la communication, Ed. ellipses/édition marketing S.A., Paris, 1997.
- 36 - **LAZAR JUDITH, LA SCIENCE DE LA COMMUNICATION**, col. Que sais-je ? Ed.Dahlab, Alger, 1993.
- 37 - **MAINGUENEAU D.**, 1996 : Les termes clés de l'analyse du discours, Paris : seuil.
- 38 - **MAINGUENEAU DOMINIQUE**, l'énonciation en linguistique française, Ed. Hachette, Paris, 1999.(156 p).
- 39 - **MAINGUENEAU DOMINIQUE**, Analyser les textes de communication, Ed. Nathan, Paris, 2000.
- 40 - **MONDADA LORENZA**, pour une linguistique interactionnelle, Marges linguistiques, Mai 2001.
- 41 - **MUCCHIELLI, ALEX, CORBALAN, JEAN-ANTOINE ET FERRANDEZ**, Valérie, Théories des processus de la communication, Ed. Armand Colin.
- 42 - **MUCCHIELLI, ALEX**, Approche systémique et communicationnelle des organisations, Ed. Armand Colin, Paris, 1998.
- 43 - **ROULETTE**, 1991 : « Vers une approche modulaire de l'analyse du discours », Cahier de linguistique Française 12.53-81.
- 44 - **PAVEAU MARIE-ANNE ET SARFATI GEORGES-ELIA**, les grandes théories de la linguistique, Ed. Armand Colin, Paris, 2003.(256 p).



45 - **SCHOTT-BOURGET, VERONIQUE**, *Approches de la linguistique*, Ed. Nathan, Paris, 1994.

45 - **SEARL J.R**, 1972 : *Les actes de langage. Essai de philosophie du langage*. Paris : Hermann.

46 - **TRAVERSO V**. 1996 : *La conversation familière*, Lyon, PUL.

1999 : *L'analyse des conversations*, Paris : Nathan, Coll.128.

TRAVERSO V. 1997 : « Des échanges à la poste : dialogues, trilogues, poly logue(s) ?. La conceptualisation de l'oral », *Cahiers de praxématique* 28,57-77.

47 - **TRAVERSO V**. 2001 a : « Interactions ordinaires dans les petits commerces : éléments pour une comparaison interculturelle », in *langage et société*, N° 95 Mars, 5-33.

48 - **VERONIQUE D & VION R**. (éd.), 1995 a : *Modèles de l'interaction verbale*, Aix-en-Provence : Publication de l'université de Provence.

49 - **VION Robert**, 1992 : *La communication verbale*, Paris : Hachette.

50 - **VION Robert,20000**, *Les interactions verbales, Analyse des interactions*, deuxième édition, Ed. Hachette, Paris,

# ANNEXE

## **Conventions de transcription**

↑ intonation montante

↓ intonation descendante

(.) indique une pause brève

] indique un chevauchement de parole

(....) Passage supprimé

(inaudible) passage inaudible

## CORPUS

Cl désigne un client ou une cliente

V désigne le vendeur

### INTERACTION 01:

CL : sabaħelxer

CL : bonjour.

V: ƣslema haƣ

V : bonjour.

V : rak lebes bxer↑

V : tu vas bien .

CL : elħamduallah↑

Cl : louange à dieu

### INTERACTION 02 :

CL2 :esselem ƣalikum

Cl2 :que la paix soit sur vous

V (pose le pain) à (cl2)

V : vendeur pose le pain (àCl2) la  
paix

esselem( àCl1) xamsa ħobz

la paix (àCL1) cinq petits pains

comme d'habitude

Cl1: combien je te donne ?

CL11:hi.....hi.

### INTERACTION 03 : il s'agit de 2 étudiants C14-C15

C14 : ƣalikum esselem

C14 :que la paix soit sur vous

V :Selem

V :paix

C15 : Selem

C15 :la paix

V : ahlen↑

V :soyez les bienvenus

C15 :ƣandkum CANDIA silouhette

C15 :vous avez du lait ?

V : maken ∫ silouhette

V :silouhette ....non

### INTERACTION 04 :

CL : ƣalikum

V : ƣalikum esselem wa raħmatulah lebes bxer ↑

CL : weƣrak ↑

V : elħamduleh

Cl : ] lebes ↑

V : ] lebes elħamduleh ↓

Cl : ] bxeɾ ↑  
 V : ] ʧa va ↓  
 Cl : wɛfrak ↑  
 V : wɛfrak ʃwija lebes bxeɾ ↑  
 Cl : walahi lebes (inaudible)

### INTERACTION 05 :

|                              |                                      |
|------------------------------|--------------------------------------|
| V : sahit 2 ʃkajeɾ hlib      | VàV : donne-lui deux sachets de lait |
| Và Cl8 : ʃslɛma              | VàCl8 : bonjour                      |
| Cl8 : esselem ʃalikum        | Cl8 : Que la paix soit sur vous      |
| V à Cl7 : ʧoja bqat :ʃkara ↑ | V' à Cl7 : Il reste qu'un sachet     |
| Cl7 : saha                   | Cl7 : ʧa fait rien                   |

### INTERACTION 06 :

|                       |                                    |
|-----------------------|------------------------------------|
| Cl9 : nharkum mabrouk | Cl9 : que votre journée soit bénie |
| V : mrhba bikum ↑     | V : soyez le bienvenue             |
| Cl9 : esi samir ↓     | Cl9 : monsieur samir ?             |
| V : lebsɛ ↑           | V : ʧa va très bien                |

### INTERACTION 07 :

CL: sabaɥhelxeɾ  
 V : sabaɥhelxeɾ wɛ ʃ rak lebes esaɥa bxeɾ ↑  
 CL : wɛ ʃ rak ↑  
 V: lebes elɥamduleɥ ↓  
 CL: elɥamduleh ↓  
 (...)  
 (Après un long silence le vendeur annonce le montant)  
 V : soixante cinq mille  
 CL : ah ↑  
 V:soixante cinq  
 Cl: jarɥam weldik rabi iʃa ʃ nek ebqaw ʃelaxeɾ

V: filemen

### **INTERACTION 08:**

V :sbahelxer

V :Bonjour

Cl2 :sbahelxer

Cl2 :Bonjour

### **INTERACTION 09 :**

V :bselxir

V :bonsoir

CL3 :bselxir

Cl2 :bonsoir

### **INTERACTION 10:**

V :bsaelxer

V :bonsoir

Cl :bsalelxer

Cl :bonsoir

V :ça va... lebes

V :ça va tu va bien

### **INTERACTION 11:**

V :ça va foja ?

V : ça va frère ?

Cl : ça va

Cl : ça va

Cl : kejen l'exquise

Cl : il ya l'Exquise (Marque  
de boisson gazeuse

### **INTERACTION 12:**

V :sbahelxer

V:bonjour

Cl6 :sbahelxer↑

CL6:bonjour

V :kirik mima↑

V: comment vas tu mère

Cl6: ڤandek el xobz

CL6 :t'as du pain

### INTERACTION 13:

Cl : esselem ƣlikum

V: ƣlikum esselem sabaħelxer

Cl : (inaudible) kejen cacao

(La cliente, demande au vendeur si il y a d'autres marques de cacao )

Cl: (inaudible) (le débit de la voix est trop faible)

V: ..... εmarka haði non

Cl : Non ↑

V (le vendeur montre à la cliente un autre cacao)

Cl : Mmm (hochement de tête et approbation vocale)

Cl : hadʒa ebqa ƣalaxer

V: ] beslema

### INTERACTION 14 :

CL: esselem ƣalikum

V: ƣalikum esselem

CL: wε ∫ rakum lebes ↑

V: ɕa va ↑

CL: elħamduleħ ↓

(Client fait sa requête –inaudible- exécutée par le vendeur)

CL : ∫ ukran

V : saħa

### INTERACTION 15 :

Cl: esselemu ƣalikum sabaħelxer

V : maƣenkum ∫ ROUIBA

CL: ROUIBA maħen ∫ kejen IFRI

CL: ∫ ufli IFRI (inaudible)

(silence du côté de la cliente)

V : medhulek ↑

V : mmm.....saha

## INTERACTION 16:

(Mohammed est le nom de notre commerçant)

Cl4 : Mohammed andek el hlib bleu

V : ah sana nchouf

Cl : bleu

V : kejen

Cl4 : ڤtini chkara

lait se vend en sachet)

Cl4: Mohammed tu as du lait ?

V : ah attends je vais voir

Cl : le lait de vache

V: oui j'ai trouvé

Cl: donne- moi un sachet (le

## INTERACTION : 17

Cl 3 : beslema

V : bislama had ڤa

Cl3 : la paix

V : dans la paix

## INTERACTION 18:

Le client règle la facture

CL6 : dix mille

V :allah jaxlef

Fi lemen

CL2 :esselem ڤalikum

V (pose le pain) à (cl2)

esselem( àCl1) xamsa ڭobz

comme d'habitude

CL11:hi.....hi.

CL6 : dix mille

V :que dieu te rembourse

CL2 :que la paix soit sur vous

V : vendeur pose le pain (àCl2) la paix

la paix (àCL1) cinq petits pains

Cl1: combien je te donne ?

## INTERACTION 20 :

Cl : esselem ڤalikum

V : ڤalikum esselem

CL : sabaħelxer



V: sabaħelxer

CL: ] wa ] rakum lebes

Cl: ] ça va lebes ↑ elħamduleh alah iƣaj ] ek

(...)

V : rabi iƣinkum ebqaw ƣelaxer

Cl ; ƣatik essaħa

### **INTERACTION 21 :**

Cl :allah-jahafdek.....

Cl : que dieu te préserve

V : saħet

Cl : merci en revoir

### **INTERACTION 22 :**

(Lorsque la cliente entre dans l'épicerie. Le vendeur est préoccupé .Elle ne trouve pas (peut être ) de le saluer. Cependant après la transaction (non transcrite et pratiquement toute inaudible) on l'entend dire avant de sortir.)

V : atik essaha waldi

Cl: barakalah fik ma

### **INTERACTION 23 :**

V : Lah yakhlef

V : Que dieu te récompense

Cl9 : sachet

Cl9 : Merci

V: Sahhet

V: Merci

### **INTERACTION 24 :**

CL: mese elχer

V : mese elnur

(La cliente formule sa requête)

CL: barakalahu fik

V: alah iselmek χti

Cl : barakalahu fik

### INTERACTION 25 :

CL : esselem ƣalikum

V: ƣalikum esselem wa rahmatulah bese elɣer

CL: thon tomate ƣendkum ↑

V: tomate hi ↓

Cl: a ƣtini une boite

(silence correspondant à l'exécution de la requête du client)

CL: jarham weldik esselem ƣalikum

V: jarham weldik ƣalikum selem wa rahmatulah

### INTERACTION 26:

Cl:esselem ƣalikum

V: (en chantonnant) ƣalikum esselem wa rahmatulah wa baraketuh

(Le client en cours attend que le vendeur est terminé avec la cliente précédente)

V : après la séquence de paiement : saħet

CL: alah jahfedk

### INTERACTION 27:

V: esselem ƣlikum

CL: w ƣalikum esselem wa rahmatulah wa baraketuh

(La cliente –une dame- formule sa requête)

V : meknj

CL : meknjmmm... ↑ saħa barakalah fik

V: alah jberək fik χaj

CL: ebkaw ڤlayer

V: beslama

### **INTERACTION 28:**

Cl: mese elχer

V: mese elχer lebes bχer ↑ elhamduleh

Cl: ] lebs ↑ ( la cliente cherche une marque de fromage pour enfants)

(le vendeur lui explique que le fromage n'est pas disponible pour le moment)

CL: sañet

Cl: alah jsatrak

V: alah jselmek

V: voila tfadali (lui tend le sachet des achats)

CL: rabi jahfdek

V: saña beslama

### **INTERACTION 29:**

Cl: esselem ڤalikum

V : w ڤalikum esselem

(Le client formule sa requête ensuite il prend son téléphone pour répondre)

(Après la séquence de paiement)

CL: lah jahafdek

### **INTERACTION 30:**

Cl: esselem ٱalikum

V : ٱalikum esselem (en chantonnat).....

(Le client demande d'après ce qui c'est passé hier dans le quartier, il s'agit d'un accident)

Cl: rabi jahafdek habibi (inaudible)

(séquence inaudible)

Cl: esselem ٱalikum rabi jٱawenkum....

V: waٱalikum esselem

### **INTERACTION 31:**

CL: esselem ٱalikum

V: ٱalikum esselem wa raḥmatulah

(La cliente demande si sa demande est prête) .

CL :saheit merci

V : alah jselmek χti

### **INTERACTION 32 :**

Cl: esselem ٱalikum

V: ٱalikum esselem wa raḥmatulah

(Le client demande quand lui change de boisson il avait demandé un RAMY)

Le vendeur exécute la requête

Cl: barakalaho fik

V : w ڤberekfik

Cl: ڤukran alikum

(Suit la séquence de paiement. Le vendeur lui remet sa bouteille)

V: tfadal habibi

Cl: sahit ] ebka ڤelayer barakalaho fik

V: ] beslama

### **INTERACTION 33:**

Cl : esselem ƣalikum

V: wa ƣalikum esselem chbeb lebas ↑

CL: lebas ƣlhamduleh ↓

V: elhamduleh ↓

(Suite de l'interaction inaudible vue la sonnerie des portables)

### **INTERACTION 34 :**

CL: esselem ƣalikum

V: ƣalikum esselem

(La cliente formule sa requête)

CL : yihhh....

(Silence correspondant à l'exécution de la requête)

V: 3atek soixante quinze mille cinq cent

(Le client paie)

V: ika ƣar ƣerak jarham weldik

(Le client sort sans saluer)

### **INTERACTION 35 :**

Cl: esselem ƣalikum

V : ƣalikum esselem

(La cliente cherche une marque de crème fraiche. Le vendeur lui fait savoir que cette marque de crème fraiche manque ses derniers temps.)

V : masebnaha?

Cl: (rires) ebkaw ڤlaχer

V: beslama

(rires).....

### **INTERACTION 36 :**

CL: esselem ڤalikum

V: ڤalikum esselem

(Le client répond au téléphone ensuite formule sa requête)

V donne la commande au client) :allah jaχlef ڤlik

CL: saħit.

### **INTERACTION 37:**

CL: mese elχer

V: mese el full raki lebes ça va ..... ↑

(il est 12 :00 l'heure de pointe le bruit devient intense alors la transcription devient difficile on se retire pour revenir dans une heure.)

### **INTERACTION 38 :**

CL : ]kirik ça va bien ↑

V : ] ça va..... elhamduleh ↓

(Le client reformule sa requête)

V: mesahtek saha ftourek

CL :saħit(...)

Il paie et se prépare pour sortir

Cl: esselem wa ڤlikum

V: wa ڤlikum esselem

**INTERACTION 39:**

CL : esselem ڤalikum

V: ڤalikum esselem

(Cette dame agée c'est une habituée chaque jour elle vient récupérer ses courses)

CL: barakalahu fik ja waldi

V: jberekfik ha ڤa

Cl: rada nakhles natic dreham ↑

V: yada inchallah

Cl: saħa waldi

**INTERACTION 40:**

CL: ] sabaħelχer lebes ça va bien ↑

V: ] sabaħelχer hamdoulah ↑

(Le client connaît le vendeur. Il lui raconte qu'il était absent c'est pour cette raison qu'il n'est pas venu comme d'habitude.)

V : ljom kont fwahren

(inaudible)

Cl: saħa

V : merci



Cl : filemen

V: saħa yedwa

**INTERACTION 41 :**

(Interaction inaudible beaucoup de bruit.)

Cl: barakalahu fik ]beslama

V: ] filemen

**INTERACTION 42:**

Cl: mese elχer

V: mese elχer

Cl: (inaudible) 100g goda ↑

V: nkas minna

Cl:ejj kus tarf

(...)le vendeur tend le morceau de fromage tout en recevant l'argent.

CL : jarħam weldik χuja

V: filemen

**INTERACTION 43 :**

CL : esselem w ƣalikum

V : ƣalikum esselem wa raħmatulah

CL: ƣa va bχer ↑

Cl: jarħam weldik barakalahu fik

(la séquence de clôture est inachevée.)

**INTERACTION 44 :**

Cl : esselem ﷻalikum

V: ﷻalikum esselem wa raḥmatulah

(Séquence inaudible) (...) le débit de la voix est très faible

Cl : waḥda coca 1 litre

V: saha chbeb

**INTERACTION 45 :**

Cl: esselem ﷻalikum

V: ﷻalikum esselem wa raḥmatulah

(...)

CL: filemen rabi i ﷻewenkum a xajj

P1: alah jeχlef alik jarḥam weldik

**INTERACTION 46:**

CL: mese elχer

V: mesel χer ça va lebes bχer

CL : ça va lebes

(un petit garçon entre en criant accompagné de sa mère, la transaction est inaudible)

**INTERACTION 47 :**

CL : esselem ﷻalikum

V: ﷻalikum esselem

Cl : baslelçer

V: baslelçer

CL: ] we]rak lebas (.)

V: ] çā va lebas ↑ elħamduleh

Cl : rabi jahafdek ebkaw ƒelaçer

V: beslama haƒ

## المـلـخـص

يتدرج هذا البحث في حقل اللسانيات التفاعلية. إن اختيارنا وقع على المقاربة ذات صبغة ثقافية وطبيعية أحادية هذا العمل يقترح كيفية اشتغال أفعال التحية الافتتاحي و الختامي و تركز عملنا على مدونة سجلت بموقع تجاري في أحد أحياء مدينة تلمسان. يبحث عملنا أيضا على إجراء مقارنة بين الثقافات و بالخ صرّص الثقافة الجزائرية و الفرنسية لاستخراج أوجه التشابه واختلاف بين تفاعلات على مستوى العمل التجاري. كلمات افتتاحية: تفاعلات -مقارنة-تجارية- أفعال طقوسية

## Résumé

Notre étude s'inscrit dans le champ de la linguistique interactionnelle. Cette étude se propose d'observer et de décrire à partir d'un corpus authentique, enregistré à Tlemcen et en site commercial (épicerie), on s'intéresse dans ce travail aux séquences encadrantes: l'acte de salutation d'ouverture, l'acte de salutation salutations de clôture et l'acte de remerciement.

Nous avons tenté de conduire une étude comparative interculturelle des interactions de commerces en Algérie et en France, l'analyse de ces interactions se déroulant dans des situations similaires et dans des cultures différentes. Le but de cette recherche est de mettre en évidence les divergences et les similitudes des comportements langagiers.

Mots-clés : interaction –politesse – ouverture- clôture – interculturelle-

Similarités de deux situations.

## SUMMARY

Ranked this research in the field of linguistics Interactive. Selected occurred on approach with mono cultural and natural dye This work suggests how the operation shares the opening and closing greeting and focus our registered a commercial location in a neighborhood of the city of Tlemcen forums.

Research has also worked to make a comparison between cultures and examinations Algerian and French culture to extract the similarities and differences between the interactions at the company.

Opening song : interactions - against - trade - the practice of ritual

## SOMMAIRE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Introduction .....</b>   | <b>01</b> |
| <b>Partie 1 : cadre théorique et méthodologique.....</b>                                  | <b>08</b> |
| Chapitre I : analyse des interactions verbales.....                                       | 09        |
| I- champ disciplinaire de l'interaction.....  | 10        |
| I-1-l'approche psychologique.....   | 10        |
| I-2-les courants sociologiques et anthropologiques .....                                  | 10        |
| I-2-1 ethnographie de la communication .....  | 10        |
| I-2-2ethnomethodologie .....  | 11        |
| I-2-3 l'analyse conversationnelle .....   | 11        |
| I-2-4 la microsociologie .....  | 13        |
| I -3 l'approche philosophique .....   | 14        |
| I-4 l'approche linguistique.....  | 14        |
| II- Les différents courants français de la recherche dans l'analyse des interactions..... | 16        |
| III- Définition de la notion d'interaction .....  | 16        |
| VI- les composantes de base de la situation de communication .....                        | 22        |
| IV-1 La nature du site.....   | 22        |
| IV-2 Le but de l'interaction.....   | 24        |
| IV-3 les participants (Le nombre, Statut).....  | 24        |
| V-Type particulier d'interaction : l'interaction dans les commerces.....                  | 25        |

|   |           |
|---|-----------|
| V-1 Cadre historique.....   | 25        |
| V-2 La structure des trois séquences d'une interaction commerciale..... | 28        |
| V-3 Les critères de l'interaction.....                                  | 29        |
| Chapitre II : Politesse et l'interculturel .....                        | 32        |
| I- La politesse linguistique.....                                       | 32        |
| I-1 Le modèle de politesse chez Brown et Levinson.....                  | 33        |
| I-2 Le modèle de la politesse aménagé par kebrat –Orecchioni.....       | 33        |
| II- Comparaison et approche interculturel .....                         | 36        |
| II-1 les approches interculturelles.....                                | 36        |
| II-2 l'approche comparative.....  | 37        |
| II-3 l'approche contrastive.....  | 38        |
| <b>Partie II : analyse pratique .....</b>                               | <b>42</b> |
| Pour quoi avoir choisi l'interaction dans le commerce ?.....            | 43        |
| Objet d'étude et méthode d'analyse .....                                | 44        |
| 1 une démarche inductive.....   | 44        |
| 2 corpus.....   | 46        |
| 3 traduction et transcription.....                                      | 47        |
| Chapitre I : Etude de la séquence d'ouverture.....                      | 49        |
| I- Genèse .....   | 49        |
| II- l'ouverture dans notre corpus .....                                 | 51        |
| II-1 Etude des salutations d'ouverture.....                             | 53        |
| II-2 les salutations complémentaires .....                              | 60        |
| II-3 présence ou absence de salutation d'ouverture .....                | 63        |
| III- Etude de la séquence de clôture .....                              | 65        |
| Chapitre II : Les remerciements .....                                   | 69        |
| I- L'étude de remerciement dans les interactions.....                   | 69        |
| I-1 définition.....   | 69        |

|   |           |
|---|-----------|
| I-2-étude de remerciements dans notre corpus .....                              | 69        |
| I-3-le fonctionnement du remerciement dans les interactions<br>de commerce..... | 70        |
| I-3-1 étude de remerciement .....   | 70        |
| I-3-2 récapitulation et conclusion .....  | 72        |
| II-conclusion de l'analyse des séquences d'ouverture et de clôture.....         | 73        |
| II-1 les séquences d'ouverture .....  | 73        |
| II-2 la séquence de clôture .....   | 74        |
| <b>Conclusion .....</b>   | <b>77</b> |
| <b>Bibliographie .....</b>  | <b>80</b> |
| <b>Annexe.....</b>  | <b>83</b> |

# RESUME



Notre étude s'inscrit dans le champ de l'analyse des interactions .Ce travail porte sur une étude comparative.

A partir d'un corpus authentique, enregistré à Tlemcen et en site commercial (épicerie), on s'intéresse aux séquences encadrantes surtout aux salutations d'ouverture et de clôture. La réalisation du corpus doit répondre aux exigences demandées pour faire une étude comparative dans le vaste champ de l'interculturel dans une perspective interculturelle, en exposant les variations culturelles qui existent entre deux langues données.

Dans ce cadre nous avons tenté de conduire une étude comparative interculturelle des interactions de commerces en Algérie et en France, l'analyse de ces interactions se déroulant dans des situations similaires et dans des cultures différentes .Le but de la recherche c'est de mettre au clair les différences et les similitudes entre deux langues le dialecte algérien et le français au travers l'analyse des interactions et plus précisément les comportements langagiers.

Il ne fait aucun doute, qu'aujourd'hui le développement est devenu un processus complexe résultant d'un grand nombre de relations entre les différents pays et différentes cultures. Les échanges commerciaux ainsi que l'expansion commerciale, les voyages nous offrent une belle occasion de créer des contacts, le brassage ethnique et linguistique permet aussi à l'ensemble des pays de réaliser le minimum de cohésion sociale et culturelle.

Notre travail s'inscrit dans le champ de l'analyse des interactions. Fondée sur une observation précise des situations, s'intéressant particulièrement aux interactions verbales dans les commerces.

Les interactions dans les commerces constituent un type particulier d'interactions ayant des caractéristiques bien définies qui rendent l'analyse bien structurée. Ces interactions représentent en effet une scène de la vie quotidienne assez ritualisée.

Dans ce cadre, je vais étudier les interactions dans les commerces, en particulier les séquences d'ouverture et de clôture. Pourquoi s'intéresser à ces deux séquences ? Tout simplement elles sont décrites comme des séquences « encadrantes » elles sont présentées par Kerbat- Orecchioni comme « fortement ritualisées ».

« Ce qui signifie à la fois, qu'elles ont une fonction essentiellement relationnelle, et une structure fortement stéréotypée. » (1999 :220).

C'est pour cette raison que notre intérêt porte sur un type particulier qui est les interactions dans les petits commerces ; le fait de se rendre dans commerce constitue une démarche quotidienne on est tous appelé à acheter du pain ou du lait, mais ce comportement simple peut –il nous permettre d'observer les variations culturelles ou encore ces comportements sont –ils marqués par les cultures. Les travaux de Saks, Schegloff et Gefferson se sont intéressés aux ouvertures.

La séquence d'ouverture et la séquence de clôture sont, en effet, des moments importants dans l'interaction. C'est à ces moments là (prise de contact et fin d'interaction) que les inters actants font le plus recours à des actes de langages spécifiques pour marquer leur présence, il n'est pas étonnant que ces séquences constituées de comportements ritualisés soient les plus étudiées.

En fait, la séquence d'ouverture a pour fonction principale, de rendre possible l'échange et de l'amorcer, ainsi pour les interactants leur tâches résident dans : l'ouverture du canal, établir le contact physique et psychologique, faire connaissance avec l'autre, « donner le ton », déterminer la situation.

Ces échanges d'ouverture et de clôture , comportent une série de négociations implicites et explicites (thématique et pragmatique) dont le but des inter actants étant de briser la glace concernant le but de la rencontre , l'identité, la relation.

Si la séquence d'ouverture a pour tâche d'amorcer l'échange et de définir la situation de communication, la séquence de clôture joue un rôle important dans l'organisation et la fin de l'interaction et dans l'histoire conversationnelle<sup>1</sup>.

Ainsi, nous nous sommes penchés dans cette étude sur l'organisation globale de ces séquences, malgré le caractère pluridisciplinaire de l'étude des interactions, notre étude est de nature linguistique plus que sociologique ou psychologique.

Mon hypothèse principale se présente ainsi :

**Quelles sont les composantes principales de ces séquences, et comment s'enchaînent-elles dans un petit commerce algérien ?**

Sachant que, ce sont des Algériens usant du dialecte algérien moyen de communication.

Suite à cette hypothèse principale, d'autres hypothèses secondaires se présentent :

- 1- Comment fonctionnent les séquences d'ouverture et de clôture dans une interaction commerciale en Algérie ?
- 2- Quelles sont les composantes de ces deux séquences en Algérie et en France ?
- 3- Comment fonctionnent les rituels dans ces transactions algériennes en particulier les salutations ?
- 4- Sont-ils identiques dans les deux pays ?
- 5- Leur présence est-elle obligatoire ou facultative ?

Ainsi, pour arriver à traiter notre problématique de départ et à cerner ces hypothèses, nous allons procéder à une étude exhaustive de quelques notions clés mentionnées dans l'intitulé de ce travail de recherche.

Cette étude est en effet avant tout une étude des interactions de commerce, interactions qui n'ont pas constitué jusqu'alors l'objet de

---

<sup>1</sup> Notion emprunté de Kerbat- Orecchioni 1990.

nombreuses recherches. La description proposée permet de situer les interactions de commerce dans une typologie plus large, et c'est pourquoi il est nécessaire d'insister immédiatement sur le caractère résolument

« Scientifique » du travail de description des interactions<sup>2</sup>. Travailler à partir de données authentiques enregistrées au cours des situations de notre vie quotidienne, prenons le cas du commerce, est un choix méthodologique important. Tout l'intérêt des travaux portant sur les interactions verbales tient à cette nouvelle exigence méthodologique qui procède de manière fondamentalement inductive<sup>3</sup> et qui a permis une :

« Réhabilitation de l'empirisme descriptif » (Kerbrat-Orecchioni, 1998:57). Parmi les nombreux courants disciplinaires qui ont influencé le domaine de l'interactionnisme, celui de l'"analyse conversationnelle" [Conversational Analysis] fondé par Sacks et Schegloff est déterminant. Leurs travaux en ethnométhodologie mettent en lumière l'exigence de la description d'interactions authentiques, description qui aboutit à la mise en évidence des divers procédés langagiers mis en œuvre dans l'interaction. Par ailleurs, la microsociologie de Goffman constitue un point de référence essentielle, notamment parce que les notions dégagées sont celles qui ont fondé les outils théoriques. A propos de l'émergence du champ de l'analyse des interactions Kerbrat-Orecchioni note :

« (...) la perspective se veut scientifique, c'est-à-dire purement descriptive: il s'agit de voir le plus objectivement possible, à partir de corpus enregistrés et soigneusement transcrits, comment sont fabriqués ces objets particuliers que sont les conversations » (1996 :10).

---

<sup>2</sup> A propos de l'émergence du champ de l'analyse des interactions Kerbrat-Orecchioni note :  
« (...) la perspective se veut scientifique, c'est-à-dire purement descriptive: il s'agit de voir le plus objectivement possible, à partir de corpus enregistrés et soigneusement transcrits, comment sont fabriqués ces objets particuliers que sont les conversations » (1996 :10)

<sup>3</sup> Voir notamment Traverse qui note dans son chapitre consacré à la présentation de l'étude des interactions :  
« L'analyse des interactions repose sur une méthode inductive : elle part des données en cherchant à identifier des comportements interactionnels récurrents, pour en proposer des catégorisations et formuler des généralisations. La démarche est résolument descriptive »". (1999 :22)

Traverso ajoute dans son chapitre consacré à la présentation de l'étude des interactions :

« L'analyse des interactions repose sur une méthode inductive : elle part des données en cherchant à identifier des comportements interactionnels récurrents, pour en proposer des catégorisations et formuler des généralisations .La démarche est résolument descriptive. »(1999 :22)

Il est important de souligner combien le caractère descriptif de la recherche prend son sens dans les cas des interactions en langue arabe qui constituent un champ de recherche récent et presque inexploré.

Cette étude a pour principal objectif de mettre en évidence les divergences et les ressemblances dans le fonctionnement des interactions de commerces se déroulant dans une épicerie (en Algérie) selon une dimension interculturelle et d'ordre comparatif. Pour les transactions françaises il est important de signaler que nous nous sommes basée sur les travaux de Kerbat-Orcchioni sur les transactions commerciales.

Dans cette perspective comparative et interculturelle de nombreuses études ont porté sur les actes de langage et divers cultures, nous pouvons tout de même relever ceux de Ahmed portant sur les interactions commerciales en Tunisie et en France, 2004, ainsi ceux de Dimachki (Liban et France)2002 .

### **Etapas et méthodologie :**

Ce mémoire est conçu en deux parties.

La première plante le cadre théorique et méthodologique. Nous n'allons pas présenter dans ce premier chapitre un panorama exhaustif des recherches dans la mouvance interactionniste mais seulement abordé les principales disciplines qui nous intéressent dans notre étude.

Nous expliquerons aussi de quoi relève la notion d'interaction, ainsi que les composantes de base de l'interaction.

Dans le cadre du second chapitre, nous allons tenter, de souligner la théorie de politesse ainsi que la dimension relationnelle. Nous développerons aussi, l'approche contrastive dans une perspective comparative interculturelle.

La deuxième partie nous mettrons l'accent, dans un premier temps, sur l'analyse du corpus sélectionné ainsi que l'interprétation des résultats.

Cette partie sera consacrée à une étude empirique. Elle contient aussi deux chapitres. Nous allons, dans le premier, qui s'intéressera à la structuration de la séquence d'ouverture et de clôture, procéder ensuite à la présentation du corpus (motivation du choix du corpus, les conditions d'enregistrement et la présentation de la transcription) puis à analyser les différents actes présents dans les deux séquences d'ouverture et de clôture.

Dans le deuxième chapitre, nous aborderons le remerciement comme acte de langage.

Pour rendre notre analyse plus objective, nous nous sommes servis des observations des autres chercheurs qui ont étudié les données empiriques, en l'occurrence, C.K Orecchioni, V.Traverso, E .Goffman, P. Bange ...etc.

Notre étude, aussi modeste soit-elle est close par une conclusion générale qui reviendra sur le travail afin de confirmer ou d'infirmer une des hypothèses annoncées au début de ce travail.

Qu'est-ce qu'une interaction dans les commerces ? L'interaction appartient à la grande famille des interactions de service.

TRAVERSO l'explique dans ce passage comme suit :

« Elle met en présence, dans le lieu prévu à cet effet, des individus réunis pour procéder un échange transactionnel : argent contre bien et /ou service. Elle présente certaines caractéristiques générales qui permettent de la définir comme un type d'interaction s'opposant à d'autres. » (Traverso, 2001 :6).

Ce qui permet de la définir comme un type d'interaction différent des autres et s'opposant en même temps.

Elle fait partie de grande catégorie des services qui eux mêmes font partie d'un sous type d'interactions, les interactions de travail comme le souligne Ahmed :

L'interaction dans les petits commerces fait avant tout partie du type des interactions de travail. Elle s'en distingue cependant par de nombreux aspects : un seul participant est en situation de travail, l'interaction a un but externe et matériel, pas de spécialisation du lexique etc. A l'intérieur des interactions de travail, l'interaction dans les petits commerces fait partie de la sous-catégorie des interactions de services. Le caractère payant de l'échange et l'aspect matériel du bien la distingue cependant des interactions du service public dans lesquelles l'objet de l'interaction est plus souvent de l'ordre du savoir que de l'avoir. C'est également le statut, non institutionnel (au sens de représentant d'une Institution) du commerçant qui la différencie de ces dernières. Dans cette sous-catégorie des interactions de services, celles des services payants que l'on a nommé interactions de commerce, on peut encore distinguer entre les commerces de biens et les commerces de services et c'est ici la nature même du bien qui entre en jeu (de manière grossière on peut les opposer comme de nature matérielle versus immatérielle). » (2003 :51)

Tout d'abord, c'est une interaction dans laquelle « la trame d'action » est essentielle, elle forme l'unité d'analyse pertinente comme l'affirme Goffman :

« Bien qu'on y observe de véritables échanges rituels, c'est la transaction qui forme le contexte significatif en même temps que l'unité d'analyse pertinente, les paroles que peuvent prononcer l'un des participants ou les deux constituent une partie intégrante d'une entreprise mutuellement coordonnée, non d'une conversation. » (1987 :151).

Un autre élément important caractérise cette interaction c'est son caractère répétitif qui a pour conséquence une forte routinisation de l'enchaînement routinier qui facilite la progression et permet aux participants une économie tant discursive que temporelle.

Un autre élément s'additionne à ce type d'interaction concernant l'hétérogénéité des échanges verbaux : la transaction qui forme le centre de l'interaction, est généralement accompagnée des échanges conversationnels qui abordent les thèmes sans risques.

Le dernier élément caractérisant cette interaction c'est la complémentarité. Elle se manifeste à tous les niveaux ; au niveau des rôles chacun des participants assume une série de tâches définies, complémentaires de celles de son partenaire comme le souligne Traverso :

« Chaque participant assume une série définie de tâches, complémentaires de celles de son partenaire, et correspondant aux deux rôles contractuels de client et de vendeur (soit : exprimer une requête, l'explicitier, payer etc. Pour le premier, et proposer, servir, faire payer, expliquer, etc. pour le second » (Traverso, 2000 :7).

Nous nous sommes penchés dans cette étude sur le script général des interactions de commerce ainsi que sur les séquences encadrantes en particulier.

L'interaction est présentée sous forme d'échange entre deux personnes au minimum se déroulant suivant un schéma bien organisé et structuré .L'organisation séquentielle des interactions peut être envisagée au niveau global et local, au niveau global on reconstitue le scénario (script) de l'ensemble de l'interaction, ce scénario est directement lié au type d'interaction.

Les travaux de Sacks, Schegloff et Jefferson, ont mis la lumière sur la séquentialisation en prenant en considération trois moments importants dans l'interaction. Toute interaction se déroule en trois étapes qui sont :



l'ouverture, le corps, la clôture. L'ouverture et la clôture sont « fortement ritualisées. » comme l'affirme Kerbrat- Orecchioni :

« Ce qui signifie à la fois qu'elles ont une fonction essentiellement relationnelle, et une structure fortement stéréotypée » (1990 :220).

En effet, l'ouverture correspond à la mise en contact des participants. Elle peut être verbale (salutations etc.), soit non verbale (gestes, mimiques) .L'ouverture de l'interaction est une étape bien importante qui marque les rituels propres à chaque société, chaque culture, elle joue un rôle particulièrement important pour l'interaction à venir.

Par contre, le corps de l'interaction est défini comme un bloc d'échanges comme le souligne Kerbrat- Orecchioni<sup>4</sup>

« La séquence peut être définie comme un bloc d'échanges reliés par un fort degré de cohérence sémantique ou pragmatique c'est-à-dire traitant d'un même thème, ou centré sur une même tâche » (1996 :36)

Finalement, la clôture représente la fermeture de l'interaction et renvoie à la séparation des participants. Ces derniers se manifestent par différents procédés et actes rituels afin de marquer la séparation et la fin de l'interaction le moins brusquement possible, généralement la séquence de clôture est présentée verbalement mais elle peut être aussi gestuelle.

Plusieurs travaux se sont intéressés à l'organisation globale des interactions ainsi que la description des différentes séquences présentées. Dans notre travail, nous mettrons au clair le script général, et en particulier les séquences d'ouverture et de clôture d'un type particulier des interactions de commerce en particulier le petit commerce en Algérie.

Ce travail nous permet d'aboutir à un certain nombre de conclusions que nous voulons présenter maintenant. Nous allons d'abord faire une très courte synthèse des résultats d'analyse du corpus.

---

<sup>4</sup> Voir Kerbrat-Orecchioni, 1996, 37

Nous venons d'étudier les séquences d'ouverture et de clôture des interactions verbales dans les petits commerces le cas de notre corpus l'épicerie du quartier nous avons remarquée que :

La séquence d'ouverture a pour tâche d'amorcer l'échange, de «donner le ton» ou de définir la situation de communication.

La séquence de clôture joue un rôle important dans l'histoire conversationnelle des inters actants et dans leur relation interpersonnelle. L'organisation interne des séquences varie sensiblement en fonction de nombreux facteurs :

Le type d'interaction : dans les interactions dans le petit commerce, ces séquences rituelles sont plus brèves que dans d'autres types d'interactions : la conversation familière par exemple.

Le but : dans les interactions commerciales, le but est beaucoup plus transactionnel que relationnel. Ces séquences sont donc moins importantes.

Le site : en Algérie, nous constatons une grande différence entre les séquences rituelles dans le lieu clos comme c'est le cas du petit commerce : dans l'épicerie, elles sont plus simples et plus brèves. Nous pouvons définir les séquences d'ouverture et de clôture comme bornage d'une interaction.

La relation interindividuelle: pour les inconnus, ces séquences sont toujours brèves et formelles. Mais pour les inters actants connus, les séquences sont plus longues et plus personnelles.

Quelle que soit la fréquence des actes de langage présents dans les séquences d'ouverture et de clôture, leur nature ainsi que leur formulation dépendent du type de relation et de contrat social qui existent entre les différents membres de la société

Aussi, il est possible de voir au travers les différences dégagées pour les interactions en France et en Algérie ; les présentations algériennes sont plus religieuses, que celles en France.

- La séquence d'ouverture se constitue principalement d'échanges de salutations dans les interactions commerciales. Elle se passe souvent très

rapidement. Les salutations proprement dites sont beaucoup plus nombreuses que les salutations complémentaires. Leur présence dépend du type de commerce : elles sont facultatives ou systématiques.

Dans les commerces d'habités, les salutations complémentaires sont plus fréquentes au quotidien, les salutations ne sont pas obligatoires. Les salutations proprement dites sont presque absentes, vue la nature de site. Cependant les salutations complémentaires qui sont souvent difficiles à cerner restent quasi –obligatoires. La présence des salutations dépend de la relation préalable des inters actants et non pas du site de commerce.

- Même dans un échange le plus stéréotypé dans un type d'interaction très routinière, avec un nombre restreint d'interventions, nous pouvons trouver un grand nombre de variantes de la structure interne de cette séquence d'ouverture.

- L'absence systématique de la séquence d'ouverture nous fait savoir que nous avons ici une situation particulière de la société arabe et spécialement algérienne, car dans les autres situations, les conversations familières par exemple, nous constatons que ces échanges rituels dans cette séquence sont généralement compliqués et ils varient selon plusieurs facteurs : l'âge des inters actants, leur relation mutuelle, etc.

Nous considérons, de ce fait que notre projet de recherche est loin d'être fermé et qu'il mérite de s'ouvrir à un autre axe de réflexion, qui serait, à nos yeux, la part du client dans ce type d'interaction commerciale.

Il serait très intéressant même, de prévoir une autre étude comparative par rapport à d'autres communautés linguistiques, Algérienne, Marocaine, et Tunisienne, ou les normes de conduite verbales semblent intéressante.