

**AUTOUR DE LA SITUATION DE LA REQUETE  
DANS LES COMMERCES AU QUEBEC**

**Astrid Berrier**

UQAM

Résumé

Le présent article traite de la requête et de la notion de politesse dans une librairie à Montréal. On examine les salutations, les remerciements, la nature et les formes que la requête peut prendre comme faisant partie de la politesse, considérée comme le fait de minimiser la menace de toute formulation.

Nos sources d'inspiration sont Aston (1988) pour la négociation dans les commerces, Blum-Kulka et Olsthain et Lakoff (1990) pour la requête et la notion de politesse. Après quelques considérations méthodologiques, nous présentons les résultats de cette étude exploratoire. On voit que les salutations ne sont pas obligatoires, que la préparation à la requête est très courte (si elle est présente) et que les remerciements sont utilisés dans la moitié des cas, comme si, dans cette situation, certaines conventions de politesse étaient suspendues.

Abstract

This article discusses politeness and requests in a bookshop in Montréal, Québec. Greetings, saying thank you and the manner of requesting are observed as part of politeness, the latter referring to minimizing the threat any formulation could contain.

We begin with a review of the literature on service negotiations (Aston 1988) and on requests and politeness (Blum-Kulka *et al.* 1989). The methodology of the study is then presented and the results given and discussed. This exploratory study shows that greeting is not compulsory, preparation to the request is very short (if present at all), and thanking takes place in only half of the cases. It is almost as if in

this particular situation, certain politeness conventions are suspended and need to be revised as well as the notion of adjacency pairs (for greetings).

## Introduction

Selon Aston (1988 : 5), la situation de « services » et les rôles de client et de vendeurs occupent (ou occupaient) un rôle central dans les dialogues des manuels de FLE (français langue étrangère) ou de FL2 (français langue seconde) avec des thèmes comme à la douane, à l'hôtel, au restaurant, dans les magasins, etc. Comme Aston (1988 : 4) qualifie « d'intuitifs » ces exemples de dialogues et de « données idéalisées » (1988 : 9), il est important de savoir comment ils se passent pour en informer la didactique. Peut-on dire adieu à la fameuse «authenticité»? Dans le présent article, nous nous intéressons aux phénomènes qui se déroulent dans certains commerces (Aston, 1988 ; Anderson, 1988 ; Traverso, 1997a) au Québec : nous allons décrire les interactions dans ces commerces selon une approche socio-pragmatique et conversationnelle.

L'acte de parole de la demande a été bien documentée dans la littérature (Roulet, 1980 ; Blum-Kulka, 1989 ; Weizman, 1989 ; Rintell *et al.*, 1989). La requête est un acte de parole intéressant à observer dans des sociétés que l'on dit plutôt consensuelles comme le Canada car c'est un acte menaçant (Blum-Kulka et Olshtain, 1985 ; Blum-Kulka *et al.*, 1989). Nous examinerons les échanges verbaux entre vendeurs et clients dans une librairie<sup>1</sup> du centre-ville de Montréal quand il s'agit de demander un article en nous concentrant en particulier sur la requête verbale du client et les questions du vendeur. Nous traiterons surtout, et du côté du client, de la présence des salutations dans ces échanges, de la préparation à la requête, du pronom d'adresse et de l'emploi (ou du non emploi) de certaines formules de politesse courantes (voir les études de Traverso (1997), Möller (2000) et de Hmed (2000)), ces phénomènes gravitant autour de la notion de politesse qui n'est pas forcément unique.

Nous avons enregistré dans un dépanneur et dans une librairie. Chez le dépanneur, et à la caisse où nous avons placé les micros, nous avons pu relever un certain nombre d'échanges qui n'étaient pas des requêtes et qui s'effectuaient, pour une grande partie d'entre elles dans le non verbal ; seuls les remerciements (un simple merci) et les salutations (un simple bye-bye) étaient énoncés verbalement par le client, avec le dépôt de l'objet acheté sur le comptoir, le déclic de la machine à scanner, l'énoncé du prix par le vendeur, le dépôt de l'argent sur le comptoir et le bruit de la monnaie rendue (ou de la machine à carte de débit). Comme nous voulions travailler sur la requête et sur le verbal, nous avons décidé de laisser de côté les phénomènes de politesse à la caisse et le non verbal. A ce stade, cependant, cela en dit déjà long sur les dialogues « intuitifs » et soi disant

---

<sup>1</sup> Nous voudrions remercier Mireille Frenette de nous avoir permis d'enregistrer dans sa librairie, *Zone Libre*. Nous lui en sommes très reconnaissante et nous remercions également les personnes suivantes de s'être livrées aimablement (et avec intérêt) à l'exercice : Laurent Lussier, Marcela Marin, Jean-François Tanguay.

authentiques des manuels dans lesquels le non verbal n'est pas mentionné (ni étudié) sauf dans le manuel de FLE, *Reflets*.

Nous ferons, dans un premier temps, un bref rappel théorique en particulier sur la situation de service dans les commerces et sur l'acte de parole de la requête; nous évoquerons ensuite quelques repères méthodologiques. Après quelques observations générales sur les résultats, nous nous pencherons sur l'initiation du vendeur et sur la requête du client. Le corpus recueilli semblerait questionner la théorie sur au moins deux assumptions théoriques, à savoir les paires adjacentes et un élément de la requête qui ne se dirait pas en français.

## **1. Repères théoriques**

Les rôles de client et de vendeur nous intéressent ici en ce sens que l'on peut noter qu'au plan de l'interaction, client et vendeur n'ont pas des droits conversationnels égaux (Ciliberti, 1998 : 52).

### **1.1. Les négociations de service**

#### *1.1.1. La situation en général*

La situation de négociation dans les commerces et les rôles des participants ont été décrits par Traverso (1997) dans son article sur les échanges à la poste. Aston (1988) présente une classification de ce type de services. Il pourrait y avoir deux types de définitions : d'un côté, on peut décrire les traits situationnels (Aston, 1988 : 26) c'est-à-dire que le discours est déterminé à la lumière des attentes engendrées par les traits de la situation (comme un modèle du haut vers le bas). D'un autre côté, on peut définir l'activité en termes de modèle de discours typique ou traiter l'activité comme constituée de processus de discours (comme un modèle du bas vers le haut).

Comme définition situationnelle, on trouve « Un exemple d'interaction en face à face entre (sic) un vendeur « qui est posté officiellement » dans un commerce, cette interaction étant orienté vers la satisfaction du présumé désir du client qui veut un service et du vendeur qui doit produire ce service » selon Merritt cité par Aston (1988 : 27). Ou encore des « occasions de parler qui impliquent l'échange de biens et de services » (Aston qui cite Halliday et Hasan, 1980), ceci incluant selon Aston, de nombreux événements (comme demander du feu).

Les stratégies utilisées sont transactionnelles ou interactionnelles, celles-ci étant reliées au maintien de la face ou « à l'accomplissement d'un produit interactionnel harmonieux » (Ciliberti, 1988 : 47). Ciliberti s'intéresse aux deux participants, à leur rôle respectif, chacun de son côté, puis elle s'intéresse « aux processus d'ajustement dialectiques selon la progression de la situation » (Ciliberti,

1988 : 49). Elle se base également sur les trois dimensions émotives fondamentales du discours, à savoir, la confiance en soi, l'affect positif ou négatif et enfin l'engagement (Ciliberti, 1988 : 51).

Dans ce type de situation entre clients et vendeur, il existe des contraintes sur les rôles et sur la finalité de l'interaction et aussi des contraintes sur l'interaction. Traverso (1997a) évoque la notion de scénario de l'interaction pour ces négociations dans les commerces, une sorte de script sans surprise. Prévisibilité sur des actes et des tâches comme demander un article, payer, remercier. Donc, un certain nombre de routines (Anderson, 1988). Sans nier les aspects de prévisibilité et de contraintes évoqués aussi par Aston en 1988, on peut tout de même avoir quelques surprises en analysant ces interactions. Par exemple si client (C) et vendeur (V) se connaissent, les choses sont moins prévisibles. En effet, réserver un billet de théâtre au téléphone reste de type transactionnel. Mais, de visu, on peut faire du personnel. Ce paramètre fait d'ailleurs varier la durée de l'interaction d'une minute à 15 minutes, voire plus. Cependant, prévisibilité (Aston, 1988) et caractère transactionnel (Aston, 1988) semblent faire l'unanimité dans la recherche ainsi qu'un cadre de transaction plutôt contraignant (Aston, 1988 : 30). Ce ne sont pas des conversations à bâtons rompus (Berrier, 2003).

### 1.1.2. Les rôles

Dans la situation de commerce, les rôles de vendeur et client sont déterminés en ce sens que ces derniers ont « le droit de réaliser certaines catégories d'actes » (Ciliberti, 1988 : 52). Ciliberti (1988 : 53) évoque les rôles de « servir » et de « commander ». Normalement, « le vendeur doit poursuivre les buts du client, plutôt que d'essayer de lui faire poursuivre de nouveaux objectifs » (id.). Le rôle du vendeur est un rôle de réaction (« responsive ») et non un rôle d'initiation et de leader » (id.) Les rôles, orientés instrumentalement, ne sont pas des fins en soi mais des moyens pour obtenir des récompenses spécifiques ; ils sont non individualisés et s'appliquent à des catégories et non à des personnes particulières. Il s'ensuit que le client est responsable de la conduite de l'interaction<sup>2</sup> : il l'initie et la poursuit (Ciliberti, 1988 : 54). De plus, il fixe le thème et le contrôle (id.) Le vendeur satisfait la requête, informe, s'excuse. Le vendeur peut prendre l'initiative mais seulement pour clarifier la requête et vérifier sa compréhension.

Nous reviendrons sur ces rôles dans la partie suivante sur la requête.

---

<sup>2</sup> Ce que ne semble pas confirmer notre corpus où le contraire se produit. Mais nous ne pouvons pas nous étendre sur cet aspect ici.

## 1.2. La requête et la politesse

### 1.2.1 La requête

En termes d'actes de parole, dans les situations d'échanges dans les commerces, il y a requête de l'un et satisfaction de la requête par l'autre. En termes de politesse et de face, le client est là pour solliciter (poliment ?) et le vendeur est là pour être dérangé. La requête est un acte de parole menaçant (Blum-Kulka et Olshtain, 1985 ; Blum-Kulka *et al.*, 1989). C'est un acte intéressant à observer dans des sociétés que l'on dit plutôt consensuelles comme le Canada. L'acte de parole de demander « est comme un empiètement du territoire privé de l'autre, le récepteur » (Blum-Kulka et Olshtain, 1985 : 305). Il faut donc minimiser l'empiètement. Pour ce faire, il existe, dans beaucoup de langues, un certain nombre de stratégies pour faire des requêtes de façon directe ou indirecte (*id.*). On peut limiter le dérangement par des actes de parole indirects conventionnels et dire en français par exemple « Pourriez-vous ».

Comme les formulations peuvent jouer un grand rôle dans les degrés de politesse et de menace de la face de l'interlocuteur, et que les nuances sont difficiles à saisir pour les étudiantes en FLE et en FL2, on a construit des échelles de formules et élaborer des situations où les élèves pourraient employer les unes et les autres tels celles de Blum-Kulka *et al.* (1989) pour les requêtes et les excuses et celles de Berrier (1998) pour l'acte de refuser. Blum-Kulka *et al.* (1985 : 305) décrivent trois catégories : la première est constituée des moyens marqués linguistiquement (cf. l'impératif par exemple), la deuxième, la plus difficile à comparer entre langues comprend des stratégies indirectes (« des actes de langage formulés indirectement sous le couvert d'un autre acte de langage » (Kerbrat-Orecchioni : 2005) comme une assertion pour une demande : « il fait froid ici » pour « fermer la fenêtre »), et enfin la dernière, une classe ouverte, composée des allusions.

Dans les situations d'échanges dans les commerces, l'empiètement pourrait être moins grave parce que considéré comme « normal » dans ce type de situation. Mais rien n'est moins sûr. D'abord, a) on ne dira pas par exemple : « **Je veux** tel article », verbe au présent, mode indicatif, verbe vouloir (très fort en français, voir la fameuse expression « Le roi dit : Nous voulons »), sans préparation ni autre formule de politesse comme SVP, même si le vendeur est à la disposition du client et est là pour être dérangé (Kerbrat-Orecchioni, 2001) et ensuite b) si le vendeur ne peut satisfaire le client contre ses attentes (il n'a pas l'article), le client risque de se heurter à un refus, autre acte menaçant pour la face (du client demandeur).

Rappelons que rien n'est facile dans la description de la langue ni dans celle des actes de paroles (Kerbrat-Orecchioni, 2000; 2005; Berrier, 1996).

### 1.2.2. La politesse

Il existe diverses conceptions de la politesse depuis celle de ne pas dire de gros mots jusqu'à celle de ne pas menacer la face de l'autre en passant par « faire ce qu'il convient de faire dans une situation donnée ». La politesse serait définie comme « le caractère non menaçant de toute intervention » ou comme « ménagement » (Kerbrat-Orecchioni : 1992, 242). Lakoff (1990, 34) en donne la définition suivante : « La politesse sert justement à faciliter l'interaction en minimisant les conflits potentiels et les confrontations potentielles ». Ne pas accomplir d'actes menaçants reste celle qui nous intéresse. Comme chacun sait, et pour suivre Goffman (1974), dans une interaction, il faut éviter les menaces (et peut-être plus dans certaines sociétés que dans d'autres) constituées par les interventions des interlocuteurs telle un refus, telle une critique, et d'autres « dangers » tels le détachement ou le silence. Il faut « se sécuriser » et se trouver une place (Berrier, 2003) même si une telle approche relève d'un courant plutôt « pessimiste »<sup>3</sup> en conversation.

Minimiser la menace se réalise par l'utilisation de toutes sortes « d'adoucisseurs ». Pour l'acte de la demande, on a recours à la préparation de l'interlocuteur<sup>4</sup> ou à l'utilisation de formules comme s'il vous plaît. Les salutations contribuent également à minimiser la menace ainsi que l'utilisation de certains termes d'adresse et même du pronom comme en français, avec le choix du tu et du vous.

Pour les services, ce qui convient à la situation en matière de politesse ne serait-ce qu'en théorie, ce serait de dire bonjour et merci. Mais parfois, les corpus révèlent autre chose pour tout chercheur rigoureux. Ainsi, le corpus de Traverso (1997) montre que ce sont des options, par conséquent, en France aussi, dire bonjour ou merci ne sont pas obligatoires.

## 2. Quelques remarques concernant la méthodologie

### 2.1. Les premières tentatives

Nous avons enregistré dans un dépanneur et dans une librairie. Le choix des deux endroits peut se justifier par le fait que nous y avons des contacts et par habitude. Pour le dépanneur, c'était celui à côté de notre domicile<sup>5</sup>. Et pour la

---

<sup>3</sup> Telles ceux et celles qui voient la rencontre et l'interaction comme un « bain de sang du statut ».

<sup>4</sup> Voir les longues préparations du locuteur qui entraînent la réaction suivante de l'interlocuteur : « Ah toi, tu as quelque chose à me demander ».

<sup>5</sup> Un dépanneur, au Québec, est plus ou moins l'épicerie du coin mais on n'y vend pas de fruits ni de légumes. C'est fait pour « dépanner » comme son nom l'indique mais pas sur ce plan.

librairie, c'était notre librairie. Ce n'est pas une grande chaîne comme la FNAC, mais une librairie de quartier, une librairie indépendante.

Les deux premiers enregistrements dans chacun des lieux se sont révélés être une vraie catastrophe. En effet, pour le dépanneur, c'était une soirée pluvieuse d'avril, entre 17 et 20 heures, un jeudi : il y avait peu de clients et en plus, ils avaient une voix à peine audible, malgré le fait que nous ayons déplacé le micro (PZM) au moins trois fois pour trouver un endroit adéquat. Deux heures d'enregistrement pour peu de résultats. La deuxième fois, c'était une belle soirée d'avril avant un match de hockey, un autre jeudi : il y avait plus de monde. Précisons que les observations de type socio- anthropologique du dépanneur nous ont bien aidée<sup>6</sup>. Dans la librairie, au contraire, c'était une belle journée d'avril (le 29 avril), un jeudi, où il faisait plus de 20 degrés, la première fois où tout le monde se promenait en T-shirt à Montréal, au sortir de l'hiver. Il s'ensuit que les visites des clients à la librairie ont été limitées cet après-midi -là (entre 14 heures et 17 heures). Nous avons placé deux magnétophones dans la librairie car le client peut demander des informations à deux endroits : à la caisse et à un employé assis à un ordinateur qui se trouve vers le fond de la librairie. De plus, ce jour-là, il y avait jusqu'à sept personnes susceptibles de renseigner le public : on ne pouvait suivre tout le monde. Finalement, nous n'avons pas branché le magnétophone près de l'ordinateur car pratiquement aucun client ne se rendait jusque-là, sauf quelques rares curieux. Enfin, précisons que pour relever des interactions de politesse authentique et ne pas fausser les données, les clients sont enregistrés à leur insu (Aston, 1988 : 5 ; Bertrand, 2000).

## 2.2. La suite des enregistrements

Nous possédons plus de huit heures d'enregistrements. Pour les enregistrements retenus ici, ceux qui ont été effectués dans la librairie, la deuxième fois, les éléments suivants se sont révélés importants : le jour et l'heure, le temps qu'il faisait, le type de clientèle et la date de l'enregistrement.

Les vendeurs à la librairie sont des jeunes. Quant à l'âge des clients, ce sont également des jeunes, les jeunes du cégep voisin<sup>7</sup>, mixte du point de vue hommes et femmes. La date de l'événement était la rentrée scolaire, fin août. Il y a donc eu cet après-midi -là, un fort achalandage à la librairie où les trois vendeurs, deux hommes et une femme, donnaient des renseignements en continu sans que le vendeur ait le temps de souffler. Nous ne voulions pas répéter les premières expériences avec peu

---

<sup>6</sup> Voir notre communication intitulée : « La prise de contact au Québec : La politesse dans les commerces », Congrès de l'AFLS, Birmingham, Grande-Bretagne, sept. 2004; et les remarques de type socio-anthropologiques de notre dépanneur aussi. Nous l'en remercions.

<sup>7</sup> Le cégep au Québec est un établissement qui assure un enseignement de type pré-universitaire.

de clients et avons opté pour cette période de l'année sur les conseils de la gérante et des vendeurs.

### 3. Résultats des observations (exemples et analyses)

Nous nous intéressons, rappelons-le, à la requête du client et à la politesse. Donc a) à la présence et à la nature des salutations dans ces échanges, b) à la présence et à la nature de la préparation à la requête, et enfin c) nous ferons au fil du texte quelques remarques sur le pronom d'adresse utilisé.

Notons d'abord qu'en général, on constate la présence de beaucoup de bruits de fond : les jeunes qui discutent, les libraires qui discutent, la caisse, la machine à carte de crédit, la musique, etc. ainsi que le remarque aussi Traverso (2000). Dans cette librairie, plusieurs vendeurs se mêlent à plusieurs interactions à cause de l'état des commandes à cette époque de l'année. Par exemple, si Frédéric prend une commande, il doit vérifier avec Denis qui est celui qui s'en occupe, l'état de celle-ci. De plus, la gérante, Marie, peut aussi intervenir. Les déplacements dans la boutique créent des interruptions dans le verbal car le vendeur doit se déplacer. De plus, la longueur de l'échange varie selon que l'article est disponible ou pas. Enfin, les contours de l'échange dans ces conditions sont flous. Par exemple, nous avons observé que chez le dépanneur, s'il n'y pas « oui, SVP ou merci », on ne sait pas si c'est un homme ou une femme qui parle; s'il n'y a pas le bruit du pistolet, la fin de l'échange semble se perdre... La durée des échanges en librairie peut varier entre 10 secondes et 1 minute 45 ou 2 minutes 45 pour un seul item.

#### 3.1. Du côté du vendeur

Concentrons-nous sur les questions du vendeur. Celles que nous avons relevées dans le corpus sont les suivantes :

1. Oui, allo, est-ce que j'peux t'aider ?
2. Est-ce que j'peux t'aider ?
3. Oui ?
4. Bonjour, j'peux **vous** aider ?
5. Bonjour, est-ce que j'peux t'aider ?
6. T'avais besoin de quelque chose ?
7. Est-ce que je peux t'aider à trouver quelque chose ?
8. Bonjour, est-ce que je peux **vous** aider ?
9. J'peux t'aider ?
10. Bonjour. (pause) Est-ce que j'peux t'aider ?
11. Est-ce qu'y avait aut' chose ?

12. Salut
13. Avez-vous besoin d'aide ou e :
14. Est-ce que quelqu'un a besoin d'aide ?
15. Est-ce que t'avais aut' chose ?
16. Bonjour, as-tu besoin d'aide
17. Avez-vous besoin d'aide ? (à deux clients?)
18. Allo, t'as-tu besoin d'aide ?
19. Allo
20. Allo, est-ce que vous avez besoin d'aide ?

Les questions sont intéressantes à plusieurs point de vue, celui de l'initiative, celui de la présence ou non de la formule de salutation et celui du pronom d'adresse utilisé. Le vendeur prend l'initiative de l'échange avec la question car les jeunes cégépiens ont besoin d'être renseignés, à savoir où se trouve le livre en question. Le vendeur utilise la question pour initier l'échange. On trouve tous les types : celles en est-ce que, celles avec l'intonation montante et d'autres variations : « je peux-tu » ou « t'as-tu besoin d'aide », façon de questionner propre au Québec avec inversion et utilisation d'un tu en 2<sup>ème</sup> position même avec d'autres sujets que tu. Ces questions sont répétitives et prévisibles. Nous voulons insister sur cette initiative du vendeur car certaines recherches regroupées par Aston en 1988 montraient que non seulement le vendeur ne prenait pas l'initiative mais en plus ne dirigeait pas l'échange ce que notre corpus, même limité, semble ne pas confirmer.

De plus, le vendeur utilise les salutations dans presque la moitié des cas (10 fois sur 20).

### Exemple 1

**VH : Bonjour. J'peux vous aider**

CH : Moi, j'ai trois livres à acheter ( ?) Mon prof, c'est une femme

VH : T'as pas ta liste de livre

CF : J'suis pas sûre. Ché qu'y'avait une affaire. *Don Quichotte, Lancelot la charrette*

VHF : Okay, j'vas prendre ta liste. Tu mélanges deux choses qui sont très différentes

(Cherche sa liste)

Enfin, la majeure partie du temps (9 fois sur 20), le tutoiement est utilisé par le vendeur, ce qui est aussi propre au Québec : dans certains magasins, on tutoie et il faut tutoyer en retour. Ceci pour minimiser la menace (?), diminuer la distance (verticale et horizontale) ou comme pronom de solidarité. Ainsi, en ce qui nous concerne, nous tutoyons notre dépanneur et il nous tutoie.

### 3.2. Du côté du client

Nous avons recueilli dans le corpus analysé, qui ne constitue pas la totalité de nos enregistrements, les exemples suivants pour la requête de la cliente/ du client (réponse à la question du vendeur) :

1. E : *L'histoire de la civilisation*
2. De Simone de Beauvoir
3. Je crois que: - C'est e : Gabrielle Roy, *Bonheur d'occasion*
4. J'ai trouvé
5. La psychologie du développement
6. Moi, j'ai trois livres à acheter (?) Mon prof., c'est une femme
7. Ouais ben, j'ai Artaud dans (?)
8. Je cherche e : *Le Portrait de Dorian Gray*
9. Ouais, je cherche e : Don Quichotte (?)
10. Oui, **bonjour**, j'ai besoin d'informations sur (?)
11. Le premier c'est psycho, *Psychologie du développement*
12. Ben, je cherche e :- C'est un - un livre de- d'auto-collection parce que
13. *Une saison dans la vie d'Emmanuelle*
14. E : non, pas tout de suite
15. (?) *Le Survenant*
16. J'voudrais une information
17. Je cherche un dictionnaire scientifique médical
18. Ben e : j'suis du groupe de Monsieur Lafleur
19. J'ai *Don Quichotte* aussi
20. Okay, c'est tigidou. Pis, j'ai aussi *Les crimes de l'amour* de (N) Marquis de Sade
21. Oui, on cherche un livre. Ben (? On) n'a pas commandé
22. C'est *le lexique des sciences politiques*
23. Ben, tu demandes pas ? Pis, on cherche aussi un livre : sur e : l'histoire de (C),
24. Ouais, j'cherche : e : *Lexique des sciences*
25. Shakespeare (?). Okay.
26. E : Ça m'prend -Ben *Atala*
27. Ouais, c'est pour un cours de français. J'ai oublié le nom, mais je sé qui
28. **Allo**. Je cherche : (? en mythologie)
29. Pis e : le (?) est-ce que vous l'avez ?
30. E : Marquis de Sade, *Les crimes de l'amour*
31. **Moi, j'veux Ati- Atala**
32. Pis *Famille et Société*
33. Ben, on n'a pas l'choix. Ché pas si *Psychologie* (?) de Georges Després

34. Ouais e : (?) du vingtième siècle
35. Oui, je cherche : toutes ces quat' romans là
36. *L'Anthologie des poètes français*
37. E : Pierre Rioux (?) du monde
38. E : *Littérature québécoise* (Pause de 4 sec.) des origines à nos jours
39. Oh boy! Faut que j'trouve un livre
40. Menaud, maître draveur
41. *Une saison dans la vie d'Emmanuelle*, Boréal Compact
42. (Taxcamé ?), est-ce que vous avez ça ?
43. Est-ce que vous avez le livre (Béné ou non ?)
44. Oui, je voudrais un petit livre de français, le *Parce que*
45. Oui, je cherche e : le: livre Berger pour e : la psychologie
46. Oui, je cherche ces trois liv' là (montre une liste ?)
47. Oui. Je cherche *l'Ingénieux Hidalgo* de Cerventes
48. Pis, je cherchais (?) *Psychologie du développement*
49. Y-en a un que je n'trouve pas, c'est le Cendre Bleue
50. *Secouriste* (?), pis B.T.S.B., *Soins à domicile*, avez-vous (?)
51. Oui, e : J'ai besoin des *crimes de l'amour*, Rendez-vous de Poche, pis de *Don Quichotte* (pause), Classiques Abrégés
52. Avez-vous *Une saison dans la vie d'Emmanuelle*
53. Robert Campeau, *Individu et société* et *Introduction à la société*
54. Devant la douleur des autres
55. (?) *Psychologie du développement*
56. E: moi e: ces trois romans-là
57. Ah oui, **s'il vous plaît**. E : je cherche des livres en (?). Ah ben, y-en a un là. J'cherche

### 3.2.1. Présence et nature des salutations dans ces échanges

Le client a très peu recours aux salutations dans cette situation particulière. Elles ne servent pas à la prise de contact et elles ne sont pas utilisées comme formules de politesse. L'exemple suivant de salutations de la cliente doit être une des rares exceptions du corpus avec l'exemple 10 sur les 57 occurrences relevées:

#### Exemple 2

CF : **Bonjour**

VF : **Oui. Allo**

CF : E : *Littérature québécoise* (Pause de 4 sec.) des origines à nos jours

VF : E : okay. Pis quoi d'autre ?

CF : (?) Vous l'avez pas, je crois

VF : Okay. Non la semaine prochaine  
CF : La semaine prochaine  
VF : Pis *Poussière*  
CF : Non  
VF : Pis *L'hiver*, ça on les a  
CF : Okay, ben=  
VF : Tu les veux-tu?  
CF : C'est toute inspiré (?) 30 dollars  
VF : E :  
CF : *Poussière*, c'est celle-là  
Bruit de la caisse

Mais le vendeur les utilise. Ainsi, dans les exemples suivants :

### Exemple 3

VH : **Allo**  
CF : **Allo**  
VH : 36 et 34. Merci  
VHL : J'peux passer quelqu'un à la caisse  
VH : Et voilà. T'as-tu besoin d'un sac ?  
CF : Non, ça va bien

Comme le vendeur a recours aux salutations, il semble que ces salutations restent sans réponse comme dans l'exemple 1, l'exemple 6 et l'exemple 7 qui sont typiques. Autrement dit, le fameux parallélisme des paires adjacentes sur les salutations saute dans ce contexte, les salutations du vendeur n'étant pas suivies de salutations en retour (Sacks, 1992).

Rappelons que nous sommes en période de rentrée scolaire et que a) on veut rester fonctionnel et on n'a (peut-être) pas le temps pour ce genre de prise de contact, b) ce sont des jeunes de cégeps qui s'adressent à des vendeurs qui sont aussi jeunes c) comme le souligne un vendeur<sup>8</sup> « les salutations et la politesse sont implicites dans ce genre de situation et on n'a pas besoin de les verbaliser ».

Donc, les salutations sont absentes ou asymétriques. Le corpus montre cependant qu'il y a davantage de salutations à la caisse, en situation de face à face. Ainsi l'exemple 3 où il n'y a pas de demande d'information, le client paie simplement l'article.

---

<sup>8</sup> Nous remercions Jean-François Tanguay de cette remarque

### 3.2.2. Présence et nature de la préparation à la requête

#### 3.2.2.1. Présence ou absence

Il semble que dans la moitié des cas, il y ait absence de préparation dépendamment du statut que l'on réserve aux petits mots comme oui, ouais ou ben. Nous avons décidé de les compter comme préparation même si elle reste minimale. Mais pas e :. Ainsi dans l'exemple 2. Des chercheurs ont en effet montré qu'une intervention commence normalement par une hésitation (Sankoff *et al.*, 1971) comme si les débuts étaient toujours difficiles.

#### 3.2.2.2. La nature

L'exemple suivant montre un type de préparation à la requête :

#### **Exemple 4**

##### **VHF : Oui ?**

CF : Je crois que- C'est e : Gabrielle Roy, *Bonheur d'occasion*

VH : Okay. Par ici

(Bruits de fond lors du déplacement dans l'espace)

VH : *Bonheur d'occasion*. Voilà

CF : Merci

VH : Bienvenue

Il y a utilisation de « je crois que » et une hésitation. Les autres types de préparations présentes dans le corpus sont les suivantes :

- un e : comme pour une hésitation ou
- E : moi e :
- ben
- ben e : j'suis du groupe de Monsieur Lafleur
- ouais
- oui
- oui e :
- Moi, j'ai trois livres à acheter
- Ah oui, **s'il vous plaît**

Dans l'ensemble, il n'y a pas ou peu de préparation plus longue comme excusez-moi ou s'il vous plaît (sauf une fois).

S'il y a plusieurs requêtes dans l'événement de communication, la seconde commence par pis comme le montre l'exemple 2.

### 3.2.3. La requête elle-même

#### 3.2.3.1. Le nom de l'article

On voit que dans le tiers des cas, c'est l'item qui est mentionné directement pour effectuer la requête. Ainsi dans les exemples suivants :

#### **Exemple 5**

**VH : Est-ce que je peux t'aider ?**

CF : E : de Beauvoir Simone

VH : Oui. Tu veux Jean-Paul Sartre aussi ?

CF : Non. Pas de ( ?)

VH : Okay

#### **Exemple 6**

**VHF: Oui, allo, j'peux t'aider ?**

CF : E: *L'Histoire de la civilisation |occi*

VH: |J'l'ai pas sur la civilisation occidentale.

( ?)

a pas été commandé. Juste une très, très vieille édition. Tu veux-tu que ?

(appelle VHD) VHD

VHD : Est-ce que je peux t'aider ?

Dans l'exemple 5, le client, après une hésitation demande le livre de Simone de Beauvoir en mentionnant le nom de l'auteur et non le titre du livre alors que dans l'exemple 6, on trouve la mention du titre pour effectuer la requête. Pas de salutations de la part du client pour commencer, pas de verbe introducteur pour adoucir et pas de remerciements et pas de salutations de clôture. Il faut être fonctionnel et efficace dans la situation. Mais renvoyons à l'exemple 4 dans lequel on a le temps pour les remerciements ainsi que dans les exemples 7 et 9.

#### 3.2.3.2. L'utilisation d'un verbe

Les clients peuvent aussi utiliser un verbe pour demander un article. Ainsi, on trouve :

### Exemple 7

**VHF : Bonjour**

CF : Je cherche les (?Bucquélat) de (? Guy d'Hubert)

VH : Ah oui, je pense que c'est le seul exemplaire ( ?) en tout cas

Pause

VFM (appelle) : VHF ?

VH : Celui-là ici

CF : Oui

VH : Voilà

CF : Merci

VH : Bienvenue

Le verbe chercher est utilisé ici. C'est le plus utilisé dans notre corpus. On trouve aussi la formule consacré par tous les manuels de FLE, c'est-à-dire Je voudrais mais une fois seulement sur 57 occurrences. Mentionnons enfin le cas de l'utilisation de je veux en donnant tout l'échange dans l'exemple :

### Exemple 8

**CF : Moi, j'veux Ati- Atala**

VF : Atala et René

CF : Parce que l'prof était pas sûr si était arrivé

VF : Non yé- C'est celle là hein Atala et René qui est e :-

VHD: Il est annulé

VF : - Qui est annulé. Ouais

CF2: Il nous l'a dit

CF1 : Ouais le prof a dit qu'il était annulé pis c'était - c'était juste e : *Contes fantastiques, L'écume des jours*

CF2 : Pis *Famille et société*

VF: *Famille et |société*

CF : |Est en (?)

VF : Ouais, il est là. (Pause 3 sec.) Tu le vois-tu ? I ressort beaucoup

En effet, tout l'échange doit être cité pour montrer que ce « je veux » n'est pas ressenti comme une menace et est même acceptable et accepté (Kerbrat-Orecchioni, 2001). Ce n'est pas un exemple du roi qui dit : « Nous voulons » mais on ne sait pas si dans la tête des clients il y a une graduation dans l'utilisation de ces verbes en ce qui concerne leur caractère aimable ou plus menaçant.

Précisons enfin qu'il faut comprendre l'utilisation du verbe avoir par le fait que les étudiants et les étudiantes ont une liste d'ouvrages qui leur a été fournie par leur professeur. Ils veulent probablement dire : « J'ai sur ma liste tel livre ».

### 3.2.3.3. Une question

La question aussi est utilisée et, fait à noter 3 fois plus que l'occurrence je voudrais citée dans les manuel de FLE comme formule de politesse.

#### Exemple 9

CF : Avez-vous Une saison dans la vie d'Emmanuelle?

VF : Oui

Bruit de la caisse

CF : Merci

La question est de type inversion du sujet ce qui est aussi assez courant au Québec.

### 3.2.3.4. Autres

Outre nommer l'article directement, utiliser un verbe, et poser une question, on trouve d'autres moyens de demander ou de répondre dans le corpus comme la suivante :

#### Exemple 10

CF : **Salut**

VF : As-tu besoin d'aide ?

CF : (non verbal)

VF : Tu l'as trouvé. Rires

Le non verbal est ici utilisé comme réponse et comme requête en quelque sorte. On pourrait aussi avoir un geste en guise de demande ou un mouvement de la tête vers la pile de livres.

#### Bilan sur la requête dans le corpus

|  |         |
|--|---------|
| - L'item directement par un substantif | 19/57   |
| - Courte préparation :                 | 33/57   |
| Ah oui, SVP                            | 1/33/57 |
| Salut                                  | 1/33/57 |
| E :                                    | 7/57    |
| Oui, ouais, ah oui, ben                | 16/57   |

- Le verbe utilisé dans la requête

|              |        |
|--------------|--------|
| Je cherche   | 12 /57 |
| J'ai         | 4 /57  |
| J'ai besoin  | 1 /57  |
| Je voudrais  | 1 /57  |
| Moi, je veux | 1 /57  |
| La question  | 3 /57  |
| Incertain    | 2 /57  |

## Conclusion

L'observation et l'analyse de corpus permettent ici de faire des remarques sur les fictions entretenues en conversation et par les manuels. D'après notre corpus, il semblerait que la requête, comme interaction bien bouclée avec un début, un milieu et une fin soit une fiction des manuels : les salutations sont le plus souvent absentes; des formules de politesse (par exemple un verbe au conditionnel, l'expression SVP, etc.) sont aussi absentes et le non verbal joue un grand rôle. C'est comme si, dans cette situation transactionnelle précise, les conventions de politesse classiques (verbe au conditionnel, les salutations et l'utilisation de SVP par exemple) étaient suspendues (les remerciements se produisent dans la moitié des cas). Donc, il faudrait relativiser la notion de politesse et la contextualiser.

Au Québec, dans cette situation, et à ce moment (c'est la rentrée scolaire et ni le client ni le vendeur n'ont le temps de s'attarder), la préparation à la requête est très courte car la situation est de type transactionnel. Ainsi, un mot ou une hésitation comme par exemple euh/oui/pis/etc. semblent servir de préparation. Cette courte préparation se produit dans environ la moitié des cas. On voit aussi, qu'en France, comme au Québec, les salutations ne sont pas obligatoires dans une transaction commerciale et pour effectuer la prise de contact.

Par ailleurs, dans ce corpus, on entend un « je veux » qui n'a pas de caractère menaçant contrairement à ce qu'ont pu avancer certains chercheurs (Kerbrat-Orecchioni, 2001) et on voit que les paires adjacentes pour les salutations ne sont pas respectées puisque le client ne répond pas aux salutations du vendeur.

Cependant, les jeunes du Québec (dans les commerces) sont très attentifs à cette notion de politesse et forcent le client à prendre un contact verbal. Ainsi dans l'exemple suivant relevé dans une boutique pour photocopier. CF, une cliente, entre dans la boutique :

### Exemple 11

CF: Est-ce que je prends n'importe quelle machine ?

VH: **Bonjour quand même**

CF: E: oui bonjour  
VH: La numéro trois

Enfin, mentionnons que les études socio-pragmatiques sont encore très utiles pour informer l'enseignement du FLE/FL2 même si certains ont dénoncé l'emprise d'une certaine linguistique sur la didactique. Si ces études socio-pragmatiques avec analyses de corpus sont accompagnées de considérations interculturelles, leur utilité ne sera plus à démontrer quoiqu'en pensent certains chercheurs en études interculturelles.

## BIBLIOGRAPHIE

ANDERSON, Laurie, 1988. «Access routines in services encounters». In ASTON, Guy. *Negotiating service*. Bologna : Clueb. p. 99-134.

ASTON, Guy, 1988. «Interactional speech in service encounters». In ASTON, Guy. *Negotiating service*. Bologna : Clueb. p. 73-97.

BERRIER, Astrid, 2003. *Conversations francophones. A la recherche d'une communication interculturelle*. Paris : L'Harmattan.

BERRIER, Astrid, 1998. «Variations sur dire non en situation : exemples d'hispanophones». In PARADIS Claude, D. VINCENT, D. DESHAIES, et M. LAFOREST. *Papers in sociolinguistics, N-Wave 26*. Québec : Éditions Nota Bene. p. 309-317.

BERRIER, Astrid, 1996. «Actes de parole : grandeurs et misères». *La Revue canadienne des langues vivantes*, vol. 52/4, juin, p. 640-654.

BERTRAND, Roxanne *et al.*, 2000. L'observation et l'analyse des affects dans l'interaction. In PLANTIN, Christian, DOURY Mariane et TRAVERSO Véronique. *Les émotions dans les interactions*. Lyon : Presses universitaires de Lyon, p. 169-181.

BLUM-KULKA, Shoshana, J. HOUSE et G. KASPER, 1989. *Cross-cultural pragmatics. Requests and apologies*. Norwood : N J., Ablex.

BLUM-KULKA, Shoshana et E. Olshtain, 1985. «Degree of approximation: non native reactions to native speech act behaviour». In GASS, Susan and C. MADDEN. *Input in second language acquisition*. Rowly, Ma: Newbury House. p. 303-325.

CILIBERTI, Anna, 1988. «Strategies in service encounters in Italian bookshops». In ASTON, Guy. *Negotiating service*. Bologna : Clueb. p. 43-72.

GOFFMAN, Erving, 1974. *Les rites d'interaction*. Paris: Les Éditions de Minuit.

HMED, Neijete, 2000. Comparaisons des interactions dans des commerces en France et en Tunisie. In TRAVERSO, Véronique. *Perspectives interculturelles sur l'interaction*. Lyon : Presses Universitaires de Lyon, p. 135-149.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine, 1992. *Les interactions verbales II*. Paris : Colin.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine, 2000. Les actes de langage dans une perspective interculturelle. In TRAVERSO, Véronique. *Perspectives interculturelles sur l'interaction*. Lyon : Presses Universitaires de Lyon, p. 75-92.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine, 2001. «Je voudrais un p'tit bifteck. La politesse à la française en site commercial ». *Interactions et discours professionnels, Carnets du Cediscor 7*, Paris : Presses de la Sorbonne Nouvelle, p. 105-118.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine, 2005. *Les actes de langage dans le discours*. Paris : Armand Colin.

LAKOFF, Robin, 1990. *Talking power*. New York : Basic books.

MOLLER, Clas, 2000. Interactions commerciales en Allemagne et en France. In TRAVERSO, Véronique. *Perspectives interculturelles sur l'interaction*. Lyon : Presses Universitaires de Lyon, pp. 115-134.

SACKS, Harvey, 1992. *Lectures on conversation*. Oxford: Blackwell.

SANKOFF, Gillian et H. CEDERGREN, 1971. Some results of a sociolinguistic study of Montréal French. In DARNELL, R. *Linguistics diversity in Canadian Society*. Linguistic Research Inc.: Edmonton, Canada, p. 61-67.

TRAVERSO, Véronique. 1997. «Les échanges à la poste». *Cahiers de praxématique* 28, p. 57-77.