

« Je voudrais un p'tit bifteck »

La politesse à la française en site commercial

Catherine Kerbrat-Orecchioni



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/cediscor/307>

ISBN : 2878542223

ISSN : 2108-6605

Éditeur

Presses Sorbonne Nouvelle

Édition imprimée

Date de publication : 1 avril 2001

Pagination : 105-118

ISBN : 2878542223

ISSN : 1242-8345

Référence électronique

Catherine Kerbrat-Orecchioni, « « Je voudrais un p'tit bifteck » », *Les Carnets du Cediscor* [En ligne], 7 | 2001, mis en ligne le 06 mai 2009, consulté le 30 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/cediscor/307>

Ce document a été généré automatiquement le 30 avril 2019.

Les carnets du Cediscor

« Je voudrais un p'tit bifteck »

La politesse à la française en site commercial

Catherine Kerbrat-Orecchioni

1. Objet et objectifs

- 1 1.1. Cette étude portera sur un type particulier d'interactions professionnelles : *celles qui se déroulent entre client et vendeur dans différents « petits commerces » français*¹. Il s'agit donc d'interactions finalisées, à objectif transactionnel, et impliquant deux rôles complémentaires, celui du Client (dont le but est de se procurer tel ou tel bien de consommation) et celui du Vendeur (qui doit autant que possible fournir, moyennant finance, le bien requis). À la différence d'autres types d'interactions professionnelles, celles-ci ne le sont que partiellement : si le vendeur peut être considéré comme un « professionnel de la vente »², il n'en est pas de même du client, pour qui l'activité de « faire ses emplettes » ne constitue pas véritablement un « travail ». Corrélativement, le vendeur dispose par rapport au client d'une supériorité en tant qu'« expert », c'est-à-dire qu'il a tendance à se considérer comme détenteur de la « vérité du script », en cas de désaccord surgissant entre les interactants sur le déroulement de l'interaction³. Corrélativement aussi, le vendeur est en principe censé n'afficher dans l'interaction que son identité professionnelle ; mais il arrive en fait, dans ces petits commerces où les clients sont souvent des « habitués », qu'une relation de type plus personnel s'instaure entre les deux parties en présence, par exemple sous la forme d'un tutoiement ou, plus fréquemment, de l'instauration d'un « module conversationnel » – on bavarde de choses et d'autres, du temps qu'il fait, voire d'événements privés, oubliant ainsi pour un temps le caractère essentiellement transactionnel de l'interaction engagée. Il arrive aussi que l'identité des participants et la nature de leur relation, n'étant pas totalement prédéterminées par le contexte institutionnel, donne lieu à certains ajustements ou processus *négociatifs*, ainsi que le signale Aston dans l'introduction de *Negotiating Service* (1988a : 16), et que l'illustre cet échantillon de dialogue enregistré dans une boulangerie⁴ :

- 1 B ensuite c'est à qui ? bonjour
 2 Cl bonjour un pain à l'ancienne s'te plaît
 3 B un pain à l'ancienne.. lequel j'veus donne ?
 4 Cl ç'lui-là s'il vous plaît (5 sec. : pesée du pain, sachet)
 5 B alors ça vous fait 25,70 s'il vous plaît
 6 Cl attendez j'veus donne...
 7 B oh mais j'en ai...merci alors 25, 26, 27, 28, 29, 30, 40, 50 et 50 100
 8 Cl merci
 9 B voilà je vous r'mercie (3 sec.) fais attention qu'i passe pas à travers... merci
 au r'voir
 10 Cl eh oui au r'voir

- 2 Le tutoiement n'apparaît dans ces échanges commerciaux qu'exceptionnellement, lorsque le client et le vendeur sont amis, ou lorsque le client est un jeune enfant. Il tient ici au fait que le client (Cl) et la boulangère (B) n'ont l'un comme l'autre guère plus de vingt ans, Cl étant en outre un habitué du lieu. D'où l'emploi qu'il ose du tutoiement dans le syntagme figé (autre facteur favorisant) « s'te plaît » : Cl tente ainsi d'instaurer une certaine relation de connivence avec B, connivence que celle-ci refuse, en maintenant ses distances et la relation sur un plan strictement professionnel, ce qui implique le vouvoiement. Cl se rallie aussitôt à ce discret coup de semonce, en remplaçant « s'te plaît » par un « s'il vous plaît » plus « conforme ». Tout rentre apparemment dans l'ordre – jusqu'au petit coup de théâtre de 9 (« fais attention qu'i passe pas à travers »), dans lequel (sollicitude quasi-maternelle ? urgence de la situation ?) un *tu* échappe à B (tout comme le pain risque d'échapper de son sachet), B se ralliant ainsi sans crier gare à la proposition initiale de Cl (provisoirement ? la suite au prochain numéro...)
- 3 1.2. Les aspects qui peuvent prêter à investigation dans ces interactions sont évidemment divers et variés. Nous nous intéresserons ici uniquement *au fonctionnement de la politesse*, entendue au sens ordinaire de ce terme, mais envisagée aussi à la lumière des théories qui se sont développées récemment dans le champ de la pragmatique linguistique, et qui considèrent que relèvent de la politesse l'ensemble des procédés auxquels recourent les participants pour maintenir entre eux une relation relativement harmonieuse, par la préservation de leurs « faces » mutuelles. Or on le verra, une grande partie du matériel sémiotique qui s'échange dans les interactions commerciales « à la française » est mise au service de la politesse, étant dénuée de toute pertinence au regard de l'objectif transactionnel de l'interaction. Quelles que soient par ailleurs les différences de fonctionnement de l'échange dans les différents sites observés (différences selon par exemple le caractère ouvert ou fermé du lieu de vente⁵, la nature du produit vendu, la durée de l'interaction, etc.), la politesse emprunte dans ces interactions commerciales un certain nombre de formes récurrentes, que nous allons maintenant envisager.

2. Les principales manifestations de la politesse dans les commerces français

- 4 Dans les limites de cet article, nous nous intéresserons principalement aux formes les plus communes de l'exercice de la politesse en site commercial, à partir de l'exemple d'une situation « ordinaire » s'il en est : celui des échanges observés dans une boulangerie lyonnaise (voir note 4). Ici comme ailleurs, la politesse se concentre surtout dans les phases liminaires d'ouverture et de clôture de l'interaction (séquences à fonction essentiellement « rituelle »), sans être pour autant absente de la phase transactionnelle proprement dite.

2.1. L'ouverture de l'interaction⁶

5 Elle est assurée essentiellement par l'acte de *salutation*, qui a les caractéristiques suivantes dans ce contexte :

- La salutation est presque toujours produite d'abord par la boulangère (B), et apparaît dans 90 % environ des interactions constitutives du corpus⁷.
- Cette salutation initiative peut prendre deux formes principales :

(1) « Bonjour ! »⁸ (accompagné ou non d'un terme d'adresse précédant ou suivant la salutation) : le point d'exclamation notant ici une mélodie descendante, il s'agit d'une véritable salutation, que la vendeuse réalise surtout, soit dans les magasins où l'on « prend son temps » (comme les magasins de chaussures), soit, dans les magasins où « ça défile », pour signaler la prise en compte d'un nouvel arrivant alors que la vendeuse se trouve déjà engagée dans une transaction avec un client antérieur.

Ce type de salutation initiative est très régulièrement suivie d'une salutation réactive produite par Cl.

(2) « (Madame) bonjour ? » : la mélodie montante donne à l'énoncé une valeur de question (« Vous désirez ? ») qui vient s'ajouter à la valeur de salutation. En même temps que ces deux valeurs illocutoires, la formule cumule deux fonctions, rituelle et transactionnelle. Cet amalgame pragmatique permet d'accélérer efficacement le cours des événements (application du « principe de célérité »)⁹. Dans ce cas en effet, la salutation réactive est facultative, et le client peut enchaîner directement par la formulation de la requête, sans que ce raccourci produise l'effet d'une quelconque troncature.

2.2. La clôture de l'interaction

6 Les rituels de clôture sont présents plus systématiquement encore que les rituels d'ouverture, et sont aussi plus étendus. Outre l'échange de *salutations* (très généralement réalisées par une paire d'« au revoir »), la séquence de clôture comporte en effet d'autres actes et échanges rituels, qui se chargent d'une sorte de connotation enjouée visant à égayer le moment de la séparation¹⁰ ; à savoir principalement :

- Une *formule votive* (« Bonne journée », « Bonne fin de journée », « Bonne soirée », « Bon week-end », « Bon dimanche », etc.). Dans notre corpus « Boulangerie », le vœu apparaît dans une interaction sur deux. C'est presque toujours à B qu'en revient l'initiative. Cl y réagit parfois en le « retournant » (mais il semble bien que la plupart des clients hésitent à souhaiter une bonne journée à une personne engagée dans une activité laborieuse), mais le plus souvent par un remerciement. Réaction exclue après une salutation : c'est là toute la différence entre « Bonne soirée ! – Merci » et « Bonsoir ! – *Merci », que la salutation n'est pas considérée comme un acte suffisamment « gratifiant » envers la face d'autrui pour mériter remerciement. S'il arrive que la formule votive vienne à se substituer à la salutation (« Au revoir madame – Bonne journée ! »), ces deux actes de langage ne doivent pas pour autant être considérés comme paradigmatiquement équivalents.
- Outre le remerciement accueillant un vœu, la séquence de clôture peut aussi comporter un acte ou échange de *remerciement* à valeur de bilan et de ratification de la transaction (soit en substance, pour le client : « Merci de m'avoir fourni le bien requis », et pour le vendeur : « Merci de nous avoir préférés aux concurrents – et revenez nous voir bientôt ! »).

- 7 Lorsqu'elle est réalisée au complet (ce qui est loin d'être toujours le cas), la formulation par le vendeur de la routine de clôture se présente donc ainsi (avec une grande variété dans l'ordre des composantes) :

« Merci bonne journée madame au revoir »
 « Passez une bonne journée au revoir madame merci ! »

2.3. La requête du produit

- 8 Au cours du déroulement de l'échange transactionnel proprement dit, la politesse s'exerce en divers lieux et selon diverses modalités. Nous envisagerons ici simplement le cas de l'acte déclencheur de la séquence transactionnelle : la requête du produit.
- 9 Cette requête constitue à la fois un acte initiatif et un acte réactif, qui répond à la sollicitation effectuée par le commerçant, soit sous la forme d'une question amalgamée à la salutation (« Madame bonjour ? »), soit sous la forme d'un énoncé autonome (« Qu'est-ce qu'elle veut la dame ? », « Vous désirez ? », « Qu'est-ce que je vous sers ? », ou plus elliptiquement : « Dites-moi ! », « À nous ! » ou « À nous deux ! »¹¹, le laconisme de ces dernières formules étant compensé par la précision du cadrage externe de l'interaction).
- 10 En ce qui concerne la formulation de la requête par le client, le fait le plus remarquable est son caractère très systématiquement « adouci ». En effet :
- La formulation directe (« Donnez-moi X »¹²) n'est que très rarement attestée, et elle est toujours accompagnée de « s'il vous plaît » ;
 - Adoucisseur qui accompagne aussi systématiquement la tournure elliptique (« X s'il vous plaît ! »), dont l'interprétation pose d'ailleurs problème : faut-il supposer élidé un « Donnez-moi... », un « Je veux... » ou un « Je voudrais... » ? Et surtout : cette tournure, au demeurant peu fréquente, doit-elle être considérée comme « brutale », ou tout au contraire comme une sorte de politesse, dans la mesure où l'ellipse est un facteur d'économie temporelle, donc de ménagement du territoire d'autrui (vendeuse et autres clients) ?
 - Dans la grande majorité des cas, la requête s'exprime indirectement :
 - soit sous la forme d'une assertion : « Je vais prendre X », ou plus fréquemment : « Je voudrais X », affirmation d'un désir formulé au conditionnel¹³, ce mode apparaissant en français comme l'adoucisseur par excellence des énoncés directifs ;
 - soit sous la forme d'une question sur la disponibilité du produit désiré : « Vous avez X ? », « Je voudrais savoir si vous avez des meringues au chocolat », etc.
- 11 Ces différentes formulations ne sont pas complètement interchangeables : la question est utilisée quand le produit n'est pas immédiatement visible sur les rayons, et quand il n'est pas absolument certain qu'il soit disponible¹⁴ ; au contraire, « Je vais prendre X » apparaît de préférence quand le produit est manifestement ou vraisemblablement disponible, et « Je voudrais X » constitue la formulation la plus « passe-partout » de la requête.
- 12 Ces réalisations de la requête méritent qu'on s'y attarde un peu, en les envisageant à la lumière de la théorie pragmatique de la politesse telle qu'elle s'est développée récemment, à partir des propositions de Brown et Levinson. On sait que cette théorie repose sur les notions de « face » (négative et positive) et de FTA (« Face Threatening Act »), l'idée étant que pour contenter leurs faces mutuelles, les interactants adoucissent (ou « polissent ») les FTAs qu'ils sont amenés à produire dans l'interaction, à l'aide de l'un

et/ou l'autre des procédés du « face-work » que la langue met généreusement à leur disposition.

- 13 Or si la requête est très généralement à considérer comme un FTA (acte dérangeant pour le territoire de son destinataire), on pourrait penser qu'en contexte commercial, son caractère « menaçant » disparaît : la requête est imposée par le « script » de l'interaction (c'est l'absence de toute requête qui serait en ce contexte menaçant), et le destinataire a encore plus à y gagner, dans notre système de libre concurrence, que l'émetteur ; on pourrait supposer donc que dans ce contexte très particulier, la requête soit traitée comme un « FFA » (« Face Flattering Act », ou acte valorisant pour les faces)¹⁵ plutôt que comme un FTA. Mais les faits sont là, têtus : ils obligent à admettre que *même dans un tel contexte, la requête conserve quelque chose de son caractère « dérangeant »*, puisque le locuteur éprouve le besoin d'en adoucir la formulation.
- 14 Dérangement léger toutefois, puisqu'en grande partie compensé par le bénéfice que cette requête laisse entrevoir au vendeur : un simple conditionnel suffit à la rendre polie, alors que cet adoucisseur plus fort qu'est l'excuse (qui sert à « réparer » des « offenses » véritables) serait en la circonstance déplacé¹⁶. Mais il suffit que s'alourdisse le poids du FTA pour que l'on voie apparaître l'excuse, ainsi lorsque le client manifeste des exigences particulières (à propos d'une composition florale un peu compliquée : « Je vous embête excusez-moi », ou de l'achat d'une paire de chaussures : « L'm'fait beaucoup d'choses voyez pour me satisfaire excusez-moi ! ») ; ou lorsqu'il s'agit d'une requête excédant le système d'obligations prédéfini par le script de l'interaction (demande d'itinéraire, ou de quelque autre « service », par exemple dans un garage : « Excusez-moi est-ce que vous auriez un jerricane vide... », « Pardon madame c'est juste un p'tit service c'est juste pour euh régler l'air dans les pneus parce que j'sais pas faire marcher l'truc [...] parc'que j'le fais pas souvent... »).
- 15 Entre la requête « normale » qui exclut l'excuse, et la requête « extraordinaire » qui l'impose, on peut voir un cas intermédiaire (de « semi-excuse ») dans l'utilisation de l'adverbe « juste » auquel le client recourt volontiers lorsqu'il estime que le produit qu'il requiert a une valeur inférieure à une norme définie contextuellement (par la moyenne des achats effectués dans ce site, ou par l'achat effectué par le client précédent) : dans « Je voudrais *juste* un peu de pain de mie » ou « J'ai *juste* besoin d'une paire de lacets », l'adverbe signifie en substance : « Je vous préviens que je ne vais pas vous faire faire des affaires formidables et je m'en excuse par avance »¹⁷.

2.4. Le remerciement

- 16 Dans l'ensemble du corpus recueilli en boulangerie, le nombre des remerciements s'élève en moyenne à 3,5 par interaction (avec un net avantage pour B), ce qui peut sembler considérable étant donné la brièveté de ces échanges. Les remerciements apparaissent comme on l'a vu en clôture (après un vœu, ou pour sanctionner l'issue heureuse de la transaction), mais aussi en cours d'interaction (après réception du produit et éventuellement de la monnaie pour Cl, après réception de l'argent pour B).

3. Analyse de corpus

- 17 Soit les deux interactions suivantes (extraites toujours du corpus « Boulangerie »), où sont signalés en gras les éléments relevant du « travail des faces » – leur importance, en nombre et en étendue, saute aux yeux :

Extrait 1

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

Extrait 2

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

- 18 Les précédentes généralités concernaient les formes principales de la politesse que l'on peut dire « routinière », et qui correspondent au script caractéristique de ce type d'interaction ; formes qu'illustrent fidèlement ces deux échantillons de dialogues – dans le premier, le remerciement est même « sur-représenté », puisqu'on y trouve 6 occurrences de cet acte rituel (4 venant de B et 2 de Cl).
- 19 Mais en outre, la politesse va se donner libre cours en cas d'« incident », c'est-à-dire quand survient quelque événement moins prévisible et « central » que la requête et la fourniture du produit.
- 20 Dans l'extrait 1, épisode de la monnaie : Cl ne dispose pour régler la modique somme de 13,70 F que d'un billet de 200 francs. Elle tente donc à tout hasard (« heu ») une proposition d'appoint, qu'elle sait peu satisfaisante pour B (« vingt centimes c'est tout ce que j'ai ») ; proposition refusée par B, or le refus d'une offre étant un enchaînement « non préféré » (FTA), ce refus est comme il se doit adouci (« heu », remerciement, sourire) ; quant à Cl, elle se trouve renvoyée à l'échec de sa tentative de rendre service à B en lui fournissant l'appoint¹⁸, « offense » qu'elle se doit à son tour d'adoucir par une excuse,

laquelle est comme il se doit toujours accueillie par une minimisation de l'offense (« oh mais c'est rien je vais me débrouiller »).

- 21 Ainsi cet épisode nous montre-t-il Cl et B faisant « assaut de politesse » afin de tenter de neutraliser les mini-FTAs qu'elles sont amenées à s'infliger mutuellement.
- 22 Dans l'extrait 2, l'incident est d'une nature différente (quoique tout aussi « classique ») : le produit requis n'étant pas immédiatement disponible, cela constitue pour Cl un FTA (atteinte à son territoire temporel), que B s'emploie à adoucir (en 3) par rien moins que *quatre mots ou expressions à valeur de minimisation*. B tente en outre d'alléger ce FTA par une offre (« si vous voulez vous asseoir deux petites minutes », offre dans laquelle d'ailleurs les cinq minutes précédentes se trouvent comme par miracle réduites à deux) ; Cl rejette cette proposition (« oh ben c'est bon »), commettant donc à son tour un FTA, qu'elle tente de compenser par un remerciement implicite (« vous inquiétez pas ») suivi d'une justification (« je suis restée assise toute la matinée »), le rire partagé qui s'ensuit ayant de toute évidence pour fonction de détendre l'atmosphère après ce moment un peu « inconfortable ».
- 23 Mais tout vient à point qui sait attendre : en 10, les baguettes sont cuites. Et c'est alors qu'en une sorte de tour de passe-passe, Jean-Louis transforme l'incident en un événement positif (« voilà bien chaude » : à quelque chose malheur est bon), Cl entrant avec enthousiasme dans son jeu (« ah ben c'est super »). Une baguette bien chaude, c'est super, mais ça risque aussi de brûler les doigts ; d'où ce témoignage de sollicitude (« attention de pas vous brûler ») produit par B, qui cherche à compenser le FTA initial par ce FFA, ainsi que par l'excuse finale (« excusez-nous pour l'attente »), que Cl accueille conformément à nos règles rituelles par une minimisation de l'offense (« oh c'est rien »).
- 24 L'incident est clos, et l'interaction s'achève dans la bonne humeur partagée.

4. Conclusions

- 25 De l'observation du fonctionnement de la politesse dans une situation aussi banale que l'achat d'une baguette de pain, il ressort :
- (1) Que loin d'être un phénomène marginal confiné dans quelques « formules » bien circonscrites, la politesse est en réalité *diffuse* et *profuse*, dans ce type de discours comme dans bien d'autres : *près de la moitié du matériel produit dans les deux interactions qui viennent d'être analysées a une fonction moins transactionnelle que rituelle*.
- (2) Les principaux procédés de la « politesse à la française », dans ce contexte comme dans bien d'autres, sont le *remerciement* pour la politesse positive, et pour la politesse négative le *conditionnel* (s'agissant de la requête), ainsi que les *minimisateurs*, dont nous n'avons pas encore parlé, et que l'on retrouve pourtant en masse dans tous les dialogues qui composent le corpus d'interactions commerciales que nous avons recueilli¹⁹ – qu'il s'agisse des pharmacies (« Je vous ai collé votre petite vignette »), des marchands de chaussures :

je peux avoir ce genre de petites choses/ des petites choses comme ça sans talon/ les petites noires/ ah les petits beiges/ un petit modèle/ des petits mocassins/ une sorte de petit trotteur/ le petit décolleté/ avec un petit tailleur/ une petite semelle/ des petites socquettes/ une petite brosse/ un petit lacet/ des petits trous d'aération/ je prends un petit siège hop ; c'est un peu grand là/ ils sont un peu chers/ elle est un peu plus lourde/ s'il pleut un peu/ votre pouce il déborde un peu/ ça me serre un peu/ c'est pour

ça que vous êtes un peu serrée/ un petit peu brillants/ peut-être un petit peu plus échantonné/ ça réveille un petit peu les couleurs/ ça protège quand même un petit peu/ je vous laisse marcher un petit peu/ un tout petit peu plus haut/ elles sont un tout petit peu plus chères ;
je vous montre juste la pointure/ juste pour voir/ juste pour comparer²⁰

ou des bureaux de tabac :

(le client va prendre Le Pays Roannais et le pose sur le comptoir)
Cl un p'tit Pays
B un tout petit Pays des familles
Cl un p'tit gris
(B prend le paquet de tabac qu'elle pose sur le comptoir-caisse)
B un p'tit gris
Cl et une grosse boîte d'allumettes,

les risques d'ambiguïté interdisant absolument de qualifier de « petite » une « grosse » boîte d'allumette...

- 26 L'adjectif « petit » est donc susceptible de recevoir, à côté de sa valeur dimensionnelle, une valeur « rituelle » totalement indépendante de la première, ainsi que l'illustre de façon particulièrement savoureuse ce dernier exemple, recueilli dans une boucherie :

Cl je voudrais un **petit** bifteck
B un **gros** ?
Cl **moyen**

- 27 (3) Ces différents procédés, même s'ils sont massivement attestés ailleurs qu'en France, ne sont évidemment pas universels. En particulier, nombreuses sont les sociétés où le client n'a pas à saluer quand il entre dans un magasin, ni à remercier quand il s'en va, ni à prendre de gants pour formuler ses requêtes ; alors que dans d'autres sociétés, ce sont au contraire les vendeurs qui s'illustrent par leur « impolitesse »²¹ – mais s'agit-il bien de cela ?
- 28 Les positions à cet égard divergent. Pour un Fraser par exemple, qui prétend ce faisant fonder une théorie alternative à celle de Brown et Levinson, la politesse repose tout entière, non sur le principe de « ménagement des faces », mais sur la notion de « contrat conversationnel », c'est-à-dire que la politesse s'identifie au respect des normes en vigueur dans la situation communicative concernée : doit être considéré comme poli tout énoncé qui se conforme à ces normes, et comme impoli tout énoncé qui s'en démarque, aucune phrase n'étant *intrinsèquement* polie ou impolie.
- 29 Il semble pourtant difficile d'admettre qu'en soi, un ordre et un remerciement, une insulte et une excuse, soient à cet égard à mettre sur le même plan ; difficile aussi de considérer comme « poli », puisque conforme au contrat conversationnel en vigueur en la circonstance, un ordre vociféré durant un entraînement militaire, et comme « impoli » la production de remerciements excessifs ou d'excuses superflues. L'intuition se rebelle devant un tel usage terminologique : plus communément en effet, on dira que l'on a affaire, dans le deuxième cas à de l'« hyperpolitesse », et dans le premier cas, au mieux, à de la « non-politesse ».
- 30 Car une théorie de la politesse ne peut bien fonctionner qu'à la condition d'admettre, en plus des deux catégories graduelles de la politesse et de l'impolitesse, une catégorie neutre, conformément à ces définitions proposées par Tolmach Lakoff (1989 : 103) :

Let us call *polite* those utterances that adhere to the rules of politeness whether or not they are expected in a particular discourse type ; *non-polite*, behavior that does not conform to politeness rules, used where the latter is not expected ; and *rude*,

behavior that does not utilize politeness strategies where they would be expected, in such a way that the utterance can only or most plausibly be interpreted as intentionally and negatively confrontational.

- 31 Ce qui donne dans le cas qui nous intéresse :
- « Je voudrais une baguette s'il vous plaît » : formulation polie (bien qu'attendue) ;
 - « Je veux une baguette » : formulation impolie (*rude*), en France du moins ; mais qu'il faudra considérer comme « non polie » (ou « apolie ») dans les sociétés où c'est un tel usage qui est la norme.
- (Semblablement dans ce même contexte, le remerciement sera chez nous poli, et son absence impolie, alors que cette absence pourra être ailleurs simplement non-polie).
- 32 (4) L'observation des comportements de politesse permet en tout cas d'inférer certains aspects de la conception que notre société se fait de la relation marchande, et en particulier de conclure que c'est pour nous *une relation de « redevabilité mutuelle »* (cf. le remerciement réciproque) : il est admis que chacune des deux parties en présence a quelque chose à gagner à la réussite de la transaction (même si le principal bénéficiaire en est incontestablement le commerçant, qui remercie un peu plus, et est le seul responsable des « c'est moi [qui vous remercie] » que comporte le corpus).
- 33 Ainsi le client est-il tenu de fournir, en échange du produit, non seulement une contrepartie en espèces sonnantes et trébuchantes, mais en outre cette espèce de rémunération symbolique que constitue le remerciement : c'est que la livraison d'un produit même non gratuit est considérée, dans notre société, comme une forme de « don », appelant en retour un « contre-don » (et non un pur et simple « règlement »).
- 34 Dans les sites commerciaux comme dans la plupart des situations communicatives, la politesse apparaît bien comme *une machine à maintenir ou restaurer l'équilibre rituel entre les interactants*, et corrélativement, *à fabriquer du contentement mutuel*, conformément à la jolie définition de La Bruyère (*Les Caractères*, chap. V : 32) :
-

NOTES

Il me semble que l'esprit de politesse est une certaine attention à faire que par nos paroles et par nos manières, les autres soient contents de nous et d'eux-mêmes.

1. L'étude s'inscrit dans le cadre d'une recherche collective menée au sein du GRIC de l'Université Lyon-II, par un certain nombre d'enseignants-chercheurs et d'étudiants de maîtrise, DEA et Doctorat. Cette recherche consiste à dégager, sur la base d'enregistrements et transcriptions d'échanges attestés dans différents sites (boulangerie, boucherie, pharmacie, fleuriste, bureau de tabac, marchand de journaux, magasin de chaussures, etc.) les règles qui sous-tendent le fonctionnement de ces échanges commerciaux, en France d'abord, mais aussi dans d'autres pays et sociétés (Allemagne, Vietnam, Tunisie, Syrie – pour une ouverture sur l'approche interculturelle, voir dans ce volume l'étude de V. Traverso).
2. À des degrés d'ailleurs variables : dans certains de nos corpus, la vendeuse n'est autre que l'analyste, qui ne pratique le métier de commerçante qu'épisodiquement.
3. Par exemple chez le marchand de journaux, ceux-ci sont exposés en évidence sur des présentoirs, où le client doit donc d'abord chercher le titre désiré au lieu de le réclamer d'entrée

au comptoir-caisse – principe que le commerçant se sent autorisé à rappeler, poliment mais fermement, au client qui d'aventure ne le respecterait pas.

4. Cet exemple, comme les suivants, est extrait du mémoire de maîtrise de Barbara Sitbon : *Les interactions verbales en situation de service. L'exemple de la boulangerie*, Lyon, 1997.

5. Ainsi le caractère « ouvert » des marchés de plein air favorise-t-il le déploiement de certains échanges ludiques, humoristiques, et volontiers grivois (voir Giard et Mayol 1980 : 43-44, Kerleroux 1981, Lindenfeld 1985 et 1990 ; et sur les marchés de Dakar, Lecarme 1993 et Juillard 1995).

6. Sur les « routines d'accès » dans les rencontres de service, voir Anderson 1988.

7. Compte non tenu de ses éventuelles réalisations non verbales : nous ne disposons que de données sonores...

8. À noter la rareté de « bonsoir » dans nos corpus (pourtant enregistrés pour la plupart en hiver) : la formule est manifestement « marquée », ce qui lui confère une connotation plus soutenue (l'une de nos enquêtrices nous a ainsi avoué l'utiliser parfois – le soir bien sûr : la condition temporelle est absolue pour « bonsoir », alors qu'elle ne l'est pas pour « bonjour » – quand elle avait affaire à un client particulièrement bien vêtu...). Il apparaît aussi que les vendeurs l'utilisent plus que les clients, sans doute parce que venant de l'extérieur ils sont plus sensibles au temps qui passe et aux variations de la luminosité naturelle.

9. Variante tout aussi économique : le simple terme d'adresse avec mélodie montante (« Madame ? »).

10. Sur le caractère « euphorisant » des rituels de clôture, voir Kerbrat-Orecchioni 1990 : 22-3.

On peut aussi verser au compte de ces tentatives d'euphorisation de la rupture le fait qu'en français « adieu » est en quelque sorte frappé de tabou – le mot n'est pas trop fort, puisque la formule est automatiquement refoulée par le locuteur, même s'il sait pertinemment qu'il ne reverra jamais son interlocuteur du moment : nos conventions rituelles imposent, au moment de la séparation, de « faire comme si » nous avons quelque chance de poursuivre l'histoire conversationnelle engagée, et comme si « ce n'était qu'un au revoir » (dans les régions où « adieu » est couramment utilisé, c'est précisément avec la valeur d'« au revoir »).

11. À noter : dans la première formule, l'« illoiment » caractéristique ; et dans les deux dernières, le « nous de solidarité ».

12. Car dans les magasins français, on ne vend ni n'achète, on « donne » et on « prend » : il s'agit d'« euphémiser » la relation marchande, en gommant son caractère « vénal » – lequel réapparaît parfois sur un mode humoristique ; humour très caractéristique de ce type de situation, et qui prend la forme d'un pseudo-cynisme mercantile pratiqué par V. Exemples :

– Dans un magasin de chaussures :

C bon ça n'fait rien ça me f'ra faire des économies...

V oui, vous faire faire des économies c'est pas ce que j'apprécie trop, j'aurais préféré vous faire faire des dépenses... (*rire partagé*)

– Dans un bureau de tabac :

C ça a pas augmenté ?

V non c'est toujours 7,50... mais j'peux vous faire un tarif spécial à 10 francs si vous voulez hein ?

C oui bien sûr (*rire partagé*).

13. Conditionnel présent, et plus poliment encore, conditionnel passé (« J'aurais voulu... »), qui correspond à la stratégie dite par Brown et Levinson du « pessimisme ».

14. Dans les petits commerces tunisiens ou syriens, ce type de formulation est beaucoup plus fréquent qu'en français, du fait du caractère plus aléatoire des arrivages de marchandises.

Et c'est aussi la forme la plus « canonique » que prend la requête dans les librairies anglaises (« Do you have... ? », « Have you got... ? »), d'après Anderson *et al.* 1988.

15. Telle est la notion, pendant positif de celle de « FTA », que nous avons proposé d'introduire dans le modèle de Brown et Levinson pour le rendre moins « paranoïde », et surtout mieux à même de rendre compte de l'ensemble des phénomènes de politesse.

16. Ce n'est que par ironie que l'on peut être amené à dire, à un vendeur qui manifeste vraiment trop peu d'empressement à vous servir : « Excusez-moi de vous déranger, vous auriez du pain ? », l'« hyperpolitesse » basculant alors dans l'impolitesse.

17. Variante de l'adverbe « juste » dans un autre extrait du corpus « Garage » (C est un automobiliste complexé parce qu'il conduit une voiture électrique et qu'il n'a pris que vingt francs d'essence) :

C bonjour... y'a pas grand-chose c'est une voiture électrique...

18. La question de l'« appoint » donne souvent lieu dans les petits commerces à des négociations d'autant plus savoureuses qu'on peut se demander qui en est le principal bénéficiaire (à qui profite l'appoint ?). Il arrive parfois que C1 présente comme une « fleur » faite au commerçant un acte dont l'objectif principal est de le délester d'une monnaie encombrante, pour lui comme pour le commerçant, lequel est cependant tenu de faire bonne figure face à ce cadeau quelque peu empoisonné ; l'échange se déroule alors sur le mode de la mauvaise foi réciproque (plus franche est cette déclaration attestée dans un bureau de tabac – et accueillie du reste par un rire partagé : « J'ai quarante centimes si vous voulez ça me débarrassera les poches en même temps »).

19. Les minimisateurs abondent également dans d'autres types d'échanges, comme les interviews – exemple extrait de celle de l'entraîneur d'une équipe de football :

Intervieweur : petite déception Jean peut-être aussi un peu d'amertume hein

Interviewé : c'est vrai que c'est difficile ce soir de perdre je suis un peu déçu [...] en seconde mi-temps ils ont un petit peu flanché c'est un tout petit peu dommage

20. Peut-être la fréquence particulièrement remarquable des minimisateurs dans ce site particulier tient-elle en partie à l'« obsession du grand pied » (ou « complexe de Berthe ») qui semble encore hanter la clientèle française.

21. Exemple qui nous a été souvent mentionné : celui de l'ex-Union soviétique (car ces comportements rituels sont évidemment dépendants du système économique dans lequel ils prennent place).

On nous a aussi signalé qu'au Vietnam, où l'interaction de vente est entièrement déterminée par le principe du marchandage, le remerciement est interdit au vendeur comme au client : laissant entendre que l'autre s'est « fait avoir », la formule de politesse est dans ce contexte plus offensante que gratifiante.

RÉSUMÉS

L'étude porte sur un type particulier d'interactions professionnelles : celles qui se déroulent entre client et vendeur dans différents « petits commerces » français. Elle s'intéresse plus particulièrement au fonctionnement de la politesse, entendue au sens ordinaire de ce terme, mais envisagée aussi à la lumière des théories qui se sont développées récemment dans le champ de la pragmatique linguistique, lesquelles considèrent que relèvent de la politesse l'ensemble des procédés auxquels recourent les participants pour maintenir entre eux une relation relativement harmonieuse, par la préservation de leurs « faces » mutuelles. Or on le verra, une grande partie du matériel sémiotique qui s'échange dans les interactions commerciales « à la française » est mise au service de la politesse, étant dénuée de toute pertinence au regard de l'objectif

transactionnel de l'interaction. Il s'agira de dégager et d'illustrer les principaux procédés de la politesse telle qu'elle se manifeste dans ce contexte (en particulier dans les séquences d'ouverture et de clôture, et dans la formulation de la requête), et de voir ce que reflètent de tels usages quant à la conception que notre société se fait de la relation marchande.

AUTEUR

CATHERINE KERBRAT-ORECCHIONI

Université Lyon-2, GRIC