

# Etude comparative du fonctionnement des interactions dans les petits commerces en France et au Vietnam

Trinh Duc Thai

Directeur du Département de Langue et de Civilisation Française  
Université des Langues Etrangères - Université Nationale de Hanoi-Vietnam

trinhducthai2002@yahoo.com



Synergies Pays riverains du Mékong  
n°2 - 2010 pp. 67-74

**Résumé :** *À partir d'une analyse comparative d'un double corpus : des interactions banales et quotidiennes enregistrées dans des petits commerces en France et au Vietnam, nous cherchons à dégager les règles qui sous-tendent le fonctionnement de ces « constructions collectives ». Dans le cadre de la théorie des interactions verbales et dans une perspective interculturelle, ces interactions sont décrites à deux niveaux : - 1. En utilisant, comme outil, le modèle hiérarchique des unités de l'interaction, nous décrivons leur structuration avec le script minimal et ses variantes, les composantes principales et leurs enchaînements. - 2. La relation interpersonnelle entre le vendeur et le client est analysée à trois dimensions : affective, horizontale et verticale.*

*Cette démarche purement inductive nous permet de mettre en évidence la diversité des normes communicatives dans ce type particulier d'interactions et de trouver les espaces où les malentendus interculturels peuvent facilement prendre place.*

**Mots-clés :** *Interactions verbales, interculturel, petits commerces, structuration des interactions, relation interpersonnelle, marchandage, éthos communicatif, vietnamien.*

**Summary:** *From a comparative analysis of a double corpus, - ordinary and daily interactions recorded in small shops in France and Vietnam -, we try to bring out the rules which underlie the functioning of these "collective constructions". Within the scope of the verbal interactions' theory and from a cross-cultural point of view, these interactions are described at two levels: - 1. By using - as a tool - the hierarchical model of the interaction's units, we describe their structuring with the minimal script and its variances, the main components and their linking. - 2. The interpersonal relationship between seller and customer is analysed under three dimensions: emotional, "horizontal" and "vertical".*

*This purely inductive approach helps us highlighting the diversity of communication standards in this particular type of interactions and finding out the areas where intercultural misunderstandings can easily occur.*

**Key words:** *Verbal interaction, intercultural, small businesses, structuring interactions, interpersonal relations, bargaining, a common ethos, Vietnamese.*

Aujourd'hui, les relations entre les différents pays et les différentes cultures ne cessent de se développer. Les voyages, les échanges commerciaux, le tourisme, les congrès scientifiques ou professionnels multiplient les occasions de contact. La communication interculturelle est devenue un enjeu et un défi au niveau mondial auquel entendent répondre les initiatives de divers organismes nationaux ou internationaux, institutions éducatives, associations culturelles. Notre travail s'inscrit dans le champ de l'analyse des interactions. L'interactionnisme constitue une mouvance dans laquelle se rejoignent et s'influencent des approches, des démarches et des théories : la sociologie, l'anthropologie, la psychologie et la linguistique.

Pour ce travail, nous avons réuni un grand corpus constitué de 70 interactions en français qui sont enregistrées dans cinq sites de commerce différents dans l'agglomération lyonnaise et de 87 interactions en vietnamien qui sont aussi enregistrées dans quatre sites de commerce différents à Hanoi. Dans ces magasins, on vend des marchandises différentes : des chaussures, des cadres artistiques, des fleurs, des aliments. Toutes ces interactions sont enregistrées à microphone caché.

Notre objectif est donc de dégager les différences et les ressemblances des normes communicatives dans des interactions commerciales qui se déroulent dans deux sociétés culturellement très différentes et aussi d'identifier les espaces dans lesquels peuvent naître les malentendus culturels. Bien sûr, les malentendus ne vont pas forcément naître chaque fois qu'il y a des différences. Mais il est important de reconnaître les espaces où les malentendus peuvent facilement prendre place. D'après Kerbrat-Orecchioni, toutes les pratiques communicatives se déroulent selon certains schémas préétablis et obéissent à certaines règles de procédure. Les règles régissant les interactions verbales sont de natures très diverses. Elle distingue trois grandes catégories opérant à des niveaux différents :

- (1) Règles qui permettent la gestion de l'alternance des tours de parole, c'est-à-dire la construction de ces unités formelles que sont les tours.
- (2) Règles concernant l'organisation structurale de l'interaction.
- (3) Règles intervenant au niveau de la relation interpersonnelle.

Quel que soit leur niveau de fonctionnement, ces règles créent pour les interactants un système de droits et de devoirs, donc un système d'attentes. Dans le cadre de notre travail, nous essayerons de dégager celles qui régissent l'organisation structurale de l'interaction et la relation interpersonnelle tout en recherchant les variations dans les deux corpus français et vietnamien.

## 1. La structuration des interactions.

Dans cette partie, nous utilisons comme outil d'analyse le modèle hiérarchique en cinq différentes unités d'interaction proposé par Kerbrat-Orecchioni. Pour trouver le script minimal des interactions commerciales composé des éléments indispensables, nous partirons du schéma interactif global constitué généralement de deux séquences rituelles (séquence d'ouverture et séquence

de clôture) et d'une séquence centrale. Puis nous chercherons à savoir si les interactions commerciales suivent exactement ce script minimal, et, dans le cas contraire, quelles sont les variantes qui peuvent comporter d'éventuels éléments facultatifs. Ensuite, nous analyserons de plus près les séquences d'une interaction commerciale afin de déterminer :

- quelles sont leurs composantes : échanges, interventions, actes de langage, etc. ;
- comment ces composantes se combinent pour faire une séquence ;
- comment les séquences se combinent à leur tour pour faire une interaction ;
- quel est leur caractère routinier, autrement dit, si leur présence est systématique ;
- quels sont les éléments particuliers qui existent uniquement dans un corpus mais pas dans un autre ;
- enfin, nous analyserons la façon de développer une interaction commerciale en France et au Vietnam.

Nous pourrions alors tirer les conclusions suivantes.

#### **Pour les séquences encadrantes :**

Les séquences d'ouverture et de clôture sont systématiques dans le corpus français, alors qu'elles sont souvent absentes dans le corpus vietnamien. La structure interne de ces séquences est aussi plus compliquée dans le corpus français que dans le corpus vietnamien. Tout cela veut dire que, dans cette situation de communication, les Français s'intéressent plus à ces parenthèses rituelles que les Vietnamiens. Nous pouvons dire que dans le corpus français, les interactions commerciales distinguent trois séquences nettes, alors que la plupart de celles du corpus vietnamien se composent d'une seule séquence centrale de transaction.

#### **Pour la séquence centrale de transaction :**

Avec les travaux de Traverso et de notre groupe de recherche, nous pouvons présenter le script minimal de cette séquence comme suit :

- Client : (réponse à l'ouvreur) requête
- Vendeur : (accusé de réception) / réalisation de la requête / annonce du prix
- Client : paiement
- Vendeur : encaissement / rendu de monnaie

Pourtant, les interactions commerciales ne fonctionnent pas toujours exactement selon ce script mais selon des variantes de celui-ci :

D'abord, la requête du produit de la part du client que nous appelons « requête principale » est rarement réalisée tout de suite. Elle est souvent précédée ou suivie par différents actes de langage, principalement par des questions du vendeur et du client. Ces questions aident les interactants à avoir des précisions sur les produits avant une décision d'achat ou de vente. Et dans les cas où le vendeur ne peut pas réaliser la requête principale à cause du manque du produit demandé, le vendeur propose souvent d'autres produits que le client peut accepter ou refuser d'acheter. Le refus d'une proposition est souvent suivi par une séquence de négociation ou de persuasion.

Le client français formule souvent sa requête principale au début de la transaction, alors que le client vietnamien préfère la réaliser après avoir reçu toutes les informations nécessaires sur le produit désiré. La formulation de la requête principale se trouve donc souvent à la fin de la transaction.

Dans les interactions commerciales au Vietnam, la structuration est souvent complexifiée par la présence du marchandage avec un grand nombre d'actes de langage différents. On peut même dire que les interactions commerciales s'y déroulent sur la base d'un marchandage.

Cependant dans le corpus français, les interactions commerciales sont souvent complexifiées par les modules conversationnels qui sont plus fréquents par rapport au corpus vietnamien. C'est là une découverte surprenante pour nous, car dans ces modules conversationnels, les Français, qui, d'après nous, évitent souvent de parler de problèmes personnels, parlent beaucoup de leur vie privée, alors que les Vietnamiens, qui aiment aborder ces problèmes, en parlent rarement dans cette situation. Cela peut être expliqué, en France, par la zone sociale des petits commerces de proximité où les interactants peuvent se connaître et se considérer comme des voisins.

Nous constatons souvent la participation d'«intrus» dans l'interaction commerciale au marché de fleurs au Vietnam. Leurs interventions complexifient la structuration des interactions en changeant le cadre participatif de ces dernières. L'arrivée et le départ d'un intrus sont souvent imprévus pour le vendeur et le client. Ils peuvent s'approcher, regarder, faire des commentaires et s'en aller tranquillement sans aucune cérémonie. Mais ils peuvent aussi bien, après ces interventions, devenir des clients qui achètent des fleurs au vendeur. En général, on ne sait pas toujours qui est le client et qui est l'intrus. Pour le développement des interactions commerciales, nous pouvons dire qu'en général, les Français et les Vietnamiens se comportent de façon très différente, comme nous allons maintenant le voir.

Dans les interactions en France, nous constatons que les séquences sont assez bien délimitées. Les Français ont tendance à terminer une séquence avant de passer à une autre séquence. S'il y a des divergences, ils préfèrent réaliser un cycle de négociation pour trouver un accord avant de passer à une autre séquence. Les séquences sont en général développées d'une façon linéaire. Ce phénomène peut être présenté à travers le schéma suivant :

aabbbbccdd [N] eeeee... zzz

Dans ce schéma, les interactants développent successivement :

- une séquence a avec deux échanges,
- une séquence b avec quatre échanges,
- une séquence c avec trois échanges
- et une séquence d avec trois échanges.

Mais là s'interposent des divergences car les interactants entrent dans un cycle de négociation [N].

Après avoir trouvé un accord, ils passent à une autre séquence sur le thème **e** comportant six échanges (s'ils ne trouvent pas d'accord, l'interaction risque d'être bloquée ou rompue) et cela continue jusqu'à une séquence sur le thème **z**. Par contre dans les interactions au Vietnam, les séquences ne sont pas bien délimitées. Nous constatons souvent des retours aux thèmes précédents ou des répétitions. Tout cela embrouille fortement la structure des interactions. Ce phénomène peut être présenté à travers le schéma ci-dessous :

aaabbbb [N caacccddbbb [N] eee... zzzaa

Dans ce schéma, les interactants développent successivement :

- une séquence **a** avec trois échanges,
- une séquence **b** avec quatre échanges

et s'il y a des divergences, ils se mettent à négocier, mais ils ne peuvent pas encore trouver un accord (cela est présenté par **[N** sans crochet de fermeture),

- ils peuvent passer à la séquence **c** avec un échange,
- puis un retour à la séquence **a** avec deux échanges,
- puis la reprise de la séquence **c** avec trois échanges,
- ensuite une séquence **d** avec trois échanges
- et après le retour à la séquence **b** avec deux échanges,

Mais s'il reste encore des divergences, les interactants se mettent à négocier et ils trouvent un accord **[N]** (avec le crochet de fermeture).

- Ils passent alors à la séquence **e** avec trois échanges
- et cela continue vers la séquence **z** avec des retours et des répétitions
- à la fin même de l'interaction, on peut voir encore une séquence **a** avec trois échanges.

Nous pouvons dire qu'en France, la structuration des interactions commerciales est assez stable, alors qu'au Vietnam, l'instabilité en est une caractéristique forte.

Les deux façons de développer une interaction peuvent aussi créer **des malentendus interculturels** :

Les Français auront l'impression que les Vietnamiens «tournent autour du pot» et qu'ils ont tendance à brusquer leurs interlocuteurs et, de manière intense, à les forcer à les suivre dans leur argumentation.

Quant aux Vietnamiens, ils auront l'impression que les Français sont trop directs et qu'ils les forcent à prendre une décision sans leur laisser le temps de parler.

## 2. La relation interpersonnelle.

Si dans la première partie, nous avons essayé de dégager les règles qui sous-tendent la fabrication d'une interaction et sa cohérence interne ; dans cette partie, nous tenterons de décrire les relations qui s'établissent, à travers l'échange verbal, entre les interactants eux-mêmes.

Cette relation interpersonnelle sera analysée selon trois dimensions :

- (1) affective : consensuelle vs conflictuelle
- (2) horizontale
- (3) verticale

Nous utiliserons, comme outils, les modèles de la politesse de Brown et Levinson, de Leech et surtout de Kerbrat-Orecchioni, avec les notions de face, de «FTA», de «FFA», etc.

L'idée principale est que la politesse est essentiellement un ensemble de procédés que le locuteur met en œuvre pour valoriser l'autre, ou du moins ne pas trop le dévaloriser parce que la politesse est la norme. Pourtant le fonctionnement des interactions ne se ramène pas au seul problème de la politesse. Nous constatons souvent, dans une interaction commerciale, des moments où se trouve suspendu l'exercice de la politesse. En réalité, une interaction peut se passer sur un mode pacifique et consensuel ou au contraire belliqueux et conflictuel. Dans nos interactions, le consensus et le conflit coexistent avec des dosages variables en fonction de certains facteurs. Tout au long de l'interaction, les interactants utilisent des stratégies différentes pour atteindre leur but. Ces stratégies sont souvent conformes à la norme sociale de la politesse. Mais elles peuvent aussi, dans certains cas, aller à son encontre. Nous essayerons donc de proposer un modèle de stratégie de communication. Dans ce modèle, il y a des stratégies souvent contradictoires, car, dans la vie quotidienne, les interactants se trouvent souvent placés dans une «double contrainte» en utilisant des principes sociaux contradictoires. Ils doivent donc osciller entre la politesse et l'impolitesse pour sortir de cette contradiction. Leur jeu de «balançoire» trace une zone que nous appellerons «zone d'action». Dans cette zone, les interactants peuvent agir librement sans que leurs actions soient «marquées» : quand ils dépassent les limites de cette zone, ils seront jugés «impolis» ou «hyperpolis». Nous admettons donc la notion d'«apolitesse» de Kerbrat-Orecchioni. Ce modèle peut nous fournir une vue plus complète de la réalité des interactions et nous permettre d'éviter la vue «trop» optimiste que pourrait véhiculer une théorie de la politesse sur les interactions quotidiennes. Dans l'analyse du corpus, nous chercherons donc les manifestations linguistiques de la politesse et aussi de l'impolitesse afin de pouvoir estimer les tendances générales dans la façon d'aménager la relation interpersonnelle entre les interactants. Nous voulons savoir si cette relation est plutôt consensuelle ou conflictuelle et quels sont les facteurs principaux qui influencent cette relation.

En ce qui concerne la **dimension affective** : conflictuelle vs consensuelle, nous pouvons dire que les interactions commerciales dans le corpus français se passent souvent de façon consensuelle, alors que dans le corpus vietnamien, elles sont plus conflictuelles à cause du marchandage où les intérêts des faces sont toujours en conflit. Le degré de tension et de conflit varie toujours selon le déroulement de la négociation.

En ce qui concerne la **relation horizontale**, les interactants peuvent se montrer plus ou moins «proches» ou «éloignés». Cette distance est fonction de plusieurs facteurs et nous pouvons l'observer à travers de différentes manifestations linguistiques. Dans notre analyse des corpus, nous voulons savoir comment le vendeur et le client se positionnent l'un par rapport à l'autre et si cette relation est stable ou variable.

En ce qui concerne **la relation verticale**, au cours du déroulement de l'interaction, les interactants peuvent se trouver en position «haute» de dominant ou bien en position «basse» de dominé. Un client peut être dans une position basse dans la décision du prix et le vendeur en position «basse» dans la décision du choix du produit. Mais est-ce qu'ils acceptent d'être dominés ou cherchent à renverser leur position ? C'est ce que nous voulons savoir en analysant notre corpus.

Nous analyserons la relation interpersonnelle selon les trois dimensions générales que nous avons répertoriées/

**Dans le corpus français**, les relations horizontale et verticale sont assez stables: il y a une relation de distance et d'égalité car les marqueurs de ces relations (relationèmes) sont souvent homogènes : termes d'adresse, vouvoiement réciproque, procédés d'adoucissement dans la formulation des actes de langage, rituels réciproques dans les séquences d'ouverture et de clôture, nombre de thèmes dans les modules conversationnels etc.

Si les Français manifestent une relation plus proche (tutoiement et modules conversationnels), cela dépend de leur relation interpersonnelle préalable. Et la relation affective est aussi assez stable et consensuelle.

Cependant cette relation n'est pas stable **dans le corpus vietnamien**. Elle varie sensiblement selon le déroulement de l'interaction. Les Vietnamiens peuvent se rapprocher et s'éloigner tout de suite après. Ils peuvent se rehausser et puis s'abaisser. Tout cela dépend de leurs stratégies afin de gagner dans la négociation. Les marqueurs de ces relations sont souvent hétérogènes mais compensatoires: procédés d'adoucissement et de durcissement, stratégies « dures » et « douces », absence de rituels dans les séquences encadrantes, changement de termes d'adresse, etc. La relation affective n'est pas non plus stable, le conflit domine souvent dans l'interaction, mais le degré de tension varie sans cesse tout au long de l'interaction.

Cette différence peut créer aussi des espaces de **malentendus interculturels** :

Pour les Vietnamiens, les Français sont rigides dans l'aménagement de leur relation interpersonnelle. Pourtant ils peuvent s'habituer très vite à communiquer avec les Français dans une interaction commerciale.

Pour les Français, l'instabilité dans la relation interpersonnelle devient incompréhensible. Ils ne peuvent pas comprendre que la relation personnelle puisse influencer leur décision et pourquoi les Vietnamiens s'approchent, puis s'éloignent très vite et qu'ils peuvent se mettre en position haute puis se rabaisser après. Bref ils ont beaucoup de mal à communiquer avec un Vietnamien dans une interaction commerciale : les termes d'adresse sont déjà un défi considérable pour les Français qui apprennent le vietnamien, ils deviendront un très grand obstacle dans une interaction commerciale où leur alternance est très fréquente.

Nous pouvons donc dire que l'instabilité à tous les niveaux est une des caractéristiques majeures des interactions commerciales au Vietnam, et qu'une interaction conflictuelle favorise souvent les possibilités d'articulation entre les dimensions de la relation interpersonnelle.

Tout au long de notre analyse, nous avons constaté de nombreuses différences à tous les niveaux. Ces différences peuvent souvent créer des malentendus interculturels. C'est là un des thèmes de nos travaux de recherche sur les variations dans les comportements langagiers des personnes venant des communautés culturellement différentes. Nous formons le vœu que les résultats de ce type de recherche permette d'éviter les chocs et malentendus dans des situations de communication interculturelle.

## Bibliographie

- Brown P. Et Levinson S., 1987, *Politeness : Some Universals in Language Use*. Cambridge, CUP.
- Camillieri C. Et Cohen E., 1989, *Chocs de cultures : concept et enjeux pratiques de l'interculturel*, Paris, Minuit.
- Cosnier J., 1987, *Les interactions dans la vie quotidienne (perspective étho - anthropologique)*, Publication de L'A.R.C.I. (Application des recherches sur les interactions et la communication).
- Kerbrat-Orecchioni C., 1990, 1992, 1994, *Les interactions verbales*, Tome 1, 2, 3, Paris, Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni. C., 2001a, *Les actes de langage dans le discours : théorie et fonctionnement*, Paris, Nathan.
- Nguyen Vân Dung, 2000. *La présentation des rapports de politesse au Vietnam dans la littérature contemporaine : ouvertures, clôtures et système d'adresse*, Thèse de Doctorat en Sciences du Langage, Université de Rouen.
- Phan Ngoc, 1998, *€Ban sac van hoa Viet nam (= Identité de la culture vietnamienne)*, Hanoi. Van hoa, Thong tin.
- Tran Ngoc Thom, 1997, *Tim ve ban sac van hoa Vietnam (= A la recherche de l'identité de la culture vietnamienne)*, Ho Chi Minh Ville, Gio dôc.
- Tran Quoc Vuong, (éd.), 2000, *Co so van hoa Viet nam (= Fondements de la culture vietnamienne)*, Hanoi, Giao duc.
- Traverso V., 1999, *L'analyse des conversations*, Paris, Nathan, (coll. 128).
- Traverso V., (éd.), 2000, *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, Lyon, PUL.
- Vanderveken D., 1988, *Les actes du discours*, Liège, Mardaga.
- Vinsonneau G., 1997, *Culture et comportement*, Paris, Armand Colin.
- Windisch U., 1987, *Le K-O verbal : la communication conflictuelle*, Paris, L'Age d'homme.
- Zheng L-H., 1998, *Langage et interactions sociales : La fonction stratégique du langage dans les jeux de face*, Paris, L'Harmattan.