

Catherine Kerbrat-Orecchioni

(Im)politesse et gestion des faces dans deux types de situations communicatives: petits commerces et débats électoraux

(Des)cortesía y gestión de la imagen en dos tipos de situaciones comunicativas: comercios locales y debates electorales

Résumé: L'objectif de cet article est à la fois théorique et descriptif: il s'agit de mettre à l'épreuve le modèle de la politesse comme *face work* élaboré par Brown et Levinson (1978, 1987) en le confrontant à deux types bien différents d'interactions authentiques se déroulant en France, les échanges commerciaux d'une part (plus précisément, ceux qui se déroulent dans les "petits commerces") et les débats politico-médiatiques de l'autre (plus précisément, les débats de l'entre-deux-tours des élections présidentielles). Après avoir proposé un certain nombre d'aménagements au modèle "standard" (introduction de la notion de *Face Flattering Act* venant compléter celle de *Face Threatening Act*, et des catégories de "non-politesse" et de "polirudesse" venant compléter celles de "politesse" et d'"impolitesse"), on appliquera ces notions et catégories au double corpus d'analyse. La confrontation montre à la fois que celles-ci sont en gros opératoires, mais que leur application ne peut se faire sans la prise en compte des normes en vigueur dans les différents genres discursifs observés, normes qui déterminent de façon décisive la façon dont les locuteurs utilisent et interprètent les ressources que la langue met à leur disposition, en particulier en matière de politesse.

Mots-clefs: débats électoraux, face, impolitesse, petits commerces, politesse

Resumen: El objetivo de este artículo es tanto teórico como descriptivo: tratar de probar el modelo de la cortesía como *face work* ('actividades de imagen'), elaborado por Brown y Levinson (1978, 1987), confrontándolo con dos tipos bien diferenciados de interacciones auténticas desarrolladas en Francia: por una parte, los intercambios comerciales (concretamente los que tienen lugar en comercios locales) y, por otra, los debates político-mediáticos (en concreto, los

realizados entre las dos vueltas de diferentes elecciones presidenciales). Tras proponer algunas modificaciones al modelo “estándar” – la introducción de la noción de *Face Flattering Act*, ‘Acto Agradador de Imagen’, como complemento de la de *Face Threatening Act*, ‘Acto Amenazador de Imagen’, y de las categorías de *Non-Politesse* y de *Polirudesse* como complemento de las de *Cortesía* y *Descortesía*- se aplicarán estas nociones y categorías al análisis del doble corpus. La utilización del modelo en el análisis muestra que estas nociones y categorías son, en general, operatorias, pero, al mismo tiempo, su aplicación no es posible sin tener en cuenta las normas en vigor de los géneros discursivos observados, normas que determinan de forma decisiva el modo en que los hablantes utilizan e interpretan los recursos de que dispone la lengua, en concreto, la (des)cortesía.

Palabras claves: debates electorales, imagen social, descortesía, locales comerciales, cortesía

DOI 10.1515/soprag-2014-0021

1 Introduction

Comme son titre le suggère, cet article a pour objectif de problématiser les notions de politesse et d’impolitesse envisagées en termes de *face-work* (“travail de figuration”), conformément au célèbre modèle élaboré par Penelope Brown et Stephen Levinson, dont on rappellera pour commencer les grandes lignes ainsi que les aménagements qui en ont été proposés et les débats qu’il a suscités. Il s’agira ensuite de confronter ces propositions théoriques à l’étude de deux types bien différents de situations communicatives, à savoir d’une part, les échanges observables dans les petits commerces français (interactions à caractère coopératif, où la réussite de la transaction implique le respect des règles de la politesse en vigueur dans un tel contexte); et d’autre part, certains débats politico-médiatiques et plus précisément ceux qui mettent en présence, à la veille du deuxième tour des élections présidentielles, les deux candidat/e/s arrivé/e/s en tête au premier tour (interactions à caractère foncièrement confrontatif, dont on peut à priori penser qu’elles constituent un terrain plus propice au déploiement de l’impolitesse qu’à l’exercice de la politesse).

Quelles que soient les différences de fonctionnement de ces deux types de discours, il s’agit dans les deux cas de discours *oraux* et *dialogués* (“discours-en-interaction”, Kerbrat-Orecchioni, 2005). La méthodologie d’analyse sera donc dans les deux cas de même nature: elle reposera sur la transcription la plus fine

et précise possible de données authentiques enregistrées (par l'analyste dans le cas des petits commerces, alors que l'enregistrement est immédiatement disponible dans le cas des débats puisqu'il s'agit d'interactions médiatiques)¹. Autre point commun entre les deux types de situations observées: les échanges se déroulent *en France*, or l'exercice de la politesse varie sensiblement, pour un même genre discursif, d'une société à l'autre, comme on le rappellera en conclusion.

2 Cadre et problèmes théoriques

Tout le monde s'accorde à admettre que la politesse consiste, pour les participants à un échange quelconque, à faire en sorte que cet échange se déroule de façon relativement harmonieuse (*friction-free*, Márquez Reiter, 2000, p. 5), grâce au recours à un certain nombre de procédés appropriés. Mais on doit à Brown et Levinson (1978 et 1987) d'avoir élaboré un modèle permettant de préciser cette notion plutôt vague d'harmonie en la ramenant au *face work*, et d'avoir du même coup jeté les bases d'un nouveau paradigme de recherche en analyse du discours. Les propositions de Brown et Levinson ont en effet donné lieu à une véritable explosion de publications consacrées à la politesse ainsi conçue, et quelle que soit la distance prise par rapport à ce que l'on appellera le modèle "standard", c'est bien par rapport à ces travaux pionniers que tout "polittessologue" se situe aujourd'hui encore.

2.1 Le modèle standard

Rappelons rapidement les grandes lignes de cette théorie: d'une part, tous les sujets parlants sont dotés d'un *face-want* (désir de préserver son "territoire", rebaptisé "face négative" par Brown et Levinson, et son amour-propre, ou "face positive"); d'autre part, la plupart des actes de langage que l'on est amené à accomplir dans la vie quotidienne (question, ordre ou requête, critique ou reproche, désaccord ou refus, etc.) sont potentiellement "menaçants" pour telle ou telle des faces en présence (ce sont à ce titre des *Face Threatening Acts* ou *FTA*), ce qui risque de mettre en péril le bon déroulement de l'interaction. C'est

¹ Autre différence: l'enregistrement est purement audio dans le premier cas alors qu'il est audiovisuel dans le second, donnant accès aux données non seulement linguistiques mais aussi mimogestuelles.

alors qu'intervient le "travail de figuration" (ou "politesse"), qui va consister, conformément à l'étymologie du mot, à "polir" les arêtes trop acérées des FTA afin de les rendre moins blessants pour les faces délicates de nos partenaires d'interaction – cela grâce à toutes sortes de procédés comme la formulation indirecte des actes de langage, mais aussi la vaste panoplie de ces "adoucisseurs" (*softeners* ou *mitigators*) que la langue met à notre disposition, et que les théoriciens de la politesse se sont employés à inventorier, classer et décrire dans le détail (par exemple et entre autres: les préfaces et les préliminaires, les désarmeurs et les amadoueurs, les hésitateurs, modalisateurs, minimisateurs et autres réparateurs)².

2.2 FTA et FFA

La théorie de Brown et Levinson a été, depuis son apparition dans le champ de la linguistique et de l'analyse du discours, abondamment revisitée (voir entre autres Watts, Ide et Erlich, 1992; Culpeper, 1996; Eelen, 2001; Watts, 2003; Bravo, 2005; Lakoff et Ide, 2005; Terkourafi, 2008). Tout en adoptant le principe de la *face-saving view*, j'ai moi-même ajouté ma petite pierre à l'édifice (Kerbrat-Orecchioni, 1992, 2005), sous la forme de la notion de FFA venant s'adjoindre à celle de FTA. En effet: on a à juste titre reproché à la théorie standard de refléter une conception excessivement pessimiste, et même "paranoïde", de l'interaction³ (conçue comme un terrain miné par toutes sortes de "menaces" qu'il faut en permanence s'employer à désamorcer) et des interactants (présentés comme obsédés par ces menaces qui planent sur leur tête, et montant sans désespérer la garde autour de leur territoire et de leur face). Or si bon nombre de nos comportements dits "polis" correspondent bien à cette définition, la politesse consiste aussi, plus positivement, à produire des "anti-menaces" (car le *face-want*, c'est le désir que ses faces soient non seulement préservées, mais aussi renforcées dans la mesure du possible). Si bien des actes de langage sont potentiellement menaçants pour les faces des interlocuteurs, il en est aussi qui sont plutôt valorisants pour ces mêmes faces, comme le remerciement, le vœu, ou le compliment (traité par Brown et Levinson comme un FTA pour la face négative du destinataire, alors qu'il est d'abord et avant tout un acte "flatteur" pour la face positive de ce même destinataire). Il est donc indispensable de prévoir

² Pour un inventaire de ces différents adoucisseurs, voir Kerbrat-Orecchioni (1992, pp. 195–226 et 2005, pp. 210–216).

³ Cf. Kasper (1990, p. 194): "The theory represents an overly pessimistic, rather paranoïd view of human social interaction".

dans le modèle théorique une place pour ces actes qui sont en quelque sorte le pendant positif des FTA, actes valorisants pour la face d'autrui, que j'ai proposé d'appeler FFA (*Face Flattering Acts*)⁴.

Tout acte de langage peut ainsi être décrit comme un FTA, un FFA, ou un complexe de ces deux composantes. Corrélativement, deux formes de politesse peuvent être distinguées sur cette base: la *politesse négative*, qui consiste à éviter de produire un FTA, ou à en adoucir par quelque procédé la réalisation (c'est une manière de dire à l'autre "je ne te veux pas de mal"); et la *politesse positive*, qui consiste à accomplir quelque FFA, de préférence renforcé (c'est une manière de dire à l'autre "je te veux du bien")⁵. En résumé, la politesse ainsi conçue peut donc être décrite comme *l'ensemble des procédés ayant pour fonction de ménager ou de valoriser les faces d'autrui* (sans pour autant mettre excessivement en péril ses propres faces⁶), afin de préserver l'"ordre de l'interaction" (pour reprendre l'expression de Goffman, 1983, dont les travaux ont bien évidemment inspiré la théorie brown-levinsonnienne).

Les faits dont un tel modèle permet de rendre compte sont innombrables. Par exemple, la formulation des actes de langage dépend essentiellement du statut de l'acte envisagé par rapport au système des faces (ainsi bien sûr que de toutes sortes de considérations situationnelles). D'une manière générale, il apparaît en effet que dans la communication polie:

- (1) Les FTA ont largement tendance à être adoucis, en particulier par la formulation indirecte, qu'il s'agisse des formulations non conventionnelles ou conventionnelles.
- (2) Les FFA ont au contraire tendance à être renforcés. Par exemple, le remerciement est en français souvent *upgraded* ("merci *beaucoup* / *mille fois* / *infiniment*"), alors qu'il n'est jamais *downgraded* ("merci *un peu*" peut être considéré comme pragmatiquement agrammatical), sauf précisément lorsqu'il apparaît

4 D'autres chercheurs parlent de façon similaire de *Face-supportive acts* (Holmes, 1990), *Face-giving acts* (Ting-Toomey, 2005) ou *Face-enhancing acts* (Koutlaki, 2002; Taavitsainen et Jucker, 2008) – voir aussi la notion d'actes "conviviaux" chez Leech (1983, p. 104).

5 Notre définition de l'opposition entre politesse négative et politesse positive est plus proche de celle proposée par Leech (1983, pp. 83–4: "Negative politeness therefore consists in minimizing the impoliteness of impolite illocutions, and positive politeness consists in maximizing the politeness of polite illocutions") que de celle que l'on trouve chez Brown et Levinson, qui ne nous semble pas très opératoire.

6 La politesse est en effet avant tout à un ensemble de principes "orientés vers autrui", mais dont découlent un certain nombre de principes "orientés vers soi-même", comme les principes de "modestie" et de "dignité" (Kerbrat-Orecchioni, 1992, pp. 183–191 et pp. 229–233; 2005, pp. 201–204).

dans un énoncé à valeur de requête ou de reproche (“Tu pourrais me dire un *petit merci!*”).

(3) Quant aux actes “mixtes”, tels que l’offre, on constate qu’ils sont volontiers, et adoucis, et renforcés; exemple: “*Mais prenez donc un peu de café!*”, énoncé dans lequel il est permis de penser que les renforçateurs *mais* et *donc* portent sur la composante FFA de l’acte de langage (manifestation de sollicitude envers le destinataire), alors que l’adoucisieur *un peu* porte sur sa composante FTA (l’offre est aussi un acte “impositif”), un tel énoncé pouvant être paraphrasé ainsi: “en t’offrant ce café, je ne veux pas lésiner sur ma générosité (politesse positive), mais je ne veux pas non plus exercer sur toi une pression excessive (politesse négative)”.

On dira pour conclure que la notion centrale en la matière est celle d’*équilibre*, lequel comporte deux aspects principaux:

(1) *Équilibre rituel entre les interactants* (au sens de Goffman, 1974, pp. 21, 38 et 42), le déroulement d’une interaction apparaissant dans cette perspective comme un incessant et subtil jeu de balancier entre FTA et FFA, ainsi que le montre comparativement le fonctionnement de l’excuse et du remerciement.

- Excuse: A commet une “offense” (FTA) envers B; A doit aussitôt la “réparer” symboliquement par la production d’une excuse:

FTA de A → FFA (compensatoire) de A⁷.

- Remerciement: A produit un “cadeau” (FFA) envers B; B doit aussitôt produire un “contre-cadeau”, sous la forme d’un remerciement (rémunération symbolique, en attendant éventuellement une autre forme plus palpable de rémunération):

FFA de A → contre-FFA de B (c’est le système du “donnant-donnant”, ou “échange de bons procédés”).

(2) *Le Balance Principle* (Brown et Levinson, 1987, p. 236), qui consiste à proportionner le comportement réactif au comportement initiatif, c’est-à-dire au “poids” du FTA ou du FFA, ce poids ne pouvant se mesurer que par rapport au “contrat communicatif” qui lie les partenaires de l’interaction.

Le fonctionnement de la politesse ne peut donc être décrit indépendamment du contexte dans lequel elle s’actualise.

⁷ Le FFA relevant dans de tels cas de la politesse négative.

2.3 La prise en compte du contexte

Si la machinerie qui vient d'être présentée rend généralement bien compte de ce que l'on a coutume d'appeler politesse, elle laisse en suspens un certain nombre de problèmes, par exemple: suffit-il d'adoucir un tant soit peu un énoncé menaçant pour le rendre automatiquement "poli"? Si l'adoucisseur est bien un gage de la bonne volonté interactionnelle du locuteur, encore faut-il qu'il "fasse le poids": si le coup est trop violent, il ne suffit pas de mettre des gants pour le rendre inoffensif. On peut à l'inverse se demander s'il est bien légitime d'assimiler à de l'impolitesse tous les FTA non adoucis qui surviennent dans l'interaction: à ce compte, nos débats électoraux seraient presque en totalité des manifestations d'impolitesse, ce qui n'est pas conforme à l'intuition. On peut bien sûr contourner le problème en décrétant que l'intuition n'est pas en l'occurrence pertinente, étant donné que la politesse qui nous intéresse ici est un artefact théorique (un concept construit), qui n'a pas à recouvrir exactement la notion ordinaire de politesse⁸ – mais on ne peut pas aussi facilement faire bon marché de l'usage ordinaire des termes que l'on manipule en linguistique sans tomber dans une sorte de schizophrénie, étant donné que tout linguiste est aussi un locuteur ordinaire.

Le meilleur moyen de réconcilier les perspectives théorique et empirique est de prendre en compte le contexte discursif, et le contrat communicatif en vigueur dans le type d'interaction concerné. Mais il ne s'agit pas pour autant d'assimiler politesse et respect de ce contrat, ainsi que le préconise la théorie du *conversational contract*, que certains chercheurs tentent de faire passer pour une alternative à la *face-saving view* d'inspiration brown-levinsonnienne: partant du constat qu'un même énoncé peut apparaître, selon son contexte d'actualisation, come poli ou impoli, ces chercheurs (voir par exemple Fraser et Nolen, 1981 ou Fraser, 1990) ont proposé de définir la politesse en termes de conformité d'un comportement aux attentes normatives des participants dans une situation donnée, c'est-à-dire que sera jugé poli tout énoncé "approprié" et impoli tout énoncé "inapproprié", la politesse étant alors une propriété des *énoncés* et non des *phrases* (hors contexte, aucune séquence ne peut dans cette perspective être qualifiée de polie ou d'impolie).

Mais une fois encore, quoique pour des raisons opposées, cette conception s'oppose à l'intuition commune: interrogés sur ce qu'est pour eux la politesse, les locuteurs répondent régulièrement qu'elle consiste avant tout à saluer, remercier ou s'excuser. Il semble difficile d'admettre qu'en soi, un ordre et un

⁸ On oppose parfois, à la suite de Watts (2003) la politesse "de premier ordre" (notion véhiculée par la langue) et la politesse "de second ordre" (construite pas la théorie).

remerciement, une insulte et une excuse, soient à cet égard à mettre sur le même plan, et que “Est-ce que tu pourrais fermer la porte s’il te plaît?” ne soit pas *intrinsèquement* plus poli que “Ferme donc la porte bon Dieu de merde!”. 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 – on dira plutôt que l’on a affaire, dans le deuxième cas à de l’“hyperpolitesse”, et dans le premier à de la “non-politesse”. Pour reprendre la distinction introduite par Watts (2003, pp, 257–8), on ne peut assimiler comportement *polite* et *politic* (c’est-à-dire approprié).

Il est certain que le contexte peut toujours modifier et même inverser la valeur d’une phrase, transformant en FTA un remerciement, ou une insulte en FFA, mais il s’agit là de valeurs dérivées produisant des effets bien particuliers. Concluons de tout cela que d’une part, pour identifier un énoncé comme poli ou impoli *il faut tenir compte à la fois de son contenu (en tant que FTA, FFA ou mélange des deux), de sa formulation, et de son contexte d’actualisation*; et que d’autre part, il faut admettre d’autres catégories que celles de la politesse et de l’impolitesse, et un système tel que celui-ci que nous présentons dans la section suivante qui vient clore ces considérations théoriques.

2.4 Le “système de la politesse”⁹

On admettra que ce système est constitué des catégories suivantes – chacune d’entre elles étant illustrée par un exemple emprunté au contexte des échanges en boulangerie:

(1) *Politesse*: existence dans l’énoncé d’un ou plusieurs marqueurs de politesse (adoucisseur du FTA en cas de politesse négative, FFA éventuellement renforcé en cas de politesse positive), dont la présence est plus ou moins attendue en vertu des normes en vigueur dans la situation considérée.

Exemple: *Je voudrais une baguette de pain*, formulation de la requête adoucie par le conditionnel.

Énoncé à la fois poli et “politique” (au sens de Watts) – à la différence de l’“hyperpolitesse”, sorte d’excroissance déviante de la politesse:

(1’) *Hyperpolitesse*: présence de marqueurs excessifs par rapport aux normes en vigueur.

Exemple: “Pourriez-vous avoir l’amabilité de me donner une baguette?”

⁹ Pour des propositions en partie similaires, voir Locher et Watts (2005); Terkourafi (2008); ou Culpeper (2008).

Énoncé poli, mais non politique. En cas d'intention manifestement ironique ou sarcastique, l'hyperpolitesse peut basculer dans l'impolitesse.

(2) *Non-politesse* (ou *apolitesse*)¹⁰: absence “normale” de tout marqueur de politesse.

Exemple: “Une gauloise filtre!” (dans un bureau de tabac à forte affluence).

Énoncé non poli mais politique.

(3) *Impolitesse*¹¹: absence “anormale” d'un marqueur de politesse (d'une salutation, d'un remerciement, ou d'un adoucisseur attendus) en cas d'impolitesse négative; présence d'un marqueur d'impolitesse (comme une insulte) en cas d'impolitesse positive.

Exemple: “Je veux une baguette de pain.”

Énoncé ni poli ni politique.

On voit que l'organisation de ce système s'apparente à celle d'un carré sémiotique, avec les catégories *positive* (politesse, et sa forme excessive qu'est l'hyperpolitesse), *négative* (impolitesse), et *neutre* (non-politesse). Il est tentant d'introduire en outre, pour compléter ce carré, une catégorie *complexe* pour rendre compte des différents cas d'énoncés qui sont à la fois polis et impolis, catégorie que nous proposons d'appeler du mot-valise *polirudesse*¹² et qui est, on le verra, bien représentée dans nos débats (sans parler des cas de *pseudo-politesse*).

Mais envisageons d'abord le cas des petits commerces.

3 Les échanges en site commercial: des interactions polies

Les interactions en site commercial ont un objectif transactionnel: il s'agit pour le/la client/e (dorénavant Cl) d'obtenir du/de la commerçante (dorénavant Co) un bien convoité en échange d'une contrepartie financière. Mais le bon déroulement de la transaction implique que tout se passe bien au niveau aussi de la relation interpersonnelle. Les petits commerces constituent donc un lieu privilégié pour observer le fonctionnement de la politesse linguistique, dont l'importance saute littéralement aux yeux en regardant cette transcription d'une inter-

¹⁰ Catégorie neutre envisagée déjà par Lakoff (1989, p. 103).

¹¹ Notons que chez Brown et Levinson il est fort peu question d'impolitesse, et que divers travaux récents se sont employés à combler cette lacune – voir par exemple Culpeper (1996 et 2008) ou Bousfield et Locher (2008).

¹² En anglais *polinudeness*, cf. Kerbrat-Orecchioni (2013).

action enregistrée dans une boulangerie lyonnaise, transcription dans laquelle ont été soulignés tous les segments qui ne jouent directement aucun rôle par rapport au déroulement de la transaction proprement dite, mais qui fonctionnent comme des sortes de “lubrifiants” de cette transaction:¹³

- 1 Co: **madame bonjour/**
 2 Cl: je **voudrais** un pain aux céréales
[s’il vous plaît
 3 Co: [oui
 4 Cl: et une baguette à l’ancienne
 5 Co: et une baguette (*bruit de sac en papier*) treize soixante-dix **s’il vous plaît** (Cl pose un billet de 200F) **merci** (Cl farfouille dans son porte-monnaie) vous voulez me donner d’la monnaie/
 6 Cl: **heu::** vingt centimes **c’est tout ce que j’ai**
 7 Co: **heu** non ça va pas m’arranger **merci** (*sourire*)
 8 Cl: **excusez-moi**
 9 Co: **oh mais c’est rien je vais me débrouiller** alors sur deux cents francs ça fait cent quatre-vingt-six trente (.) cent cinquante soixante soixante-dix hum quatre-vingt-cinq quatre-vingt-six (.) vingt et trente **voilà on y arrive**
 10 Cl: **je vous remercie**
 11 Co: **c’est moi** (.) **merci madame bon week-end au revoir**
 12 Cl: **merci au revoir**

On le voit, c’est la moitié au moins du matériel discursif qui relève à quelque titre de la politesse (le reste pouvant être considéré comme “non-poli”, c’est-à-dire exclusivement mis au service de la transaction), et il en est de même pour tous les échanges que nous avons étudiés dans le cadre d’une recherche collective que nous avons menée naguère sur les petits commerces français (voir Kerbrat-Orecchioni et Traverso, 2008)¹⁴, le corpus étant constitué d’un ensemble d’interactions enregistrées à micro caché, entre 2001 et 2003, dans divers sites (boulangerie donc, mais aussi boucherie, fleuriste, librairie-papeterie-presses, marché de plein air, magasin de chaussures, garage, agence de voyages, bureau de poste), avec pour chaque site une cinquantaine d’interactions. Cet ensemble, que l’on peut considérer comme relativement représentatif, n’est évidemment pas homogène: les divers sites étudiés s’opposent selon divers paramètres – selon qu’ils se présentent comme un lieu clos ou ouvert, selon le type de produit

¹³ Les transcriptions d’extraits adoptent les principales conventions aujourd’hui en usage: / et \ pour une montée ou une chute intonative; (.) pour un bref silence; deux points (éventuellement répétés) pour un allongement; crochets droits pour un chevauchement de parole; majuscules pour une prononciation emphatique.

¹⁴ Cette recherche a également donné lieu à la rédaction d’un certain nombre de mémoires et de thèses.

vendu et le type de vente, la durée moyenne de la transaction (bureau de tabac vs magasin de chaussures), la nature de la relation entre Co et Cl (anonyme ou “habitué”), etc., les “civilités” ne s’exerçant pas exactement de la même manière dans ces différents cas de figure. Mais ce sont surtout les analogies de fonctionnement de la politesse dans ces différents sites commerciaux qui vont m’intéresser dans cet article, où je vais reprendre en les simplifiant quelques résultats de la précédente étude, afin surtout de tester la pertinence du modèle présenté en introduction.

Il apparaît d’abord que la politesse se concentre surtout dans les séquences encadrantes d’ouverture et de clôture (à fonction essentiellement “phatique”), où elle relève de la politesse positive. Mais elle se rencontre aussi dans le corps de l’interaction, où elle se trouve incorporée à la composante transactionnelle et relève alors surtout de la politesse négative (principalement: adoucissement de ce FTA que constitue l’acte de requête). Nous allons envisager successivement ces deux formes de politesse.

3.1 La politesse positive: ouverture et clôture de l’interaction

Toute interaction comporte en principe deux séquences encadrantes symétriques, dites d’ouverture (*opening sequence*) et de clôture (*closing sequence*), qui permettent d’assurer en douceur l’entrée en interaction et la sortie de l’interaction, et qui sont principalement centrées autour d’un échange de salutations. Ces séquences liminaires possèdent une double fonction, organisationnelle (baliser le début et la fin de l’interaction) et rituelle (satisfaire aux exigences du *face-work*). Nos interactions ne dérogent pas à la règle.

3.1.1 L’ouverture de l’interaction

On pourrait concevoir que l’échange débute *in medias res* avec la requête du produit. Mais cela ne s’observe que dans les sites où les clients “défilent” pour demander un produit courant – voir l’exemple de “Une gauloise filtre!” qui a été précédemment proposé pour illustrer le cas de la “non-politesse”: la nécessité d’aller vite légitime en effet l’absence de rituel d’ouverture, alors que cette absence sera perçue comme une impolitesse dans la plupart des situations similaires, où ce rituel est fortement attendu.

Accompagné ou non d’un terme d’adresse, l’acte de *salutation* est l’ouvreur par excellence: c’est avec cette “routine d’accès” que s’ouvre le canal verbal et que s’engage l’échange proprement dit. Dans nos commerces, la salutation est

très systématique (de 91% à 95% des cas selon les sites). Elle est le plus souvent initiée par Co (on peut y voir alors une réaction à cette sorte de “sommation” que constituent la présence de Cl dans le site et son comportement d’attente), entraînant en retour la salutation de Cl sauf si celle de Co est immédiatement suivie d’un autre acte de langage (tel que “vous désirez?” ou “qu’est-ce qu’il vous faudrait?”). Notons enfin que la salutation verbale n’est presque jamais accompagnée d’une salutation gestuelle (bise ou poignée de mains), et qu’elle prend presque toujours la forme d’un “bonjour”. Il arrive toutefois que Co ouvre l’interaction par un simple terme d’adresse (tel que “Madame”, avec mélodie montante ou descendante), qui vaut à la fois pour une salutation et pour une question (“vous désirez?”) ou une offre de service (“je suis à vous”).

3.1.2 La clôture de l’interaction

On pourrait tout aussi bien concevoir que l’interaction s’achève *ex abrupto*, dès la transaction accomplie. Or il n’en est rien: les rituels de clôture sont présents plus systématiquement encore que les rituels d’ouverture – on éprouve, en France, le besoin absolu de cette sorte d’épilogue rituel. Cette séquence est aussi plus étendue: la composante centrale est constituée là encore par les *salutations* (très généralement une paire d’“au revoir”), mais qui s’accompagnent volontiers d’autres actes et échanges rituels comme les vœux (“Bonne journée”, “Bonne fin de journée”, “Bon week-end”, etc.), présents dans la moitié des interactions et dûs surtout à Co; les “projets”¹⁵ (de type “à bientôt”), nettement plus rares et réservés aux commerces d’habitueés, et les remerciements à valeur de bilan et de ratification de la transaction (soit pour le client: “Merci de m’avoir fourni le bien requis”, et pour le vendeur: “Merci de nous avoir préférés aux concurrents”).

Notons que le remerciement n’est pas restreint à la séquence de clôture. Dans le précédent extrait, cet acte de langage apparaît cinq fois dans l’interaction (dont trois en clôture), étant produit aussi bien par Co que par Cl avec un léger bénéfice en faveur de Co (trois remerciements contre deux). Dans l’ensemble du corpus recueilli en boulangerie, le nombre des remerciements s’élève en moyenne à 3,6 par interaction, ce qui est remarquable étant donné la brièveté de ces échanges. D’une manière générale, les FFA que sanctionne positivement le remerciement correspondent à des “cadeaux” très attendus, leur formulation va donc, en vertu du “principe d’équilibre”, rester sobre: “merci”, parfois

¹⁵ Terme proposé par Traverso (1996, pp. 86–87).

“merci bien” ou “merci beaucoup”, et exceptionnellement “je vous remercie”. Mais elle va s'étoffer en cas de faveur spéciale, comme dans cet exemple où la boulangère a fabriqué des petites galettes dont elle offre gracieusement des morceaux aux clients de passage, ce qui lui vaut des remerciements plus appuyés comme “oh merci c'est sympa” ou “ouh ben c'est MERveilleux” – autant de formulations “hors norme” qui relèveraient de l'“hyperpolitesse” si elles ne régissaient pas à une offre elle-même hors norme.

Notons enfin que les autres formes de politesse positive (comme les compliments) sont dans ce contexte tout à fait exceptionnelles.

3.2 La politesse négative: requête et excuse

3.2.1 Requête

Les interactions qui nous occupent ici impliquent deux rôles complémentaires, auxquels sont associées des tâches spécifiques: il s'agit pour Cl de pénétrer dans un lieu prévu à cet effet en vue de se procurer moyennant finances un (ou plusieurs) produit(s) déterminé(s), et pour Co, de fournir si possible le(s) bien(s) requis en encaissant la contrepartie financière. Elles comportent donc nécessairement en leur sein deux séquences centrées autour d'un acte de requête: requête du produit effectuée par Cl¹⁶, et en cas de satisfaction de cette requête (ce qui constitue le cas général), requête du paiement effectuée par Co, suivie de sa satisfaction par Cl.

Pour ce qui concerne la requête du produit par Cl, on pourrait penser qu'en contexte commercial son caractère “menaçant” disparaît: la requête est imposée par le script de l'interaction (le vendeur est là pour vendre, et 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; il serait donc logique que dans ce contexte très particulier, cette requête soit traitée comme un FFA plutôt que comme un FTA. Mais les faits sont là, têtus: ils obligent à admettre que même dans un tel contexte, l'acte conserve quelque chose de son caractère “dérangeant”, Cl éprouvant presque toujours le besoin d'en adoucir la formulation. En effet:

- La formulation directe (“Donnez-moi X”) n'est que très rarement attestée, et elle est presque toujours accompagnée de “s'il vous plaît”. Cet adoucisseur rituel accompagne aussi systématiquement la tournure elliptique (“X s'il

16 Sauf évidemment dans le cas des self-services.

vous plaît!”), sauf quand les clients défilent à tout allure comme dans les bureaux de tabac où l’on peut se contenter de la formule “Une gauloise filtre!” sans que cela produise l’effet d’une impolitesse (en vertu du “principe de célérité” propre à certains sites).

- 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 *conditionnel*¹⁷, ce mode apparaissant en français comme l’adoucisseur par excellence des énoncés directs; soit sous la forme d’une question sur la disponibilité du produit désiré: “Vous avez X?”, qui fonctionne selon les cas comme une pré-requête ou comme une requête indirecte, cette formulation apparaissant surtout quand le produit n’est pas immédiatement visible sur les rayons, et quand il n’est pas absolument certain qu’il soit disponible.

Outre la formulation indirecte, la requête peut aussi être adoucie par un *minimisateur*, qui prend le plus souvent la forme de l’adjectif “petit”; ainsi dans cet exemple extrait du corpus “Boucherie” où il apparaît clairement (comme en témoigne l’enchaînement) que l’adjectif ne doit pas être pris dans son sens propre (“dont la taille est inférieure à la moyenne”, selon le *Petit Robert*), mais avec une valeur que l’on dira “rituelle”: il s’agit simplement pour la cliente d’atténuer la brutalité de la requête, ici en association avec cet autre adoucisseur qu’est le conditionnel passé:

Co: madame bonjour

Cl: bonjour moi j’aurais voulu **un petit bifteck haché** s’il vous plaît

Co: **un gros/**

Cl: **moyen**

Les commerces constituent une situation particulièrement intéressante à cet égard dans la mesure où la valeur dimensionnelle de l’adjectif n’est pas toujours exclue (on peut avoir de petits biftecks comme de gros biftecks, sans parler des moyens): la valeur rituelle va donc devoir dans ce contexte composer avec la valeur littérale, à laquelle elle ne peut se substituer sans mettre gravement en péril la réussite de la transaction. C’est pourquoi ce *minimisateur* apparaît surtout lorsqu’il ne peut pas prêter à ambiguïté, de préférence pour accompagner quelque requête exceptionnelle de Cl; par exemple dans la papeterie-pressé (sont signalés en gras tous les procédés adoucisseurs de la requête):

¹⁷ Conditionnel présent, et plus poliment encore, conditionnel passé (“J’aurais voulu...”), qui correspond à la stratégie dite par Brown et Levinson du “pessimisme”.

vous me donnez une **petite** pochette **s'il vous plaît**/
 avec un **petit** reçu **s'il vous plaît**\
 vous n'auriez pas un **petit** bout de scotch **par hasard/ mon enveloppe ne colle pas bien**\

L'adjectif "petit" (comme l'adverbe "un peu") peut d'ailleurs accompagner d'autres actes de langage que la requête¹⁸, par exemple dans un magasin de chaussures:

des **petites** choses comme ça sans talon; les **petites** noires; un **petit** modèle; des **petits** mocassins; le **petit** décolleté; des **petits** trous d'aération; une **petite** semelle; des **petites** socquettes;
 un **petit** lacet; je prends un **petit** siège hop...
 c'est un **peu** grand là; elle est un **peu** plus lourde; votre pouce il débord **un peu**;
 ça me serre un **peu**; ils sont un **peu** chers; peut-être un **petit peu** plus échancré;
 je vous laisse marcher un **petit peu**; un **tout petit peu** plus haut;
 elles sont un **tout petit peu** plus chères...

Mais pour en finir avec le cas de la requête, quelques mots sur la *requête de paiement*, pour signaler qu'elle est très généralement formulée de façon elliptique avec accompagnement de "s'il vous plaît" ("vingt euros s'il vous plaît"), et que cette requête est immédiatement suivie de son exécution par Cl, à la différence de ce qui se passe dans les sociétés où le marchandage est de rigueur.

3.2.2 Excuse

À la différence de la requête, l'excuse n'a pas sa place dans le script de base de ces interactions, car elle implique une "offense" à réparer. Or si la requête du produit est bien, on l'a dit, une sorte de "menace" pour le destinataire, ce n'est en aucun cas une offense, bien au contraire: un simple conditionnel suffit donc à la rendre polie en l'adoucissant, mais une excuse serait étant en la circonstance déplacée (ce n'est que par ironie que l'on peut être amené à dire, à un vendeur qui manifeste trop peu d'empressement à vous servir: "Excusez-moi de vous déranger, vous auriez du pain?", l'hyperpolitesse basculant alors dans l'impolitesse).

¹⁸ Les minimisateurs sont également fréquents, avec approximativement les mêmes valeurs, dans d'autres langues romanes comme l'italien, l'espagnol ou le portugais, mais ils prennent dans ces langues la forme d'un suffixe diminutif, alors que la minimisation s'exprime en français par des moyens lexicaux.

Mais il suffit que s'alourdisse le poids du FTA pour que l'on voie apparaître l'excuse. En ce qui concerne Cl, il/elle va par exemple s'excuser en cas d'exigence particulière – à propos d'une composition florale un peu compliquée: "Je vous embête excusez-moi"; dans un garage: "excusez-moi est-ce que vous auriez un jerricane vide", ou bien encore:

Cl: **c'est juste un petit service** c'est **juste** pour euh régler l'air dans les pneus **parce que je sais pas faire marcher le truc [...]** **parce que je le fais pas souvent**

Dans cet énoncé, la requête (elle-même indirecte: "c'est pour régler l'air dans les pneus" remplace "pourriez-vous régler l'air dans les pneus") est adoucie à la fois par une pré-requête comportant deux minimisateurs ("juste" et "petit"), et deux justifications en cascade, la première reprenant le minimisateur précédent et attestant par l'usage du mot "truc" l'incompétence technique de la sollicituse, tout cet arsenal adoucisseur valant globalement pour une excuse (implicite).

L'extrait présenté au début de cette section (échange en boulangerie) fournit un autre exemple de situation où la cliente doit s'excuser: il s'agit du cas relativement commun où Cl n'a pas de monnaie pour régler son achat. Résumons le déroulement de cette mini-séquence de négociation autour de la question de l'"appoint": Cl ne dispose pour régler la modique somme de 13,70F que d'une grosse coupure (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 Co, 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 Co en lui fournissant de la monnaie, "offense" qu'elle se doit à son tour d'adoucir par une excuse ("excusez-moi"), laquelle est comme il se doit accueillie par une minimisation de l'offense ("oh mais c'est rien je vais me débrouiller"). Ainsi cet épisode nous montre-t-il Cl et Co faisant "assaut de politesse" afin de tenter de neutraliser les mini-FTA qu'elles sont amenées à s'infliger mutuellement.

Du côté de Co, on peut aussi voir apparaître une excuse dans la séquence de paiement, mais c'est surtout lorsque le rendu de monnaie se fait avec une pléthore de mini-pièces bien encombrantes pour la bourse de la cliente. L'excuse peut aussi être suscitée par un incident d'une tout autre nature, comme l'illustre une autre interaction du corpus "Boulangerie", qui débute ainsi:

1 Co: madame/

2 Cl: une baguette s'il vous plaît

3 Co: les baguettes elles sont au four y en a pour cinq **petites** minutes **y en n'a pas pour longtemps hein** il manque **un tout petit peu** de cuisson **simple**ment

Le problème est cette fois que le produit requis n'est pas immédiatement disponible, ce qui constitue pour Cl un FTA (atteinte à son territoire temporel), que Co s'emploie à adoucir par rien moins que quatre mots ou expressions à valeur de minimisation et d'excuse implicite – juste après, Co tentera en outre d'alléger ce FTA par une offre (“si vous voulez vous asseoir deux petites minutes”, offre dans laquelle les cinq “petites” minutes précédentes se trouvent comme par miracle réduites à deux) et elle reviendra à la charge à la clôture de l'interaction avec une excuse cette fois très explicite (“excusez-nous pour l'attente”).

3.3 Bilan

Il ressort des observations précédentes que les échanges entre clients et vendeurs se déroulent globalement, dans les petits commerces français, sur un mode poli: en principe non nécessaire à la réalisation de la transaction, la politesse est néanmoins indispensable pour le bon déroulement de l'interaction, car les interactants ne sont pas des automates mais des sujets pourvus de faces et d'un “désir de face”. Elle est abondamment représentée dans tous nos corpus, les principaux procédés de la “politesse à la française” dans ce contexte étant (en dehors du cas particulier de la salutation): le remerciement pour la politesse positive, et pour la politesse négative, le conditionnel (pour l'expression des requêtes), les minimisateurs et les excuses.

Si nous avons rencontré au passage des cas de “non-politesse”, l'impolitesse est en revanche exceptionnelle dans nos petits commerces¹⁹. Un des rares exemples mentionnable figure dans le corpus “Marchand de chaussures”: alors que les autres clientes accompagnent systématiquement leur refus des propositions de Co d'une justification (“ça me serre”, “je nage dedans”, “j'ai déjà presque les mêmes”, etc.), parfois même en forme d'autocritique (“c'est que j'ai le coup de pied trop fort”), l'une d'entre elles (une dame âgée) se permet des refus brutaux (“non non ça c'est pas bon tout ça”, “oh c'est pas la peine j'aime pas ce modèle comme ça”, “non j'aime pas ça”, “oh quelle horreur”...) – elle se radoucit toutefois vers la fin, quand le refus devient global et non plus local, en avouant: “il me faut beaucoup de choses voyez pour me satisfaire”, ce qui constitue une sorte d'excuse implicite; et l'interaction se termine par la formule rituelle “Écoutez je vais réfléchir”, réalisation euphémistique du refus qui peut

¹⁹ Certaines études se sont toutefois attachées à la façon dont sont gérés les conflits et incidents dans des contextes similaires (commerces et services): voir Goffman (1989) sur les différentes stratégies utilisables pour “calmer le jobard”, ainsi que Jefferson et Lee (1981) ou Casolari (2000).

être considérée comme constituant une sorte d’acte de langage indirect conventionnel, propre à ce contexte très particulier. Mais d’une manière générale, Cl s’abstient dans les petits commerces français de critiquer le produit proposé, si ce n’est sur le mode ludique (il est à fortiori plus rare encore que Co se permette de critiquer les goûts et les choix de Cl, ce qui ne serait pas une attitude très “commerçante”):

- Cl de toute façon **elles sont pourries vos fleurs**
 Co ouais
 Cl **elles ne sont pas fraîches**
 Co ouais (*rires*)

Il convient surtout de souligner (car cela ne s’applique pas à toutes les cultures) le caractère *réciproque* de la politesse dans ce contexte commercial, ainsi que l’illustre par excellence le fonctionnement du remerciement, lequel reflète une conception de la relation marchande comme relation de *redevabilité mutuelle*. 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 sans doute le commerçant, dans notre système de libre concurrence où le client a généralement la possibilité d’obtenir ailleurs le produit désiré: il ressort en effet de notre corpus que Co produit un peu plus de remerciements que Cl (et en particulier, nettement plus de “c’est moi [qui vous remercie]”). Ajoutons toutefois que s’il arrive que les civilités se fassent un peu plus inventives lorsque survient un événement imprévu au regard du script de l’interaction, les formes que prend la politesse dans ce contexte sont très largement “routinisées”, ce qui limite sensiblement son impact – à la limite, lorsque Co l’exerce de façon trop ostensiblement mécanique, une telle politesse peut verser dans la non-politesse, voire l’impolitesse (le “ton” et la mimique jouant un rôle décisif dans la production de l’“effet de politesse”).

Enfin, les précédentes observations vont tout à fait dans le sens du modèle de la politesse présenté au début de cette étude, modèle qui fait reposer cet effet de politesse à la fois sur la formulation linguistique et sur les normes communicatives propres au genre interactionnel étudié. En l’occurrence, si la politesse s’exerce même quand il s’agit de comportements strictement conformes aux impératifs de la transaction, cet “emballage rituel” est plus indispensable encore dans le cas de comportement imprévus: le “principe d’équilibre” s’applique aussi bien aux FTA (qui doivent être adoucis par le locuteur proportionnellement à leur poids) qu’aux FFA (qui doivent être rémunérés par l’interlocuteur proportionnellement à leur importance, sous la forme généralement d’un remerciement plus ou moins étoffé).

Voyons à présent comment ce modèle s'applique au cas tout différent des débats électoraux.

4 Les débats présidentiels: des interactions globalement “impolies”?

Les débats politiques sont particulièrement intéressants par rapport au problème qui nous intéresse: d'une part, tout débat est une sorte de guerre verbale (c'est un genre “polémique”), or la politesse n'a guère sa place dans les guerres, où il s'agit avant tout d'attaquer l'adversaire pour en triompher, et il en est de même dans ces guerres métaphoriques que sont les débats. Mais d'autre part, tous les coups ne sont pas permis: les débats sont soumis à des règles bien précises qu'il convient de respecter, d'autant plus que cela se passe sous le regard de millions de téléspectateurs qui sont autant de témoins et d'arbitres de la “régularité” des échanges. C'est avec leur partenaire de plateau que les débatteurs doivent croiser le fer; mais ce sont les téléspectateurs qu'il s'agit de convaincre et de séduire, en leur offrant le spectacle d'un affrontement musclé tout en évitant de les choquer.

Les protagonistes d'un débat se trouvent donc face à une sorte de *double bind*: s'ils sont trop polis ils risquent d'apparaître comme insuffisamment offensifs, mais s'ils sont trop offensifs ils risquent d'apparaître comme impolis... Le dilemme s'exacerbe en contexte électoral, surtout lorsqu'il s'agit d'élections présidentielles étant donné l'importance de l'enjeu: chacun des deux candidats doit frapper le plus fort possible afin de triompher de son adversaire sur le plateau de la télévision, en attendant de le faire dans les urnes; mais il doit aussi veiller à la “dignité du débat”, faire preuve de *fair play* et multiplier les marques de respect envers un partenaire d'interaction qui prétend au même titre accéder à la fonction suprême (il serait donc tout à fait malvenu de le traîner dans la boue). Dans un tel contexte, on peut donc s'attendre non seulement à ce que les FTA soient infiniment plus nombreux que les FFA, mais aussi à ce que l'on rencontre divers cas de formulations complexes, comme des FTA faussement adoucis ou des pseudo-FFA, grâce auxquels les débatteurs peuvent poursuivre l'offensive tout en affichant une courtoisie de façade: de telles formulations constituent autant de stratégies permettant aux candidats de répondre aux attentes contradictoires qui s'attachent au rôle qu'ils ont à jouer dans l'interaction.

En tout état de cause, les actes “menaçants” étant très largement majoritaires par rapport aux actes “flatteurs”, nous allons commencer par envisager leur

cas en nous demandant si, conformément au modèle “standard” (dont nous avons vu en introduction qu’il posait quelques problèmes), les FTA sont automatiquement “polis” à partir du moment où ils sont réalisés de façon adoucie et au contraire “impolis” lorsqu’ils sont formulés brutalement. Puis nous envisageons le cas des FFA, en nous demandant s’ils correspondent toujours à des énoncés “polis”.

Précisons pour terminer ces préliminaires que seuls seront envisagés ici les échanges entre les candidats-débatteurs, et que le corpus complet des débats de l’entre-deux-tours des présidentielles est constitué des six débats suivants (soit près de 14 heures d’enregistrement)²⁰:

- (1) Débat Giscard-Mitterrand de 1974
- (2) Débat Giscard-Mitterrand de 1981
- (3) Débat Chirac-Mitterrand de 1988
- (4) Débat Chirac-Jospin de 1995
- (5) Débat Royal-Sarkozy de 2007
- (6) Débat Hollande-Sarkozy de 2012.

4.1 Le cas des FTA

Ces débats constituent un terrain fertile pour toutes sortes d’attaques, comme les réfutations, les accusations, les critiques ou les reproches. Mais ces attaques ne sont pas toutes également graves, le degré de gravité d’une attaque dépendant à la fois du *contenu* (sémantique et pragmatique) de l’énoncé et de sa *formulation* (plus ou moins adoucie ou renforcée). Envisageons d’abord la question de la formulation.

4.1.1 La formulation de l’énoncé menaçant

Notons d’abord qu’avec cette question de l’adoucissement/aggravation on a affaire à un axe graduel, comme l’illustre le paradigme suivant d’expressions qui sont alternativement utilisées par nos débatteurs pour réaliser le même FTA exactement:

²⁰ En 2002 le débat n’a pas pu avoir lieu, Chirac ayant refusé de débattre avec Jean-Marie Le Pen arrivé second au premier tour. Les vidéos de ces débats sont disponibles sur YouTube. Les cinq premiers (de 1974 à 1995) existent également en DVD (*Les grands duels de l’entre-deux-tours des présidentielles*, deux DVD INA, 2007).

ce n'est pas vrai; ce n'est pas exact; c'est inexact;

ce n'est pas exact du tout;

c'est faux; c'est une erreur;

ERREUR monsieur Mitterrand; c'est une erreur totale; faux faux faux; faux archifaux.

Mais la question est surtout de savoir si la présence d'un adoucisseur incontestable dans un énoncé menaçant le rend *ipso facto* "poli". Les exemples de FTA accompagnés d'un *softener* – litote ou euphémisme, minimisateur ou désarmeur, excuse ou autre procédé réparateur, préliminaire ou autre forme de précaution, modalisateur ou autre procédé distanciateur – abondent dans le corpus; en voici un petit échantillon:

1974, VGE: monsieur Mitterrand a dit à l'instant une chose que **je suis obligé de rectifier/ qui n'est pas exacte/** doublement\

1974, VGE: il y a deux candidats\ [...] l'un sera élu/ l'autre ne sera pas élu\ (.) **et je n'emploie même pas l'expression/ vous voyez/ sera battu\ il ne sera pas élu**

1981, VGE: j'indique seulement/ (.) que les efforts que nous avons accomplis/ seraient (.) compromis/ **excusez le mot/ ruinés/** si le programme tel qu'il est présenté par monsieur Mitterrand/ entrain en application/ l'été prochain\

1995, LJ: en ce qui concerne le train de vie de l'Etat/ (.) **je suis un peu inquiet/** (.) quand je vois le train de vie de la campagne de Jacques Chirac/

1995, LJ: je crois que vous m'avez mal compris **ou peut-être me suis-je mal fait comprendre**

1995, LJ: l'argument sur le mal vivre/ (.) relève **honnêtement** de la démagogie\

1995, JC: monsieur Jospin **permettez-moi de vous dire/** que je n'ai jamais rien dit d'autre\

1995, JC: **alors je suis un peu choqué/** quand je vois [...]

1995, JC: monsieur Jospin\ (.) **je voudrais pas être cruel/** (.) mais [...]

Le débat le plus courtois est assurément celui de 1995 entre Jospin et Chirac. Mais dans le débat pourtant très tendu de 2007, on voit aussi Sarkozy déployer, face à une Ségolène Royal nettement plus directe, tout l'arsenal des adoucisseurs disponibles (galanterie oblige):

deux **petites remarques si vous me permettez; permettez que je vous pose la question; il me semble** que vous n'avez fixé aucune piste d'économie;
mais non c'est pas possible madame **excusez-moi;** madame **excusez-moi ce n'est pas exact;**

pardon de vous le dire vous faites une erreur; **vous avez parfaitement raison** mais...

Mais la question qui se pose devant cette prolifération d'apparents adoucisseurs est de savoir s'ils le sont toujours effectivement (et donc, s'ils relèvent toujours de la politesse négative). On y répondra en constatant que ce n'est pas toujours le cas: encore faut-il non seulement que l'adoucisseur soit présenté comme sincère (et non comme ironique²¹) mais aussi, comme on l'a dit en introduction, qu'il "fasse le poids", ce qui semble discutable dans des exemples suivants où le procédé "mitigeur" semble bien insuffisant pour contrebalancer la violence de l'attaque, qu'il s'agisse d'une excuse:

1974, FM: **je m'excuse d'avoir à vous répéter/** (.) si vous voulez bien m'écouter/ cela ferait gagner du temps/ à ceux qui nous écoutent\

1988, JC: **si d'aventure** (.) **pardon du mot/** (.) mais\ (.) si d'aventure (.) vous étiez réélu

ou plus évidemment encore, d'un de ces "désarmeurs" qui produisent bien souvent l'effet d'un déni²², et dont le meilleur spécialiste est incontestablement Nicolas Sarkozy:

2007, NS: **je ne me permets pas de critiquer je vous fais simplement remarquer/** que si vous parlez de tout en même temps on va pas pouvoir approfondir\

2007, NS: **je ne voudrais pas vous manquer de respect/** je dis simplement/ (.) que quand certains de ses amis/ tiennent des propos de cette nature\ [...] et quand on cautionne des outrances/ (.) c'est qu'on a tort/ (.) c'est qu'on n'a pas la FORCE pour les dénoncer\

2007, NS: **madame Royal ne m'en voudra pas mais** (.) euh à évoquer tous les sujets en même temps/ elle risque de les survoler (.) de ne pas être précise\

Sarkozy a beau dire, il s'agit bien dans le premier extrait d'une critique, et dans le second d'une sorte de "manque de respect"; et pour ce qui est du dernier, on ne voit pas comment Royal pourrait ne pas "en vouloir" à Sarkozy de l'accuser de "survoler" les sujets qu'elle aborde et de les traiter tous en même temps... La contradiction interne à l'énoncé est plus évidente encore dans l'extrait suivant:

2007, NS: moi je veux en finir avec ces discours creux\ (.) **pas le vôtre/ je ne veux pas être désagréable**

Bien plus, l'adoucisseur peut venir aggraver ou même créer le FTA, comme c'est le cas dans l'exemple suivant, où l'excuse ne se justifie que s'il y a FTA, c'est-à-

²¹ On laissera ici de côté la question de l'ironie, que nous avons traitée ailleurs (Kerbrat-Orecchioni, 2013b et 2013c).

²² Exemple classique: "Sans vouloir te commander, ferme la porte!"

dire si l'accusation d'immobilisme concerne bel et bien Ségolène Royal (ce qui resterait incertain en l'absence de ce "pardon"):

2007, NS: et aujourd'hui je veux incarner le candidat du mouvement/ par rapport à l'immobilisme/ **pardon madame/**

On dira pour conclure que si les adoucisseurs servent dans bien des cas à "polir" le FTA, il arrive aussi qu'ils relèvent plutôt de la *pseudo-politesse*. Inversement, tout FTA même renforcé n'est pas nécessairement "impoli": tout dépend de la nature du FTA et du contenu de l'énoncé, plus important encore que sa formulation.

4.1.2 Le contenu de l'énoncé menaçant

Un FTA peut être plus ou moins grave, étant donné que l'on a ici encore affaire à un phénomène graduel. Il apparaît par exemple que "vous vous trompez" constitue une accusation moins grave que "vous mentez", qui implique une tromperie délibérée:

1988, FM: vous avez voulu transmettre/ (.) à l'opinion publique qui nous écoute/ (.) **un message/ erroné/ volontairement erroné**

1988, JC: **ou vous êtes mal informé/** (.) ce qui m'étonnerait compte tenu de la qualité de vos collaborateurs\ (.) **ou il s'agit là/ j'ose prononcer le mot/ d'une affirmation/ qui n'est pas/ de bonne foi**

"Vous mentez" est cependant moins grave que "vous calomniez", qui implique en outre l'intention de nuire. Le comble est donc atteint avec cette accusation de Sarkozy en 2012, accusation qui frise l'injure (et dans laquelle "petit" ne fonctionne certes pas comme un minimisateur):

2012, NS: **c'est un mensonge/** (.) **et c'est une calomnie** (.) vous êtes **un petit/ calomniateur/** en disant ça\

Mais le degré de gravité d'un FTA est aussi fonction du contexte. Dans un contexte donné en effet, certains FTA sont "licites", c'est-à-dire conformes au contrat communicatif passé tacitement entre les participants à l'interaction, quand d'autres dépassent au contraire les bornes permises. On peut donc se demander où passe la frontière, dans ce genre interactionnel bien particulier que sont nos débats présidentiels, entre attaques licites (qui relèvent plutôt de la non-politesse) et attaques "illicites" (qui peuvent être assimilées à de l'impolitesse). Pour répondre à cette question, on peut s'appuyer sur les réactions de

l'attaqué, qui prend dans le deuxième cas la forme d'une condamnation ("propos *désobligeants*", "remarque *désagréable*", "mots *blessants*")²³ ou d'une protestation plus ou moins vigoureuse – ainsi dans les deux situations suivantes.

(1) *La remise en cause du rapport de place égalitaire*: quel que soit par ailleurs le statut des deux candidats (par exemple, l'un peut être déjà président de la République et l'autre "son" premier ministre, comme c'est le cas dans le débat de 1988), lors de l'affrontement final ils ne sont présents sur le plateau qu'en tant que candidats "à égalité" (ainsi que le rappelle Chirac à Mitterrand dans ce même débat, lors d'un passage célèbre où le premier reproche au second de lui donner du "monsieur le Premier ministre" au lieu de l'appellatif attendu "monsieur Chirac"). Ils supportent donc fort mal que l'adversaire revendique quelque supériorité de statut, par exemple en adoptant l'attitude d'un professeur posant une "colle" à un mauvais élève:

1974, VGE: **ne me donnez pas un cours de droit constitutionnel**/ j'ai lu/ la constitution autant que vous/ (.) avec cette différence/ que comme je l'ai adoptée/ (.) je la connais par l'intérieur/ (.) alors que vous l'avez combattue/ vous la connaissez/ par l'extérieur\

1981, FM: **c'est pas la peine de prendre un ton professoral**/ pour nous dire/ on l'a remarqué\ figurez-vous qu'on l'a remarqué nous aussi\ qu'il y avait eu deux chocs pétroliers\

1981, VGE: pouvez-vous me dire les chiffres/

FM: [...] d'abord je n'aime pas beaucoup/ hein/ je vais vous dire les chiffres\ (.) **je n'aime pas beaucoup cette méthode\ je ne suis PAS votre élève/ (.) vous n'êtes PAS le président de la République ici/ (.) vous êtes simplement mon contradicteur**

2012, NS: [...] **très très très respectueusement** puisque vous ne saviez pas/ (.) vous connaissiez le chiffre de soixante dix milliards/ (.) et vous ignoriez que sur les soixante dix milliards/

FH: **vous n'êtes pas là pour nous dire ce que je sais/ ou ce que je ne sais pas/ (.) euh/ c'est pas vous qui posez les questions/ et c'est pas vous qui donnez/ les notes/ dans cette émission**

NS: mais je ne donne aucune note/ mais quand vous vous trompez/ je préfère vous le dire\

2012, FH: quel est le niveau/ des prélèvements/ obligatoires/ [aujourd'hui\]

NS: [monsieur/ Hollande\] (.)

je n'ai pas/ à répondre/ [à vos questions\ OK/

FH: [ah bon\ donc vous ne voulez/ pas répondre/

2012, FH: [...] monsieur Berlusconi/ est bien du PPE/ ou il n'est pas/ du PPE\

NS: monsieur Berlusconi/ est berlusconiesque\ [...]

²³ Les évaluatifs "poli/impoli" ne sont pas attestés dans le corpus.

FH: Répondez/ à cette question\

NS: merci\ (.) **je ne suis pas/ votre élève**

(2) Très mal reçues sont aussi toutes *les attaques mettant en cause la personnalité de l'adversaire* (et plus seulement la politique qu'il a menée ou qu'il préconise, les idées qu'il défend, etc.). Les attaques personnelles sont unanimement considérées comme quelque chose qui “ne se fait pas” dans un tel contexte:

1981, VGE: **je sais ce qu'en sont les règles/ euh il n'y a pas d'agressions personnelles**

1995, LJ: je n'ai bien sûr **aucun antagonisme à l'égard de Jacques Chirac** euh (.) ce qui peut nous séparer/ des convictions/ ou des conceptions/ ou des propositions différentes pour les Français

2007, NS: **ne faisons pas de remarques *ad nominem*²⁴ c'est désagréable**

Lorsque de telles attaques surviennent, elles vont déclencher des protestations véhémentes et des incidents plus ou moins violents. Parmi les plus mémorables de ces épisodes éruptifs, mentionnons par exemple: dans le débat de 1974, l'accusation de “manquer de cœur” formulée par Mitterrand à l'encontre de Giscard d'Estaing (dont la politique économique et fiscale ne favoriserait qu'une caste de privilégiés), ce qui lui valut de la part de VGE la répartie restée fameuse: “vous n'avez pas monsieur Mitterrand le monopole du cœur”; dans le débat de 2007, l'accusation d’“immoralité politique” portée par Royal contre Sarkozy et présentée comme le motif de sa “saine colère”, Sarkozy accusant en retour son adversaire de “perdre ses nerfs”, ce qui donne lieu à une séquence particulièrement mouvementée de près de huit minutes²⁵; dans le débat de 2012, l'accusation d'être un “menteur” (voire un “petit calomniateur”) portée par Sarkozy à sept reprises) à l'encontre de son contradicteur.

Avec de telles accusations on est à la limite de l'insulte, donc de l'impolitesse. De l'aveu de Sarkozy lui-même en effet (mais dans le débat précédent), l'accusation de mensonge a quelque chose d’“indigne”:

2007, NS: madame **je ne pense pas que vous élevez la dignité du débat politique en m'accusant d'être menteur**

C'est bien une sorte d'insulte, or l'acte s'insulte est un acte proscrit, à la différence d'autres FTA comme la réfutation ou la critique:

2012, NS: **dire/ que vos propositions ne sont pas bonnes/ n'est quand même pas une insulte extraordinaire/ [...] on a le droit de le dire/**

²⁴ *Sic.*

²⁵ Pour une analyse de cette séquence, voir Constantin de Chanay et al. (2011).

Cela dit, l'insulte reste très exceptionnelle dans le corpus de ces débats: si les actes menaçants sont extrêmement fréquents et souvent formulés sans aucun souci de ménagement de la face de l'adversaire, ils relèvent dans leur grande majorité de la "légalité conversationnelle", donc de la non-politesse plus que de l'impolitesse.

Reste à envisager le cas des actes "flatteurs", qui sont en principe mis au service de la politesse positive, mais qui fonctionnent le plus souvent sur le mode du "pseudo".

4.2 Le cas des FFA

Si l'on en croit Nicolas Sarkozy, un débateur honnête ne doit pas céder à la tentation consistant à dénier toute qualité à son adversaire:

2012, NS: je veux que ce soir/ ce soit un moment/ d'authenticité\ (.) où chacun/ donne sa vérité\ [...] pas/ avec des propos entendus\ (.) où **chacun/ on se dénierait les qualités/ qu'on pourrait se prêter par ailleurs**

Mais en dépit de ce beau principe, les énoncés censés valoriser la face de l'interlocuteur sont plutôt rares entre candidats. Les mieux attestés dans le corpus sont les suivants.

(1) *L'expression d'un accord*

Si les accords sont dans nos débats infiniment plus rares que les désaccords, ils n'en sont pas pour autant absents. Mais nous avons montré ailleurs (Doury et Kerbrat-Orecchioni, 2011) que la formulation d'un accord est toujours, dans ce contexte, soumise à toutes sortes de restrictions: portée soigneusement délimitée par des expressions telles que "je suis d'accord *sur ce point*", "d'accord avec *le début* de ce qu'a dit Jacques Chirac", "*là-dessus* on est d'accord"; accord immédiatement suivi d'une réserve quelconque, pouvant même aboutir, selon le mécanisme de la "concession", à une inversion de l'orientation argumentative globale de l'énoncé ("vous avez raison mais le problème c'est que..."; "très bien mais alors..."; "on est d'accord, sauf que..."; "naturellement, encore faut-il que..."); accord utilisé comme un simple tremplin permettant soit d'attaquer l'adversaire, soit de s'auto-valoriser en développant son point de vue personnel – sans parler des accords manifestement ironiques:

2007, NS: mais soyez pas désagréable **pour une fois on se rejoint** [...] c'est c'est **alleluia**

2007, NS: madame **très bien/** mais alors expliquez-nous pourquoi le groupe socialiste a pas voté les créations/ (.) de la loi de programmation de 2002\

SR: parce que ça n'était pas suffisant [sans doute\ et et qu'en particulier [...]

NS: [ah b- ah d'accord parce qu- ah bon ah bon d'accord ((*petit sourire*))

(2) *L'éloge de l'adversaire*

FFA par excellence, l'éloge de l'interlocuteur n'a guère sa place dans les interactions de ce type. Le corpus en fournit cependant quelques rares exemples, mais qui sont en général tout à fait convenus, servant surtout pour le complimenteur à afficher un éthos *fair play*:

1995, JC: je voudrais d'abord dire à monsieur Jospin [...] **le respect que j'ai pour sa personne**\

2007, NS: [...] ce n'est pas d'hier/ et madame Royal le sait bien/ (.) **que je respecte son talent et sa compétence**\

Sans doute le premier compliment est-il plus convaincant que le second, qui survient *in extremis* (en réponse à la question de l'animateur "qu'est-ce que vous pensez l'un de l'autre"²⁶), et après que Sarkozy s'est employé durant plus de deux heures à faire apparaître son adversaire comme peu talentueuse et tout à fait incompétente... L'éloge peut aussi s'accompagner d'une forte restriction:

1981, FM: **c'est une des rares réussites de votre gestion**

VGE: ah\ en voilà une\

FM: oui

VGE: ah bon\

FM: vous le voyez/ je le concède très aisément/

ou être mis au service de sa propre argumentation:

2007, NS: **comme vous êtes une personne honnête reconnaissez que** les pôles de compétitivité/ (.) bon\ (.) qui les a créés\

à moins qu'il ne s'agisse d'un éloge "perfide", portant sur un mérite de l'adversaire dont celui-ci peut difficilement se glorifier:

1988, FM: en vérité/ (.) **votre gouvernement/ (.) a su faire quelque chose/ (.) de bien meilleure façon/ (.) que ses prédécesseurs/ (.) il a bien fait/ sa propagande**\

(3) *Céder un peu de son temps de parole*

Si l'éloge est un acte valorisant pour la face positive d'autrui, il est un acte qui dans ce contexte bien particulier apparaît comme valorisant pour son "territoire", et qui consiste à accepter de céder un peu de son temps de parole à l'adversaire:

1981, FM: mais **je suis tout prêt/ à laisser une partie de mon modeste temps/ à monsieur Giscard d'Estaing/ pour qu'il me réponde** [...]

²⁶ Question à laquelle Royal répond sèchement "je m'abtiens de jugement personnalisé (.) parce que je crois que le débat politique c'est d'abord euh un débat d'idées".

2007, NS: **je rends bien volontiers ces trois minutes à madame Royal/ (.) moi je veux être précis concret/ (.) et je ne juge pas ça à la quantité**

Le cadeau est en principe appréciable. Mais l'élégance du geste est en réalité très relative: il s'accompagne dans le premier exemple d'une sorte de sommation, le cadeau est donc quelque peu empoisonné. Dans le deuxième exemple c'est pire encore: aussitôt après avoir chevaleresquement décliné l'offre qui lui est faite par l'animatrice d'utiliser les trois minutes de retard auxquelles il a droit, Sarkozy fournit de son comportement une justification chargée d'un sous-entendu fielleux (*in cauda venenum*), d'autant plus évident que cette déclaration fait suite à de nombreuses accusations, elles bien explicites, allant dans le même sens ("vous n'êtes ni précise ni concrète"), et d'autant plus ravageur qu'il renvoie au stéréotype sexiste de la femme bavarde qui parle pour ne rien dire.

Dans ce dernier exemple on a donc affaire à de la pseudo-politesse, et à une stratégie qui relève de ce que nous avons proposé d'appeler *polinudesse* (la catégorie complexe prenant ici la forme d'attaques grossières empruntant certaines apparences de la politesse)²⁷. C'est aussi le cas de l'exemple suivant, qui survient dans le débat de 2007 au terme de la fameuse séquence au cours de laquelle Royal revendique un état de "saine colère" (fondé sur le sentiment de révolte contre l'injustice), alors que Sarkozy ne cesse de lui reprocher d'être "énervée":

2007, NS: et je vais même vous dire quelque chose/ (.) **je ne vous en veux pas parce que ça peut arriver à tout le monde de s'énervé**

SR: non je je ne m'énervé pas je me révolte/ (.) car j'ai gardé ma capacité (.) de révolte/ (.) intacte\

Tout en exprimant explicitement, par ce qu'il "pose", une noble attitude d'indulgence (Sarkozy donne en quelque sorte, en l'annonçant solennellement, l'absolution à son adversaire), l'énoncé "présuppose" à la fois que Royal a bien commis une faute et qu'elle s'est énervée, donc s'énervé facilement, donc n'est pas digne d'occuper la fonction de président de la République (car "pour être président de la République il faut être calme"). Et c'est évidemment ce présupposé que Sarkozy cherche avant tout à transmettre et graver dans les mémoires, tout en contraignant Royal à protester une fois de plus, au risque pour elle que son acharnement rectificatif suscite l'exaspération de l'auditoire.

Si c'est à Sarkozy que l'on doit le plus grand nombre d'exemples de ce type, il arrive à d'autres candidats de recourir au même genre de stratégie, ainsi Mit-

²⁷ Pour désigner des fonctionnements similaires, Agha (1997) parle de son côté de *tropic aggression*.

terrând dans cette remarque incidente, qu'en termes ordinaires on pourrait qualifier elle aussi de "perfidé":

FM, 1988: **je ne négligerai pas le concours/ (.) de monsieur le Premier ministre/ lorsqu'il sera redevenu/ euh homme politique/ toujours actif sans aucun doute/ (.) mais je l'espère/ (.) éloigné/ (.) de la direction/ (.) de la politique française**

Pour conclure sur les actes anti-menaçants, on dira non seulement qu'ils sont extrêmement rares dans ce contexte, mais aussi que lorsqu'ils adviennent, il ne s'agit presque jamais d'actes purement "flatteurs". Il arrive même que l'apparent FFA soit accompagné d'une petite (ou grosse) "vacherie" qui inverse la valeur pragmatique globale de l'énoncé, le faisant relever bien plus de la "polirudesse" que de la politesse.

4.3 Bilan

Si les propos qui s'échangent dans les débats électoraux sont saturés de FTA en tous genres, ceux-ci restent généralement, à l'exception de quelques attaques jugées insultantes, dans les bornes du contrat communicatif implicitement admis par les différentes parties en présence, et ils ne versent que très exceptionnellement dans l'impolitesse caractérisée²⁸. On ne rencontre dans le corpus rien de comparable au fameux "Casse-toi alors pauvre con!" prononcé par Sarkozy dans un tout autre contexte (lors d'un bain de foule au salon de l'agriculture en février 2008), et qui serait tout à fait impensable au cours d'un débat présidentiel; ni même à la sortie de Daniel Cohn-Bendit lançant à François Bayrou le 4 juin 2009 (émission *À vous de juger* de France 2): "mon pote je te dis jamais tu seras président de la République parce que t'es trop minable" – notons au passage que dans les deux cas, l'impolitesse emprunte les mêmes voies, à savoir celles de l'insulte ("pauvre con", "t'es trop minable") mais aussi du tutoiement (dans un contexte qui appelle le "vous") et du registre familier, voire grossier ("casse-toi", "mon pote"). Ces marqueurs forts d'impolitesse (ou "impolitèmes") sont totalement absents de notre corpus, où ils seraient jugés déplacés et choquants.

Par rapport au système de la politesse, les FTA relèvent donc davantage, les quelques cas signalés mis à part, de la *non-politesse* que de l'impolitesse (ainsi que de la *politesse négative* lorsque leur formulation est adoucie d'une façon qui apparaît convaincante). Quant aux FFA, il est logique qu'ils ne soient guère

²⁸ L'affirmation de Lacroix (1990: 72) selon laquelle les débats télévisuels offriraient "une véritable pédagogie de l'impolitesse utile" nous semble en ce sens contestable (elle s'applique mieux à d'autres genres télévisuels tels que le *talk show*).

représentés dans les interactions de ce type: les interlocuteurs sont là pour s'affronter et non pour se "faire des politesses", qui lorsqu'elles adviennent relèvent souvent de la "*polirudesse*". En fait, nos débats fonctionnent un peu à cet égard sur le mode du trompe-l'œil, et cela doublement: d'une part parce que le "pseudo" y est roi (pseudo-politesse négative reposant sur de pseudo-adoucisseurs, pseudo-politesse positive reposant sur de pseudo-FFA); mais aussi parce que ces simulacres se destinent à une autre instance que leurs destinataires officiels présents sur le plateau, à savoir les téléspectateurs, auprès de qui les candidats s'emploient à construire d'eux-mêmes une image positive et de l'adversaire une image négative. Si la politesse consiste en principe en un ensemble de dispositions visant à ménager ou valoriser la face de l'interlocuteur, telle n'est pas la préoccupation première des principaux protagonistes de ces débats, qui se soucient bien davantage de l'effet que leur attitude peut produire sur leurs futurs électeurs. Il y a donc dans ce contexte un certain *détournement du système de la politesse*, qui se trouve mis au service d'autres fins que celles auxquelles il est normalement dévolu – c'est-à-dire au service de l'élaboration, par les candidats en présence, d'un "éthos" tout à la fois vigoureusement combatif et relativement courtois, combinaison qui semble particulièrement adaptée à leur ambition présidentielle.

5 Conclusion

La confrontation des catégories descriptives composant le système de la politesse à l'analyse de données authentiques montre à la fois que ces catégories sont en gros opératoires et que leur application pose un certain nombre de problèmes liés d'une part à l'interprétation des marqueurs, et d'autre part au fait que les normes régissant le fonctionnement des interactions sont généralement implicites et floues.

Cette confrontation confirme aussi que les contraintes de genre déterminent de façon décisive la façon dont les locuteurs utilisent et interprètent les ressources que la langue met à leur disposition, en particulier en matière de politesse: les deux types d'interactions que nous avons observés sont à cet égard radicalement différents, du fait de leurs visées opposées (coopérative dans le cas des petites commerces, compétitive dans le cas des débats électoraux), la valeur d'un même marqueur pouvant varier considérablement d'un contexte à l'autre.

Outre ces variations génériques, le fonctionnement de la politesse est bien évidemment soumis à des variations liées au contexte culturel, au point que l'on a pu reprocher à la théorie du *face-work* son caractère ethnocentrique. Je

ne reviendrai pas ici sur cette question²⁹, dont la réponse exigerait des études comparatives précises et rigoureuses. Pour ce qui est des débats électoraux, il semble évident qu'ils impliquent partout un certain degré de violence verbale³⁰, mais que le curseur délimitant les zones des énoncés licites et illicites (impolis donc) ne passe pas au même droit dans toutes les cultures. Pour ce qui est des petits commerces, certaines études comparatives présentées dans le volume précédemment cité (Kerbrat-Orecchioni et Traverso, 2008)³¹ font apparaître des différences à tous les niveaux (déroulement de la transaction, gestion des tours et de la temporalité), mais principalement au niveau de la gestion de la relation interpersonnelle. Par exemple, nombreuses sont les sociétés où l'on n'a pas à saluer quand on entre dans un magasin, ni à remercier quand on en sort, ni à prendre de gants pour formuler ses requêtes ou ses critiques. Comment interpréter et décrire ces différences? En situation *interculturelle*, il est fort vraisemblable que celui qui se comporte de façon "brutale" sera jugé "impoli" par celui dont les normes communicatives imposent une formulation adoucie. En situation *intraculturelle* en revanche, aucun jugement de ce type ne sera porté par les participants à l'interaction, qui partagent en principe les mêmes normes. Or l'analyste doit se donner les moyens de rendre compte de ces différents points de vue. À cet effet, les catégories proposées ("politesse" et "hyperpolitesse", "non-politesse" et "impolitesse") peuvent être convoquées utilement, car elles permettent de rendre compte du fait qu'un même comportement ne relèvera pas de la même catégorie d'une société à l'autre – pour prendre le cas de la comparaison France/Vietnam (cf. Trinh, 2002):

- "Je veux une baguette": formulation impolie pour un Français, mais simplement non-polie pour un Vietnamien (même chose pour l'absence de salutation ou de remerciement);
- "Je voudrais une baguette s'il vous plaît": formulation polie pour F, hyperpolie pour V;
- Remerciement au terme de la transaction: poli pour F, hyperpoli pour V, et même éventuellement impoli, dans la mesure où le remerciement sous-entend, dans ce contexte de "petite guerre" (car tout y est centré sur l'opération de marchandage), que le remercié s'est "fait avoir" (le remerciement ne peut donc guère se concevoir que comme ironique).

²⁹ Que j'ai abordée ailleurs, voir Kerbrat-Orecchioni (2004).

³⁰ Voir Agha (1997) sur les USA ou Luginbühl (2007) sur la Suisse allemande.

³¹ Voir dans cet ouvrage les études de Hmed sur une comparaison Tunisie/France, ou de Márquez Reiter et Stewart sur une comparaison Montevideo/Edimbourg. Pour d'autres études comparatives sur le même type de sites, voir Traverso (2001, 2005 et 2006) sur les interactions dans les commerces et les services syriens, ainsi que les travaux pionniers dirigés par Aston (1988) sur les échanges dans des librairies anglaises vs italiennes.

Il semble donc que contrairement à ce qui lui est parfois reproché, le modèle de la politesse élaboré par Brown et Levinson autorise la prise en compte de la variation interculturelle, à condition d'être remanié, affiné, et manié avec souplesse. En tout état de cause, l'évaluation de ce modèle et ses éventuelles améliorations ne peuvent reposer que sur un grand nombre d'analyses comparatives fondées sur l'observation minutieuse de données authentiques.

Références

- Agha, A. (1997). Tropic aggression in the Clinton-Dole presidential debate. *Pragmatics*, 7, pp. 461–497.
- Aston, G. (Ed.) (1988). *Negotiating Service. Studies in the discourse of bookshop encounters*. Bologna: CLUEB, pp. 99–135.
- Bravo, D. (Ed.) (2005). *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos. Estocolmo*, Buenos Aires: EDICE, Editorial Dunken.
- Brown, P. et Levinson, S. C. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena. Dans E. Goody (Ed.), *Questions and Politeness. Strategies in Social Interaction* (pp. 56–289). Cambridge: CUP.
- Brown, P. et Levinson, S. C. (1987). *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Cambridge: CUP.
- Bousfield, D. et Locher, M. (2008). Impoliteness in language. Berlin: Mouton de Gruyter
- Casolari, F. (2000). Discours et activités discursives à la poste. Dans J.J. de Bustos Tovar (Ed.), *Lengua, Discurso, Texto* (vol. II) (pp. 1531–1547). Madrid: Visor Libros.
- Constantin de Chanay, H., Giaufret, A. et Kerbrat-Orecchioni, C. (2011). La gestion interactive des émotions dans la communication politique à la télévision: quand les intervenants perdent leur calme. Dans M. Burger, R. Micheli et J. Jacquin (Eds.) *La parole politique en confrontation dans les médias. Analyse des discours politico-médiatiques contemporains* (pp. 25–50). Bruxelles: De Boeck.
- Culpeper, J. (1996). Towards an anatomy of impoliteness, *Journal of Pragmatics*, 25, pp. 349–67.
- Culpeper, J. (2008). Reflections on impoliteness, relational work and power. Dans Bousfield, D. et Locher, M. (Eds.) (2008). *Impoliteness in language* (pp. 17–44). Berlin: Mouton de Gruyter.
- Doury, M. et Kerbrat-Orecchioni, C. (2011). La place de l'accord dans l'argumentation polémique: le cas du débat Sarkozy/Royal, *A contrario*, 16, 63–87. En ligne: <http://www.cairn.info/revue-a-contrario-2011-2.html>
- Eelen, G. (2001). *A Critique of Politeness Theories (Encounters)*. Manchester: St Jerome Press.
- Fraser, B. (1990). Perspectives on Politeness, *Journal of Pragmatics*, 14, pp. 219–236.
- Fraser, B. et Nolen, W. (1981). The association of deference with linguistic forms, *International Journal of the Sociology of Language*, 27, pp. 93–109.
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction* [traduit de l'anglais par A. Kihm]. Paris: Minuit.
- Goffman, E. (1983). The Interaction Order. *American Sociological Review*, 48, pp. 1–17.
- Goffman, E. (1989). Calmer le jobard: quelques aspects de l'adaptation à l'échec. Dans I. Joseph (Ed.) *Le parler frais d'Erving Goffman* (pp. 277–300). Paris: Minuit.

- Jefferson G. et Lee J. (1981). The rejection of advice: managing the problematic convergence of a 'troubles-telling' and a 'service encounter'. *Journal of Pragmatics*, 5, pp. 399–422.
- Holmes, J. (1990). Apologies in New Zealand English. *Language in Society*, 19(2), pp. 155–199.
- Kasper, G. (1990). Linguistic Politeness: Current Research Issues. *Journal of Pragmatics*, 14/2, pp. 193–218.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1992). *Les interactions verbales* (vol. II). Paris: A. Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2004). ¿Es universal la cortesía? Dans D. Bravo et A. Briz (Eds.) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 39–53). Barcelona: Ariel Lingüística.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2005). *Le discours en interaction*. Paris: A. Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2013). Politeness, impoliteness, non-politeness, "polirudeness": The case of political TV debates. Dans Jamet, D. et Jobert, M. (Eds.) *Aspects of Linguistic Impoliteness* (pp. 16–45). Cambridge: Cambridge Scholars Publishing.
- Kerbrat-Orecchioni, C. et Traverso, V. (Eds) (2008). *Les interactions en site commercial*. Lyon: ENS Éditions.
- Koutlaki, S.A. (2002). Offers and expressions of thanks as face enhancing acts: ta'arof in Persian. *Journal of Pragmatics*, 34, pp. 1733–1756.
- Lacroix, M. (1990). *De la politesse*. Paris: Julliard.
- Lakoff, R.T. (1989). The limits of politeness: therapeutic and courtroom discourse. *Multilingua* 8(2/3), pp. 101–129.
- Lakoff, R.T. et Ide, S. (Eds). (2005). *Broadening the Horizon of Linguistic Politeness*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Locher, M. et Watts, R. (2005). Politeness theory and relational work. *Journal of Politeness Research*, 1, pp. 9–33.
- Luginbühl, M. (2007). Conversational violence in political TV debates: Forms and functions. *Journal of Pragmatics*, 39, pp. 1371–1387.
- Márquez Reiter, R. (2000). *Linguistic Politeness in Britain and Uruguay*. Amsterdam: John Benjamins.
- Terkourafi, M. (2008). Toward a unified theory of politeness. Dans Bousfield, D. et Locher, M. (Eds.) *Impoliteness in Language* (pp. 45–74). Berlin: Mouton de Gruyter.
- Taavitsainen, I. et Jucker, A.H. (2008). 'Me thinks you seem more beautiful than ever': compliments and gender in the history of English. In Taavitsainen, I. et Jucker, A.H. (Eds.) *Speech Acts in the History of English* (pp. 195–228). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Ting-Toomey, S. (2005). The Matrix of Face: An Updated Face-Negotiation Theory. In Gudykunst, W.B. (Ed.) *Theorizing About Intercultural Communication* (pp. 71–92). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Traverso, V. (1996). *La conversation familière*. Lyon: PUL.
- Traverso, V. (2001). Interactions ordinaires dans les petits commerces: éléments pour une comparaison interculturelle. *Langage et société*, 95, pp. 5–31.
- Traverso, V. (2005). Aspects of polite behaviour in French and Syrian service encounters: A data-based comparative study. *Journal of Politeness Research*, 1, pp. 105–123.
- Traverso, V. (2006). *Des échanges ordinaires à Damas: aspects de l'interaction en arabe (approche comparative et interculturelle)*. Damas/Lyon: Presses de l'IFPO/PUL.

- Trinh, Duc Thai (2002). *Étude comparative du fonctionnement des interactions dans les petits commerces en France et au Vietnam*, Thèse de doctorat en Sciences du langage. Lyon: Université Lumière Lyon 2.
- Watts, R.J. (2003). *Politeness*. Cambridge: CUP.
- Watts, R.J., Ide, S. et Erlich, K. (Eds.). (1992). *Politeness in Language: Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin: Mouton de Gruyter.

Bionote

Catherine Kerbrat-Orecchioni est Pr. honoraire de l'Université Lumière Lyon 2. Elle a également enseigné à titre de Pr. invitée à l'Université Columbia de New York, l'Université de Genève, et l'Université de Californie à Santa Barbara. De 2000 à 2005 elle a occupé la chaire "Linguistique des interactions" à l'Institut Universitaire de France. Ses domaines de spécialité sont la pragmatique, l'analyse du discours et l'analyse des conversations. Elle a publié dans ces domaines de nombreux articles et ouvrages, dont *L'énonciation*, *L'implicite*, *Les interactions verbales* (3 tomes), *Les actes de langage dans le discours*, *La conversation*, *Le discours en interaction*.

Catherine Kerbrat-Orecchioni es Profesora Honoraria de la Universidad Lumière Lyon 2. Ha sido profesora invitada en la Universidad de Columbia en Nueva York, la Universidad de Ginebra y la Universidad de California en Santa Bárbara. Desde 2000 a 2005 ocupó la cátedra de "Linguística interaccional" en el Institut Universitaire de France. Sus campos de especialización comprenden la pragmática, el análisis del discurso y el análisis conversacional. En estas áreas ha publicado numerosos artículos y libros, entre ellos: *L'énonciation*, *L'implicite*, *Les interactions verbales* (3 tomos), *Les actes de langage dans le discours*, *La conversation* y *Le discours en interaction*.