

SOMMAIRE

- Dédicaces
- Remerciements.
- Introduction générale
- Présentation du corpus
- Cadre Théorique de la réalisation du mémoire.

CHAPITRE I : Politesse entre interaction et ritualité

- I- Introduction
 - 1- Théories de l'interaction :
 - A- Théorie des actes du langage.
 - B- La pragmatique.
 - C- L'approche interactionniste.

 - 2- L'interaction :
 - Essai d'une définition

 - 3-La salutation :
 - Introduction.
 - A- Les règles de salutation.
 - B-La signification de la salutation.
 - C-Typologie des salutations :
 - 1- Les salutations proprement dites.
 - 2- Les salutations complémentaires :
 - Les questions de salutations
 - Les assertions de salutations.

 - 4-La politesse :
 - A- Définition.
 - B- La politesse dans les interactions verbales.
 - 1- Les termes d'adresse.
 - a- La relation horizontale.

b- La relation verticale.

- La communication non verbale ou les marqueurs non verbaux.
- Les caractéristiques de la communication non-verbale.

C- Théories de la Politesse :

1- Théorie des faces.

2- Le modèle de Brown et Levinson.

D- Fréquence d'usage des formules de Politesse.

5- Rituel :

- Définition.

6- Rituel et Politesse.

Conclusion

CHAPITRE II : L'individu social entre Politesse et Salutation

Introduction

1- Le choix de la langue :

A- L'influence du bain sociolinguistique.

B- Facteurs d'influence

a- Protocole de l'établissement accueillant.

b- Autres facteurs d'influence.

2- Le choix de la langue française

a- Le choix de la salutation en langue française

b- L'engagement de la conversation en langue française.

3- La « conversation » comme objet dans le domaine de la sociolinguistique

Conclusion.

CHAPITRE III : Communication entre signe et parole

Introduction

- 1- La compétence de communication (tactique d'approches)
- 2- L'entretien de la conversation grâce à la salutation (formules d'ouverture)
- 3- Le choix de la formule de politesse et de salutations.
- 4- L'artificialité du comportement (cette fameuse image)
- 5- L'influence dans la réalisation de la quête
- 6- L'identité

Conclusion

Conclusion générale

Bibliographie

Annexe

- Annexe du questionnaire proposé aux étudiants
- Résultat complet de l'enquête.
- Annexe du questionnaire oral proposé aux étudiants.
- Annexe du questionnaire oral proposé aux bibliothécaires.

Introduction Générale

Introduction générale

L'être humain est un être social, il ne peut vivre en dehors de sa société. Par sa nature, Il est confronté à être constamment en contact avec des personnes et donc à converser à condition que ces dernières partagent le même code linguistique.

En chacun de nous, existe un besoin très fort, nous incitant à dialoguer et à échanger des propos.

Comme le souligne **M.Bakhtine** ¹« *Le dialogue, l'échange est la forme la plus naturelle du langage* »

La conversation à son tour est considérée comme un échange verbal entre deux ou plusieurs personnes. C'est une activité langagière pratiquée par un nombre de locuteurs possédant la faculté ou bien la capacité de parler et d'entretenir un dialogue cohérent.

Donc ce bon nombre d'individus produisent un texte oral de manière à ce qu'ils soient en **interaction**.

L'interaction verbale est une notion bien récente en analyse du discours. Elle désigne la relation entre les participants à l'échange verbal cité auparavant, dans le but éventuel d'une communication.

Il y'a interaction dans la mesure où les participants exercent une influence mutuelle les uns sur les autres. C'est censé être une action mutuelle et c'est aussi une action réciproque qui repose sur des moyens langagiers ce qui pousse de cette façon à déterminer leur comportement tout au long de l'échange.

Comme le souligne **Catherine Kerbrat-Orrechioni** ²dans son livre « **les interactions verbales** »

« L'échange ne saurait être réduit à la prise de parole alternée de chacun des partenaires. Pour qu'il y ait interactions verbales, il faut que les participants s'engagent mutuellement dans l'échange, non seulement qu'ils parlent mais qu'ils se parlent »

Selon **Traverso** ³: « *L'interaction correspond à ce qui se passe lorsque plusieurs personnes se trouvent réunies* »

¹ T.Todorov, Michael Bakhtine ; Le principe dialogique p.210, Seuil 1961

² C.Kerbrat Orrechioni ; Les interactions verbales

³ Traverso , V., *L'analyse des conversations*, Nathan , p :05.

Vion⁴ pense que l'interaction « *intègre toute action conjointe, conflictuelle et/ ou coopérative, mettant en présence deux ou plus de deux acteurs* »

Grâce à ces définitions, on pourrait dire plus au moins, que l'interaction implique un échange verbal en présence de plusieurs membres mais elle ne peut se définir qu'à partir de là vu qu'il peut contenir des éléments para verbaux et non verbaux.

L'interaction, et la conversation autant que notions sont intimement liées. Pour arriver à de telles conclusions, ces chercheurs se sont bien inspirés de plusieurs travaux de **Mead** à **Goffman**, on va voir leur apport au courant de l'évolution de notre travail.

La salutation est une action simple et complexe à la fois. Simple par son usage habituel et journalier, complexe par les nombreux questionnements qu'elle suscite.

Celle-ci, pour ainsi dire n'est plus considérée comme l'une des parties immanentes du discours, car elle prend en effet une plus grande dimension, dans la mesure où elle a pu avoir le statut de rituel.

Un rituel d'où peuvent émerger plusieurs points telle que la politesse, le comportement adopté par le locuteur dans ces différentes situations ainsi que le choix de la langue.

Objectif de la recherche :

L'interaction est un domaine en plein essor, dans notre cas d'étude nous allons tenter d'approcher les différentes formes d'usage de la salutation à savoir son usage journalier toujours en immersion dans notre société, et cela dans

Dans une perspective sociolinguistique nous allons tout d'abord tenter de voir le choix de la langue dans tel ou tel milieu. L'influence de ce dernier sur le locuteur et donc poser le questionnement suivant **Quelle langue ? Pour quel espace ?**

En second plan, nous tâcherons de voir les différentes parties sous lesquelles se présente la politesse ; sans négliger les parties non-verbales, nous allons observer si la politesse est une catégorie importante du rituel de salutations.

En troisième lieu, et grâce à une approche sémiotique, nous allons analyser le comportement entrepris par le locuteur quant au choix de la langue qu'il utilise, nous tenterons de remarquer par la suite s'il y'a artificialité par rapport à ce choix ou pas. Nous tenterons ainsi d'analyser le discours

⁴ R.Vion.,2000, *La communication verbale. Analyse des interactions*, Hachette, p :17.

de chacun des interlocuteurs afin de savoir quelles formules de politesse et de salutation sont utilisées.

Hypothèses de travail :

- Le locuteur préfère parler (saluer) dans sa langue maternelle (arabe dialectale/classique) dans un lieu telle que l'université ?
- Le locuteur s'oblige à parler en français dans des lieux tels que le Centre Culturel Français ou la Bibliothèque des Sœurs Blanches ? (comportement artificiel)
- Le locuteur est excessivement poli dans des institutions étrangères et il l'est moins dans un lieu comme l'université ?

Toutes ces dernières nous aide à transposer un terrain ou pourrait éventuellement s'établir notre cadre de recherche. Ce qui nous amène à notre problématique principale dans quelles conditions se réalisent le rituel de salutation ? et surtout quel est l'objet de la langue utilisée dans tel ou tel espace linguistique ? Le rituel de salutation serait il un objet principal de politesse ?

Présentation du Corpus :

Le corpus étant un questionnaire de 12 questions présenté à 80 étudiants en langue française fréquentant la bibliothèque de l'université ainsi que celle de Sœurs Blanches (Square Cayla, Rue Khemisti) et/ou la médiathèque du Centre Culturel Français.

Ce questionnaire a été réparti en trois grands axes :

- 1- Choix des langues lors de la salutation dans chacun des établissements.
- 2- Influence du milieu sur l'individu dans le choix de la langue.
- 3- La politesse.

Par ailleurs nous avons récoltés des témoignages audio-visuels auprès des étudiants de l'université et du personnel des bibliothèques afin d'avoir quelques preuves concrètes sur tout ce qui se passe à l'université comme aux institutions étrangères. Ces témoignages seront accessibles sur un CD qui accompagne ce travail.

Détails du corpus :

Pour notre travail, la tranche d'âge visée était celle des étudiants, et qui englobait 80 personnes ayant de 18 à 43 ans.

Age	Nombre de Personnes interrogées pour l'étude
18	3
19	1
20	7
21	17
22	9
23	7
24	5
25	4
26	1
27	1
28	3
31	1
39	1
43	1
Age Non mentionné	19

Sexe	
Hommes	16
Femmes	45
Non mentionnés	19

Commentaire :

On remarque qu'il y'a le même résultat au niveau de la colonne Non mentionné, on pourrait dire que l'étudiant n'a pas rempli ces deux cases par souci de confidentialité ou bien par oubli car elles se trouvaient en haut du questionnaire et au même niveau.

Clicours.COM

Cadre théorique de la réalisation du mémoire:

Pour la réalisation de notre travail, nous avons tenté d'utiliser trois approches bien distinctes, même si elles se relient étroitement grâce à un domaine comme l'interaction.

La première, interactionniste : nous permettra de voir les différents échanges qui ont lieu dans le cadre du rituel de salutation en faisant appel à des règles sociologiques et psychologiques concernant la ritualité et la politesse.

La seconde approche est d'ordre sociolinguistique elle nous aidera à mieux voir l'usage des langues dans tels ou tels espaces, le bain linguistique ainsi que les facteurs internes ou externes qui sont mis en œuvre au sein des établissements qui concernent notre étude. De ce pas on s'intéressera au fait d'avoir cette compétence à communiquer, et réussir à entretenir la conversation et réaliser sa quête. Et c'est là que la notion de conversation prendra une allure sociolinguistique tout en gardant son aspect basique d'interaction.

La troisième approche quant à elle, traitera de l'ordre sémio linguistique, l'artificialité du comportement, les signes qu'on pourrait détecter lorsqu'un de nos étudiants se déplace dans des milieux tels que le Centre Culturel Français, on remarquera ainsi le changement de langue, l'alternation, la superficialité mais aussi cette image qu'on tente de donner, ce travail de monstration et tout cela suite à l'analyse des différents discours des interlocuteurs.

CHAPITRE I

Politesse : Entre interaction et ritualité

I-Introduction :

Les échanges langagiers prennent de plus en plus d'ampleur, par conséquent cet essor que connaît l'interactionnisme a suscité de profonds changements de la linguistique.

1-Théories de l'interaction :

L'étude des interactions a profondément été marquée par de nombreux courants et théories, on note dans ce tableau un bref récapitulatif de ces derniers :

Courants	Représentants	Notions-clés
Ethnométhodologie	H. Garfinkel A. Cicourel	Coordination des actions
Analyse conversationnelle	H. Sacks E. Schegloff	Système d'alternance des tours
Interactionnisme symbolique	G. H. Mead E. Goffman	Socialisation, dramaturgie
Sociologie de la vie quotidienne	A. Schutz, M. Weber	Réseaux et modes de communication
Ethnographie	D. Hymes	Compétence de communication
Sociolinguistique variationniste	W. Labov J. J. Gumperz	Variation contextualisation
Sémiologie	M. Bakhtine	Dialogisme
Linguistique	Ecole de Genève, GRIC Lyon 2	Argumentation, discours, interaction, modularité
Philosophie	F. Jacques, J. Habermas	Relation, rationalisation
Psychologie	A. Trognon J. Bernicot	Cognition et apprentissages

Pour mieux aborder la théorie des interactions verbales, il est très important de retracer l'évolution de certains courants de la linguistique qui ont marqué la seconde moitié du XXème siècle et le tableau ci-dessous récapitule tous les courants linguistiques qui ont vu l'évolution de l'interaction.

Les travaux de **John Austin**⁵ « *Les actes du langage* » ont permis l'émergence de nouvelles théories suivant son constat « *dire c'est faire* »

Il insiste sur le fait que le langage **l'énoncé** ne doit pas se contenter d'être transmis, mais aussi à agir sur le destinataire, pour qu'il passe à l'accomplissement d'un acte (**l'énoncé soit lui-même un acte**) cas de remerciements, prière...etc

Par la suite la pragmatique s'est installée et se base sur la théorie des actes du langage pour combler les déficits de la linguistique structurale, ne prenant pas en considération le locuteur et le contexte de l'énonciation.

Ainsi pour la pragmatique, le procédé de l'énonciation dépend largement du contexte et du locuteur.

On peut dire que c'est la linguistique du discours qui s'oppose à celle de la langue.

Il aurait été primordial d'envisager une approche interactionnelle vu que selon

François Jacques⁶ : « *La relation interlocutive a été la grande absente de la pragmatique du discours issue d'Austin...* »

Bakhtine et **Jackobson**⁷ dénoncent l'effet de ces penchants monologistes ne tenant en compte que le simple locuteur de la linguistique moderne. On ne s'intéresse plus au discours individuel (étant la seule réalité) mais on tient compte de ce phénomène qu'est l'**échange**.

Ce qui résume l'approche interactionnelle est d'admettre que « *tout discours est une construction collective* »

⁵ **John Langshaw Austin**, *Quand dire c'est faire*; 1962, trad. fr. 1970, rééd. Seuil, coll. « Points essais », 1991.

⁶ **Violaine de Nuchèze et Jean Marc Colleta**; *Guide terminologique pour l'analyse du discours-lexique des approches pragmatiques du langage*. Edition Peter Lang p.89

⁷ En effet **Bakhtine** et **Jackobson** ont suscité l'intérêt de plusieurs penseurs et philosophes dont **Todorov** qui s'est intéressé de près à la convergence de leurs opinions et de leurs idées en soulignant le fait qu'ils ne s'étaient jamais rencontrés dans leur vie

Cette dimension sociale est traitée par **Goffman**⁸. Pour ce dernier *le discours est une activité sociale qui s'effectue à plusieurs, et l'acte implique l'existence d'un destinataire physiquement distinct du locuteur.*

A- La théorie des actes du langage :

C'est impossible d'aborder la notion de l'*interaction* sans passer par celle de l'**acte du langage**.

Fréquemment il s'agit de produire quelque chose de « concret » par opposition au seul usage « abstrait » de la linguistique structurale.

Il y'a toujours cette volonté d'agir sur le destinataire du discours, de l'influencer.

Exemple : L'étudiant dit à la réceptionniste « s'il vous plaît, j'aurai besoin de tel ou tel livre »

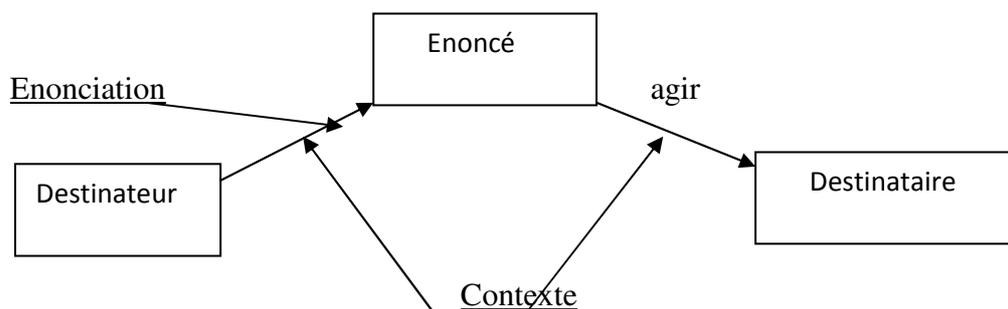
C'est prier une personne, donc concrètement c'est un acte.

Ce qui nous pousse à trouver des similitudes avec la conception donnée par les arabes : verbe= el fi^le = action

B- La pragmatique :

Cette dernière est née suite aux travaux des actes du langage. La pragmatique est venue combler certains déficits qui faisaient abstraction de la réalité, lors de la production d'énoncés.

Une nouvelle notion est introduite « la signification » qui ne touche pas forcément au sens. Ce qui relève du domaine de l'implicite et du non dit. Il est donc impossible de comprendre la signification sans connaître le contexte.



Enoncé+ contexte = sens, signification

⁸ Pour une bibliographie de Goffman, cf. la présentation de Y. Winkin, « Erving Goffman : portrait du sociologue en jeune homme », in E. Goffman, *Les moments et leurs hommes*, Paris, Minuit, 1988, p. 13-92.

C- L'approche interactionniste :

Elle considère la construction du discours non pas comme un acte isolé mais comme une interaction où chacun des interactants désire agir sur son partenaire. (*Approche sociologique, approche psychologique*).

2-L'interaction :

- Essai d'une définition :

L'interaction verbale est une forme assez particulière d'une action réciproque.

Elle repose sur des moyens de signification d'ordre langagier.

Ainsi, elle renvoie à la conversation, autant que structure complexe assez organisée.

Plusieurs notions la constituent telle que la communication, l'échange, l'interlocution, le discours, le dialogue, la relation...

Etymologiquement parlant, nous pouvons la définir de cette façon :

« L'interaction est une action réciproque et ordonnée »⁹

D'autre part, d'autres chercheurs se sont intéressés à la forme et à l'étude de cette dernière et de ses composantes.

« L'interaction verbale constitue la réalité fondamentale de la langue »

M. BAKHTINE , 1977 ; 134¹⁰

⁹ ¹²Violaine de Nuchèze et Jean Marc Colleta Opcit p.87

¹⁰ ¹¹ ¹²Violaine de Nuchèze et Jean Marc Colleta Opcit p.89

**« Par interaction (...) on entend à peu près l'influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique les uns des autres » E. GOFFMAN¹¹
1973 ; 23**

« L'interaction est donc le lieu où se construisent et se reconstruisent indéfiniment le sujet et le social » R. VION¹² 1992.93

**« (...) Le mécanisme total et constant qui affecte la langue quand elle est mise en fonctionnement dans une instance de discours est celui de l'interaction »
F. JACQUES 1985¹³ ;76**

D'après ces définitions on pourrait dire que l'interaction se définit par une action ordonnée et réciproque, l'interaction verbale quant à elle est une forme particulière de cette action. Elle renvoie réellement à la conversation comme une forme complexe et organisée.

On pourrait donc dire que l'objet d'analyse de l'interaction est de constituer la réalité de la langue, en exerçant une influence réciproque sur chacun des locuteurs.

L'interaction se déroulant entre deux ou plusieurs locuteurs permet d'établir et d'instaurer un dialogue de façon réciproque. Il pourrait y avoir une influence sur l'un des partenaires lorsqu'il s'agit de présence physique.

Par la suite, on verrait que l'interaction est un domaine où se construisent le sujet et le social.

Le sujet ne peut être séparé de sa société vu les nombreuses influences sociales sur l'individu qui ne peut être séparé de son environnement.

¹³Violaine de Nuchèze et Jean Marc Colleta Opcit .p.89

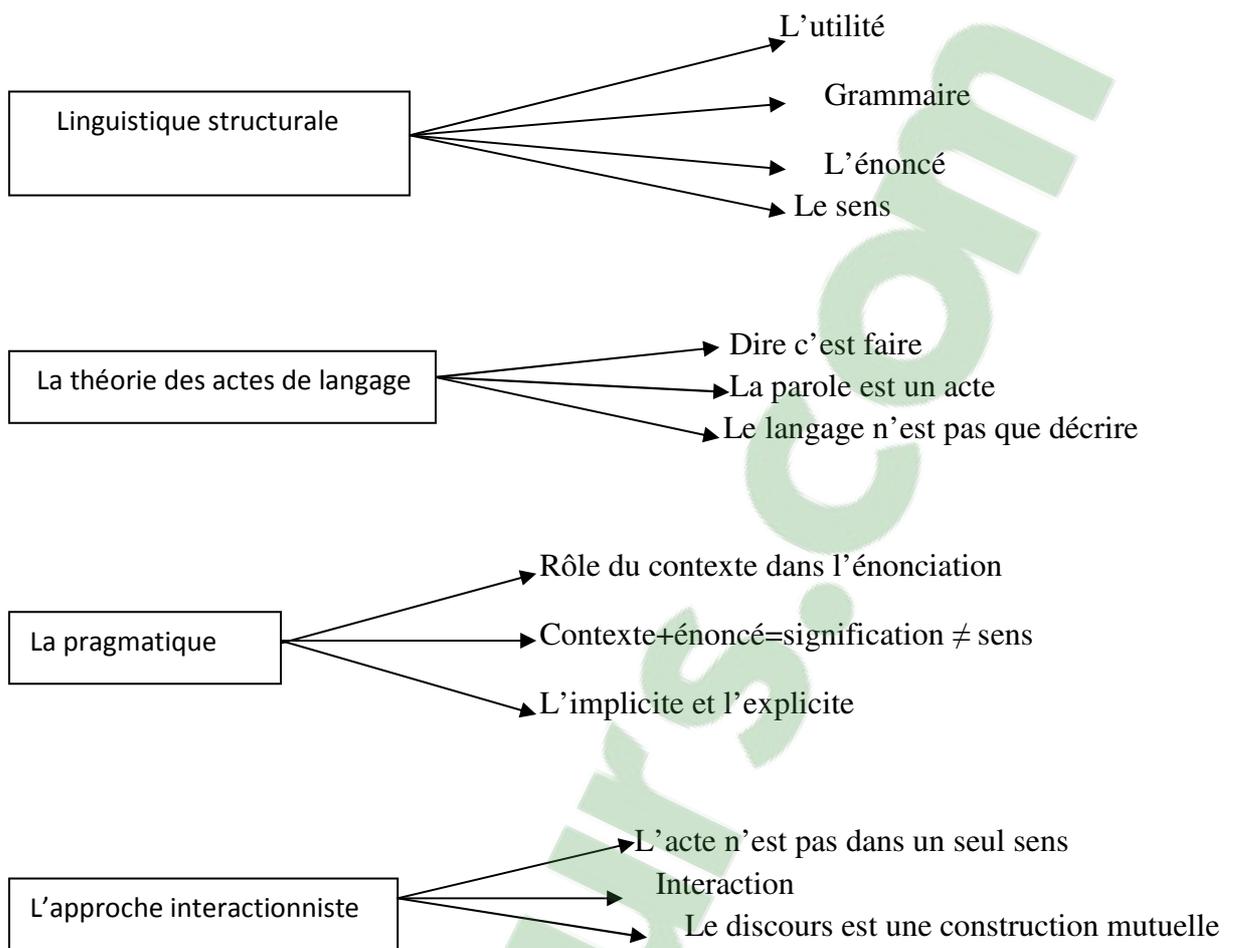


Schéma résumant les différents courants ainsi que la visée de chacun d'eux¹⁴

¹⁴ El KHAMMASH Wasil, **Exposé sur la Politesse dans les interactions verbales**, Université de Montpellier

3-La salutation :

- Introduction :

Le domaine des interactions verbales a connu un grand essor ces dernières années grâce aux différentes théories qui émanent de plusieurs disciplines, telles que la psychologie, la linguistique, l'ethnographie, la philosophie, la sociologie...

On a aussitôt remarqué l'importance de l'oral dans l'étude des interactions.

Par ailleurs notre étude porte sur un type particulier et bien précis d'interactions, simple et complexe à la fois : c'est le rituel de salutation, ce dernier soulève évidemment de nombreux questionnements. Le rituel de salutation est avant tout une des règles de politesse il a pour rôle une fonction relationnelle. C'est une règle de convenance dans les relations entre individus humains.

La salutation existe sous plusieurs formes, elle peut s'effectuer à travers le geste avec la main ou la bise et bien sûr verbalement. Dans ce cadre la différence de cultures fait part d'un grand avantage vu qu'elle nous apporte des réponses différentes, on se pose de nombreuses questions telles que « Qui saluer ? Quand ? Où ? Comment ? Et Pourquoi ? Dans quel site ? Qui doit saluer en premier ? A quelle distance il convient d'entamer le rituel ? Quelle doit être la durée de la salutation ? Quelles sont les fonctions de la salutation ? Et les gestes, les formules à accomplir pour compléter le rituel. »¹⁵ Toutes ces dernières nous aident à transposer un terrain ou pourrait éventuellement s'établir notre cadre de recherche. Ainsi on pourra observer le comportement adopté par chaque individu vis-à-vis de cette situation qui prend une immense place dans notre vie.

En Algérie on remarque que notre salutation se fait dans plusieurs langues : Bonjour/Salut/Salam...etc. Nous notons donc un phénomène de grande ampleur, celui de la variation linguistique.

Que ça soit en français, en arabe classique, en arabe dialectale ou autres, le fait que l'individu algérien arrive à s'exprimer dans plusieurs langues relève des situations.

L'usage de la langue se fait par rapport au cadre ainsi qu'à l'interlocuteur.

¹⁵ **Kerbrat Orrechioni**, Article Rubrique « Le langage » Hors série n°27 Décembre 1999/Janvier 2000

On peut parler de règles sociologiques, règles de politesse et de respect. On ne peut imaginer, ou bien concevoir le commencement d'une conversation sans qu'il n'y ait ces formules d'ouverture.

On remarque aussi que la salutation est généralement suivie, et parfois même substituée par une question sur l'état de l'interlocuteur mais aussi de son entourage ... (**Comment vas-tu ? / Ça va ?**)...

Pourquoi poser ces questions alors que parfois le locuteur n'a pas réellement besoin de prendre des nouvelles de l'interlocuteur. On pourrait dire qu'elles sont considérées comme étant des **salutations complémentaires**.

On penserait aussi à d'autres hypothèses, par exemple que ces salutations complémentaires ont pour but de prolonger le rituel de salutation mais aussi de montrer une certaine attention que le locuteur porterait à l'interlocuteur, autrement dit de l'intérêt

Les salutations représentent l'accueil. Elles marquent généralement l'ouverture de l'échange. On peut saluer de diverses manières : signe de la main ou serment de main.

Cette forme banale et ordinaire par son usage journalier s'apprend dès l'enfance pour affirmer cette marque d'éducation, ainsi son absence est remarquée comme une transgression aux règles sociologiques et morales.

« L'acte de saluer consiste à adresser une marque extérieure de reconnaissance et de civilité à quelqu'un »¹⁶

Pourtant la salutation n'est ni une habitude, ni un réflexe mais bien évidemment un rituel.

Car sous cette apparente banalité, ce rituel comporte de nombreuses règles et modalités.

Clicours.COM

¹⁶ Traverso Veronique. *L'Analyse Des Conversations*. P.64,; Collection 128 ; édition Nathan,1999.

A- Les règles de la salutation:

La salutation reste obligatoire ; on doit saluer une personne que l'on connaît, répondre à la salutation de cette dernière. Comme il est préférable de personnaliser la salutation.

Par exemple : Bonjour Madame la secrétaire !

Le premier facteur est hiérarchique : Qui est censé saluer en premier ? En principe c'est la personne avec le statut le plus bas qui salue en premier.

Exemple : L'Etudiant qui salue la personne qui travaille à la bibliothèque des Sœurs Blanches.

La manière avec laquelle on salue : Cela diffère aussi des personnes selon le degré d'intimité et le type de lieu.

Ce qu'E.Goffman appelle le « degré d'accessibilité »¹⁷ Il englobe le laps de temps qui sépare la première rencontre de la seconde.

Exemple : Une ancienne camarade du lycée, qu'on croise à la bibliothèque universitaire qui attend beaucoup d'intérêts de notre part, lui faire deux bises sans lui demander ce qu'elle devient serait quelque part inconcevable.

Le contexte situationnel : Lieu de rencontre, la densité de la foule, activités en cours...

B- Signification de la salutation :

On salue une personne que l'on connaît seulement pour lui montrer que l'on l'a reconnue ou que l'on l'a identifiée.

Le « salut » personnalisé par des propos et des gestes est marqué comme une « **marque de reconnaissance identitaire** »

Mais l'identité sociale repose sur le statut et la place occupés dans une collectivité. Ainsi la salutation comporte des indicateurs de proximité (**poignées de main, baisers...**)

¹⁷ Anne Marcellini et Mahmoud Miliani Lecture de Goffman *La Mise en scène de la vie quotidienne*, Lecture (1973.tome2)

- **En distance (sourire)**
- **De déférence (ordre de salutations)¹⁸**

Qui organisent les échanges au sein de chaque rituel et confirment les positions sociales que chacun occupe par rapport aux autres.

Les règles de « savoir-vivre » englobent des règles systématiques qui incitent l'individu à répondre au souci fondamental d'échange, dans le but d'une réciprocité et d'équilibre aux seins des relations humaines. Ainsi la salutation varie uniquement dans un but d'harmonie par souci de distinction.

Les usages sont différents d'un milieu à un autre, d'une culture à une autre mais aussi d'un individu à un autre.

C- Typologie des salutations :

1 -Les salutations proprement dites :

Cela s'établit de façon verbale ou gestuelle qui varie d'une société à une autre.

Selon Traverso : il s'agit : « *d'un échange confirmatif « une petite cérémonie » dans laquelle le premier locuteur manifestant au second une certaine part de reconnaissance, obtient une confirmation en retour* »¹⁹

- **L'âge** : Pour les jeunes, l'usage de salut et les vieux Bonjour
- **Sexe** : femme, homme, différentes manières pour la réalisation de la salutation.
- **Milieu social** : baise-main, serrer la main...
- **Moment de la journée** : matin, soir...

La réalisation de la salutation dans le domaine de la bibliothèque est symétrique par l'échange.

1- Bonjour -----> reconnaissance (salut familial, bonjour neutre)

2- Bonjour----->confirmation

¹⁸ Picard Dominique, POLITESSE, SAVOIR-VIVRE ET RELATIONS SOCIALES, P.51, Collection Que sais-je ? Edition PUF, Mars 2008,

¹⁹ Traverso Veronique. *Op.cit*,p.65

Dans le cas de notre étude, les partenaires se voient habituellement et sont en interaction quotidienne, les interlocuteurs pourraient se mettre d'accord ou remplacer les formules toutes faites par un regard, sourire, clin d'œil...etc

D'après Goffman, quand les deux partenaires se voient quotidiennement, ils peuvent se mettre d'accord afin d'éviter « **les salutations expansives** » c'est-à-dire des salutations approfondies par des salutations ainsi que des questions sur l'état des personnes, ces dernières se retrouvent remplacées avec le temps par des signes de salutation moins protocolaire telle que des sourires ou des clins d'œil qu'on appelle « **des règles d'atténuation** ».

2-Les salutations complémentaires :

Ces dernières ne peuvent être réalisées d'une façon autre que verbale car elles n'ont pas d'équivalent non verbal

Exemple : « Bonjour ! Alors ça va ? »

« Ce sont les salutations complémentaires, dont les réalisations sont très diverses et dont le fonctionnement peut, plus encore sans doute que celui des salutations elles-mêmes »²⁰

Les salutations complémentaires ont un but qui ne concerne pas le fait d'avoir des informations, un but qui permet l'installation d'une ouverture ; les deux sortes de salutations sont « **des rituels d'accès** » puisqu'elles tâtent le terrain pour rentrer en interaction.

« Il s'agit d'une salutation qui vise à instaurer une reconnaissance réciproque des interactants, tout en donnant à chacun le loisir de s'engager dans une conversation ou de refuser de le faire »²¹

Généralement, elle consiste à poser la question « **comment ça va ?** » qui a acquis une valeur rituelle, ainsi que ses variations.

²⁰ Kerbrat-Orecchioni C., 1992, Les interactions verbales, Armand Colin, p.51

²¹ Vincent Diane, Mai 2001, « Les enjeux de l'analyse conversationnelle ou les enjeux de la conversation », Revue québécoise de linguistique, Vol.30, n°01, p.192

Selon *Kerbrat-Orrechionni* les salutations complémentaires se divisent en deux grandes catégories :

- **Les questions de salutation (Greeting questions) :**

Le « ça va » dans ce cas pose l'ambiguïté, parfois considéré comme une question et d'autres fois considéré comme une salutation.

*valeur rituelle : elle montre un acte de politesse, une sympathie en espérant une sorte de réciprocité qu'elle soit acceptée ou niée.

*valeur de question : afin de savoir si c'est réellement une question

- L'environnement discursif (le contexte) de l'énoncé « ça va ? »
- La réponse à la question.

- **Les assertions de salutations (greetings remarks)**

Commentaire sur le temps, l'apparence de l'interlocuteur

Ex : Vous êtes jolie aujourd'hui.

En quête d'un premier thème de conversation, il ne faut pas oublier que les salutations complémentaires doivent être réciproques visant la bonne tenue de la relation.

- **Les salutations complémentaires tronquées :**

La troncature implique une relation attendue par l'un des partenaires, **ce phénomène renvoie à une attente déçue.**

L'intervention ne se manifeste ni sur le plan verbal, ni sur le plan non verbal.

4-La politesse

A – Définition :

Le mot politesse vient du mot « pulitezza » dont l'étymologie est italienne.

Elle se définit par l'ensemble de règles de savoir-vivre, de courtoisie en usage dans une société, et aussi par le respect de ces règles.

C'est aussi une action, une parole conforme à ces règles ; La politesse est donc une action mais c'est aussi une parole.

Dans l'approche interactionniste pragmatique la parole est une action.

La politesse occupe une place de plus en plus importante dans les interactions verbales ce qui suscite le regard curieux des analystes des échanges communicatifs, ce qui exerce une très forte pression dans la production des énoncés.

La politesse se manifeste par des comportements verbaux et non verbaux.

« Le Politesse consiste à ne rien faire et à ne rien dire qui puisse déplaire aux autres : à faire et à dire tout ce qui peut leur plaire, et cela avec des manières, et une façon de s'exprimer qui aient quelque chose de noble, d'aisé, de fin et de délicat »²²

N.Trublet 1735, in A. Montandon 1995 : 711

²² **Violaine de Nuchèze et Jean Marc Colleta** Opcit .p.138

En prenant compte des réponses données par les étudiants (Réponses à la question n°8 de l'enquête) et en les réunissant dans un paragraphe on obtient ce qui suit, comme réponse à la définition de la Politesse :

La politesse se définit par un ensemble de règles de société, de bonnes manières, qui montrent la civilité, fondée sur le respect mutuel et réciproque des partenaires. Elle comporte des règles de gentillesse servant à préserver la courtoisie entre les individus.

La politesse révèle un trait de personnalité éduquée. Elle signifie que l'on respecte l'autre, l'endroit et surtout que l'on se respecte soi-même, c'est une façon d'affirmer que l'on a un comportement correct. Par ailleurs on pourrait dire que cet ensemble de règles et de gestes de courtoisie, et de bienséance régissent le comportement dans la conversation car elles ont le rôle de pivot chez l'individu, afin qu'il soit bien entouré, politesse rime avec sociabilité.

Ainsi elle définit la personnalité, et traduit des sentiments qu'on ressent envers notre interlocuteur, elle montre une éducation, une certaine forme de respect qu'on révèle par des gestes simples, et qu'on se doit d'avoir envers toute personne.

Un minimum de respect que l'on se doit d'avoir avec toute personne.

En effet, c'est une preuve de modestie et de bonne éducation, une façon de consolider les liens de sociabilité entre les gens en montrant de l'intérêt à l'autre et un bon comportement, elle devient la clé ouvrant la porte aux bons rapports et aux bonnes relations

Certains la définiraient en trois mots : Respect, Education, Savoir-vivre puisqu'elle démontre une maîtrise de soi, un savoir être et tout un savoir faire.

Suite à ce qui a été dit par les étudiants, on remarquerait que la politesse se résume plutôt à ce travail de monstration, on essaye plus que tout de donner une bonne image de nous-mêmes, auprès des gens que l'on côtoie, mis à part le fait qu'elle rassemble toutes formes de règles sociologiques, règles de bienséance et de respect, elle reste une forme délicate et sensible dans la protection des relations sociales.

B- La politesse dans les interactions verbales :

Chaque étude est portée sur les règles qui régissent la fabrication du texte dans les interactions verbales surtout qu'on se doit de vérifier sa cohérence interne.

Le texte est cette suite d'évènements produits par les inter actants dans un contexte déterminé (approche pragmatique).

Si on prend compte de la dimension sociale, on se rend compte que ces relations se construisent entre ces interactants par eux-mêmes.

Goffman évoque la construction collective. Les interactions interpersonnelles dans le cadre social sont influencées par nos interactions verbales.

Malinowski²³ adopte la notion de « communication phatique ». Certains énoncés sont presque dépourvus de tout contenu et semble l'être par rapport au manque d'information.

Il faut aborder :

- Les termes d'adresse.
- Relations horizontales.
- Relations verticales.
- Marqueurs verbaux.

²³ **Bronisław Kasper Malinowski** (1884-1942) est un anthropologue, ethnologue et sociologue polonais

1- Les termes d'adresse :

Il s'agit des expressions utilisées par le locuteur pour désigner son interlocuteur.

Elles ne sont pas utilisées pour référer au destinataire mais possèdent aussi une **valeur relationnelle**.

Le choix du pronom qui désigne la personne permet donc un **marquage** de la relation entre les interlocuteurs (**1^{ière}, 2^{ème}, 3^{ème} personne**)

La personne tierce est concernée par **le marquage** dans la conversation.

Dans notre cas d'étude, on s'adresse généralement à la personne avec le pronom « Vous » comme dans les exemples suivants :

- « S'il vous plaît ! »
- « Vous allez bien ? »
- « S'il vous plaît ; est-ce que vous pouvez m'aider ? »

Le choix de la forme utilisée n'est pas uniquement dicté par la position du locuteur envers cette personne tierce, mais aussi par la position de son interlocuteur.

Suite à notre enquête, on remarquerait une incohérence dans l'usage des pronoms, par exemple : « C'est gentil de ta part, vous êtes belle aujourd'hui ! »

Cette incohérence dans l'usage des pronoms révèle un déficit linguistique chez l'interlocuteur qui a pour langue maternelle l'arabe et qui utilise le français (reconnue comme langue étrangère en Algérie) et qui malgré ce dernier, persévère et tente de former des phrases en français au sein des institutions étrangères. Ce n'est pas le cas pour tous les usagers de la langue française en Algérie, mais ça montre un point sensible dans l'apprentissage de la langue, dans tout discours, il est important que l'usage des pronoms soit cohérents.

L'emploi de ces formes peut être réciproque comme non. En effet il y'a deux dimensions :

- La relation horizontale : définissant l'axe de la distance.
- La relation verticale : définissant l'axe de la domination.

En effet les interlocuteurs pourraient tous deux se parler en usant du « Vous »

Ou bien du « Tu » le tout est de voir un usage de pronoms qui soit réciproque.

« Certaines formes d'adresse comme le Vous et le Tu indiquent aussi si les relations sont intimes ou ordinaires, ainsi que les titres qui montreraient la disposition psycho-social du locuteur pour établir des rapports de distance ou de proximité psycho-sociale avec l'interlocuteur » (Calvet 1994 ; Chapitre 1, section4) ²⁴MMoreau

a- La relation horizontale :

Lors d'une interaction, les partenaires peuvent être plus ou moins proches, cette proximité peut désigner :

- Le degré de connaissance mutuelle (de nature cognitive).
- Les liens socio-affectifs unissant les interlocuteurs.
- La nature du sujet de communication.

Deux points caractérisent la relation horizontale :

- Son caractère graduel, entre deux extrêmes (familier – étranger)
Il est rare de voir les interactions passer du familier à l'étranger ; l'évolution vers un rapprochement progressif est plus commune.
- Son caractère symétrique : certaines dissymétries témoignent d'un certain dysfonctionnement de la conversation, ou d'une situation de mal aisance pour chacun des interlocuteurs.

b- La relation verticale :

Contrairement à la relation horizontale, la verticale est dissymétrique l'un des interlocuteurs se trouvent en position « haute » de dominance. L'autre est placé en position « basse » de dominé. Dans notre enquête c'est la relation qu'ont les étudiants avec le personnel administratif.

Les signes verbaux appartiennent à divers niveaux ou **registres de langage (familier, courant, soutenu...)**

Le registre de langage est adapté à la situation de communication.

²⁴ Moreau Marie-Louise, Sociolinguistique Concepts de base, Edition Mardaga , Liège1997, P.164

- Dans ces deux relations nous parlerons de facteurs ou signes non verbaux.

- **La communication non-verbale ou les marqueurs non verbaux :**

C'est le paralangage ; l'image donnée avec son corps (tenue vestimentaire par exemple)

- La posture : les gestes et attitudes de l'individu.
- Les mimiques : expressions dégagés par le visage.
- Le regard.

En effet, les silences, les gestes, les postures, les expressions faciales, le ton de la voix...etc. définissent un point très important qui est la communication non verbale. Ces dernières complètent un message auditif.

Elles peuvent exprimer les émotions, les sentiments et les valeurs, cela rend les messages plus crédibles, ou les décrédibiliser si le contexte est inadéquat.

Elle se présente sous plusieurs formes, vu que l'être humain reçoit et envoie d'une façon permanente des signaux non verbaux qui passent par des expressions du visage, des gestes et des postures.

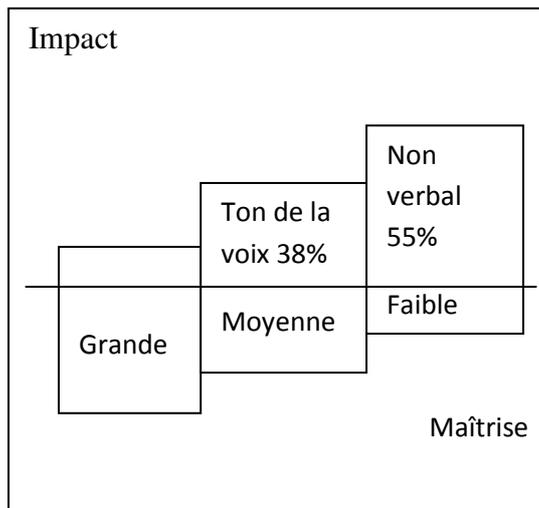
Les signaux universels dépendent de facteurs tels que des facteurs sociaux, culturels et religieux.

Les plus communs restent le rire pour montrer la joie et les larmes pour montrer la tristesse.

Le chercheur américain *Mehrabian* a étudié l'impact du comportement verbal ²⁵; non verbal. Ce schéma illustre les résultats et les effets du paralangage sur la communication.

Clicours.COM

²⁵ Terrier C. http://www.cterrier.com/cours/communication/60_non_verbal.pdf page 1/10, 28-11-2007



Lors de n'importe quelle interaction, il est très important non seulement de dire les choses et de se faire comprendre, mais surtout de savoir les dire. En effet, la manière de les énoncer est très importante et peut être radicale en ce qui concerne l'avenir de la réalisation de certaines quêtes. Ainsi on éviterait toute ambiguïté et tout malentendu.

Comme dans le cas de pratiques habituelles que l'on relève de situations courantes comme le rituel de salutation.

- **Les caractéristiques de la communication non verbale:**

Les mots transportent des sens, des signifiants, la communication non verbale communique du signifié.

Ces deux dernières se complètent. Les messages non verbaux sont plus fiables que ceux qui sont verbaux, pour ces raisons il faut bien les lire et les interpréter. Pour que la communication soit réalisée comme il se doit, il faut que le verbal corresponde au non verbal.

« Il apparaît donc que la communication non verbale, non seulement visuelle, mais aussi vocale, compose essentiellement le Co(n) texte. C'est grâce à elle que le texte est structuré, enrichi..., complété... et parfois, remplacé ... »²⁶

G. Calbris (1989 : 50-51)

²⁶ Violaine de Nuchèze et Jean Marc Colleta Opcit .p.131

Ces rituels sont différents selon les cultures, il existe par exemple différentes façons de dire bonjour, en se serrant la main, en s'embrassant (le nombre de bises aussi diffère de région en région et de culture en culture), en s'inclinant...cela varie selon les pays, les cultures et aussi les milieux (famille, entreprise...)

Dans cette perspective, nous avons posé la question : Utilisez-vous de d'autres formes de politesse qui peuvent substituer la salutation ?

Réponse à la question 11 :

Dans le cas de notre étude qui s'organise autour de la salutation. On a remarqué que cette dernière est substituée par d'autres formes de politesse telle que le sourire ou la poignée de main.

Sourire	Poignée de main
62 personnes	36 personnes

Suite à ce qu'on a vu ci-dessus, nous pouvons dire que la salutation peut se manifester sous d'autres formes telles que :

- signe de la main.
- Tape dans le dos (homme)
- regarde perçant (femme)
- hochement de tête.
- bises.
- inclinaison du corps.

Ceux qui utilisent le sourire comme formule de politesse, nous ont de leur choix

Le sourire est l'une des formes les plus simples de la politesse et de l'humanisme. C'est une action très simple qui simplifie l'obtention de notre quête avant même de parler ou de saluer verbalement ou gestuellement.

Il imprime une distance entre les deux interlocuteurs et met à l'aise les récepteurs sans passer par le verbiage inutile.

C'est une habitude quotidienne que l'on tient de l'éducation et du comportement.

C – Théories de la Politesse :

1 -Théories des faces:

L'étymologie du mot face, vient de *facia* « portrait » du latin classique *facies* « formes » aspect général.

On remarque que dans la langue française, certaines expressions idiomatiques ou la face signifie « dignité » qui est empruntées au chinois

Ex : Sauver la face.

Perdre la face.

E. Goffman établit une sociologie des circonstances : la face en tant qu'**image publique de soi valorisante**. L'étude de l'interaction en face à face. Chaque face est exposée dans l'espace de l'interaction et chaque personne est responsable du maintien de sa face (amour propre) ainsi que l'amour d'autrui (considération).

« La face est donc un objet sacré, et il s'en suit que l'ordre expressif nécessaire à sa préservation est un ordre rituel »

(E.Goffman 1974 :21)²⁷

Chaque locuteur possède un **répertoire figuratif**

« Etudier les moyens de sauver la face, c'est étudier les règles de circulation des Interactions sociales... »

(E.Goffman)1974 :15²⁸

²⁷ **Violaine de Nuchèze et Jean Marc Colleta** Opcit .p.67

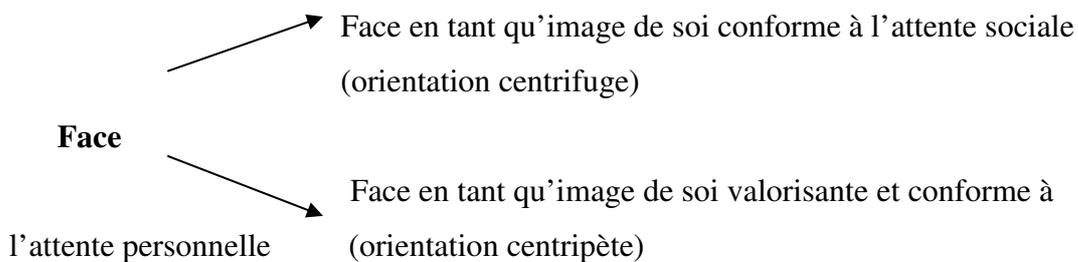
Ainsi Goffman distingue deux façons figuratives :

- **L'évitement** : Eviter des situations délicates avec des sujets frustrants ou imposant des malentendus ou des quiproquos.
- **La réparation** : justification, excuse...

Pour rétablir l'ordre, l'équilibre entre les participants

Face positive Vs Face négative

La face est un objet de négociation, le respect mutuel entre la face de soi et la face de l'autre impose l'équilibre rituel de l'interaction.



2- Politesse : Le modèle de Brown et Levinson :

Ce modèle élaboré en 1978 et révisé en 1987 se présente comme le modèle le plus cohérent. Inspiré par les travaux de Goffman, et qui présente deux faces bien distinctes :

1-La face négative : « territoire du moi » comme le décrit Goffman.

2-La face positive : correspondant à certaines tendances de narcissisme par laquelle les interactionnistes tentent de donner une face positive d'eux-mêmes.

Les deux faces ne sont pas en opposition au contraire : la face présentée est un dosage réussi de ces deux faces (**Face, Threatening, Acts...**)

Quatre faces mises en jeu, deux pour chaque interlocuteur, comme l'interaction est une succession d'actes réalisés par les interlocuteurs, des menaces existent pour les quatre faces.

Ex : Indiscrétions : menace subsistant pour la face négative.

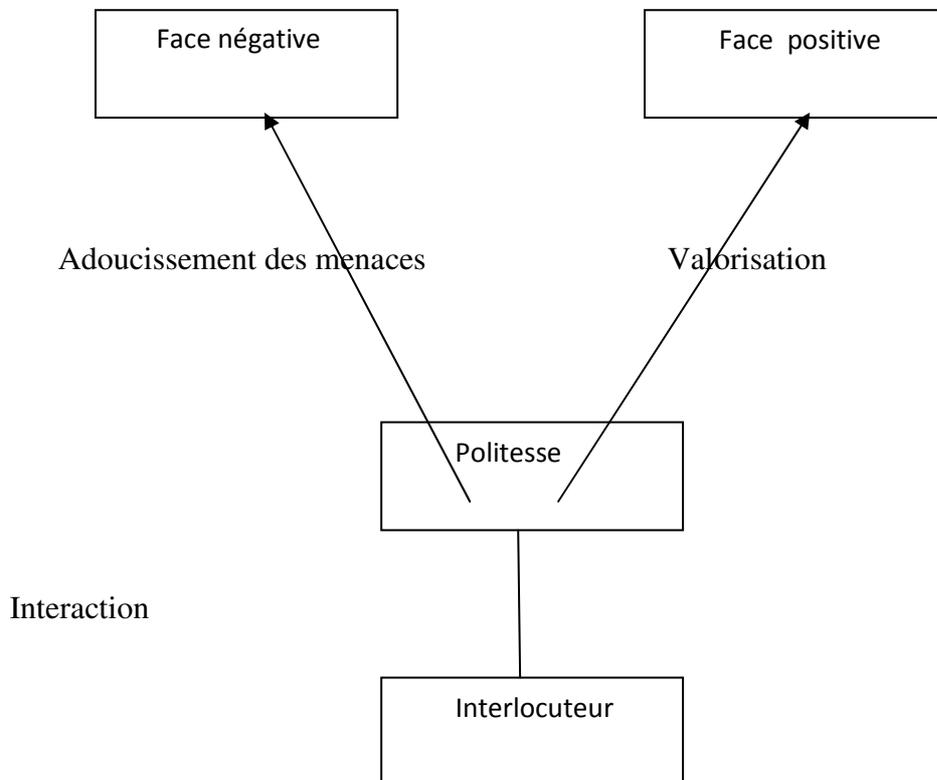
Les excuses menacent la face positive du locuteur.

Un même acte peut relever simultanément de plusieurs catégories :

« On peut définir le terme de face comme étant la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier »

E.Goffman, 1974 : 9²⁹

La politesse positive tend plutôt à valoriser la face positive de l'interlocuteur.



La politesse est un moyen d'entretenir des liens sociaux par des interactions verbales³⁰

²⁹ Violaine de Nuchèze et Jean Marc Colleta Opcit .p.69

³⁰ El KHAMMASH Wasil, Opcit.

D- Fréquence d'usage des formules de politesse :

La politesse comme on a pu le voir est une partie du rituel de salutation, elle met en valeur la face positive de l'étudiant comme la face de celui qui le reçoit. En effet la communication face à face, implique une communication immédiate, elle laisse voir des signes verbaux et non verbaux.

Cependant chaque personne est libre d'utiliser les formules de politesse qu'elle souhaite comme elle le souhaite. Lors de notre enquête nous avons posé le questionnaire suivant aux étudiants :

(Question n°10) À quelle fréquence utilisez-vous les formules de politesse ?

Les réponses ont été les suivantes :

Fréquence d'usage	Rarement	Fréquemment	Toujours	Jamais
Nombre de personne	02	16	62	00

62 étudiants sur 80 usent des formules de politesse de façon régulière, 16 d'entre eux de manière fréquente et 02 le font rarement, aucun d'eux ne peut prétendre se passer de ces dernières, faire bonne figure est très important pour que la relation soit établie et que la communication soit dans le respect des normes, afin de faciliter la communication, lui donner un cadre de régulation, d'harmonie et d'entente.

5-Rituel : Définition

Bien que la notion de « rite » ne soit pas largement tolérée par la communauté linguistique chez, *Erving Goffman*, l'étude des rites quotidiens d'**interaction** a révélé la place importante qu'elle a dans les relations à titre interpersonnelles comme la **politesse, face**.

« C'est un système codifié de pratiques, sous certaines conditions de lieu et de temps ; ayant un sens vécu et une valeur symbolique pour ses acteurs et ses témoins, en impliquant la mise en jeu du corps et un certain rapport sacré »

J.Maisonneuve 1988 :12³¹

Les rituels, Paris :PUF

Les rites remplissent plusieurs fonctions :

- maîtrise du mouvant.
- canalisation des émotions.
- Ils renforcent les liens sociaux et les attestent grâce à la communication.

« C'est l'ensemble des contraintes qui codifient les pratiques socio-langagières et qui résultent des conditions de production et d'interprétation (circonstances du discours) de l'acte du langage.

P.Charaudeau1983 :54³²

Langage et Discours

Paris, Hachette

³¹ **Violaine de Nuchèze et Jean Marc Colleta** Opcit .p.175

³² **Violaine de Nuchèze et Jean Marc Colleta** Opcit .p.176

Généralement les comportements sont verbaux, vocaux et corporel. Dans la scène de la vie sociale il s'agit généralement de rituels d'**accès** (ouverture) et c'est ce qui nous intéresse dans notre étude.

Rituels de réparation (si on offense la face)

Rituels de confirmation (image de soi et/ou d'autrui, relation je/tu)

A un niveau langagier et comportemental, ce contrat génère des pratiques ritualisées qui donnent accès à certaines représentations des acteurs en matière d'éducation et donc de politesse.

Le rituel est un ensemble de pratiques socio langagières conçues comme des règles de conduite dans des micro cultures données »

Comme la salutation et sa ritualisation c'est-à-dire la transformation de ce comportement socio-langagier, qui donnerait lieu à un partage par les membres mêmes de cette micro -culture.

6-Rituels et politesse :

Pour comprendre les rituels de politesse et mieux les cerner, il faut savoir que le courant durkheimien a inspiré les travaux *d'Erving Goffman* dans la réalisation de sa théorie des faces (ou image positive de soi) dans les relations sociales.

L'étude psychanalytique permet quant à elle, peut-être de marcher dans des réactions de types obsessionnels, ce rituel peut lutter contre des élans pulsionnels (agressifs/sexuels) qui pourraient effectivement menacer l'ordre social. La structure psychique (type obsessionnel) celle du contrôle sphinctérien et musculaire. (cf. D.Picard 1983)

L'approche éthologique reste très pertinente pour aborder les rituels et leur fonction sociale qu'il les différencie du rituel animal par la communication comme acte symbolique.

Au niveau de la société, ce dernier est important car il ôte des malentendus, facilite les relations en supprimant les imprévus et les heurts.

Le but du rituel est de limiter les risques de conflit, quiproquo...et c'est le rôle de la politesse.

La notion de rite « profane » quant à elle, permet de cerner les formes rituelles du savoir-vivre. On les place dans un certain ordre culturel et social.

Conclusion :

L'usage de la salutation ainsi que les degrés de politesse sont différents d'un être humain à un autre. Toute personne fréquentant la bibliothèque de la faculté, celle des Sœurs Blanches ou bien celle du Centre Culturel français, reste différente par son état d'âme, sa personnalité et son comportement qui changeraient d'un milieu à un autre dans le but d'embrasser une culture différente au sein de ces institutions étrangères.

La salutation n'est plus vue comme un acte simple et routinier mais plutôt comme une partie immanente d'un rituel formé sous le signe du respect et de la politesse.

Toute personne essaye de montrer sa face positive, qu'elle soit traduite par des signes verbaux ou non verbaux.

La face positive reste un moyen de garder de bonnes relations sociales, pour être à la hauteur de ce qu'attendent de nous nos interlocuteurs dans le cadre du rituel de la salutation où la politesse est un moteur la consécration de ce dernier.

CHAPITRE II

L'individu social entre politesse et salutation

Introduction :

Comme on n'a pu le voir précédemment, l'étude de la conversation a suscité l'intérêt de plusieurs disciplines entre autre la sociolinguistique qui s'est intéressée de près comme de loin à ce phénomène.

La sociolinguistique tente d'aborder le langage tel qu'il est dans la communication sociale qui forme la vie de tous les jours. Pour cette dernière les moindres échanges langagiers considérés comme des activités peuvent former un objet d'étude.

Cependant, parmi les nombreux cas d'échanges langagiers, elle s'intéresse dans la plupart à ceux qui mènent la conversation, elle pense s'intéresser à comparer certains échanges linguistiques simples à d'autres plus complexes, comme les conférences et les débats...

La conversation est considérée comme un premier chapitre de ce qu'on appelle
« *La grammaire générale des échanges langagiers* »³³

Par contre en France, elle est considérée comme une extension de l'analyse du discours ; donc un intérêt pour les productions écrites suivi d'une réalisation orale de la langue et de son caractère multi canal.

En mettant en exergue deux perspectives bien distinctes, la première est monologale qui tend à une approche dialogale des faits discursifs ; la seconde est structurale et immanente et tend à une approche communicative.

Dans notre étude, notre but est de voir l'influence du milieu sur les étudiants, sur leur façon de parler et d'agir dans les institutions étrangères se trouvant à Oran (Le Centre Culturel Français/ Bibliothèque des Sœurs Blanches) qui sont des lieux de prestige pour la langue française, en comparaison avec la bibliothèque universitaire où plusieurs langues se croise un public avec de multiples mentalités et surtout des étudiants qui viennent de milieux différents. Par la suite nous allons voir si ces derniers se sentent influencer dans le choix de l'usage de la langue française, pour engagement leur conversation et voir s'il y a des facteurs qui commandent leurs comportements.

³³ C. Kerbrat-Orecchioni, *Décrire la conversation*, Presses Universitaires de Lyon, 1978, p.5

1- Le choix de la langue :

En dépit de la norme officielle, il existe des variations linguistiques qui acquièrent une fonction sociale en relation avec les normes de la société à la quelle appartiennent les sujets parlants.

Pour **Pierre Bourdieu**, le sujet qui parle se définit par un habitus linguistique et sociale. Le fait d'apprendre à parler nécessite à ce que l'individu progresse dans une société qui a ses propres règles, mais aussi en fréquentant des personnes différentes. En effet, ce n'est pas en étant exilé de sa société et en apprenant les mots des dictionnaires qu'on pourra acquérir tout le vocabulaire nécessaire dans l'apprentissage de notre langue.

« La compétence suffisante pour produire des phrases susceptibles d'être comprises, peut être tout à fait insuffisante pour produire des phrases susceptibles d'être écoutées, des phrases propres à être reconnues comme recevables dans toutes les situations où il y a lieu de parler » (P. Bourdieu. 1982, p.42)³⁴

Il ne s'agit plus de produire des phrases mais surtout de bien les dire et de se faire écouter.

A- L'influence du milieu sociolinguistique :

Toute action linguistique qui se fait dans la société résulte d'une combinaison de plusieurs individus ayant des facteurs qui divergent et qui les caractérisent : leur origine sociale et géographique, leur âge, leur sexe, leur niveau d'études, leur profession, leur niveau de vie, et qui peuvent être rangés par catégorie, exemple : catégorie « jeune »³⁵, catégorie « étudiant », catégorie « jeune étudiant ». Ainsi l'identité linguistique, et l'identité sociale sont intimement rattachées.

Dans notre étude, nous pouvons déduire, que les influences se font car chaque individu, chacun de nos étudiants se frotte à sa société et à l'environnement qu'il fréquente et subit par conséquent des influences provenant de son bain linguistique.

D'ailleurs, 58 personnes d'entre eux trouvent que c'est impossible de répondre en arabe. Le bain linguistique les en empêche, surtout chez les Sœurs blanches qui ne parlent que le français. Tout le personnel est donc francophone et on ne peut qu'être touché par cette situation. Certains, parle la langue française par habitude, facteur familial et socio culturel, sans oublier le poids technologique.

³⁴ Boyer Henri, Eléments de sociolinguistique, langue communication et société DUNOD, Paris 1991, p.26

³⁵ Boyer Henri, Eléments de sociolinguistique, Op.cit, p.26

22 autres personnes, citent les compétences langagières de l'interlocuteur : dans le but d'une communication cohérente, il n'est pas admis de parler avec une langue étrangère à celle de l'interlocuteur alors que l'on connaît sa langue, par politesse, pour ne pas lui manquer de respect et le froisser.

Parmi d'autres facteurs qui pousseraient 10 autres étudiants à adopter la langue de l'environnement qu'ils fréquentent : la langue comme facteur d'intégration, le respect du milieu, de la culture et aussi la langue pratiquée.

Pour 6 individus, le fait d'être étudiants en langue française et destinés à être enseignantes, les poussent à parler en français et à ne pas en rougir. La langue française, définit un choix d'étude, de carrière à assumer et cela donnerait plus d'importance à ce dernier.

3 autres personnes aiment parler français par envie d'apprendre, d'acquérir de nouvelles connaissances en allant chercher les livres dans ce genre de milieu qui remplit les conditions de l'intellectuel.

4 autres la parlent car c'est tout simplement leur langue préférée et qu'ils aiment bien s'exprimer avec.

D'autre part, pour 6 personnes il existerait des facteurs qui poussent à ne pas parler la langue française dans les institutions de type étranger, ils trouvent la langue banale et disent que le choix se fait plus par souci de communication, ils l'utilisent plus par besoin que par envie.

Le facteur de la société joue un rôle négatif aussi dans l'usage de la langue, car certaines personnes deviennent complexées quand elles s'expriment en français soit par souci de confrontation à leur société ou par un manque de maîtrise et d'aptitude.

B- Facteurs d'influences :

a- Protocole de l'établissement accueillant :

On pourrait croire que dans de telles institutions l'usage de la langue française serait une forme protocolaire ou les gens se sentent impliqués au point où on dirait que parler en français soit une obligation.

En effet, les français sont des personnes bien éduquées qui entretiennent leur Centre donc une bonne conduite s'impose dans ces milieux qui doivent être respectés.

D'autres parts, certaines personnes se sentent plus à l'aise dans ce genre d'établissements qu'ils leur permettraient de s'épanouir, de s'ouvrir à une autre culture et de l'adopter.

Même s'il y a absence du protocole, ce genre d'institution use de la langue interne à leur fonction et l'usage du français se fait, vis-à-vis des interlocuteurs qui sont pour la plupart des étrangers ou du moins des francophones et dans ce cas toute éventualité pour que la communication soit en arabe est supprimée car ça rend la communication difficile.

Chez les Sœurs, pratiquement, tous les employés sont étrangers ; cette situation favoriserait l'usage de cette langue. Aussi, le fait de sentir les employés obligés de parler en français, met les personnes en face dans l'obligation de parler cette langue.

Ça pourrait être un protocole dans la mesure où le personnel du Centre Culturel Français s'assigne la tâche de ne pas dire un seul mot en arabe et de favoriser la communication en français.

Pour le CCF, c'est l'effet de la culture qui est mis en exergue, la culture est plurielle (exposition de calligraphie, linguistique et arabisés) car enrichir la culture d'un algérien, signifie quelque part copier la culture française, nécessitant l'apprentissage de sa langue.

Comme nous le savons, le Centre Culturel Français est essentiellement un centre de documentation en langue française. Il participe à l'amélioration de la langue à l'oral et l'élargissement de la culture. Vu que la langue constitue une culture aux dimensions plurielles.

Comme l'Algérie est un pays francophone la diffusion se fait aisément. Et l'institution cliente insisterait sur cela.

Faire partie de cette institution, y adhérer veut dire respecter le lieu, les gens, la culture et la langue. Le français symboliserait le prestige et pour être à la hauteur de ce que présentent ces établissements comme Culture et Savoir, les étudiants doivent la parler, ça reste la langue de l'étranger, parlée par politesse pour certains, et qui est pour d'autres une source de prétention car d'après certaines personnes questionnées « certains se la jouent trop sans vraiment la maîtriser parfois ».

Au final, on pourrait parler d'un protocole officieux et non officiel.

Parallèlement, 12 personnes croiraient en l'absence totale de protocole pour les raisons suivantes :

- Personne ne leur a jamais rien imposé. Chacun s'exprime comme il veut, tout dépend de la personnalité, des compétences.
- Aussi le choix de la langue se fait de façon spontanée, aléatoire et selon l'envie.
- Les langues sont toutes pareilles, il n'y a pas de condition pour s'exprimer dans telle ou telle langue : La liberté du choix de la langue selon la convenance. D'autant plus que l'ils sont dans un pays arabophone et qu'il ne devrait pas y avoir d'interdiction.
- C'est plutôt une volonté de conformité langagière qui règne dans ce lieu car s'ils sont amenés à utiliser le français, cela se fait par habitude.

b- Autres facteurs d'influences incitant l'usage de la langue française :

Subir une influence au sein de l'établissement étranger (CCf/Sœurs Blanches)	Ne pas subir d'influence au sein de l'établissement étranger (CCf/Sœurs Blanches)
<ul style="list-style-type: none">-Une influence d'ordre linguistique car c'est la langue la mieux adaptée à l'échange ; l'habitude ;le milieu (11 cas)-l'interlocuteur, le personnel administratif (7 cas)-l'emploi récurrent de la langue, influence intellectuelle, presse écrite et audio visuel, internet...-Le choix d'étude dans le domaine de la langue française cherchant à la maîtriser surtout étant dans un lieu d'apprentissage tel que la bibliothèque (5 cas)- influence familiale, par le rôle que joue la famille, la culture des parents (2cas).-Influence socio culturelle, vu que l'étude du français se fait depuis le plus jeune âge.- La langue française donne l'image de l'étudiant cultivé.	33 personnes

Pour ceux et celles qui ne croient pas subir d'influence dans ce genre d'institution la question de choix linguistique est à exclure, car le plus convenable pour eux est de parler en langue française ; cela devient instinctif. Ce n'est plus une question de prestige car toutes les langues se valent.

2- Le choix de la langue française :

Chaque langue a sa propre grammaire et derrière chaque choix de langue qui se fait, il y a plusieurs formes signifiantes. En sociologie, *Fishman* pose le questionnement suivant « Qui parle, quelle langue, à qui, et quand ? »

Ainsi le choix du code se fait grâce à des fonctions sociales qui lui sont associées, il caractérise la situation d'interlocution.

Les facteurs qui influenceraient le choix de code dépendent de l'environnement, des caractéristiques sociales et des finalités de l'échange.

C'est pour quoi le choix du code en sociolinguistique se révèle comme un reflet de l'organisation sociale ou une forme d'adaptation, qui serait faite par un locuteur compétent.

A- Le choix de la salutation en langue française :

Etablissement	Langue Arabe	Salutation	Langue française	Salutation	Alternance (Arabe-Français)
La bibliothèque de la faculté des Langues, des Lettres et des Arts- Oran	41 personnes	[salɛm aljkum] 23 cas (dont une suivi d'un ça va [ʃwja]? et un [salɛm]ça va ?) [s'bah ɛl xir] ³	39 personnes	Bonjour 14 cas (dont 1 bonjour tout le monde, et 1 bonjour ça va ?) Salut 8 cas	10 personnes

Dans un premier temps, nous pouvons apercevoir sur ce tableau la fréquence d'usage de la langue française à la faculté des Langues, des Lettres et des Arts- d'Oran, 39 personnes préfèrent utiliser la langue française au détriment de la langue arabe qui se voit utiliser par 41 personnes.

L'alternance entre l'arabe et le français est faite par 10 personnes parmi cette tranche d'étudiants qu'on a choisis pour l'enquête. L'alternance se fait comme par exemple pour [salɛm] ça va ? Et [salɛm aljkum] ça va [ʃwja]? Le « ça va » fait partie intégrale de l'arabe algérien, il est utilisé de façon habituelle. On pourrait mentionner que selon **S.Poplack 1988**: « l'alternance codique peut se produire librement entre deux éléments quelconques d'une phrase pourvu qu'ils soient ordonnés de la même façon selon les règles de leurs grammaires respectives »³⁶

Les salutations utilisées pour la langue arabe sont les suivantes : [salɛm aljkum], [s'bah ɛl xir] ; beaucoup de personnes utilisent la salutation [salɛm aljkum] car elle est reconnue comme la salutation de l'islam, et généralement la langue de la religion est sacrée et acquiert un statut privilégié. Du coup les personnes l'utilisent par respect, car dans l'imaginaire collectif arabo-musulman ça reste la meilleure salutation. Dans ce cas là, on pourrait aborder **la notion d'attitude linguistique vis-à-vis de la langue et de la religion** afin de voir le comportement des uns et des autres.

³⁶ Moreau Marie-Louise, Op.cit.p.32

Dans un second temps, nous allons observer les statistiques sur les formules de salutation employées dans les institutions étrangères :

L'établissement étranger	Fréquentation par personne	Langue arabe	Exemples	Langue française	Exemples	Alternance
CCF	44	10 cas	[salɛm aljkum] 2 [s'bah ɛl xir]	65 cas	Bonjour 26 (dont 4 bonjour comment allez vous ?/ Bonjour, bonne fin de journée / bonjour, svp) Salut 5	3 cas
Sœurs Blanches	28					
Les deux	4					

Le choix de la langue française pour saluer dans les institutions étrangères est flagrant, une dizaine de cas seulement parleraient en arabe, c'est dire que les facteurs d'influence qu'on a cités auparavant sont vraiment importants.

B- L'engagement de la conversation en langue française :

Les personnes présentant des difficultés à engager une conversation en langue française sont au nombre de 29 pour les raisons suivantes :

- Il y'a beaucoup de réticence, vu le facteur de la langue maternelle, et le niveau faible de la langue française et du niveau intellectuel. Des lacunes sont présentes car la langue arabe est la langue maternelle.
- Manque de vocabulaire vis-à-vis de la langue étrangère, donc il y a une hésitation qui se présente pour l'utiliser.
- Le fait d'avoir grandi dans un milieu où parler le français est sujet de moqueries sauf si le contexte y oblige vraiment.

Parallèlement pour 51 personnes il n'y a pas de gêne dans l'usage de la langue française pour les raisons suivantes :

- La langue française est une sorte de langue maternelle.
- Langue à usage familial, courant.
- Langue utilisée dans le domaine de notre formation.
- Etudiants francophones.
- Outil de communication qui donne un statut différent.
- Moyen d'acquérir un nouveau lexique, perfectionner et progresser, faculté de penser.
- Ça donne l'air plus aimable, plus cultivé.
- Elle a le pouvoir de créer des discussions intellectuelles.
- Habitude d'usage, émotion, expression, spontanéité sans oublier le facteur historique.
- Par amour, c'est une belle langue son usage est un plaisir quotidien.

3- La « conversation » comme notion dans le domaine de la sociolinguistique :

La conversation est une entité définie, c'est une donnée évidente, une partie immanente de la langue.

« Les comportements langagiers et non langagier sont entremêlés dans des évènements uniques » ; « des éléments verbaux et non verbaux peuvent être substitués les uns aux autres et remplir la même fonction »³⁷

Dans chaque situation on pourrait imaginer trois versions possibles entre l'étudiant et la personne qui le reçoit à la bibliothèque.

	1^{ère} version	2^{ème} version	3^{ème} version
L'étudiant	Bonjour !	(Hochement de tête signifiant bonjour accompagné d'un sourire)	(Salut de la main avec un sourire)
La réceptionniste	Bonjour !	Bonjour, ça va ?	(Un sourire)
L'étudiant	Ça va ?	Oui merci et vous ?	(Rend les livres d'un geste)
La réceptionniste	Oui merci et vous ?	Bien merci	(Tri les livres et vérifie les dates)
L'étudiant	Bien merci, je souhaiterais rendre ces livres.	(rend les livres d'un geste) et dit Merci	(Un au revoir de la main)
La réceptionniste	Au revoir	Au revoir	(Un sourire en guise de Merci)

La langue, à elle seule ne peut jamais faire l'objet d'une communication intégrale, d'autres moyens ou systèmes de communication peuvent faire l'objet d'une substitution ou bien d'un remplacement, tel le non verbal grâce auquel on remarque un champ vaste et étendu, riche en signifiants qui manifeste les différences. Comme c'est le cas pour le langage des fleurs en France, chaque fleur symbolise un évènement ou bien un sentiment.

³⁷ K.L. Pike, Language in Relation to a Unified Theory of the Structure of Human Behavior, 2^{ème} éd. Mouton, 1967, p.20

La kinésique est tout aussi un moyen de communication qu'on utilise de façon exagérée sans que l'on s'en rende compte et cela pour l'effet naturel qu'elle présente et qui diverge bien évidemment selon les cultures.

Dans une conversation, trois types d'informations sont échangées par les participants à savoir :

- Information cognitive : qui révèle le contenu des signes linguistiques échangés par ces derniers.
- Information indicielle : qui s'intéresse au locuteur dans le but de contrôler le rôle qu'il a dans la conversation.
- Information injonctive : échangée par les différents participants afin de progresser la conversation, varier les locuteurs et arriver à un résultat.

Les comportements, ou moyens utilisés pour communiquer cette information et qu'on classerait par oppositions

1. Vocal-Verbal	Le mot phonétique comme unité linguistique
2. Vocal-Non verbal	l'intonation, qualité de la voix, emphase
3. Non vocal- Verbal	Le mot graphique comme unité linguistique
4. Non vocal- Non verbal	Expression du visage, geste, attitude

Autre possibilité de classement :

1. Moyens linguistiques	Langue doublement articulée et de manifestation vocale
2. Moyens paralinguistiques	Non verbal- vocal (ton de la voix...), non vocal (gestes...) ; plus ou moins conscients, compris par les membres d'une même culture.
3. Moyens extralinguistiques	Echappement de contrôle du locuteur pendant la conversation ; vocal (qualité de la voix apportant à l'auditeur des renseignements biologiques, psychologiques ou sociaux sur le locuteur), non vocal (façon de se vêtir,...)

Maintenant on relie le type d'information au moyen utilisé :

1. Information cognitive	Moyens linguistiques et para linguistiques (gestes substitutifs de la parole)
2. Information injonctive	Moyens paralinguistiques surtout (gestes, mouvements, intonation pour suggérer à un participant de prendre la parole) et moyens linguistiques parfois (phrases rituelles de bienvenue...)
3. Information indicielle	Transmise par tous les moyens. Dans la parole, les détails biologiques sont fournis par les moyens extralinguistiques ; l'information psychologique et sociale est inférée des moyens linguistiques et paralinguistiques. La convergence des trois permet à l'auditeur de cerner les caractéristiques du locuteur. ³⁸

Ces quelques théories sur « la conversation » en sociolinguistique nous permettent de relier le domaine de l'interaction au domaine de la sociolinguistique de façon très émancipée vu les nombreux types de classement que l'on puisse accorder à chaque forme de conversation.

³⁸ Christian BAYLON, SOCIOLINGUISTIQUE Société, Langue et Discours ed Armand Colin 2005

Conclusion :

Lors de la communication, chacun des locuteurs affirme son identité par un ensemble d'éléments qui lui permettent d'être unique malgré les influences qui puissent y avoir dans sa société. Le bain linguistique est très important dans le choix de la langue que nous utilisons pour communiquer mais il y'a aussi d'autres facteurs liés à la personnalité et au comportement de chaque personne qui donne ce rôle décisif dans la communication. On peut confirmer cela par les réponses qu'on a eues pour notre modeste enquête.

Peu importe la langue qu'on utilise le message reste le même, être poli, respecter les normes et arriver à ses buts. La langue française n'est qu'un chemin parmi tant d'autres qui facilite l'accès au savoir et à la culture. Dans une société où la langue et la culture sont des piliers.

Chaque individu représente un type de profil et de pensée et donc affirme une personnalité, celle-ci tantôt essaye d'être flexible et ouverte à la culture de l'autre et s'imprègne de tout ce qui pourrait se révéler comme étranger à la sienne; tantôt elle peut se montrer intravertie et réservée et ne peut s'empêcher de se renfermer sur elle-même en faisant appel à des facteurs comme la peur de ne pas pouvoir adhérer à une autre culture et surtout celle d'être rejeté par la sienne et donc de sa société.

CHAPITRE III

Communication : Entre signe et parole

1- La compétence de communication :

La compétence de communication est une extension de la notion de compétence chez *Chomsky*.

Cette dernière appartient à l'ethnographie de la communication. Selon *Hymes* la compétence de communication, la connaissance non seulement linguistique mais aussi psychologique, culturelle et sociale qui commande l'utilisation de la parole dans un cadre social.

« Pour communiquer, il faut certes maîtriser la langue requise par la situation de communication, mais il faut mobiliser d'autres savoirs-faire »³⁹

La compétence de communication est donc un dispositif qui combine plusieurs composantes qui participent à la réalisation de la quête.

« Notre aptitude à produire et à interpréter les deux énoncés de manières appropriées aux multiples situations de notre existence »⁴⁰

Il faut donc cerner ce que notre interlocuteur dit afin d'interpréter des énoncés qui correspondent à des situations de notre vie de tous les jours pour faciliter les différentes interactions.

La compétence de communication est formée elle-même de différentes compétences :

- Linguistique.
- Encyclopédique.
- Logique.
- Rhétorico-pragmatique.

³⁹ H. Boyer, 1991, *Eléments de sociolinguistique : langue, communication et société*. Dunod P.59

⁴⁰ Maingueneau, D.2000, *Analyse des textes de communication*, Nathan, P .27

La mise en place de ces dernières, permet de produire et interpréter les éléments comme il se doit, que ça soit les éléments implicites ou explicites du discours.

Dans le cas de notre étude, celle de l'usage des langues dans les institutions étrangères et algérienne, des formules d'ouverture et de politesse.

La compétence de communication est primordiale car elle fait jaillir les connaissances culturelles et sociales, de savoir-vivre.

La compétence de communication ne résulte pas d'un apprentissage mais elle s'acquiert par l'intégration dans la société.

2- L'entretien de la communication grâce aux formules de politesse et à la salutation :

- Sur les 80 personnes interrogées 3 n'utilisent pas les formules de politesse
Selon elles, les formules de politesse ont tendance à les ennuyer, les redondances et la récurrence qu'ils expriment les gênent ainsi que par pure inadvertance.
- Pour le reste, 23 d'entre elles ont noté un Non catégorique et pensent qu'un engagement de conversation ne se fait jamais sans formules de politesses pour les raisons sont les suivantes
 - Certains trouvent que c'est un immense manque de respect.
 - Saluer est une preuve d'éducation (19 personnes le pensent)
 - C'est un acte de civisme, pourquoi donc se priver de ce dernier alors qu'il est gratuit, afin qu'on leur accorde de l'attention (2 personnes)
 - Il est indispensable de passer par les formules de politesse pour engager une conversation.
 - C'est la moindre des choses.
 - Un acte important pour exprimer son civisme et sa personnalité.
 - Il est important d'en user car ça exprime la sociabilité et la sympathie.
 - C'est le moindre geste de politesse pour engager quelque conversation (2 personnes) pour avoir des échanges équilibrés et respectueux.
 - La salutation est l'un des actes ordonnés par notre religion, elle établit une bonne relation, respect, les partenaires sont à l'aise dès le début ce qui donne une communication réussie

- Par habitude cet acte devient obligatoire.
- Un milieu culturel où les gens sont polis, on ne peut pas user des formules de politesse.
- Offrir un sourire au minimum est un signe de sociabilité et de respect.
- Mal reçue, la personne peut nous disputer, faut être poli régler ses affaires facilement et rapidement.
- Acte de politesse qui est le tremplin et le ciment de la conversation.
- Ces formules sont importantes pour donner une bonne tenue vis-à-vis de notre interlocuteur.
- Il est convenable pour une personne instruite d'au moins dire *bonjour* (2 personnes)
- Le Respect, mettre à l'aise, fonction phatique (établir le contact)

3- Le choix des formules de politesse :

Différentes formules de politesse employées au courant de notre enquête :

- « S'il vous plait »
- « Merci »
- « Salut »
- « Bonne journée »
- « Bonjour, ça va ? Vous allez bien ? C'est gentil de ta part, vous êtes belle aujourd'hui ! »
- « Pardon, excusez-moi, s'il vous plait, merci »
- « S'il vous plait ; est-ce que vous pouvez m'aider ? »
- « [alah ixalik], SVP, si ça ne vous dérange pas »
- « Bonjour madame, pourriez-vous m'aider s'il vous plait ? »
- « S'il vous plait, puis-je avoir »
- « Bonne journée, je vous remercie, bonjour, s'il vous plait, je vous remercie, au revoir (avec le sourire) »

- « Excusez moi, bonjour, pouvez-vous m'aider ? [salɛm] suis-je dans le bon endroit [alah ixalik]»
- « Pardon, est ce que vous connaissez ? SVP ou je peux trouver tel livre »
- « Merci c'est bien gentil de ta part, [alah jahafdek] [alah ixalik]»
- « (Vouvoisement), svp »
- « Bonne fin de journée, au plaisir, je vous en prie, merci également, je m'excuse, s'il vous plait »
- « Bonjour, au revoir, bon courage »
- « Bonjour, svp, merci, (vouvoyer)»
- « Merci, au revoir, désolée, svp, bonne journée »
- « Bonjour, svp, merci »
- « [baraka alah fik]
- « Stp, svp, veuillez me laisser passer »
- « Bonjour, salut, bonne journée, est- ce que je peux vous aider ? Merci c'est gentil »
- « Salut, bonjour, merci, a plus »
- « S'il vous plait, je vous en prie, pourriez-vous ? »
- « Excusez moi, bonjour, s'il vous plait, je vous en prie, volontiers »
- « Puis-je vous aider ? Permettez-moi »
- « Bonjour, svp, bon courage, [rabi i3wanɛk]»
- « Salut, bonjour, [salɛm] »
- « Bonjour, pardon, excusez moi, je vous en prie, c'est gentil, bien venue, bonne journée, bonne soirée, s'il vous plait »
- « Merci, je vous en prie, au revoir, s'il vous plait »
- « S'il vous plait, merci, pardon, excusez- moi, je vous en prie, »
- « Bonjour, salut, au revoir, bon aprèm, bon week-end, merci, pardon »
- « S'il vous plait, merci beaucoup, je te prie, svp »

- « C'est gentil, merci bien »
- « [salɛm] bonjour »
- « Merci, [rabi ixalik], [rabi jastɛɛk], salut, au revoir, svp »
- « S'il vous plaît, si ça ne vous dérange pas, pourriez-vous, pardon »
- « Bonjour, salut, [salɛm], bise »
- « Bonjour, vous allez bien ? Excusez-moi, veuillez patienter, je vous en prie, bonne journée, il serait aimable à vous, serait-ce possible ... »

Qui dit formules de politesse dit automatiquement salutation, encore une fois dans la tête des étudiants, la salutation fait partie immanente de rituel de politesse.

Qu'elle soit en arabe ou en français, la politesse nous aide à réaliser nos buts, tout en gardant une bonne relation,

Salutations, vouvoiement, remerciement, compliment, gestuelle (sourire, bise) empathie, le tout est d'être poli et préserver les relations sociales grâce à des communications cohérentes.

4- L'artificialité du comportement :

- 59 personnes trouvent qu'elles sont plus polies dans des institutions étrangères pour les raisons suivantes :
 - Afin de montrer une très bonne image de la société et de soi-même, mais aussi par respect. Le sérieux, le respect et l'écoute nous y oblige.
 - C'est un milieu d'intellectuels.
 - Dans ce genre d'institution ils sont aussi polis.
 - La différence de culture implique un comportement différent.
 - Le cadre est plus favorable pour engager une implique un comportement différent. Le cadre est plus favorable pour engager une conversation.
 - Etre un étudiant digne de ce nom.
 - Les institutions étrangères mettent l'accent sur la politesse et l'éducation, plus que les institutions locales.

- La peur d'être jugé par l'apparence, dans ce milieu intellectuel où les gens ne nous connaissent pas.
- Enfiler un autre personnage par rapport à l'endroit.
- But ostensible pour se faire remarquer.
- Par rapport à notre religion, on doit avoir un bon comportement.
- Par souci de conformité à l'ambiance Par souci de conformité à l'ambiance générale et la volonté de passer inaperçu, qui imposent le comportement positif.
- La politesse et la sagesse me poussent à l'être.
- Ce genre d'institution donne énormément d'importance, à la façon dont les employés accueillent et réceptionnent, ils sont formés dans cette perspective.
- Gagner de l'estime.
- Nous sommes toujours en quête identitaire, on craint le rejet, cela prouve que l'on est loin de ressembler honnêtement toujours en quête identitaire, on craint le rejet, cela prouve que l'on est loin de ressembler honnêtement aux gens qui fréquentent ce lieu.
- L'idée est simpliste, la politesse est un état d'esprit se manifestant après quelconque système de signification.

On l'est plus au CCF car le service est plus agréable et l'accueil chaleureux.

* 21 personnes ont répondu Non pour les raisons suivantes :

- Quand on est poli, on l'est toujours
- Cela signifie que l'on est hypocrite.
- La politesse en Algérie se résume à l'hypocrisie.
- Question de principes, savoir vivre, éducation.
- Ça commence à la maison et ça s'étale par la suite ailleurs dans tous les domaines selon l'éducation reçue, la politesse est dans nos mœurs.
- Pas plus, mais les gestes sont différents selon les contextes.
- Le degré de politesse dépend en fait d'un degré de familiarité.
- La politesse vient de façon naturelle et spontanée.

59 personnes estiment que le fait d'être dans une institution étrangère les encourage à être plus polis, le fait d'être au CCF ou chez les Sœurs blanches leur donne envie de donner une bonne image de l'Algérie, de la société qui y vit mais aussi cette politesse est considérée comme une forme de respect dans ce milieu d'intellectuels, ou le sérieux, la politesse de ceux qui reçoivent et l'écoute planent.

D'autres pensent que le fait d'être confronté à une culture différente, les incite à avoir un comportement différent, ainsi dans ce cadre le lieu devient privilégié pour la conversation.

Il faut être un étudiant digne de ce nom, représenter au mieux l'image de l'étudiant algérien.

Les institutions étrangères encouragent la politesse et la communication contrairement aux institutions locales.

Quand on est dans une institution étrangère on enfile un autre personnage, parfois pour se faire remarquer, d'autres fois pour adhérer à l'ambiance générale et passer inaperçu.

La politesse et la sagesse sont un état d'esprit qui se manifeste aussi à travers la religion islamique qui insiste sur le bon comportement.

Au CCF comme chez les Sœurs blanches les réceptionnistes sont formés à être poli, afin que l'estime soit réciproque, le cadre agréable grâce à l'accueil chaleureux.

Dans un autre cas, certaines personnes voient dans ce comportement un conflit identitaire et culturel ce qui prouverait que certaines personnes sont loin de ressembler aux personnes qui fréquentent ce lieu.

Pourquoi donc aborder la question d'**image**, de vouloir **montrer** que l'on est poli ou que l'on peut être comme l'autre qui fréquente ce lieu ? D'avoir cette idée implicite de prouver quelque chose à quelqu'un.

Le nombre de ceux qui admettent ne pas changer de comportement se révèle peu, ils trouvent que changer de comportement, montrer que l'on est plus poli est une certaine forme d'hypocrisie, soit on l'est soit on ne l'est pas, par principe de savoir vivre et par notre éducation. Comme quoi la

politesse commence dans les foyers et s'étale par la suite dans tous les domaines de la vie, elle est en nous, dans nos mœurs et l'éducation reçue.

La politesse vient spontanément et naturellement tandis que son degré dépend de la familiarité.

5- L'influence dans la réalisation de la quête :

Réponse à la question 10 : Réalisation de la quête :

La politesse influence- t-elle la réalisation de la quête ?	Oui	Non
/	77	3

Bien que ça ne puisse pas marcher à tous les coups, et cela selon l'humeur des agents ou des réceptionnistes qui reçoivent les étudiants ou les adhérents à la médiathèque. Quand on est poli généralement on nous le rend bien (11 personnes l'approuvent) c'est plus facile d'avoir ce que l'on veut avec des formules de politesse, être poli c'est mettre aussi des bases à de nombreuses choses, entre autre, ouvrir les portes (2 personnes) ou les fermer, être galant avoir un comportement digne de l'institution dans laquelle on est admis.

De façon logique, être poli(e), pousse la personne avec laquelle on est en interaction à l'être aussi, ainsi c'est une manière bien plus intéressante pour avoir ce que l'on désire, et arriver ainsi à notre quête.

Aussi, la salutation devient un moyen d'ouvrir un sujet, c'est aussi une façon d'entretenir une bonne réputation au sein de l'établissement fréquenté (21 personnes)

Une bonne **image de soi, être respectable, donner le bon exemple, signe d'une bonne éducation**, afin de mettre l'interlocuteur à l'aise, s'adresser à quelqu'un de bien élevé, c'est toujours un plaisir.

Etre plus gentil, plus courtois, est un premier lien positif, bénéfique, qui installe la confiance et le respect avec des formules faisant partie de la courtoisie.

La politesse offre de la joie du bonheur et aide à avoir de bonnes relations.

Il faut montrer de l'infériorité vis-à-vis de la personne qui réalise notre quête. Montrer cette hiérarchie ou bien cette distance créée par la politesse donnerait naissance à un respect mutuel, dans le comportement pour l'entretien d'une communication fructueuse.

Un être humain de par sa nature, est généralement sensible au comportement positif à son égard. La politesse est une clé qui aborde facilement les cœurs les plus scellés.

Elle arrive à créer une bonne atmosphère, une intimité, une sympathie (2 personnes) on est poli aussi par habitude.

La politesse rend nos interlocuteurs attentifs et serviables on aboutit à la quête, tout en gagnant l'estime et l'amour de ses proches.

Quand on vit avec des personnes instruites et donc polies, on se doit de l'être aussi... sinon il n'y aurait aucune entente, aucune compréhension, aucun échange, et pas de communication pour atteindre nos objectifs, il faut un savoir être, un savoir faire, et un savoir vivre qui incluent la politesse...

Imaginez deux personnes en interaction, l'une polie et l'autre non, cela donnerait l'impression que ces deux personnes ne font pas partie du même monde et ne parlerait pas le même langage.

L'humeur de l'un des interlocuteurs pourrait jouer sur la réalisation de la quête si l'un des interlocuteurs montre un aspect de sa face négative, cela pourrait engendrer des malentendus et des conflits ce qui rendrait la communication difficile et pourrait endommager les liens créés entre l'un et l'autre.

6- L'identité :

*L'identité socio linguistique d'un locuteur est associée à son appartenance sociale elle se détermine aussi par le rapport entre le locuteur et son interlocuteur, notamment par le statut qui situe l'interlocuteur comme inférieur, égal ou supérieur. Sans oublier sa disposition dans l'interaction. Comme le citerait **Salikoko Mufwene**⁴¹*

Comme le cas de l'Etudiant qui se trouve au Centre Culturel Français ou chez les Sœurs Blanches et qui parle le français pour ne pas paraître inférieur mais plutôt égal et pourquoi pas se montrer supérieur.

L'identité linguistique concerne aussi le discours d'un individu car elle révèle son appartenance à un groupe social.

En effet, les locuteurs portent plus d'une identité et la langue qu'ils choisissent de parler est prise en fonction des circonstances et de la manière avec laquelle ils veulent être perçus.

D'autres parts, chez certaines personnes dans les territoires francophones comme l'Algérie et qui sont issues des colonies peuvent montrer une certaine appréhension pour la langue française sous prétexte qu'elle soit la langue du colonialiste et qu'on devrait lui donner moins d'importance que celle qui est natale (la langue arabe) .

⁴¹ Moreau Marie-Louise, Op.cit p.161

Conclusion :

La conversation est la base de la communication. La linguistique s'intéresse à son champ vaste qui se montre parfois difficile par sa thématique. En dépit du terme générique qu'elle présente, et au delà de la polysémie qu'on y retrouve. On analyse l'activité verbale, selon les différents cadres qui se présentent quotidiennement au sein de notre société.

Dans notre cas d'étude, qui nécessite l'analyse de la salutation et de la politesse dans différents établissements.

On rattache souvent la réalisation de l'entretien au contexte situationnel, par exemple entre la Réceptionniste de la bibliothèque et l'Etudiant qui se présente à cette dernière.

Le choix de la langue et des formules de politesse reste ouvert et propre à chaque personne, le Comportement l'est aussi, des facteurs, comme la personnalité, l'identité et la compétence de communication sont individuelles et restent associés aux capacités de chacun dans l'entretien de ses relations sociales.

Conclusion Générale

Conclusion générale :

Loin des théories sur la politesse et l'interaction on a pu voir ce que sont les choses sur le terrain, celui de la vraie vie, celle que mènent les étudiants et le personnel administratif.

La relation qu'entretiennent ces deux parties survit grâce à l'empathie : le sens de l'écoute, l'attention, la politesse... Tous ces facteurs qui les poussent à être en interaction et à établir une communication cohérente.

Dans un premier lieu et suite à nos observations, nous pouvons d'ores et déjà répondre à nos questionnements. Grâce à notre recherche nous avons pu comprendre qu'il ne s'agit pas seulement de répondre par Oui ou par Non, on a pu voir qu'il y a plusieurs facteurs qui commandent les actions. Dans un lieu telle que l'université, et en règle générale on préfère saluer dans la langue arabe ; c'est la plus convenable vu nos interlocuteurs, on s'intéresse de près à leur image (des personnes portant le voile musulman par exemple). Loin des stéréotypes mais juste vis-à-vis des éléments de l'enquête, l'usage de la langue française est fréquent mais pas aussi régulier que celui de la langue arabe.

Contrairement aux institutions étrangères où il y a une forme de protocole officieux, non officiel qui inciteraient les employés et les étudiants à parler en français. Donc le milieu a une grande influence sur le comportement des individus, cet espace où baignent plusieurs langues, a une grande part de responsabilité sur le choix de cette dernière, dans la plupart des cas ce choix se fait spontanément, mais il existe certains cas où des individus parlants adoptent la langue française non dans le but d'un apprentissage ou d'acquisition de connaissances, mais plutôt pour donner une image autre de celle qu'ils reflèteraient en temps normal, cette fameuse image, fait jaillir un tas de signes, elle est révélée entre autre par l'excès de politesse adopté inhabituellement et le choix de la langue française comme modèle de prestige et d'adhésion à la culture européenne dans les institutions à titre étranger.

Le rituel de salutation se déroule dans des situations différentes, par le milieu, les acteurs, leur discours, sans oublier les signes para verbaux qui substituent des formules de salutations et de politesse.

Il est donc important de clôturer ce modeste travail en disant que la politesse est une partie immanente du rituel de salutation, et que les différentes approches utilisées nous ont été bénéfiques dans l'éclairage de plusieurs points.

Cette forme d'interaction simple et banale qu'on utilise de façon journalière se révèle pleine de complexité et d'ambiguïté, nous avons au moins pu y voir plus clair grâce à notre travail.

Références Bibliographiques

Clicours.COM

Les Références Bibliographiques :

MOREAU Marie-Louise Sociolinguistique, Concepts de bas, Edition Pierre Merdaga, 1997.

LALAOUI-CHIALI Fatéma-Zohra, Guide de Sémiotique Appliquée, Office des publications universitaires, 2007

NEVEU Frank, Lexique des notions linguistiques, Collection linguistique, 128 Edition Armand Colin, Juin 2005

PICARD Dominique, Politesse Savoir-vivre et Relations Sociales, Collection Que Sais je ? Edition PUF, 3^{ème} édition, Mars 2008

DE NUCHEZE Violaine et COLLETA Jean-Marc, Guide Terminologique Pour l'Analyse du Discours : Lexique des approches pragmatiques du langage, Edition Peter Lang

BAYLON Christian, Sociolinguistique : Société, Langue et Discours, Edition Armand Colin, Juin 2005

BOYER Henri, Eléments de Sociolinguistique : Langue, Communication et Société, Edition DUNOD, Paris 1991

TRAVERSO Véronique, L'Analyse des Conversations, Edition Nathan Université, Collection Linguistique 128, 1999

TRAVERSO Véronique, La conversation familière, Lyon : PUL.1996

TRAVERSO Véronique., L'analyse des conversations, Paris : Nathan (Coll. 128), 1999

TRAVERSO Véronique, Des échanges ordinaires à Damas : aspects de l'interaction en arabe (approche comparative et interculturelle), Damas / Lyon : PUL / Publications de l'IFPO, 2005

COSNIER J. et KERBRAT-ORECCHIONI C., Décrire la conversation, Edition PUL, 1987

KERBRAT-ORECCHIONI Catherine, La conversation, Edition du SEUIL, Collection MEMO, Juin 1996

DUCROT Oswald et al., *Les mots du discours*, Les Presses de l'imprimerie Corbière et Jugain à Alençon, 9 Janvier 1980

DUCROT Oswald et SCHAEFFER Jean-Marie, *Nouveau Dictionnaire encyclopédique des sciences du langage*, Seuil, 1999.

GOFFMAN Erving, *La Mise en scène de la vie quotidienne*, édition confidentielle en 1956, seconde édition en 1959

GOFFMAN Erving, *La Mise en scène de la vie quotidienne, t. 1 La Présentation de soi*, Éditions de Minuit, coll. « Le Sens Commun », 1973 (ISBN 2707300144)

GOFFMAN Erving, *La Mise en scène de la vie quotidienne, t. 2 Les Relations en public*, Éditions de Minuit, coll. « Le Sens Commun », 1973 (ISBN 2707300632)

GOFFMAN Erving *Les Rites d'interaction*, 1967

Articles :

KERBRAT-ORECCHIONI Catherine, *Les Cultures de la Conversation*, Article de la rubrique « Langage », *Hors-série N°27- Décembre 1999/Janvier 2000*

http://scienceshumaines.com/les-cultures-de-la-conversation-catherine-kerbrat-orecchioni_fr_12008.html

MOLENA Xavier, « La mise en scène de la vie quotidienne » Erving GOFFMAN, 1959, trad. fr. 1973, rééd. Minuit, coll. « Le Sens commun », 1996.

http://www.scienceshumaines.com/index.php?lg=fr&id_article=13012

Exposé :

El Kammash Wasil « La Politesse dans les interactions verbales » Université de Montpellier

Les Références Webographique :

BARRY ALPHA Ousmane, « Les bases théoriques en analyse du discours »

<https://depot.erudit.org/bitstream/002331dd/1/metho-2002-01-barry.pdf>

BONICCO Céline, 2006-2007 « Goffman et l'ordre de l'interaction, Un exemple de sociologie compréhensive »

<http://edph.univ-paris1.fr/phs1/bonitto.pdf>

DIMACHKI L, HMED N, 2002 « L'Analyse des interactions de commerce en France et au Liban »

http://revues.univ-nancy2.fr/melangesCrapel/IMG/pdf/6_Loubna_DIMACHKI_revu.pdf

MONDADA Lorenzo, TRAVERSO Véronique « (Dés) alignements en clôture »

<http://lidil.revues.org/index128.html>

MONDADA Lorenzo « Pour une linguistique interactionnelle » Revue Marges Linguistique

http://www.revue-texto.net/marges/marges/Documents%20Site%200/artml0000_ml/artml0000_ml.pdf

POPA Gabriela, ENACHE Cerasela, Université « Valahia » de Târgoviște -Théories linguistiques dans le domaine de la politesse

<http://lce.valahia.ro/volum/55.cenache.gpopa.pdf>

ROUSSEAU Jocelyne, 2006

<http://www.oboulo.com/summary?id=18109>

THEUREAU J.1999 « Interactionnisme, Ethnométhodologie, Analyse Conversationnelle et Cognition »

<http://www.coursdaction.fr/03-Cours/1998-JT-Cours11ETHNOMETHODO.pdf>

*VINCENT Diane, « Les enjeux de l'analyse conversationnelle ou les enjeux de la Conversation »
Revue québécoise de linguistique, vol_30, n°1, 2001, p.177-198*

<http://www.erudit.org/revue/rql/2001/v30/n1/000517ar.html>

Annexes

Questionnaire : Cochez (X) devant la réponse qui vous correspond

Age Sexe

1- Quelle langue utilisez-vous lors de vos salutations à la bibliothèque de l'université des langues?

Arabe classique Arabe dialectale Français Autres

2- Vous vous rendez généralement :

-A la bibliothèque des Sœurs Blanches -Au Centre Culturel Français

- Dans quelle langue se fait généralement votre salutation dans le lieu coché ci-dessus (ccf/sœurs blanches)?

Arabe classique Arabe dialectale Français Autres

3- Croyez-vous subir une influence vis-à-vis du choix la langue que vous utilisez (au ccf ou chez les sœurs blanches)?

Oui Non

-Si oui, notez laquelle ?

.....
.....
.....

4- Croyez vous qu'il existe des facteurs qui vous poussent à parler ou à ne pas parler la langue française (ccf/sœurs blanches)?

Parler Ne pas parler

-Expliquez ?

.....
.....
.....



5- Croyez vous que ça soit dû à un protocole intérieur établi dans ce genre d'institutions (ccf/sœurs blanches)?

Oui Non

Pourquoi ?

.....
.....
.....

6- Vous sentez vous à l'aise quant au choix de la langue française dans l'engagement d'une conversation ?

Oui Non

Pourquoi ?

.....
.....
.....

7- Vous est il arrivé de pénétrer dans tel ou tel établissement sans avoir recours aux formules de salutations et de politesse ? (En engageant directement la conversation)

Oui Non

Expliquez ?

.....
.....
.....
.....

8- Pouvez-vous donner une définition à la politesse ?

.....
.....
.....

9- A quelle fréquence utilisez-vous les formules de politesse ?

Rarement Fréquemment Toujours Jamais

- Illustrez à l'aide d'exemples

.....
.....
.....

10- Croyez vous que cette dernière aurait une quelconque influence dans la réalisation de votre quête ?

Oui Non

Comment ?

.....
.....
.....

11- Utilisez-vous de d'autres formes de politesse qui peuvent substituer la salutation ?

Sourire

Poignée de main

Autres

Les quelles ?

.....
.....
.....

Pourquoi ?

.....
.....
.....

12- Finalement, croyez vous que l'on soit plus poli dans des institutions étrangères ?

Oui

Non

D'après vous, pourquoi ?

.....
.....
.....

Résultat du questionnaire

Pour notre travail, la tranche d'âge visée était celle des étudiants, et qui englobait 80 personnes ayant de 18 à 43 ans.

Age	Nombre de Personnes interrogées pour l'étude
18	3
19	1
20	7
21	17
22	9
23	7
24	5
25	4
26	1
27	1
28	3
31	1
39	1
43	1
Age Non mentionné	19

Sexe	
Hommes	16
Femmes	45
Non mentionnés	19

Réponses à la question 1 et à la question 2 dans ce tableau récapitulatif :

Etablissement		Langue Arabe	Salutation	Langue française	Salutation	Alternance (Arabe-Français)
La bibliothèque de la faculté des Langues, des Lettres et des Arts- Oran		41	[salɛm aljkum] 23 cas (dont une suivi d'un ça va [ʃwja]? et un [salɛm]ça va ?) [s'bah ɛl xir] 3	39	Bonjour 14 (dont un bonjour tout le monde, et un bonjour ça va ?) Salut8	10
L'établissement étranger	Déplacement	10	[salɛm aljkum] 2 [s'bah ɛl xir]1	65	Bonjour 26 (dont 4 bonjour comment allez vous ?/ Bonjour, bonne fin de journée 1/ 1 bonjour, svp) Salut 5	3
CCF	44					
Sœurs Blanches	28					
Les deux	4					

Réponse à la question 3 :

Subir une influence au sein de l'établissement étranger (CCf/Sœurs Blanches)	Ne pas subir d'influence au sein de l'établissement étranger (CCf/Sœurs Blanches)
<p>-Une influence d'ordre linguistique car c'est la langue la mieux adaptée à l'échange ; l'habitude ;, le milieu (8)</p> <p>-l'interlocuteur, le personnel administratif(7)</p> <p>- Le milieu (3)</p> <p>-l'emploi récurrent de la langue, influence intellectuelle, presse écrite et audio visuel, internet...</p> <p>-Le choix d'étude dans le domaine de la langue française cherchant à la maîtriser surtout étant dans un lieu d'apprentissage tel que la bibliothèque(5)</p> <p>- influence familiale, par le rôle que joue la famille, la culture des parents (2).</p> <p>-Influence socio culturelle, vu que l'étude du français se fait depuis le plus jeune âge.</p> <p>- La langue française donne l'image de l'étudiant cultivé.</p>	33 personnes

Réponse à la question numéro 4

Facteurs qui poussent à parler la langue française dans les institutions de type étranger	Facteurs qui poussent à ne pas parler la langue française dans les institutions de type étranger
<p>58 personnes</p> <p>- L'interlocuteur qui parle en français, il est impossible de répondre en arabe. le bain linguistique (surtout chez les sœurs blanches qui ne parlent pas français, le</p>	<p>6 personnes</p> <p>- La société</p> <p>- L'étude du français</p>

<p>personnel francophone) (22).</p> <ul style="list-style-type: none"> - politesse, suivant les compétences langagières de l'interlocuteur dans le but d'une communication.(cas d'un étudiant étranger qui ne parle que le bambara et le français) - Le fait d'être dans une institution étrangère... Respect du milieu de la culture et aussi des de la langue en la pratiquant ; langue comme facteur d'intégration(10) - Licenciée en français et futur enseignant, ces points poussent à bien parler pour ne pas en rougir (5). - L'envie d'apprendre, d'acquérir de nouvelles connaissances en allant chercher les livres(3). - Langue préférée donc faut en faire bon usage, pour bien s'exprimer(4) - La langue française, définit un choix d'étude, de carrière à assumer et cela donnerait plus d'importance à ce dernier. - Par habitude, facteur familial et socio culturel, sans oublier le poids technologique. 	<ul style="list-style-type: none"> - Langue banale facile à apprendre, utilisée à l'administration - Le choix de la langue se fait par souci de communication. (le seul facteur important)
--	--

Réponse au questionnaire (de la question 5 jusqu'à la question 8) :

Non	Oui, on peut dire que c'est ma langue maternelle, le milieu ou on vit joue un très grand rôle	Non ; jamais c'est un grand manque de respect	
Non, au CCF peut être mais pas chez les sœurs	Oui, pour moi le français est ma langue natale	Non ; on m'a bien élevée	La politesse n'est rien d'autres que des règles de société, c'est aussi les bonnes manières et la civilité.
Oui	Oui	Non	C'est respecter l'autre

Non, On ne m'a jamais imposé de parler en français, même si je le parle, et je m'exprime rarement en arabe	Non, j'ai grandi dans un milieu où parler français devient une moquerie, sauf si le contexte m'y oblige	Non	Ensemble de règles et de gentillesse qui servent à préserver une sorte de courtoisie et de respect entre un ensemble d'individus
Non, je ne pense pas qu'il y'en ait une d'établi mais cette institution, cache une culture, il est donc convenable de parler français	Oui, une langue à usage familial, utilisée couramment chez nous.	Non, saluer reste une preuve de civilité, pourquoi se priver de cet acte gratuit	Avoir un comportement respectueux avec les autres
Non	Oui, je n'ai pas de problèmes et je peux aborder plusieurs sujets en parlant français	Non ; car ça fait partie de mon éducation, donc c'est automatique.	Avoir l'art de parler gentiment
Non	Non, le niveau de mon français est faible	Non	C'est un trait de personnalité éduquée
Non	Oui, je peux tenir une conversation en français mais à un certain niveau	Oui dans des administrations algériennes, par politesse on salue mais si ça devient complexe...	Ça ne se définit pas
Oui, les français sont des personnes bien éduqués qui entretiennent leur centre, nous devons alors bien nous conduire et respecter l'endroit	Oui, vu que ma famille parle cette langue je suis francophone, c'est pour ça que je veux en faire mon métier	Non, ça fait partie de l'éducation de l'individu je ne me vois pas parler sans en user	La politesse c'est respecter l'autre, respecter l'endroit et surtout se respecter soi-même ; il faut être correct dans la vie
Oui, même si ce n'était pas le cas en parlant une autre langue comme l'arabe, la communication serait difficile	Oui, je me sens à l'aise vu que cette langue est familière	Non, par civilité et pour qu'on m'accorde de l'attention	Qualité que chacun peut avoir en ayant de l'être poli et en ayant de bonnes manières.

Oui, Institutions usage donc de la langue interne a leur fonction	Oui, c'est la langue utilisée dans le domaine de notre formation	Des formules de politesse pour démontrer un acte de conversation pour aborder un sujet	Une marque qui définit un genre de personnalité pour traduire des sentiments de l'éducation.
Oui, on est plus à l'aise dans des institutions étrangères que dans d'autres établissements	Oui, outil de communication avec lequel on peut s'exprimer et qui donne un statut différent	Non, il est indispensable de passer par les formules de politesse pour engager une conversation	C'est le respect qu'apporte chaque être humain à l'autre par des gestes très simple
Oui	Oui, c'est comme ci je parlais arabe, c'est une seconde langue maternelle.	Non, c'est la moindre des choses.	Le minimum de respect qui existe entre les personnes.
Non, le français reste une langue comme toutes les langues.	Oui, je me sens à l'aise, pour moi c'est une langue banale.	non	La politesse est un ensemble de règles qui régissent le comportement utilisée dans la conversation
oui, pour améliorer notre façon de s'exprimer	Oui, ça donne un certain niveau social chez les personnes	Non, c'est important pour exprimer sa personnalité	L'art de bien s'exprimer
Non, on est libre de s'exprimer dans la langue de notre choix	Oui, j'aime la langue française	Non, d'un point de vue pragmatique il est préférable de saluer avant d'entamer une conversation.	Ensemble de geste de courtoisie et de bienséance garant de maintenir une bonne relation entre les gens dans une société
Non	Oui, je n'ai pas de problèmes à prendre la parole en français	Non, c'est très important, ça exprime la sympathie, et la sociabilité	C'est le pivot de l'être, de l'individu, il doit être bien poli pour être bien entouré, car politesse rime avec sociabilité
Oui, vu quel personnel est étranger, donc ce lieu nécessite le français pour se faire	Oui, j'arrive à me faire comprendre et à mener une conversation	Non	Respect éducation, savoir vivre

comprendre			
Non, ça vient naturellement	Oui, compréhension facile	Non, la discussion ne peut pas s'engager sans politesse	Education primaire reçue par nos parents
Non, il s'agit de parler la langue qui nous convient, car y'a des personnes qui parlent l'arabe	Oui, comme c'est mentionné, le français pour moi fait office de première langue	Non, la moindre des choses lorsqu'on rentre dans un endroit	Est une forme de respect que l'on se doit d'avoir avec toute personne
non	Oui, moyen d'acquérir un nouveau lexique,	Non, je me verrai mal être dans un lieu sans saluer	Formules acquises par l'éducation
Non	Oui, parce qu'on est francophone à la maison	Non, car j'estime que je suis polie	Règles de bienséance et de savoir vivre qu'on peut utiliser dans notre environnement
Oui		non	
Oui vu que le CCF est essentiellement un centre de documentation en langue française et qu'il est français donc on doit parler français	Oui, d'autant plus que ça me permet de me perfectionner et de progresser	Non, la moindre des choses est de saluer avant d'engager la conversation avec une personne	C'est une facette de l'éducation comprenant le savoir faire et un savoir être et surtout une maîtrise de soi
Non, dans ces pas institutions on n'oblige pas les gens à s'exprimer en français	Oui, car on maîtrise plus au moins cette langue	Non, le moindre geste de politesse avant d'engager quelque conversation	Forme de modestie, preuve d'une bonne éducation, façon de consolider les liens de sociabilité entre les gens
Oui	Oui c'est plus pragmatique et fluide	Non, faut faire honneur à la langue qu'on apprend	Forme d'aisance et de spontanéité
Oui, le colonialisme est un facteur important	Non avec réticence, le facteur de la langue maternelle, le niveau intellectuel	Non c'est une question d'éducation	Une sorte de salutation, et une bonne éducation

Non	Oui, je suis à l'aise car je choisis mes interlocuteurs	Non, si les individus veulent avoir des échanges respectueux et équilibrés il faut utiliser les formules de politesse	Ensemble de comportement sociaux entre individus
Non, je me sens libre de parler dans la langue que je veux	Oui, je maîtrise la langue	Non, c'est par rapport à l'éducation	C'est l'art de bien parler
Oui, pour nous aider a amélioré notre niveau de langue, les études, et la culture	Oui, car je sais parler et je comprends ce que dis l'autre	Non, il faut qu'on soit poli	Une des règles qu'on applique quand on est bien élevé.
Oui, respect de l'endroit, bibliothèque française on doit parler en français	Non je ne parle pas couramment la langue	Non, la salutation, est l'un des actes ordonnés par notre religion. elle établit une bonne relation avec l'autre, le respect, les partenaires se sentent à l'aise des le début de la conversation, communication réussite	C'est une façon de parler que l'on utilise afin de pénétrer à l'autre, de montrer que l'on s'intéresse a lui, et qu'on est bien éduqué.
Non, des institutions pour tous les niveaux ceux qui savent comme ceux qui ne savent pas	Oui, je m'exprime mieux que dans une autre langue	NON, je me sens obligée de lancer une salutation avant de commencer une discussion, c'est peut être une habitude	Introduction pour entamer une conversation, une ouverture
Non car c'est très simple	Oui, je comprends bien ce que veux dire l'interlocuteur	Non, il faut être poli	Montrer du respect et des égards a quelqu'un
Oui, le fait de voir les employés parler français, nous sentons qu'ils sont obligés de parler	Oui, car je sens que j'utilise une véritable langue dont je connais les termes et la grammaire	Oui, les formules de politesse ont tendance à m'ennuyer, les redondances et la	Respect de l'autre

français, donc quelque part on y est obligé aussi	contrairement a l'arabe dialectale	récurrence qu'ils expriment dans une conversation me gênent	
non	Oui, ça nous aide à nous approfondir dans la langue française	Oui et non, parce que c'est mauvais	Cadre de personnalité, une des apparences, c'est la personnalité bien éduquée
Non, pour moi c'est la qu'on rencontre divers conversation parfois dans toutes les langues	Non, manque de vocabulaire, langue étrangère, hésitation	Non, politesse révèle la civilité ou l'éducation qu'on a eue.	Ensemble de règles qui régissent le comportement, le langage à adopter dans une société donnée.
Oui	Oui	non	Comportement de bienséance
Non, c'est tout à fait normal car c'est un établissement français	Oui, je la maîtrise	Non, c'est impoli	Actions, règles a maintenir dans une société, pour avoir du respect entre individus
Oui, il faut parler leur langue	Oui, je maîtrise la langue	Non, je suis bien éduquée	C'est la bonne éducation
Oui, par politesse	Oui	Non, je suis une personne qui utilise souvent les formules de politesse	Ensemble de règles de bienséance et de courtoisie en usage dans la société
non, ce n'est pas un protocole préétabli mais c'est une sorte de volonté de conformité à l'ambiance langagière qui règne dans ce lieu	Oui, c'est pour les raisons précitées et pour cultiver la faculté de penser dans la langue française	Oui, rarement et quand c'est le cas c'est pure inadvertance	La politesse est un ensemble de règles et de normes de bienséance, c'est aussi une manière de bonne tenue
Oui ce n'est pas que c'est un protocole, mais la langue constitue la culture	Oui, je me sens à l'aise puis elle est très riche en vocabulaire	Non	Montrer qu'on est bien éduqué avec des gestes simples et attentionnés

en général			
Oui, car j'aime l'établissement étranger	Oui, parce que j'aime bien parler français	Non	
Non, on est dans un pays arabe ils ne peuvent pas nous interdire de parler en arabe	Oui et non cela dépend de l'interlocuteur (professeurs, amis)	Non ça a un rapport avec la politesse et l'éducation	Bien parler, choisir ses mots, le ton, respecter les autres pour être respecté
Oui, respecter l'endroit et les gens	Oui car je pratique cette langue depuis mon jeune âge donc je n'ai aucun problème	Non, c'est impoli de se rendre dans un endroit sans saluer ses occupants	Acte de bienséance et de courtoisie, la politesse fait partie de notre religion, respecter les gens, quelque soit leur âge
Non, c'est par rapport a nos influences et a nos manières de traiter avec les autres	Oui, ça fait plus aimable, plus cultivée	Non, on ne peut pas débarquer comme ça dans un établissement culturel ou il y'a des gens polis sans avoir recours à ces dernières	Respect des règles de bienséance et de courtoisie en usage dans la société
Oui, institution ou client car notre pays est déjà francophone	Oui, je maîtrise bien	Non, on doit saluer par politesse, ou sourire au minimum	Personne bien élevée, courtoise, sympathique
Non, plus une attitude personnelle vis-à-vis du lieu	Oui, je trouve le vocabulaire qui convient à mes idées	Non, c'est impoli	Etre bien éduquée et bien élevée
Non, je m'exprime au mieux dans cette langue, et c'est l'habitude	Oui, j'aime cette langue et je me sens à l'aise	Non c'est un manque de respect, c'est impoli	Règles de bienséance dans un groupe social
	Oui, habitude d'usage	Non, ça facilite la communication	Elle peut être définie par un code, ensemble, de règles acquises par l'éducation elle facilite les rapports sociaux

Oui	Oui, cela me rassure dans mes capacités linguistiques	Non, ça me rend à l'aise quand je rentre dans un établissement	Clé ouvrant la porte aux bons rapports et aux bonnes relations
Oui, le français chez = langue de culture, le but même de ces institutions est de diffuser la langue et l'installer	Oui, par habitude	Non, par éducation et habitude on salue en arabe dans la rue et en français dans ces institutions	Ensemble de formules et de gestes qui dépendent d'un contexte qui font de nous des êtres sociables et respectueux
Non	Oui, à l'aise et pour améliorer l'articulation et pour me faire comprendre	non	Simplicité gentillesse avec l'autre
	Oui, parler couramment	Non, toujours commencé par la salutation	Ensemble de comportements qu'on doit avoir avec des personnes, différente de personne en personne
Oui, ils sont français, c'est la langue qu'on étudie et celle des livres qu'on lit chez eux	Oui j'aime bien la parler comme elle est courante	Non jamais, par respect, et par éducation	Etre aimable et gentille à la fois, pour éviter les malentendus, tout simplement le respect réciproque
Oui c'est leur langue	Oui c'est une belle langue et la parler est un plaisir quotidien	Non, on est mal reçu, la personne peut nous disputer, de préférence être poli et régler ses affaires rapidement et calmement	Phrases, mots, tout prêt pour engager une conversation, demander quelque chose
Oui, le lieu et l'endroit nous oblige	Oui, je le parle librement avec mon entourage depuis que je suis jeune	Non, éducation, politesse	Gentillesse, respecter les autres
Non habitude	Non, l'arabe est la	Non, saluer ou dire quelque chose de	Etre gentil et poli avec tout le monde

	langue maternelle	poli avant	est dans tous les cas
--	-------------------	------------	-----------------------

Réponse à la question n°9 : La fréquence d'usage des formules de politesse :

Fréquence d'usage	Rarement	Fréquemment	Toujours	Jamais
Nombre de personne	02	16	62	00

Réponse au questionnaire (de la question 10 jusqu'à la question 12)

Toujours, j'utilise les formules de politesse ou je vais		Sourire, poignée de main Quand on se trouve loin des personnes	Non, pas forcément, quand on est poli, on l'est toujours
Fréquemment, cela dépend des personnes, et des lieux	Oui, mais ça ne marche pas a tous les coups	Sourire ; J'ai de belles dents	Oui, pour montrer une bon ne image de notre société et de sois même
Toujours	Oui, pour m'instruire correctement	Sourire, poignée de main	Oui, pour que l'on transmette une belle image
Toujours, même a l'université en saluant les agents de sécurité, les enseignants	Oui, qqn de mal poli n'obtient pas facilement ce qu'il veut, c plus facile quand on est plus poli.	AUTRES, avec les hommes une forte poignée de main et une tape dans le dos avec les femmes un regard perçant dans les yeux	Oui, le sérieux, le respect et l'écoute nous y obligent
Fréquemment, pardon, excusez-moi, svp, merci	Oui, peut être, cela dépend aussi de l'humeur de l'agent à qui on s'adresse	Poignée de main	Pour certains c'est le cas, quand on est poli on l'est avec tous, dans certaines situations on l'est un peu plus, pour donner une bonne image de soi
Toujours, dans les magasins, entre amis	Oui, être polie c'est mettre des bases à plusieurs choses,	Sourire	Non, On doit être poli dans toutes les

	fermer les portes, rater des occasions à d'autres quand on l'est pas.		situations
Toujours, s'il vous plaît est ce que vous pouvez m'aider		Sourire, poignée de main	oui
Toujours, [alah ixalik], svp, si ça ne vous dérange pas		Sourire ; gifle, ça énerve	Oui, pour donner une image meilleure de notre société arabo-musulmane
Toujours, bonjour madame, pourriez vous m'aider svp	Oui, être poli exprime le respect à l'égard de la personne a qui on parle, du coup cette dernière devient gentille	Sourire	Oui pour donner une bonne image du peuple, de la société et aussi par respect de l'endroit
Fréquemment	Oui, si je ne salue pas, c'est cuit d'avance	Poignée de main	Oui, pour donner une bonne image de nous
Fréquemment S'il vous plaît, puis je-avoir ?	Oui, être polie avoir plus de chance, et d'avantage pour réaliser la quête	Poignée de main	Oui, l'institution l'oblige et rend la personne plus responsable vis-à-vis du pays d'accueil
Toujours, bonjour, s'il vous plaît pouvez vous, je vous remercie, bonne journée, au revoir	Oui, ça m'aide à construire ma personnalité, à l'enrichir dans la société en m'apportant beaucoup de respect	Sourire, poignée de main, la bise pour les plus intimes	
Toujours, le sourire en m'adressant aux gens, et le respect aux autres	Oui, ça ouvre des portes, si je marque une personne, peut être qu'elle se rappellera de moi un jour	Sourire, saluer, remercier, excuser car c'est vital	Non, pour moi, car je ne suis pas hypocrite, les hypocrites diront oui
Toujours, excusez moi, bonjour, pouvez	Oui, être poli avec son interlocuteur, le	Sourire	oui

vous m'aider, [salɛm]suis-je dans le bon endroit ?	conditionne pour a l'être aussi, et cela influence considérablement la réalisation de l'objectif		
Toujours, [alah ixalik] (pour service)	Oui, Quand on est polie avec une personne, elle nous le rend bien et nous respecte	Sourire	Oui, parce que on se trouve dans un milieu d'intellectuels
Toujours, pardon, est ce que vous connaissez ? svp, ou je peux trouver tel livre ?	Oui, quand on est polie on a une réponse « exemple de l'heure »	Autres, bonjour SVP [alah ixalik], je peux vous poser une question ? pour éviter le non et surtout pour avoir une réponse polie	Oui, pour donner une bonne image de notre société et du peuple
Toujours, merci bien, c'est gentil de ta part, [alah jahafdek] [alah ixalik]	Oui, le respect d'autrui	Sourire, pour le mettre à l'aise	Oui vu qu'il s'agit d'un milieu d'intellectuels
Toujours, avec tout le monde	Oui, la salutation manière d'aborder un sujet, une introduction	Sourire, poignée de main, yo, hey, wesh, bisous, dans chaque pays la salutation dépend de la catégorie d'âge	Non, politesse en Algérie signifie hypocrisie
Toujours	Oui, on peut obtenir facilement ce qu'on désire et de façon rapide.	Sourire, pour être gentille tout simplement	Oui, car ils le sont aussi
Fréquemment, je m'adresse aux profs par Vous, je dis svp aussi	Oui, c'est un moyen important, aussi pour garder une bonne réputation	Sourire	Oui pour donner une bonne image de nous mêmes
Fréquemment	Oui, pour avoir une bonne image auprès des gens	Sourire	Non question de principes, de savoir vivre et d'éducation
Toujours, a 'l'université, au	Oui, çà favorise la réalisation de la quête e l'individu et	Sourire, le sourire exprime la sympathie, et la	Non, on doit se montrer poli en

marcher, a la maison	donnent de lui une bonne impression	bienveillance envers les autres.	toutes circonstances.
Toujours, usage quotidien	Oui, un grand rôle	Sourire, je garde toujours le sourire, car pour moi signifie sympathie	oui
Toujours, bonne fin de journée, au plaisir, je vous en prie, merci également, je m'excuse, s'il vous plait	Oui, être sociable, donner une bonne image de soi, être respectable	Sourire, signe de la main ; un petit geste peut apporter beaucoup de choses et rendre la journée meilleure	Oui, institution étrangère, faut être humain avant tout ??
TOUJOURS, bonjour, au revoir, bon courage	Oui, elle est primordiale et réciproque	Sourire, hochement de la tête, salutation avec la main Çà dépend de la personne qui est en face	Non, la politesse est égale à elle-même peu importe l'endroit ou le moment
Toujours, bonjour, merci, svp, vouvoyer	Oui, les gens sont plus courtois quand on est poli	Geste de loin Bises, personne éloignée ou personne que vous n'avez pas vue depuis longtemps	Oui, différence de culture qui nous pousse à se conduire différemment pour être bien entendu
Fréquemment, ça dépend des lieux publics ou transport	Oui, elle facilite le rapport entre humains, et donne une bonne image de soi	Sourire, poignée de main, la bise, le vouvoiement, c'est du a l'éducation et aussi au respect	Oui, pour donner une bonne image du pays, et par respect aussi
Fréquemment, merci au revoir, désolée, svp, bonne journée	Oui, ça permet d'établir un premier lien positif avec l'interlocuteur	Sourire, poignée de main, bise parce que dans notre culture on est très tactile	Oui, vu que le cadre est plus favorable pour engager une conversation
Toujours		Sourire	Oui car on est des étudiants
Toujours, bonjour s'il vous plait merci	Oui, la politesse ne peut être que bénéfique et apporte des avantages à	Sourire, poignée de main, pour être polie et donner l'exemple aux autres	Oui, car les institutions étrangères mettent l'accent sur la

	l'homme dans toute situation		question de politesse, d'organisation et d'éducation bien plus que les institutions locales.
Toujours, (même avec mon fils des le réveil)	Oui, ça donne une bonne impression chez la personne à laquelle on s'adresse donc ça favorise facilement la réalisation de la quête	Sourire, garder le sourire plus longtemps c'est une forme d'humanisme et de politesse	Oui, vu qu'on a peur d'être jugé par l'autre, certaines personnes se montrent donc plus polies
Fréquemment, [baraka alah fik]	Oui, on est bien apprécié	Inclinaison du corps	Oui, pour donner une bonne image
Toujours, stp ou svp veuillez me laisser passer	Oui si on me demande quelque chose poliment	Sourire cela prouve qu'on est bien éduquée et sympathique	Oui, la politesse peut nous aider dans n'importe quel domaine, y compris les institutions étrangères
Toujours, s'il vous plait, merci, bienvenue	Oui	Sourire, car ça marche toujours	Oui, elle permet de faciliter les rapports sociaux
Toujours, chez le médecin...	Oui une bonne image de soi même	Sourire, pour arranger ce que je veux	Oui, parce qu'ils sont polis
Toujours, salut ! bonne journée ! c'est gentil de ta part	Oui	Sourire, la forme la plus simple de la politesse	Oui, pour avoir une bonne réputation
Toujours, bonjour ça va ? vous allez bien ? oh merci c'est gentil de ta part Vous êtes belle aujourd'hui !	Oui, formule faisant partie de la courtoisie, elle offre de la joie, du bonheur aux autres et ça aide à avoir de bonnes relations	Sourire, poignée de main, la bise, habitude chez nous les arabes	Oui, donner une belle image, un respect pour les étrangers
Toujours, chaque matin, les profs, les amis, les camarades,	Oui, montrer le bon exemple ; une bonne éducation, de très	Sourire	Oui, peut être parce qu'on enfile un autre personnage par

les magasins etc.	bonnes habitudes un respect pour les autres		rapport à l'endroit !
Toujours, bonjour, salut ; bonne nuit, bonsoir, bonne journée, est ce que je peux vous aider ? merci c'est gentil	Oui, sans cette politesse on ne peut pas avoir des amis ou le respect par notre famille	Sourire, première forme de politesse, avant de parler ou de saluer de la main	Oui pour avoir un bon regard une bonne réputation et avoir le respect total
Rarement, salut bonjour, à plus, merci	Oui, mettent les personnes à l'aise pour réaliser la quête	Sourire, imprime une certaine distance entre les deux interlocuteurs et mets à l'aise les récepteurs sans passer par un verbiage inutile	Oui, ils le sont plus dans ce but ostentatoire, ils veulent uniquement se faire remarquer
Toujours,	Oui,	Sourire, poignée de main, c une façon d'exprimer sa gentillesse et sa politesse	Oui, pour avoir une bonne image et bien représenter notre pays
Toujours, s'il vous plait, je vous en prie, je voudrais pourriez vous pouvez vous,	Oui, il faut montrer de l'infériorité vis-à-vis de la personne qui peut réaliser notre quête	Sourire Poignée de main, pour exprimer de la sympathie	Oui, jugement par rapport a la nationalité
Rarement, ça dépend de la situation	Oui	Autres, bisous câlins, ça dépend de la personne	oui
Toujours svp (adultes enfants, amis, famille)	Oui, faut gagner le respect des autres pour arriver a sa quête facilement	Sourire, poignée de main, la bise câlin, phrase de politesse (habitude éducation)	Oui, face aux étrangers faut bien se comporter
Toujours,	Oui, elle est utile et signe de bonne éducation	Sourire, poignée de main	Oui, c notre religion qui nous pousse a être poli
Toujours, pour gagner le respect. excuse moi, bonjour, stp, svp, je vous en prie, volontiers	Oui, je gagne le respect des gens	sourire	Non, c'est pareil

Fréquemment, avec les enseignants : puis je vous aider, permettez moi ?	Oui, un être humain de part sa nature, est généralement sensible au comportement positif, à son égard, la facilité d'abord est une clé des cœurs les plus scellés	Sourire, poignée de main Se rappeler des noms est aussi une astuce à laquelle le vis-à-vis est généralement sensible, preuve de l'intérêt qu'on lui porte	Oui, surtout par souci de conformité à l'ambiance générale et la volonté de passer inaperçu qui impose les comportements positifs.
Toujours rencontre avec qqn on croise quelqu'un dans un endroit		Sourire, autres	Non, on ne respecte pas l'heure, on se tient pas correctement, on se croit tout permis
Toujours		Sourire, c'est mon caractère	Oui, parce que on les respecte
Toujours, bonjour, svp bon courage, [rabi i3wanεk]	Oui, si on parle bien oui	Sourire, poignée de main,	Non, on n'est pas obligé d'être poli, si on l'est c partout et n'importe quand
Toujours, salut, bonjour, [salεm]	Oui, salut= respect réciproque	Autres, paroles gentilles, incliner sa tête, saluer avec la main car c'est des gestes de politesse	Non les formules de politesse commencent à la maison puis s'étalent ailleurs selon l'éducation reçue, la politesse est dans nos mœurs
Fréquemment bonjour, pardon, excusez moi, je vous en prie, c'est gentil, bienvenu, bonne journée/soirée s'il vous plaît	Oui, plus on est gentil, poli, respectueux, plus on est bien traité	Sourire, poignée de main, bisous câlins ça dépend des gens	Oui, car eux sont trop polis
Toujours parce que les conversations sont quotidiennes	Oui y'aura une sympathie, une intimité, une bonne atmosphère	Sourire, pour montrer à quel point nous sommes respectueux civilisés et cultivés	Oui, pour qu'ils aient une meilleure impression, plus cultivés, plus civilisés à leurs yeux
Fréquemment, merci	Oui, les gens polis	Sourire, poignée de	Oui, c'est plus

je vous en prie, au revoir, svp	sont toujours mieux accueillis que les autres	main, ça dépend de la situation	intimidant
Toujours, svp merci, pardon, excusez-moi, je vous en prie	Oui, en étant poli les gens nous respecte davantage	Sourire	Oui, pour faire bonne impression et attirer beaucoup de monde
Toujours	Oui, ça facilite la communication entre les gens, ça les met à l'aise	Sourire, poignée de main	Oui, montrer une image positive de soi, faire bonne impression
Fréquemment, l'humeur peut jouer des tours	Oui, ça nous donne confiance et nous rassure et nous facilite le contact	Sourire, le sourire est magnifique, il peut traduire nos sentiments envers les autres	Oui, langue étrangère, beaucoup de significations, de politesse, ça pourrait s'expliquer psychologiquement
Toujours, bonjour, salut, au revoir, bon après-midi, bon week-end, merci, pardon	Oui ; la politesse donne une idée positive de soi et les gens aiment s'adresser à qqn de bien élevé	SOURIRE, poignée de main. La politesse et la chaleur humaine font partie de la sociabilité, et nous vivons en société, de ce fait c'est le minimum de respect	Non, pas plus poli mais différent avec des gestes qui correspondent au contexte
Toujours	Non	Sourire, grand rôle pour ne pas être jugé sur l'apparence	Oui, milieu intellectuel, gens qui te juge par l'apparence et te respecte
Toujours,	Oui, pour me montrer poli	Sourire, poignée de main, clin d'œil, ça dépend des situations	
Toujours, [salɛm]et bonjour	Non, ça change rien, parfois la politesse n'est pas réciproque et on regrette d'avoir été gentil	Sourire, poignée de main, geste de la main pour dire coucou de loin	Oui car leur sagesse et leur politesse me poussent à l'être
Toujours, svp, merci beaucoup je te prie	Oui être aimé et apprécié	Sourire, poignée de main, clins d'œil bisous volants on ne	Oui, pour donner une image positive de notre peuple

		vit qu'une seule fois	
Toujours, bonjour pardon excusez moi je vous en prie, svp	Oui pour convaincre les gens de faire mon questionnaire faut être poli	Poignée de main, contact humain peut faire plaisir	Oui, pour donner une bonne image dans son pays et être ambassadeur de sa nation a l'étranger
Toujours c'est gentil, merci bien	Oui, quand on est habitué, on dit toujours cela	Sourire, clin d'œil, des fois on est loin on ne peut pas discuter	Oui, les gens ne nous connaissent pas

Questionnaire oral adressé aux étudiants :

- 1- Quelle est la langue que vous parlez lors de vos déplacements au CCF et chez les Sœurs Blanches ? Pourquoi ?
- 2- Quelle langue utilisez-vous à l'université ? Pourquoi ?
- 3- Quelle salutation employez-vous dans ces deux milieux ?
- 4- Imaginez-vous un dialogue sans salutation et sans politesse ?
- 5- Vous préférez la réception à l'Université ou dans les Institutions Etrangères ?
- 6- Êtes-vous plus poli dans les Institutions Etrangères ? Pourquoi ?

Questionnaire oral adressé aux bibliothécaires :

- 1- Dans quelle langue parlez-vous aux étudiants ?
- 2- Quel genre de salutation utilisez-vous ?
- 3- Quels pronoms utilisez-vous généralement pour vous adresser aux étudiants ?
- 4- Pouvez-vous substituer la salutation par autre chose ? dans quel cas ?
- 5- Les étudiants sont-ils polis avec vous ?

TABLE DES MATIERES

- Dédicaces.....	02
- Remerciements.....	03
- Sommaire.....	04
- Introduction générale.....	07
- Présentation du corpus.....	11
- Cadre Théorique de la réalisation du mémoire.....	13
CHAPITRE I : Politesse entre interaction et ritualité.....	14
II- Introduction	
2- Théories de l'interaction :	15
D- Théorie des actes du langage.....	17
E- La pragmatique.....	17
F-L'approche interactionniste.....	18
2- L'interaction	
-Essai d'une définition:.....	21
3-La salutation :.....	21
- Introduction	
D- Les règles de salutation.....	23
E-La signification de la salutation.....	24
F-Typologie des salutations :.....	24
3- Les salutations proprement dites.....	24
4- Les salutations complémentaires :.....	25
• Les questions de salutations.....	26
• Les assertions de salutations.....	26
4-La politesse	27
- Définition.	27
E- La politesse dans les interactions verbales.....	29
2- Les termes d'adresse.....	30
c- La relation horizontale.....	31

d- La relation verticale.....	32
• La communication non verbale ou les marqueurs non verbaux.	32
• Les caractéristiques de la communication non-verbale...33	
F- Théories de la Politesse :.....	35
3- Théorie des faces.....	35
4- Le modèle de Brown et Levinson.....	36
G- Fréquence d'usage des formules de Politesse.....	38
5- Rituel	
• Définition.....	39
6- Rituel et Politesse.....	41
Conclusion.....	42

CHAPITRE II : L'individu social entre Politesse et Salutation.....43

Introduction

4- Le choix de la langue :.....	45
C- L'influence du bain sociolinguistique.....	45
D- Facteurs d'influence.....	45
c- Protocole de l'établissement accueillant.....	47
d- Autres facteurs d'influence.....	49
5- Le choix de la langue française49	
a- Le choix de la salutation en langue française.....	50
b- L'engagement de la conversation en langue française.....	52
6- La « conversation » comme objet dans le domaine de la sociolinguistique...53	
Conclusion.....	56

CHAPITRE III : Communication entre signe et parole.....	57
Introduction	
7- La compétence de communication (tactique d'approches).....	58
8- L'entretien de la conversation grâce à la salutation (formules d'ouverture)..	59
9- Le choix de la formule de politesse et de salutations.....	60
10- L'artificialité du comportement (cette fameuse image).....	62
11- L'influence dans la réalisation de la quête.....	65
12- L'identité.....	67
Conclusion.....	68
Conclusion générale.....	69
Bibliographie.....	72
Annexe.....	77
• Annexe du questionnaire proposé aux étudiants.....	78
• Résultat complet de l'enquête.....	80
• Annexe du questionnaire oral proposé aux étudiants.....	101
• Annexe du questionnaire oral proposé aux bibliothécaires.....	101
Table des Matières.....	102

Résumé

Description du rituel de salutation qui se déroule entre les bibliothécaires et les étudiants dans des lieux différents à savoir (centre culturel Français, sœurs blanches et bibliothèque de l'Institut des langues Etrangères de l'Université d'Oran) en utilisant trois approches: analyse du discours, interactionniste, sémiotique, en mettant en exergue l'influence du bain linguistique et de la société.

Mots clés :

Politesse; Rituel; Interaction; Bibliothèque; Salutation; Identité; Conversation; Communication non-verbale; Sociolinguistique; Signe