



**HAL**  
open science

# Interactions professionnelles en contexte commercial dans une perspective comparative : les réunions d'entreprise en France à Taïwan

Jia Lih Yang

► **To cite this version:**

Jia Lih Yang. Interactions professionnelles en contexte commercial dans une perspective comparative : les réunions d'entreprise en France à Taïwan. Linguistique. Université Paul Valéry - Montpellier III, 2020. Français. NNT : 2020MON30038 . tel-03156042

**HAL Id: tel-03156042**

**<https://theses.hal.science/tel-03156042>**

Submitted on 2 Mar 2021

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



# THÈSE

Pour obtenir le grade de  
Docteur

Délivré par l'Université Paul - Valéry  
Montpellier 3

Préparée au sein de l'École doctorale 58  
Langues, Littératures, Cultures, Civilisations  
Et de l'unité de recherche Praxiling  
UMR 5267 – CNRS

Spécialité : Sciences du langage

Présentée par Jia-Lih YANG

**Interactions professionnelles en contexte  
commercial dans une perspective  
comparative : les réunions d'entreprise en  
France et à Taiwan**

## Tome I

Soutenue le 09 décembre 2020 devant le jury composé de

Mme Christine BÉAL, Professeur émérite, Université Paul Valéry, Montpellier	Directrice
Mme Annelise LY, Associate professor, NHH School of Economics and Business administration, Bergen, Norvège	Membre
M Jean-Marc MANGIANTE, Professeur des universités, Université d'Artois, Arras	Rapporteur
M Arnaud RICHARD, MCF HDR, Université Paul Valéry, Montpellier	Membre
M Frédéric TORTERAT, Professeur des universités, Université de Montpellier	Président
Mme Véronique TRAVERSO, Directrice de recherche au CNRS, laboratoire ICAR, Lyon	Rapporteuse





## Résumé

Cette thèse socio-pragmatique repose sur un ensemble de six sous-corpus d'entreprise issus d'interactions en face à face entre des professionnels en France et à Taïwan. À partir de ces données linguistiques authentiques, nous employons la méthode comparative pour analyser deux types d'interactions naturelles – la réunion d'équipe et la réunion client/fournisseur dans un contexte commercial – en français et en chinois. Dans un premier temps, ces données acoustiques sont sélectionnées et transcrites en corpus, dans l'objectif de « comparer les normes et comportements communicatifs attestés dans deux sociétés » (Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 289). Puis, les rapports de pouvoir – hiérarchique ou "partenarial" – entre les interactants sont analysés dans ces deux types de réunion sous les aspects des références personnelles, des séquences ritualisées, des règles conversationnelles, des actes de langage, ainsi que des interventions exercées par un rôle spécifique, les « taxèmes » et « relationèmes » se révélant au cours de l'interaction. Dans la relation verticale, le supérieur se caractérise par ses « actes directifs » et le subordonné par ses « actes de demande ». Dans la réunion client/fournisseur, où les partenaires ont des intérêts opposés, nous étudions les comportements langagiers des deux rôles lors de l'accord, du désaccord, de la réponse non-préférée, du glissement thématique, ainsi que lors de la « demande » concernant les informations sensibles. Nous constatons que dans ces deux sociétés les manières de mener la « négociation conversationnelle » sont opposées : explicite pour la française, implicite pour la chinoise. Ensuite, les activités professionnelles – les points communs de la réunion dans les deux langues – sont illustrées avec des cas authentiques. Notre thèse permet ainsi d'éclairer l'action conduite de façon collective en fonction du rôle et de l'ethos communicatif des locuteurs au sein d'une entreprise et dans une rencontre professionnelle. Pour finir, nous réexaminons les « valeurs culturelles » présentées par Hall (1976, 1990), Hofstede (1983, 2010) et Schwartz (1994, 2006) en référence avec nos résultats pragmatiques linguistiques dans lesquels certains postulats proposés par ces chercheurs sont consolidés, approfondis et critiqués.

Mots clés : analyse de conversation, actes de langage, ethos communicatif, stratégies de politesse, client, fournisseur, supérieur, subordonné, valeurs culturelles, réunion d'équipe, réunion client/fournisseur, hiérarchique, antagonique



## Abstract

This thesis is a socio-pragmatic analysis based on six professional face to face interactions of business context in France and in Taiwan. Two types of interactions – team meeting and buyer/supplier meeting in French and Chinese are registered in an audio format and studied in a comparative method. These linguistic data sources are firstly selected and converted into corpus with the objective of "comparing the norms and communicative behaviors attested in two societies" (Kerbrat-Orecchioni, 2005: 289). Besides, in those two types of meetings the power relations among the participants are characterized as institutional hierarchy and "partnership". Under the aspects of personal references, ritualequences, conversation analysis, speech acts and interventions exercised by a specific role, the verbal "taxemes" and "relationème" are decoded during the interaction. In a vertical relation, the superior is perceived by his "directif act" and the subordinate is distinguished by his "acts of justification" and of "request". for a buyer/supplier relation within an opposite interest, the linguistic behaviors of two roles are studied: the agreement, the disagreement, the non-preferred answer, the deviation of current subject, and the request concerning the sensitive information. We thus observe that in these two societies the behaviors of "conversational negotiation" are opposed – explicit vs. implicit. In addition, professional activities – the similarities of a meeting in two languages – are illustrated with authentic exemplifications. The thesis enlightens a collective action in a professional meeting as per the role of speaker and his communicative ethos within a society. Subsequently, we used our linguistic pragmatic findings to cross-check some of postulates of "cultural values" proposed by Hall (1976, 1990), Hofstede (1983, 2010) and Schwartz (1994, 2006), we proposed therefore several bipolarities of communicative styles regarding above two communities in order to enhance the quality of communication in an intercultural context.

Key words: conversation analysis, speech acts, communicative ethos, cultural values, politeness strategies, client, supplier, superior, subordinate, business meeting, team meeting, hierarchical, antagonist



# Remerciement

Me voici à écrire ces lignes après six années d'immersion dans les ouvrages, journaux, et articles, je suis vraiment reconnaissante et heureuse. Suivre des études doctorales en science du langage est une décision que j'ai prise à l'âge de vingt-deux ans, lors de mon premier séjour en France. À cette époque, j'avais acheté un livre sur les concepts et méthodes de la linguistique publié par l'université Paul Valéry, et le sujet m'avait passionnée, même si je ne comprenais pas tout à fait tout ce que je lisais. Par la suite, j'ai abandonné cette idée, car je n'étais pas sûre que le chemin de la recherche me correspondît. Je suis retournée dans mon pays natal et j'ai travaillé dans le domaine du commerce international pendant une dizaine d'années. C'est Dieu qui m'a donné la grâce et la force d'accomplir ce travail aujourd'hui.

Je souhaite en premier lieu remercier la professeure Christine Béal-Hill qui m'a guidée et encadrée avec beaucoup de patience tout au long de cette thèse. Ses commentaires m'ont aidée à m'approprier les concepts théoriques, m'ont poussée plus à fond dans l'observation des phénomènes linguistiques dans les données brutes, et ont structuré l'ensemble de mes travaux et le développement de mes connaissances dans ce domaine.

Les chercheurs qui sont listés dans la bibliographie pour m'avoir instruite et avoir enrichi l'esprit de recherche et de réflexion.

Je remercie également les correcteurs : Mme Catherine Brouste et les maîtres de conférence M. Jean-Luc Bergey et Mme Yan-Zhen Chen pour leur patience lors de la relecture et pour les conseils précieux qu'ils m'ont donnés.

Un grand merci à Keiling et à Eric pour m'avoir fourni les enregistrements acoustiques de la thèse.

Je tiens aussi à remercier affectueusement mes parents pour la confiance et la grande liberté qu'ils ont toujours su m'accorder.

Enfin, je remercie chèrement Eric qui m'accompagne quotidiennement, et nos deux chats.

經過了約兩千個日子，我的博士論文即將付櫛。念語言學博士一直是我年輕時的嚮往，就像學法語、赴法學習，甚至於法定居，這些都是我的願望。其實這些願望都非常簡單，但對於來自自一個小康家庭的我而言，夢想有如滴水穿石般地完成。感謝有神的眷顧。同時我也感謝前人的投入，由於他們的付出，有我今日個人拙著的完成。

並且

我非常感謝 Christine Béal Hill 教授對於我的指導，Béal-Hill 教授對跨文化互動言談分析有其深厚底蘊，身俱慧眼，能一眼糾正個人論述的謬誤之處，建構我個人詮釋學術理論之分析脈絡。也謝謝 Catherine Brouste 女士及 Jean-Luc Bergey 先生協助本論文法文文法的修改。還謝謝黃凱玲及胡立克提供本研究錄音檔。更感激我的父母，自由是他們給予我最好的禮物。最後，謝謝一直陪伴相挺的立克，給予我最多的包容，還有我們的貓貓們，陪伴我度過埋首筆耕的每一天。





# SOMMAIRE

## TOME I

Avant-propos	Les opposés s'attirent	1
INTRODUCTION	Personnalité-Interaction - Société	5
PARTIE I : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE		23
Chapitre 1	L'approche linguistique générale	25
Chapitre 2	L'approche interactionnelle	60
Chapitre 3	Les recherches sur les valeurs culturelles	133
Chapitre 4	La préparation du terrain	153
PARTIE II : ANALYSE COMPARATIVE		183
Chapitre 1	La réunion d'équipe : une hiérarchie bien établie	185
Chapitre 2	La réunion client/fournisseur : un enjeu de pouvoir	306
Chapitre 3	Des ethos communicatifs qui se manifestent dans une interaction commerciale	448
CONCLUSION		481
BIBLIOGRAPHIE		493
INDEX DES AUTEURS CITÉS		509
INDEX DES NOTIONS		515
TABLE DES MATIÈRES		525
TABLE DES TABLEAUX		531
TABLE DES FIGURES		525

## TOME II - ANNEXES

PARTIE I : TRANSCRIPTIONS DES SIX REUNIONS	3
PARTIE II : MANIFESTATIONS DISCURSIVES LORS DE LA REUNION EN CONTEXTE COMMERCIAL	111
PARTIE III : CONVENTIONS DE TRANSCRIPTION	151



# AVANT-PROPOS

## *Les opposés s'attirent*

Deux motifs m'ont poussée à écrire cette thèse : résoudre un doute que j'ai depuis l'âge de dix-huit ans et comprendre d'autres cultures. Lorsque j'ai eu terminé l'examen d'entrée à l'université à Taïwan en 1992, je connus mes plus longues vacances d'été. J'entrepris de lire de nombreux ouvrages de littérature étrangère en version chinoise comme « *Pride and Prejudice* »<sup>1</sup>, « *The Great Gatsby* »<sup>2</sup>, « *Les Misérables* »<sup>3</sup>, « *Madame Bovary* »<sup>4</sup>, « *L'Étranger* »<sup>5</sup>, « *Boule de Suif* »<sup>6</sup>... A cette époque, je considérais que ma « compétence linguistique » (Stubbs, 1983 : 86)<sup>7</sup> en chinois était d'un bon niveau (je venais d'entrer comme étudiante au département de littérature chinoise classique à l'université). Pourtant j'avais l'impression que je n'arrivais pas à entrer dans l'univers de ces auteurs étrangers. Autrement dit, j'étais capable de faire un résumé rapide de ce que j'avais lu, cependant je n'arrivais pas à comprendre certaines « situations »<sup>8</sup> décrites dans l'ouvrage. Je sentais que j'étais bloquée par quelque chose : était-ce dû à la traduction ? J'avais l'impression que les ouvrages anglais étaient plus accessibles que les français. Afin de comprendre ce que je lisais (c'est plutôt aux états psychologiques des personnages de l'ouvrage que je m'intéresse), je me disais : il faut que je comprenne la langue française, peut-être un jour pourrai-je lire « *La Nausée* »<sup>9</sup> en version originale, et savoir où est le problème. Cette incompréhension m'ouvrait ainsi une autre fenêtre par rapport à ma vision du monde.

Par la suite, mes expériences professionnelles m'ont toujours fait évoluer dans un environnement « interculturel »<sup>10</sup> : soit je travaillais dans les ambassades étrangères à Taïwan, soit j'étais commerciale à la vente internationale. Un jour, deux clients canadiens visitent l'entreprise où je travaillais à Taïwan, la réunion terminée, nous partons déjeuner ensemble ; en sortant, nous traversons un bureau en *open space* où une dizaine de collègues se reposent

---

<sup>1</sup>Jane Austen.

<sup>2</sup>F. Scott Fitzgerald.

<sup>3</sup>Victor Hugo.

<sup>4</sup>Gustave Flaubert.

<sup>5</sup>Albert Camus.

<sup>6</sup>Guy de Maupassant.

<sup>7</sup>D'après Stubbs, « *linguistic competence involves the ability to do syntactic and semantic manipulation on isolated sentences or pairs of sentences* ». (1983 : 86), ma traduction « la compétence linguistique implique la capacité à manipuler la syntaxe et la sémantique sur une ou plusieurs phrases ».

<sup>8</sup>Ici la situation peut être interprétée comme une séquence d'échange, ou un discours d'orateur, ou une description du « setting » ou du sentiment de personnages élaborés par l'auteur dans le roman.

<sup>9</sup>Jean-Paul, Sartre.

<sup>10</sup>« Le discours de personnes d'origine différente sur le plan linguistique et culturel au cours d'échanges verbaux, soit dans la langue de l'un des participants, soit dans une troisième (qui tient lieu de *lingua franca*) » (Béal, 2010 : 34).

devant leurs bureaux dans la pénombre. En attendant l'ascenseur, un des clients me questionne : « Ça va vos collègues ? Sont-ils malades ? Ces personnes qui se reposent devant leurs bureaux... ». J'ai été étonnée par sa question, car pour moi (plus précisément pour l'éthos de ma communauté), il s'agit d'une pratique très naturelle que l'on fait tous les jours : faire une petite sieste après le déjeuner<sup>11</sup>. Si ce Canadien ne m'avait pas posé cette question et avait gardé le silence en pensant : « leurs employés ne semblent pas en forme, s'agit-il d'une bonne idée de travailler avec cette entreprise ? », sa méprise aurait pu constituer un obstacle à notre collaboration. Heureusement, j'ai eu la chance de rencontrer un étranger qui était curieux et sensible aux environnements "anormaux" pour lui.

Un autre malentendu interculturel qui est arrivé à une de mes amies chinoises n'est pas aussi heureux. Il y a cinq ans, elle était vendeuse en France dans une société française de montres de luxe. Un jour, elle m'a dit qu'elle avait été licenciée parce que d'après sa supérieure elle manquait de caractère. Le jour où elle m'a raconté cette mésaventure, ni mon amie ni moi n'avons saisi le rapport entre le licenciement et son manque de caractère personnel. Un autre exemple d'incompréhension interculturelle tiré du reportage d'un journal : un Français, qui suivait des études doctorales et avait créé une entreprise aérospatiale à Taïwan, commente les comportements taïwanais : « Il semble que les étudiants à Taïwan aient peur de leurs professeurs. C'est vraiment étrange. Les étudiants devraient considérer le professeur comme un accompagnateur. On le respecte, mais on ne le craint pas »<sup>12</sup>. Il remarque également que « les étudiants à Taïwan préfèrent lire leurs rapports plutôt que de les "présenter" devant le public »<sup>13</sup>.

Aujourd'hui, je réalise que tous ces malentendus interculturels se sont produits à cause d'un point de vue socioculturel distinct. « Au Canada, si un employé se repose à son bureau, cela signifie qu'il est malade. À midi, on va aller dans une salle de gym plutôt que de rester au bureau » explique ce client canadien. En ce qui concerne le licenciement de mon amie, à travers les recherches de Hofstede *et al.* (2010), Schwartz (2006), Kerbrat-Orecchioni (1998b) et notre analyse<sup>14</sup>, on constate que chez les Français, qui appartiennent à une culture

---

<sup>11</sup> À Taïwan, les élèves sont obligés de se reposer à leur pupitre à partir de l'école primaire jusqu'au lycée d'après l'expérience de l'auteure.

<sup>12</sup> Ma traduction pour 「台灣的學生好像很怕教授，這實在很奇怪。學生應該視教授為提供協助的角色，我們可以尊重教授，但不至於害怕教授吧」 l'extrait de l'interview de Jordan Vannits le 24/06/2019, 19:42. Source : <http://news.secr.ncku.edu.tw/var/file/37/1037/img/2284/909580058.pdf>, l'accès en 03/09/2019.

<sup>13</sup> Ma traduction pour 「台灣學生不常上台報告，又比較害羞，上台報告多半只是唸著簡報上的文字，而不是「呈現（*presenting something*）」 voir la note *supra*.

<sup>14</sup> Voir les § 3.1, § 3.2, § 3.3 du chapitre 2 (pp. 356-390) et § 1 du chapitre 3 (pp. 447-460) de la partie II.

individualiste et antagonique, la tolérance pour le désaccord est incontestable<sup>15</sup> (Kerbrat-Orecchioni, *idem* : 84). Par contre les Chinois, qui appartiennent à une culture collectiviste et consensuelle, préfèrent éviter un acte de « refus direct » face à l'interlocuteur. C'est ainsi que la supérieure française a considéré que mon amie chinoise manquait de caractère, ne savait pas comment se battre pour elle-même, ou bien plus loin pour l'intérêt de l'entreprise, alors que cette subordonnée chinoise considérait qu'obéir à la hiérarchie de manière passive est l'usage dans les pratiques professionnelles. Ainsi, proposer de nouvelles idées ou questionner le supérieur ne font pas partie de son ethos communicatif. Autrement dit, bien qu'elle possède la compétence linguistique du français, il lui manque les compétences communicative et encyclopédique (*ibid.*, 1998b : 9). En ce qui concerne l'observation du Français qui réside à Taïwan, en effet, les deux réactions sont citées : la crainte et le respect vis-à-vis du professeur. Car on a cité *supra*, comme on vient de sociétés ayant des ethos communicatifs opposés : égalité vs hiérarchie, lorsqu'un individu interagit avec un étranger à travers une *lingua franca*<sup>16</sup>, les comportements communicatifs de la culture d'origine demeurent à l'intérieur de lui. Ainsi, sa réflexion concernant ce qu'il observe des comportements (réactions) qui lui sont étrangers est une intuition basée sur les pratiques habituelles de sa culture maternelle (si ses séjours à l'étranger sont encore courts). C'est pourquoi les mots « peur » ou « crainte » sont choisis par lui pour décrire le rapport entre professeur/étudiant à Taïwan. Alors qu'en tant que Taïwanais, interagir avec le professeur de manière attentive et humble est une façon de montrer de la déférence à ce dernier. Par ailleurs, ce Français remarque la pratique de la présentation orale chez les étudiants taïwanais : le monologue, cela correspond à notre analyse sur les réunions taïwanaises. Il s'agit du mode de communication en chinois, contrairement à celui qu'on observe en France – les « occidentaux dont la culture est fondamentalement une culture du dialogue » (Ito, 1992 : 251 cité par *ibid.*, 1998b : 65).

En résumé, comparer est une capacité innée chez l'humain, c'est un mécanisme intellectuel au cours duquel le sujet (la personne) effectue des activités mentales d'accouplement et de découplement des éléments de l'objet ou de l'interlocuteur face à lui. Plus les points communs entre le sujet et l'interlocuteur (l'objet) sont nombreux, plus ils donnent de l'assurance et de la « prévisibilité » (Sacks *et al*, 1974) au locuteur. A contrario, les dissemblances produisent des effets considérables : soit un rejet (désaccord), soit une méprise, soit de la curiosité. C'est cette dernière qui m'a conduite à écrire la thèse. C'est pour

---

<sup>15</sup> D'ailleurs, il se trouve une différence graduelle dans les différentes relations, plus précisément, le rôle du locuteur détermine l'échelle de l'acte de langage, ainsi que la modalisation, le choix du vocabulaire. (voir les § 1.1, § 1.2, § 1.2.1 et § 3.3.1 du chapitre 1 de la partie II.

<sup>16</sup> « Le discours de personnes d'origine différente sur le plan linguistique et culturel au cours d'échanges verbaux, soit dans la langue de l'un des participants, soit dans une troisième (qui tient lieu de *lingua franca*) » (Béal, 2010 : 34).

montrer que le manque de sensibilité interculturelle, par exemple la lecture d'un texte traduit, un comportement non-verbal (ex. : la sieste), un comportement verbal (ex. : la réaction d'obéissance face à la hiérarchie, le mode de communication), ou un comportement paraverbal (le silence lors d'inter-tours et le petit rire), peut susciter un dysfonctionnement de la communication entre le sujet et l'objet (l'interlocuteur), susceptible de générer une conséquence grave (ex. : une résiliation de collaboration, un licenciement, un suicide<sup>17</sup>).

« C'est une des missions essentielles de la linguistique interactionniste que de mettre en lumière ces différences encore trop méconnues et d'en faire inlassablement la description, car elles sont responsables de malentendus, incessants, aux effets parfois anodins (les interactants se trouvent confrontés à une situation inconfortable mais passagère), mais aussi parfois beaucoup plus graves, car les malentendus à répétition peuvent fabriquer ce que Caroll [1987] appelle des "blessés culturels" » (Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 286).

---

<sup>17</sup> D'après la note 1 de Kerbrat-Orecchioni (2005 : 286), certains japonais s'installant à Paris ont de la difficulté à s'y adapter, et deviennent les victimes du "syndrome de Paris" (Audrey Levy, *Libération* 13 décembre 2004 cité par Kerbrat-Orecchioni (*idem*) : « [...] une centaine de Japonais à sombrer chaque année dans un étrange état, [...], une dépression qui peut se transformer en délire de persécution ou conduire à des tentatives de suicide et qui se déclenche au bout de trois mois en France [...]. Selon le Dr. Ota, psychiatre lui-même japonais "le phénomène se manifeste chez ceux qui n'ont pas la capacité de s'adapter à la France à cause d'un choc issu de la confrontation entre deux cultures" » (Audrey Levy, *Libération* 13 décembre 2004 cité par Kerbrat-Orecchioni, *ibid.*).

# INTRODUCTION

## PERSONNALITÉ-INTERACTION-SOCIÉTÉ

D'après le sociologue Goffman, la vie sociale peut être étudiée sous trois dimensions : la personnalité (individuelle), l'interaction et la structure sociale (1956 : 155-156). On peut représenter la vie sociale comme une série de cercles concentriques : la personnalité, où l'individu exprime son indépendance par rapport à son environnement, est le noyau. L'interaction sociale, où l'individu joue un rôle social correspondant à une identité collective par la formation d'une dyade avec l'interlocuteur, constitue le premier cercle concentrique. Lors d'une interaction, les comportements sont donc définis par les « cadre spatio-temporel » et « participatif » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 82). C'est-à-dire que le rôle social varie en fonction du type d'interaction, non seulement caractérisé par le terme d'adresse, mais aussi par l'ensemble du contenu et des conduites de l'échange. Ce qui ressort notablement de l'observation de l'interaction sociale, c'est la présence d'un mécanisme collectif qui régule les échanges : les règles sociales. Ces règles qui régissent la vie publique, sont de deux types : explicites, comme la loi ou le contrat, et implicites, comme la coutume, la tradition, les usages conversationnels. Ces dernières, façonnées par la collectivité et spontanément suivies par ses membres, établissent des habitudes, des régularités, un conformisme qui règlent les comportements des individus. Ainsi, la structure sociale, le deuxième cercle concentrique, est en permanence construite entre les individus de la communauté. Plus encore, l'ordre social auquel les membres d'une société donnée se conforment est considéré comme naturel pour cette communauté. Les ordres sociaux variant d'une société à l'autre, nous pouvons imaginer que des conflits, des tensions, de la méfiance, des malentendus ou un malaise pourront se produire lors de contacts interculturels.



Notre thèse se focalise sur la communication verbale dans deux langues – le français et le chinois mandarin<sup>18</sup> (désormais *le chinois* ou *la langue chinoise*). Nous comparons les procédés de communication utilisés par les natifs de ces deux langues dans une situation équivalente, afin de révéler leurs « ethos communicatifs » (*idem*, 2002 : 42). Si nous reprenons l’analogie des cercles concentriques, c’est au premier cercle – l’interaction sociale – que nous nous intéressons tout particulièrement. Cette recherche se propose de décoder deux types d’interactions en face à face se déroulant au sein de l’entreprise : la réunion d’équipe et la réunion client/fournisseur. Nous faisons l’hypothèse que le style de communication d’une société concernée peut donner des indices sur les caractéristiques de la structure sociale (le deuxième cercle) (ex. : hiérarchie vs égalité ou collectivisme vs individualisme) ; ou bien de façon inverse, que les orientations culturelles proposées par Hall (1976), Hofstede (1980) et Schwartz (1994) peuvent révéler « une certaine logique culturelle sous-jacente » (Kerbrat-Orecchioni, 2002 : 41) sur les procédés d’interaction dans une culture donnée. Plus encore, le style de communication où « une certaine logique culturelle sous-jacente » (*idem*) peut être révélée par l’expressivité du locuteur (le noyau). Par ailleurs, le niveau de l’expressivité individuelle peut être influencé par le facteur individuel, le type de relation interpersonnelle de l’interaction, ainsi que la structure sociale. Nous employons ainsi les données linguistiques des deux langues produites lors d’interactions de nature équivalente, afin de comparer les styles de communication des deux sociétés : la française et la taïwanaise.

Nous présentons ci-dessous les trois dimensions : la première partie, consacrée au soi en rapport avec autrui, analyse la façon dont un individu se comporte dans une relation sociale. Dans la deuxième partie, nous définissons l’« interaction » sociale et précisons les types d’interactions dans les sociétés française et taïwanaise, c’est sur ces points que porte notre thèse. Dans la troisième partie, nous nous intéressons au lien entre la langue et la société, car « la langue est tout à la fois un composant et un véhicule de la culture » (Kerbrat-Orecchioni, 2002 : 35). Enfin, nous soulignons que la communication interculturelle n’est pas

---

<sup>18</sup> Les Occidentaux ont commencé à connaître la culture chinoise surtout à partir de l’empire Ching 清朝 (de 1644 à 1912). Ce pouvoir politique a été établi par l’ethnie Mandchous dont la langue était le mandarin. C’est pour cette raison que les étrangers appellent ainsi la langue parlée en Chine, surtout à Pékin (la capitale de l’empire Ching) – le chinois mandarin. Après la révolution de double dix, la République de Chine qui est bâtie en 1912 régularise le dialecte de Pékin comme langue officielle, qui supprime l’articulation de la particule « er 兒 » et elle devient ainsi « la langue nationale (國語 guóyǔ) » en Chine. Par ailleurs, la Chine continentale comportait cinquante-six ethnies à cette époque-là où existaient plusieurs dialectes dans les provinces, tels que le minan, le hakka, le cantonais... Tous les dialectes en Chine (y compris le mandarin) peuvent être appelés *langue chinoise*. Dans cette recherche, je choisis *la langue chinoise* plutôt que *le chinois mandarin* : d’abord, du point de vue géographique, le mandarin est parlé au nord de la Chine continentale, or l’île de Taiwan est située au sud par rapport à Pékin. Deuxièmement, le langage utilisé à Taïwan est un « fait social » (Saussure, 2005) qui s’évalue avec le temps et l’espace car il se combine avec le dialecte taïwanais originaire de la province de Minan située au sud de la Chine continentale.

qu'une transmission de codes linguistiques connus par l'interlocuteur, il s'agit également d'un échange de cultures dans lequel certaines normes sociales de la communauté à laquelle appartient le locuteur sont révélées par ses comportements langagiers. C'est l'une des ambitions de cette recherche : faire connaître les différences culturelles au niveau du comportement langagier dans un contexte professionnel équivalent, prendre conscience qu'il n'y a pas qu'une seule vision du monde.

## Soi et autrui

« Le Soi est un effet dramatique », dit Goffman (1973)<sup>19</sup>. Le soi, en tant que sujet, se caractérise par le physique, les possessions matérielles, l'état psychologique, ainsi que par les façons de penser et d'agir qui s'expriment par les expressions verbale, paraverbale et non-verbale. Le soi comme objet correspond au « rôle social » (Goffman, 1956 : 17), c'est-à-dire à la façon dont la personne se comporte face à autrui. Ce soi est ainsi façonné par l'environnement : l'ordre social, les relations interpersonnelles, l'éducation reçue, les expériences vécues au fil du temps... Autrement dit, selon la situation donnée, le soi s'incarne dans un personnage d'une collection de catégories (Sacks *et al.*, 1974) qui se comporte de manière à la fois conventionnelle et singulière en interagissant avec autrui, où l'« image » (Goffman, *idem* : 43) qu'il souhaite donner et l'« impression » (*ibid.* : 10) que l'interlocuteur a de lui constituent sa « représentation » (*ibid.* : 43)<sup>20</sup>.

Winnicott (1974) propose une autre conception du soi, qui peut se réaliser sous deux formes : le *vrai-self* et le *faux-self*. Présent dès le stade du nourrisson, le *vrai-self* qui se manifeste chez l'individu comme l'expression explicite des émotions, une conduite spontanée ou un esprit créatif – peut être encouragé par l'environnement social, si ce dernier est tolérant. Alors que le *faux-self* est considéré par Winnicott comme une « façade défensive » (*idem* : 121), construite en réaction aux pressions extérieures et pour s'y conformer. En effet, pour subsister dans le monde, un individu devra s'adapter plus ou moins aux autres – compris comme une équipe, soit comme « l'ensemble de personnes coopérant à la mise en scène d'une routine particulière » (Goffman, 1973 : 81), en faisant par exemple des concessions, en se montrant poli, en s'excusant ou en évitant certains comportements susceptibles de déranger les autres. Également en mentant ou en tenant des discours ambigus, ces derniers comportements sont qualifiés de « misprésentations » par Goffman (*ibid.*). Dans certains cas

---

<sup>19</sup> « Le moi en tant que personnage représenté [...] ; c'est un effet dramatique qui se dégage d'un spectacle que l'on propose et la question décisive est de savoir si on y ajoute foi ou non » (Goffman, 1973 : 238-239).

<sup>20</sup> «*And since the individual will be required to rely on signs in order to construct a representation of his activity, the image he constructs, however faithful to the facts, will be subject to all the disruptions that impressions are subject to*»(Goffman, 1956 : 43).

extrêmes, si la « façade défensive » est trop pesante, la personne pourra perdre sa spontanéité et se ressentir morte et vide à l'intérieur (Winnicott, *ibid.*).

Pour Lipiansky, « la perception d'autrui et celle de soi-même sont contemporaines et corrélatives à travers la communication, processus interactif » (1993 : 35), cela explique que dans une situation donnée, située dans un cadre spatio-temporel et participatif (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 82), les interventions (*idem*) entre des personnes ou des groupes au cours desquelles chacun présente son « rôle social » sont exercées de manière « ordonnées » (Mondada, 2018)<sup>21</sup> et/ou réciproques. Ce « rôle social est comme une adoption des droits et obligations conférés par le statut »<sup>22</sup> (Goffman, 1956 : 9) de la personne ou du groupe. Grâce au dynamisme de l'interaction, les rôles contextuels s'évaluent et leurs comportements produisent un « système d'influences mutuelles » (Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 15). Les interactions verbales spécifiques constituent le centre d'intérêt de notre étude.

## L'interaction

Selon Kerbrat-Orecchioni le « discours en interaction » est « le vaste ensemble des pratiques discursives qui se déroulent en contexte interactif, et dont la conversation ne représente qu'une forme particulière » (2005 : 14). Ce que Maingueneau précise ainsi :

« Toute énonciation, même produite sans la présence d'un destinataire, est en fait prise dans une interactivité constitutive (on parle aussi de *dialogisme*), elle est un échange, explicite ou implicite, avec d'autres énonciateurs, virtuels ou réels, elle suppose toujours la présence d'une autre instance d'énonciation à laquelle s'adresse l'énonciateur, et par rapport à laquelle il construit son propre discours » (Maingueneau, 1998 : 40, cité par Kerbrat-Orecchioni, *ibid.* : 16)

L'interaction (la communication) entre l'émetteur et le destinataire peut donc être accomplie de manière soit réelle/virtuelle, soit directe/indirecte en termes de cadres spatio-temporel et d'interactants. La conversation en face à face est une communication réelle et directe, dans laquelle des personnes ayant des rôles spécifiques catégorisés en dyade et encadrés par l'espace et le temps se rencontrent physiquement. Ainsi, le contenu de l'échange ainsi que les comportements langagiers (verbal, paraverbal et non-verbal) sont conditionnés par ce contexte où les trois conditions (lieu, temps, rôle) sont préalables et indispensables. Goffman définit l'« interaction en face à face » comme suit :

*«For the purpose of this report, interaction (that is, face-to-face interaction) may be roughly defined as the reciprocal influence of individuals upon one another's actions when in one another's immediate physical presence. An interaction may be defined as all the interaction which*

---

<sup>21</sup> « Les détails de la conversation montrent qu'elle est *ordonnée*. [...] Son ordre est systématiquement et méthodiquement accompli de façon *endogène* par les locuteurs engagés dans un travail de coordination, de synchronisation, d'ajustement constant de leurs perspectives. » (Mondada, 2018).

Source: <http://cahiersforell.edel.univ-poitiers.fr/index.php?id=593> (accès au 13 septembre, 2019).

<sup>22</sup> «*Defining social role as the enactment of rights and duties attached to a given status*» (Goffman, 1956: 9).

*occurs throughout any one occasion when a given set of individuals are in one another's continuous presence; the term "an encounter" would do as well. A performance may be defined as all the activity of a given participant on a given occasion which serves to influence in any way any of the other participants» (Goffman, 1956: 8).*

La définition de Goffman reste imprécise sur la notion d'« occasion » de la rencontre. D'après le dictionnaire anglais *Longman*, elle peut être déterminée par un certain moment (*a time when something happens*)<sup>23</sup>, comme rencontrer quelqu'un par hasard ; ou par un événement important (*an important social event or ceremony*)<sup>24</sup>, comme rencontrer quelqu'un dans un séminaire où le temps et l'espace sont déterminés avant que ne s'effectue l'interaction en face à face ; ou par une cause (*a cause or reason*)<sup>25</sup> comme rencontrer un client, où un « but » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 219) réunit les deux rôles qui sont préalablement déterminés dans un espace-temps spécifique. Pour Goffman, la rencontre en face à face – dans laquelle chaque interactant de la dyade exerce l'« activité » (Goffman, *idem*) en termes de rôle et d'« occasion » (*ibid.*) de manière réciproque et ordonnée – se caractérise par le fait que « les membres d'un ensemble donné se trouvent en présence continue les uns des autres » (*ibid.*, 1973 : 23). L'activité ici peut être entendue comme constituée du contenu de l'échange, et des comportements langagiers du locuteur qui sont la manifestation de sa « performance » (*ibid.*). Pour Kerbrat-Orecchioni, « l'interaction en face à face » est « la manifestation "par excellence" de l'interactivité : la pression du destinataire y est maximale, et la moindre de ses réactions peut venir infléchir l'activité du locuteur en place » (2005 : 15). C'est pour ces raisons que les éléments linguistiques constituant notre corpus ont été recueillis lors d'interactions en face à face authentiques, où les participants, ayant des rôles bien définis dans un cadre spatio-temporel précis, se réunissaient dans un but spécifique : la réunion d'équipe et la réunion client/fournisseur<sup>26</sup>.

En premier lieu, en ce qui concerne la nature des réunions que nous avons analysées, il s'agit d'un choix personnel par rapport à notre expérience professionnelle en tant que commerciale : ces deux types de réunions sont des pratiques courantes, qui font partie de la fonction professionnelle. Les deux types de réunions reflètent parfaitement deux sortes de relations interpersonnelles entre les participants : hiérarchique et coopération/conflit<sup>27</sup>. Pour la réunion d'équipe, il existe un lien d'autorité entre les participants : le leader de l'équipe d'une part et ses subordonnés d'autre part. Il s'agit d'un rassemblement régulier ayant un caractère de forte périodicité (une fois par semaine ou par mois). Le « but » (Kerbrat-Orecchioni,

---

<sup>23</sup><https://www.ldoceonline.com/dictionary/occasion>(accès au 13 septembre, 2019).

<sup>24</sup> Voir la note *supra*.

<sup>25</sup> Voir la note *supra*.

<sup>26</sup> La définition et les spécificités de la réunion en contexte commercial sont présentées dans le § 1.1 (p. 152) et le § 2.1 (p. 162) du chapitre 4 de la partie I.

<sup>27</sup>L'explication sera donnée dans les paragraphes suivants.

1998a : 219) de la réunion est d'évaluer les résultats des subordonnés, de proposer des solutions en cas d'échec de leur part et de communiquer les informations internes et les démarches stratégiques. Si c'est indéniablement le rôle du supérieur qui a le plus de poids lors de l'interaction, les réactions du subordonné aux interventions du supérieur n'en sont pas pour autant insignifiantes, puisqu'elles représentent non seulement l'esprit individuel du locuteur, mais en plus, les interventions du subordonné sont un produit collectif du point de vue sociolinguistique.

La réunion client/fournisseur est quant à elle une rencontre d'affaires, où le commercial représentant une entreprise propose un bien ou un service à son interlocuteur à qui revient la décision d'acheter (ce dernier représente également une entité). Ce type de rencontre fait partie des devoirs professionnels du rôle (en tant que commercial ou acheteur ou toute personne ayant le droit de valider un achat). Par conséquent, le caractère répétitif du déroulement de l'activité professionnelle de chacun est évident, par exemple : la présentation du produit/service effectuée par le fournisseur et la décision de l'achat par le client. Au sens économique, le but consiste à avoir des échanges fréquents entre clients et fournisseurs (ex : communication téléphonique, courriels, visite...) pour finalement aboutir à un accord de transaction (soit régulier, soit discontinu). La rencontre est ainsi une de ces interactions d'affaires, où les deux côtés se réunissent pour satisfaire leurs propres intérêts : la vente et l'achat. Cependant, bien que le fournisseur ait la volonté de vendre, il n'est pas totalement à la merci de l'acheteur et possède également un droit de décision ; de même, le client a un pouvoir financier, mais la décision d'achat est soumise à certaines conditions<sup>28</sup>. Par conséquent, les manifestations de la « subjectivité » (Benveniste, 1966 : 260)<sup>29</sup> de chacun peuvent être sources de conflit. Ce sont les éléments linguistiques qui révèlent la subjectivité du locuteur : elle peut se manifester sous la forme d'un désaccord, d'un évitement du sujet en cours, ou d'une demande insistante lors de l'interaction. L'acte de « négocier [qui] consiste à analyser ensemble une situation où existe un intérêt commun de fait [...], afin de parvenir à un accord » (Audebert-Lasrochas, 2002, cité par Barth & Bobot, 2010 : 16) est ainsi une pratique obligée dans ce type d'échange.

En deuxième lieu, la recherche est conduite sur environ cinq heures et demie d'enregistrement sonore de six réunions professionnelles en contexte commercial dans deux

---

<sup>28</sup> D'après le modèle de Michael Porter (1979) qui montre que cinq forces caractérisent l'environnement concurrentiel d'une entreprise, ce qui fait sa capacité à dépasser ses concurrents, c'est ainsi son aptitude, plus ou moins grande, à maîtriser les cinq forces suivantes : 1. le pouvoir de négociation des clients, 2. le pouvoir de négociation des fournisseurs, 3. la menace des produits ou services de substitution, 4. la menace d'entrants potentiels sur le marché, 5. l'intensité de la rivalité entre les concurrents.

<sup>29</sup> Voir le § 2.1 « 2.1 Subjectivité & intersubjectivité du destinataire » (p. 36).

langues<sup>30</sup> : le français en France et le chinois à Taïwan. Nous avons sélectionné les actions professionnelles en rapport avec le « but » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 219) de la réunion, les actes de langages exercés par un rôle défini, ainsi que les comportements conversationnels et les séquences ritualisées pour constituer des découpages du corpus.

Pour conclure temporairement, l'ambition de cette thèse est d'abord d'adopter une démarche comparative dans un contexte situationnel équivalent, afin de « comparer les normes et comportements communicatifs attestés dans deux sociétés » (Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 289) ; ensuite, d'examiner s'il existe un écart de comportements langagiers en contexte professionnel lorsque le locuteur natif se situe dans ces deux types de relations interpersonnelles ; enfin, d'utiliser nos résultats linguistiques pour vérifier les indicateurs culturels proposés par les chercheurs (ex. : Hall, 1976 ; Hofstede, 1980 et Schwartz, 1994), et d'appliquer ces constatations dans la communication interculturelle, afin d'éviter les malentendus ou les préjugés lors des contacts.

## – Hypothèses de la thèse

Cette thèse vise la recherche d'explications en termes de catégories de manière plus concrète concernant les « valeurs culturelles » et « ethos communicatifs » proposées par les chercheurs (Hall, 1976, Hofstede, 1980 ; Béal, 1993 ; Kerbrat-Orecchioni, 1998b ; Schwartz, 2006 ; Lu, 2007 ; Tao, 2017) sur une échelle comparative entre la France et à Taïwan :

### 1. La question de l'« implicite »

Au niveau de la communication, la France et la Chine sont toutes deux des cultures à contexte fort (Hall, 1976), ce qui les différencie, c'est le degré d'« implicite du message » (Hall & Hall, 1990). Autrement dit, d'après Hall, les Français s'expriment de manière plus explicite que les Chinois<sup>31</sup>. Pourtant, l'indicateur qu'il utilise manque de références pour illustrer la distinction de manière intelligible entre les deux « communautés discursives » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 9). Est-ce la structure grammaticale du chinois qui rend l'énoncé moins explicite qu'en français ? Ou est-ce le contexte situationnel qui empêche le sinophone d'exprimer clairement le message ? Pourtant un même type de contexte situationnel peut se produire dans toutes les sociétés, par exemple dans notre étude : le subordonné face au supérieur, ou le fournisseur face au client qui "a toujours raison". Partant de ce fait – le degré d'implicite du message –, Goffman mentionne qu'il se trouve

---

<sup>30</sup> Chaque langue dispose de trois réunions – une réunion d'équipe et deux réunions client/fournisseur.

<sup>31</sup> Voir le § 1 « Les valeurs culturelles selon Hall » du chapitre 3, partie I (p. 1. Selon Hall).



des « non-dits » (1987 : 39) lors de l'énonciation<sup>32</sup>. Malgré ce contexte énonciatif, le locuteur transmet son intention lors de l'énonciation, et le destinataire la saisit également. De plus, d'après Kerbrat-Orecchioni, le mécanisme d'« implicature » de Grice (1979) est une « valeur dérivée » (Kerbrat-Orecchioni, 1995 : 10)<sup>33</sup>, autrement dit, il semble que dans les usages langagiers de toutes langues<sup>34</sup>, il existe un protocole de décodage de l'« implicite » chez les usagers de la communauté. Notre hypothèse se formule ainsi : il est possible qu'il se produise un décalage dans l'interprétation entre signifiant et signifié lors d'une communication interculturelle. Dans cette thèse, nous voulons trouver, exposer des exemples d'usages langagiers qui pourraient créer une « ambiguïté » ou un comportement "impoli" vis-à-vis du non-natif de la langue cible<sup>35</sup>. Autrement dit, le destinataire ayant une culture différente de celle du locuteur pourra se méprendre ou éprouver un malaise face à certains comportements allant de soi pour le locuteur, par exemple : des paroles chevauchées, une contradiction implicite, un *non sec*, des petits rires ou un silence.

## 2. La question de l'« harmonie »

Des chercheurs<sup>36</sup> de plusieurs domaines (ex : sociologie, psychologie sociale, pragmatique linguistique) affirment que l'harmonie interpersonnelle est une valeur majeure dans les sociétés confucéennes<sup>37</sup>, auxquelles Taïwan appartient. Par ailleurs, d'après Kerbrat-Orecchioni, dans ces sociétés, les interlocuteurs sont accoutumés à un « ethos [communicatif] consensuel » (1998b : 84) ; a contrario, les Français ont plutôt un « ethos confrontationnel » (*idem* : 85). De son côté, Schwartz propose une typologie culturelle où une des orientations est définie par l'opposition harmonie/maîtrise. Selon lui, la France est plutôt une société à harmonie, dans laquelle les valeurs privilégiées sont « la paix dans le monde, l'unité avec la nature, la protection de l'environnement et l'acceptation de ce que la vie nous offre » (Schwartz, 2006 : 141). Tandis que la société taïwanaise est une société à maîtrise, qui « cherche à contrôler, diriger, changer le monde

---

<sup>32</sup>Voir le § 1.2 « Acte de langage indirect » du chapitre 2, partie I (p. 64).

<sup>33</sup>*Idem*.

<sup>34</sup>Hall est un anthropologue américain dont l'anglais est la langue maternelle, de même Grice est un linguiste britannique, et Goffman est un sociologue et linguiste américain d'origine canadienne. Kerbrat-Orecchioni est une linguiste française dont le français est la langue maternelle et de travail. La langue première de l'auteure de cette thèse est le chinois. Autrement dit, bien que tous ces auteurs aient différentes langues maternelles, l'« implicite » du message se trouve dans les pratiques langagières. Par ailleurs, Hall & Hall (1990) listent une échelle de nationalité concernant la communication directe vers indirecte, par exemple : Allemand, Américain, Anglais, Français, Espagnol, Arabe, Chinois, Japonais. C'est la raison pour laquelle toutes les langues semblent avoir leurs procédés d'implicature.

<sup>35</sup>C'est la langue dans laquelle le message doit être délivré, après traduction de la langue première du locuteur.

<sup>36</sup>Par exemple : Tae-Seop (1995), Lu (2007), Hong (2009), Huang (2016), Tao (2017). Voir le § 2.4 « La politesse dans les cultures confucéennes » du chapitre 2, Partie I (p. 78).

<sup>37</sup>Voir la note ci-dessus.

social et naturel. Les valeurs mises en avant sont : « l'ambition, le succès, l'audace et la compétence » (*idem*)<sup>38</sup>.

Si la valeur « harmonie » (Lu, 2007) joue un rôle majeur dans les sociétés confucéennes (Kerbrat-Orecchioni, 1998b ; Hofstede *et al.*, 2010) au niveau de l'interaction, nous nous demandons de quelle manière cette « harmonie » est transmise par le langage. Par ailleurs, le caractère *antagoniste, conflictuel*, que l'on trouve par exemple dans l'expression du désaccord, étant contraire à cette valeur, nous voulons comprendre par quel(s) procédé(s) le locuteur taïwanais manifeste son opposition à son interlocuteur : le fait-il d'une manière 'harmonieuse' ? Pour la France, *seconfronter*<sup>39</sup> (par rapport à l'ethos communicatif) n'est pas seulement s'opposer, c'est également *comparer, examiner*. À partir de ces réflexions, nous faisons l'hypothèse qu'il doit exister une certaine forme d'« harmonie » chez les Français, qui facilite la circulation de l'information entre eux. D'après Béal (1993 : 80), la « spontanéité » et la « franchise » sont caractéristiques des Français lors des interactions ; existe-t-il d'autres styles de conversation dans cette communauté ? Par ailleurs, nous voulons vérifier à partir de nos corpus si la fréquence des confrontations en français est effectivement plus importante qu'en chinois dans une séquence équivalente, afin de valider les ethos proposés par Kerbrat-Orecchioni (1998b).

### 3. L'acte de langage & la relation interpersonnelle

Quant aux autres hypothèses, il s'agit de réflexions faites à partir du concept développé par Austin dans son ouvrage *quand dire, c'est faire* (1962). Comme nous l'avons précisé ci-dessus, le « but » de la réunion est la raison pour laquelle les interlocuteurs concernés se réunissent dans un cadre spatio-temporel donné (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 82). Le participant représente sa fonction, à la fois professionnelle et hiérarchique, au sein d'une entreprise, et il a l'obligation de se conformer au « but » (*idem* : 219) de la réunion. Les énoncés qu'il produit alors sont des manifestations linguistiques de son savoir-vivre, de ses connaissances du métier, de sa position hiérarchique, ainsi que des droits et devoirs associés à son rôle. Le « but » de la réunion est ainsi réalisé par les interactants à travers leurs comportements verbaux, paraverbaux, corporels. Pour effectuer la comparaison entre les deux cultures, nous avons collecté des données produites dans les deux langues lors de deux types de réunions équivalentes<sup>40</sup>. Si distinguer les « ethos communicatifs » lors de l'interaction commerciale est un des objectifs de notre étude, spécifier les activités en relation avec la fonction professionnelle exercées lors de la réunion est non seulement

---

<sup>38</sup> Voir le §3 « Les valeurs culturelles selon Schwartz » du chapitre 1, partie I (p. 142).

<sup>39</sup> Voir la définition de *confronter* dans le site <https://www.cnrtl.fr/definition/confronter>.

<sup>40</sup> Voir le § 3 « La comparabilité des contextes situationnels » du chapitre 4, partie I (p. 173).



une manière d'expliquer le fonctionnement du monde commercial, mais aussi de révéler la structure hiérarchique de l'entreprise faisant une partie de la vie sociale. De ce fait, dans cette thèse, nous nous proposons d'atteindre trois objectifs : le premier a été présenté ci-dessus. Les deuxième et troisième concernent les éléments linguistiques de ces réunions : à travers le *dire*, illustrer *ce que* les participants sont en train de *faire* (c'est le deuxième objectif); et expliquer *comment* le langage peut être manié pour atteindre l'objectif de chaque participant (c'est le troisième objectif), qui découle du « but » de la réunion. Car les faits sociaux – l'acte d'échanger et l'exercice du pouvoir (ex : diriger, décider ou interroger) – peuvent se traduire comme les activités professionnelles sur le deuxième objectif. Par ailleurs, décrire ces activités propres au métier lors de la réunion est également un procédé pour valider la recherche des points de ressemblances des échantillons sélectionnés. De plus, la description des tâches professionnelles en contexte commercial peut servir le domaine des sciences du management : par exemple, pour le service des ressources humaines de l'entreprise, les compétences argumentatives et de négociation commerciale peuvent être des indicateurs pour évaluer un candidat potentiel ou la performance de l'employé en présence. Pour la direction managériale, la capacité de diriger une réunion productive et les qualités d'éloquence présentent des valeurs personnelles.

« Dans une perspective interactive [...], dire, c'est non seulement faire, mais c'est aussi faire faire » (Kerbrat-Orecchioni, 1995 : 7). La troisième question (c'est aussi le troisième objectif de la thèse) est de savoir comment le participant ayant un rôle spécifique atteint son objectif professionnel (ou manifeste son intention) à travers les actes de langage « car les valeurs relationnelles découlent des valeurs illocutoires » (*idem* : 11). C'est la relation interpersonnelle qui influence *la manière* dont le destinataire effectue son acte de langage, c'est-à-dire la force illocutoire (Searle, 1969)<sup>41</sup> : directe, indirecte conventionnelle, indirecte non-conventionnelle (Kerbrat-Orecchioni, *ibid.* : 9). Autrement dit, le degré de la volonté de demander *unfaire* est fonction du rapport de la dyade (Searle, 1976 : 5). C'est ainsi qu'un acte directif (d'après *idem*, 1969) peut être une *directive* à l'égard du subordonné, elle peut être une *revendication* s'il s'agit d'un droit du peuple vis-à-vis de l'État, ou d'une *sollicitation* à l'autorité... De même, le retour à cet acte directif peut être une *riposte*, une *réfutation*, une *réponse* sans argumentation, un signe de tête ou un silence... C'est-à-dire que, pour réussir son acte de langage (ex. : *demander*), le destinataire devra accorder « [sa] manière » (Kerbrat-Orecchioni, 1986 : 225) aux normes de la société dans laquelle il se situe, ainsi qu'à la « place » qu'il occupe par rapport au

---

<sup>41</sup> Voir le § 1 « Les actes de langages » du chapitre 2, partie I (p. 59).

destinataire. De plus, cette demande d'*un faire* devrait avoir une efficacité qui fait réagir – une réaction sous forme verbale, paraverbale ou corporelle – ce dernier, il s'agit de la force perlocutoire (Searle, *ibid.*)<sup>42</sup>.

La relation interpersonnelle que nous étudions dans le cadre de notre thèse est prédéterminée par le type d'interaction (soit dans la réunion d'équipe, soit dans la réunion client/fournisseur), c'est un facteur invariable par rapport à la démarche comparative. Ce à quoi nous nous intéressons, c'est l'acte de langage initié par un certain rôle, ainsi que celui fait en retour par l'autre partie de la dyade. Nous espérons ainsi distinguer l'ethos communicatif à partir de la comparaison entre les deux langues d'actes de langage analogues effectués par un rôle équivalent. Par ailleurs, nous voulons évaluer si dans une relation déterminée certains actes de langage sont plus fréquents. Par exemple, dans une réunion d'équipe, si l'acte directif du supérieur est évident, nous voulons analyser quel(s) acte(s) d'intervention est (sont) plus récurrent(s) chez le subordonné ? Existe-t-il un écart pour ce rôle entre les deux langues ? De la même façon, lors d'une rencontre d'affaires (client/fournisseur), la conclusion d'un accord est essentielle pour le but de la réunion, la forme de coopération ne se limite pas à un contrat de transaction, puisque ce dernier ne sera conclu que lorsque les deux parties auront accumulé un ensemble d'ententes sur le prix, le produit, la quantité, le service après-vente, la logistique... Par conséquent, nous nous intéressons aux expressions verbale et paraverbale associées à l'accord, ainsi qu'à celles associées au désaccord. Étant donné qu'il existe des positions divergentes sur certains sujets (comme celui cité ci-dessus) entre les deux parties, ce sont les stratégies linguistique et commerciale (l'ensemble des arguments) qui constituent le centre d'intérêt de cette thèse.

## – Composition de la thèse

Cette recherche est divisée en deux tomes. Le tome I comporte deux grandes parties : la première présente les théories et les méthodologies appliquées, ainsi que l'organisation des corpus étudiés. La deuxième consiste en l'analyse comparative des deux types de réunions, et en une proposition d'ethos communicatifs pour l'ensemble des comportements langagiers dans les deux langues. Le tome II comporte d'abord les transcriptions des six réunions. Ensuite, le type d'acte de langage marque le rôle du locuteur dans la réunion d'équipe, et les actes d'interventions exercées par les deux rôles dans la réunion client/fournisseur (ex. : les expressions d'accord, l'enchaînement non-préféré, l'acte de demande, les séquences du glissement thématique et de la négociation conversationnelle). À la fin du tome II, on trouvera

---

<sup>42</sup> Voir la note *supra*.

la convention de transcription ICOR<sup>43</sup> particulièrement adaptée pour la description des phénomènes linguistiques en chinois.

Selon Kerbrat-Orecchioni, « les relations entre langue et culture sont complexes, puisque la langue est tout à la fois un composant et un véhicule de la culture » (Kerbrat-Orecchioni, 2002 : 35). Nous nous appuyons sur les théories et méthodologies présentées dans la première partie du tome 1, premièrement, pour éclaircir la relation entre le système linguistique et l'usage du langage en contexte situationnel ; deuxièmement pour présenter les ressources théoriques sur l'usage du langage concernant les aspects discursif, communicatif et social et sur les caractéristiques culturelles en France et à Taïwan ; troisièmement pour expliquer la démarche comparative de cette recherche.

Dans le chapitre un de la première partie du tome I, nous employons l'« approche de linguistique générale » (Saussure, 1916) pour décrire les deux systèmes linguistiques qui sont très éloignés. Dans le premier sous-chapitre de ce chapitre, nous comparons les fonctions grammaticales des deux langues sous ces trois aspects : graphologique (Gelb, 1973), phonologique (Martin, 2009 ; Chao, 2002) et syntaxique (Huang, 2002 ; Svd, 2009 ; François, 2014, Tang, 2015 ; Poitou, 2017). D'après l'hypothèse de Sapir-Whorf (1959), nous nous posons les questions suivantes : existe-il une probabilité que la structure linguistique influence les manières discursives et les procédés interactifs ? Ou bien les caractéristiques du système linguistique reflètent-elles la culture ? Le deuxième sous-chapitre présente les références (pronoms) personnelles dans les deux langues (Lu, 1940 ; Détrie, 1998 ; Narjoux, 2002 ; Giardina, 2011) du point de vue de la « fonction expressive » (Jakobson, 2003) où la « subjectivité » ou l'« intersubjectivité » (Benveniste, 1966) du locuteur se révèle, ainsi que le terme d'adresse en milieux professionnels (Wang, 2008 ; Béal, 2009 ; Kerbrat-Orecchioni, 2010 ; Meng, 2012). Le troisième sous-chapitre introduit la « modalisation » (Bally, 1932, Le Querler, 2001, Goffman, 1987) de l'énoncé sous les aspects énonciatifs (Meunier, 1974 ; Saint-Pierre, 1991) et intonatifs (Delattre, 1966 ; Martin, 1998 ; Fiandino, 2001 ; Vaissière, 2004 ; Liu, Pan et Gu, 2007 ; Tang, 2016, Wu, 2016) ; ces structures phrastiques d'assertion et d'interrogation associées avec la tactique discursive seront davantage développées dans le quatrième sous-chapitre du chapitre deux de cette partie. Cette comparaison des fonctions grammaticales est motivée par la recherche des empreintes sur le style de communication.

Quant au « contexte socioculturel » des langues, nous employons l'« approche interactionnelle » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a, 1992, 1998b, 2005) pour présenter dans le chapitre deux de la partie I du tome I les connaissances concernant le langage en interaction. Ce chapitre se divise en quatre sous-chapitres : l'acte de langage et l'acte de langage

---

<sup>43</sup> Elle sera présentée dans le § 2.3 du chapitre 4 « Préparation du terrain », partie I (p. 170).

indirect (Austin, 1962 ; Searle, 1969, 1979 ; De Fornel, 1983 ; Stubbs, 1983 ; Kerbrat-Orecchioni, 1986, 1995, 2008, 2016) pour le premier, le deuxième est une présentation des théories de la politesse (Goffman, 1973, 1974, 1981 ; Brown & Levinson, 1987 ; Kerbrat-Orecchioni, 1992, 1996), ainsi que de la notion du style de communication dans les sociétés (Goffman, 1973, Brown et Levinson, 1987, Kerbrat-Orecchioni, 1996, 2002 ; Lu, 2007 ; Béal, 1993, 2010 ; Gunnarsdotter, 2013, Tao, 2017). Le troisième sous-chapitre décrit les mécanismes de la conversation, telle que la gestion des tours de paroles (Sacks, Shegloff & Jefferson, 1974 ; Grice, 1979, Garfinkel, 2007 ; Bange, 1992 ; Bonu, Mondada et Relieu, 1994), l'organisation des séquences (Bange, 1992 ; Kerbrat-Orecchioni, 1996, 2008 ; Traverso, 1998). La dernière section présente les actes d'intervention (Kerbrat-Orecchioni, 1996), tels que l'assertion (*idem*, 1986, 2008 ; Moeschler, 2013), la demande (Kerbrat-Orecchioni, 1991, 2008 ; Gosselin, 2013) et la séquence de négociation conversationnelle (Kerbrat-Orecchioni, 2004, 2005, 2010) et commerciale (Barth & Bobot, 2010).

Le chapitre trois, constitué de quatre sous-chapitres, est une présentation des « valeurs culturelles » proposées par les trois chercheurs (Hall, 1976, Hofstede *et al.*, 2010 ; Schwartz, 2006) Saussure affirmant que « la langue est un fait social »<sup>44</sup>, et Kerbrat-Orecchioni que « la langue est un véhicule de la culture » (Kerbrat-Orecchioni, 2002 : 35), nous voulons faire un lien entre les comportements langagiers et la culture en espérant différencier les « ethos communicatifs » (Kerbrat-Orecchioni, 1992, 1996, 1998b) des deux pays respectifs. En même temps, nous voulions réexaminer certaines valeurs relevées ci-avant, afin de voir si elles correspondent à notre analyse de la partie II.

Comme nous l'avons exposé précédemment, cette recherche est effectivement une étude qui se propose de trouver les points de comparaison, de divergence et de ressemblance entre les réunions professionnelles équivalentes qui se déroulent dans ces deux langues. Le chapitre quatre de la partie I est une présentation du terrain de cette étude, qui comporte la « confection » (Traverso, 2008 : 315), la constitution et la traduction des « corpus »<sup>45</sup> (*idem* : 314), ainsi que des méthodologies de recherche retenues avant de conduire l'analyse. Le premier sous-chapitre caractérise d'abord la réunion commerciale au sein de l'entreprise, puis présente les réunions, ainsi que la nature des entreprises en France et à Taïwan de nos données linguistiques. Le deuxième sous-chapitre introduit les spécificités de la réunion commerciale comparée à d'autres formes d'interaction en face à face, par exemple : le débat

---

<sup>44</sup> En plus, « dans l'étude des langues, c'est leur diversité, les différences linguistiques qui apparaissent dès qu'on passe d'un pays à un autre, ou même d'un district à un autre. [...] ce sentiment fait naître les primitifs l'idée que la langue est une habitude, une coutume analogue à celle du costume ou de l'armement » (Saussure, 1996 : 291).

<sup>45</sup> La définition du « corpus » ici est d'après celle de Traverso (2008 : 314) qui se trouve dans le § 2.2 « La sélection des données linguistiques » du chapitre 4 de la partie I (p. 170).

médiatique (Delmas, 2012) ou la conversation familiale (Traverso, 1998). Nous décrivons également les critères qui ont déterminé les découpages de l'enregistrement (voir le commentaire de Traverso ci-dessous), De plus, les critères culturels proposés les chercheurs (cités ci-dessus) peuvent nous fournir des indices pour localiser les comportements langagiers et conversationnels dans nos enregistrements. Par ailleurs, les principes de traduction retenus pour la synchronisation du chinois vers le français (Newmark, 1981 ; Kerbrat-Orecchioni, 2015) sont présentés dans ce sous-chapitre.

« Le corpus est aussi le résultat d'une série d'interventions du chercheur, depuis le terrain jusqu'à la réalisation des représentations des données sous forme de transcriptions. Dans cette perspective, il traduit une série de choix et de sélections effectués à chaque étape : choix de situations, sélection d'activités, choix prise de vue / de son, choix de transcriptions » (Traverso, 2008 : 315).

Le troisième sous-chapitre montre la comparabilité des données linguistiques des deux langues dans un contexte équivalent. Les comportements langagiers sont indiqués par les données linguistiques, qui est la variable majeure dans cette étude contrastive. Ainsi que Kerbrat-Orecchioni le mentionne, il est presque impossible de trouver des contextes parfaitement équivalents dans les deux communautés discursives (1998b, 2005) pour effectuer une comparaison interculturelle. À la fin de ce sous-chapitre nous dénombrons ainsi certains détails du contexte situationnel qui peuvent compromettre la comparaison, et montrons également certaines limites de notre étude comme le nombre et le format des échantillons (réunions).

La deuxième partie du tome I – l'analyse comparative – est constituée de trois chapitres. Les chapitres un et deux traitent des deux types de réunions professionnelles dans lesquelles les relations interpersonnelles sont distinctes, et le chapitre trois est un bilan des six réunions dans les deux langues par rapport aux comportements langagiers et interactionnels, qui montre certains « ethos communicatifs » dans les deux communautés.

Dans le chapitre un, constitué de cinq sous-chapitres, nous effectuons une comparaison des réunions d'équipe en français et en chinois. Dans le premier sous-chapitre, nous comparons la forme pronominale d'auto-référence et le terme d'adresse utilisés par le rôle du supérieur, et par le subordonné. Dans le deuxième, nous mettons les comportements de « taxème » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 75) dans les séquences ritualisées des deux langues en parallèle. Dans le troisième, nous observons dans les deux langues l'organisation des tours de parole de la réunion, et comparons les « taxèmes » et « relationèmes » (*idem* : 125) associés au supérieur. Dans le quatrième, nous illustrons les tâches professionnelles à exécuter lors d'une réunion d'équipe à travers l'observation de l'interaction. Dans le dernier, nous

comparons les actes de langage accomplis spécifiquement par le subordonné – l’acte de demande, et par le supérieur – l’acte directif hiérarchique.

Dans le chapitre deux, constitué de quatre sous-chapitres, nous effectuons la comparaison des réunions clients/fournisseurs tenues en français et en chinois. Dans le premier sous-chapitre, nous étudions la manifestation explicite et implicite d’auto-référence et le système d’adresse entre les membres de cette dyade. Dans le deuxième, nous analysons les « taxèmes » et « relationèmes » accomplis dans les séquences ritualisées. Dans le troisième, nous mettons en parallèle les interventions précises (ex. : l’expression de l’accord, l’enchaînement non-préférée et la demande) et les séquences particulières (ex. : l’orientation de la conversation dans un autre sens et la négociation conversationnelle) pour discerner les manières de procéder à l’acte d’initiation et à l’acte de réaction (*ibid.*, 1998a : 225) dans les deux langues. Dans le dernier, nous illustrons les tâches professionnelles à exécuter par chaque rôle lors de la rencontre d’affaires

Le chapitre trois, constitué de trois sous-chapitres, présente les « ethos communicatifs » (Kerbrat-Orecchioni, 2002 : 42) constatés – après l’analyse des deux types de réunions – dans ces deux « communautés discursives » (*idem*, 1998b : 9). Le premier sous-chapitre, les orientations de la structure sociétale sont opposées : égalitariste pour la française, hiérarchique pour la Taïwanaise. Dans ce cadre, les deux types de relations (supérieur/subordonné, client/fournisseur) existant dans ces réunions sont examinées, distinguées et vérifiées par la distance hiérarchique de la dyade et par le niveau de ritualisation – la structure de l’interaction et le mode de communication. Dans le deuxième sous-chapitre, il s’agit de comparer dans les deux langues les comportements langagiers du locuteur (l’individu – le noyau dans les cercles concentriques) face au pouvoir et face à soi, lorsqu’il se situe dans une relation hiérarchique ou antagonique. L’orientation de la structure sociétale – individualiste pour la France et collectiviste pour Taïwan – peut influencer le choix entre « *je* » et « *nous* » (Hofstede, 1980) – dont la fonction est assez similaire dans les deux langues en termes de types de relation –, cependant, ce choix dépend également du rôle du locuteur et du contexte de l’énoncé. Nous constatons ainsi une stratégie de politesse privilégiée dans chacune des deux communautés : la franchise pour les Français et l’ambiguïté pour les Taïwanais, qui se repèrent dans l’expressivité d’émotions, dans la parole directe/indirecte et dans le caractère précis/flou de l’organisation du travail et de l’acte de décision. Dans le dernier sous-chapitre, nous soulignons que les indicateurs d’ethos communicatifs à bipolarité que nous présentons sont construits sur un contraste général entre les deux cultures à partir de différences relatives et non des absolus. En outre, cette étude comparative peut compléter les descriptions générales qui se trouvent dans les classifications



culturelles à échelle mondiale (ex. : Hall, Hofstede, Trompenaars et Hampden-Turner, Schwartz, voir *supra*). Autrement dit, elle peut être considérée comme une démarche de l'interculturel dans l'apprentissage des langues (Mangiante, 2011).

Pour résumer, « quand des personnes s'engagent dans les rapports mutuels réglés, elles se mettent à employer des pratiques sociales, courantes » (Goffman, 2004 : 12). Notre étude s'intéresse à ces deux axes : spécifier les comportements langagiers liés au rôle dans une relation déterminée ; et comparer ces comportements langagiers spécifiques au rôle ou à l'interaction dans les deux langues (sociétés discursives). Nos étapes de recherche sont les suivantes : d'abord, nous étudions dans une relation déterminée les différences et les similarités entre les deux langues sur certains comportements interactionnels, ainsi que les comportements langagiers du rôle (qui sont cités ci-dessus). Ces comportements peuvent être repérés par les « choix de situations, sélection d'activités, choix prise de vue / de son, choix de transcriptions » (Traverso, 2008 : 135). Ensuite, dans notre recherche, nous avons deux types de relations interpersonnelles (hiérarchique et antagonique) pour chaque langue ; d'après « les règles d'un ordre social sont faites pour rendre possible les rapports mutuels » (Goffman, *idem* : 13), nous vérifions que si certaines règles sont appliquées dans une relation, elles existent dans l'autre relation. Autrement dit, il est possible que le type de relation interpersonnelle détermine certains comportements sociaux entre les membres de la dyade. De plus, nous décrivons les tâches professionnelles à accomplir lors de la réunion, non seulement parce qu'elles représentent le point commun entre les réunions dans les deux langues, mais aussi parce que le locuteur exprime son rôle à travers ces tâches. Enfin, après avoir effectué les corrélations suivantes : s'il existe une cohérence dans les usages langagiers dans les deux types de relations d'une même langue, alors il s'agit d'un style de communication de la culture donnée. De cette façon, certains styles de communication sont remarqués dans notre analyse. De plus, ce dernier point peut être réexaminé avec les classifications de valeurs culturelles et d'ethos communicatifs proposés (cités dans les paragraphes précédents) pour voir s'il existe une connexion ou une contradiction.

D'après les procédés d'exécuteur notre recherche dans le paragraphe ci-dessus, on constate que la langue est non seulement l'ensemble des signes qui transmettent la pensée du locuteur, mais en plus sa valeur s'actualise dans le contexte. Kerbrat-Orecchioni précise que le contexte peut être de deux types : le contexte d'énonciation et le contexte extra-verbal (2008 : 43-44). Ce dernier dans notre étude englobe à la fois les cadres spatio-temporel et participatif (*idem*, 1998a : 82) lors de l'interaction, et les « arrière-plans » (Garfinkel, 1967) du métier et de la société, qui sont partagés entre le locuteur et l'interlocuteur de la même communauté.

Dans le paragraphe suivant, nous expliquons ainsi le lien entre les usages de la langue et la culture de la société.

## **La langue et la société**

« Tout ce qu'on désigne par le terme de "linguistique externe" [...]. Ce sont d'abord tous les points par lesquels la linguistique touche à l'ethnologie, toutes les relations qui peuvent exister entre l'histoire d'une langue et celle d'une race ou d'une civilisation. Ces deux histoires se mêlent et entretiennent des rapports réciproques » (Saussure, 1996 : 40).

La culture est « considérée comme l'ensemble des traits distinctifs spirituels et matériels, intellectuels et affectifs qui caractérisent une société ou un groupe social et qu'elle englobe, outre les arts et les lettres, les modes de vie, les façons de vivre ensemble, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances »<sup>46</sup>. De plus, « la langue est tout à la fois une composante et un véhicule de la culture » (Kerbrat-Orecchioni, 2002 : 35). Notre étude met en parallèle les données linguistiques en interaction des deux langues, afin de décoder ces « rites » conversationnels (Goffman, 1974) dans la société française et dans la société Taïwanaise. Cette considération est également prise en compte chez Goffman :

« Nos règles dramaturgiques propres et notre façon de conduire l'action ne doivent pas nous entraîner à négliger les aspects de l'existence qui, dans d'autres sociétés, obéissent apparemment à d'autres règles » (Goffman, 1973 : 231).

Nous espérons que cette thèse mettra en lumière des règles communicatives dans les deux langues en contexte spécifique (à la fois par l'encadrement professionnel et par la relation interpersonnelle) et qu'elle aidera à percevoir les comportements langagiers de l'interlocuteur du pays d'origine lors d'une communication interculturelle.

---

<sup>46</sup>Selon la définition de l'UNESCO (Organisations des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture).  
Source : [http://portal.unesco.org/fr/ev.php-URL\\_ID=13179&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/fr/ev.php-URL_ID=13179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html), accès au 17/09/19.





# **PARTIE I**

## **CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE**



# CHAPITRE 1

## L'APPROCHE LINGUISTIQUE GÉNÉRALE

D'après Saussure (1996), les êtres humains ont la capacité innée d'employer un système de signes pour s'exprimer et communiquer entre eux : le *langage*. Ce dernier représente toute forme de communication humaine. La *langue* est définie comme un ensemble de signes utilisés et communiqués par une communauté donnée, dont les membres partagent certains points, comme l'histoire, la géographie<sup>47</sup>, la tradition... C'est ainsi que selon Hall (1976) la *langue* fait partie de la *culture*. Dès lors, la question se pose : si les êtres humains partagent cette même faculté de communication, comment se fait-il qu'il existe une diversité de langues dans le monde ? Est-ce parce que nous avons des différences biologiques et que nous vivons dans des endroits distincts ? Schwartz (2006) considère que les « valeurs » des sociétés varient en fonction des choix qu'elles font pour résoudre les problèmes ou les difficultés auxquels elles sont confrontées. La langue, en permettant la communication entre les individus, est aussi une manière de résoudre les problèmes rencontrés par une communauté donnée. Par conséquent, cette diversité de langues est le signe que les besoins, les situations ou les conditions que les membres de différentes communautés rencontrent ne sont pas similaires, en raison de leur priorité, histoire et géographie.

Sapir-Whorf (1959) propose ainsi une hypothèse selon laquelle la représentation du monde dépend du langage que l'on utilise.

« Le monde n'est pas [seulement] compris et pensé par l'homme au moyen du langage, sa vision du monde et la façon de vivre dans cette vision sont déjà déterminées par le langage » (Cassirer, 1929 : 29 cité par Mounin 1963 : 44)

---

<sup>47</sup> Voir le § 3.1 « Les recherches sur les valeurs culturelles – selon Hall » du chapitre 3, partie I (p 133).

« Chaque langue est un vaste système de structures, différent de celui des autres langues, dans lequel sont ordonnées culturellement les formes et les catégories par lesquelles l'individu non seulement communique mais aussi analyse la nature, aperçoit ou néglige tel ou tel type de phénomènes et de relations, dans lesquelles il coule sa façon de raisonner, et par lesquelles il construit l'édifice de sa connaissance du monde » (Whorf, 1958, cité par Mounin, *idem* : 47).

Si « la langue nous oblige à voir le monde d'une certaine manière » (Mounin, 1963 : 47), les locuteurs de deux communautés linguistiques auront-ils des façons de s'exprimer différentes dans des situations équivalentes ? Est-ce le système linguistique qui influence la pensée et le comportement communicatif du locuteur ? Ou est-ce la culture qui influence le style de communication dans une communauté donnée ? C'est pourquoi Kerbrat-Orecchioni pose la question suivante : « les systèmes linguistiques sont-ils la cause, ou le reflet, des différences d'ethos ? » (1998b : 123).

Pour répondre à cette question et vérifier l'hypothèse Sapir-Whorf dans notre thèse, il faut d'abord comparer les deux systèmes linguistiques – le français et le chinois ; ensuite, il faut comparer les comportements langagiers dans ces deux langues, afin de voir s'il existe effectivement des styles de communication distincts en raison de la différence des systèmes linguistiques ou de la différence des communautés discursives. Dans ce chapitre – l'observation des deux structures linguistiques –, le premier sous-chapitre est consacré à la comparaison de ces deux langues à partir des signes, des sons ainsi que de la construction des phrases. Le deuxième sous-chapitre est consacré à la comparaison des fonctions de références personnelles, telles que « je », « tu », « on/nous »... Le troisième sous-chapitre est consacré à l'examen des moyens linguistiques (les aspects énonciatif et intonatif) employés par le locuteur dans une langue donnée qui font apparaître son attitude (position) vis-à-vis de son énoncé et/ou de son interlocuteur.

## **1. Les langues française et chinoise : deux systèmes linguistiques très éloignés**

Nous allons comparer les deux systèmes linguistiques selon trois points de vue : la graphologie, la syntaxe et la phonologie<sup>48</sup>.

---

<sup>48</sup> La philologie chinoise classique est une étude linguistique du chinois à partir de documents transcrits entre 79 et 105 av. J. C. Elle se constitue de trois parties - la morphologie (文字 wénzi), la phonologie (聲韻 shēngyùn) et la sémantique (訓詁 xùngǔ). Ce que les chercheurs chinois étudient dans les textes originaux venant de plusieurs sources, ce sont l'étymologie, la prononciation et le sens du caractère du point de vue synchronique et/ou diachronique. Elle donne également des critiques littéraires, historiques et linguistiques.

## 1.1 Le point de vue graphologique

Les systèmes d'écriture du français et du chinois sont distincts : le premier est alphabétique, le deuxième logosyllabique (Gelb, 1973). Le premier est conçu à partir de l'alphabet latin où chaque signe représente un phonème a priori<sup>49</sup>, il s'agit ainsi d'une écriture phonographique. Pour le deuxième, chaque symbole représente un morphème<sup>50</sup> : le sinogramme (le caractère). La construction d'un élément lexical (sinogramme) peut être analysée par une des six méthodes (六書 liùshū)<sup>51</sup> : *pictogramme*, *idéogramme*, *idéogramme composé*, *composé phono-sémantique*, *équivalent*, *emprunté*. Avant de détailler ces méthodes, il faut signaler que dans cette thèse les caractères chinois sont transcrits en forme complexe ; autrement dit, ce sont les sinogrammes traditionnels (cependant, dans certaines notes, il peut y avoir des sinogrammes en forme simple, qui sont transcrits selon des citations originales des auteurs). Par ailleurs, en ce qui concerne la terminologie chinoise, la prononciation du caractère sera ajoutée derrière en utilisant le système de « hanyu pinyin »<sup>52</sup>.

1. Le *pictogramme* (象形 xiàngxíng) qui symbolise une image d'un objet.

Par exemple : 山 shān (la montagne).

2. L'*idéogramme* (指事 zhǐshì) qui décrit un concept ou une action

Par exemple : 上 shàng (dessus, ou aller).

3. L'*idéogramme composé* (會意 huìyì) qui associe des idées en employant les éléments lexicaux<sup>53</sup> pour créer un nouveau mot. Par exemple : 休 xiū (reposer) qui associe deux pictogrammes – l'humain + l'arbre.

4. Le *composé phono-sémantique*<sup>54</sup> (形聲 xíngshēng) qui associe la prononciation et le sens du mot. Par exemple, 洋 yáng (océan) associe deux éléments lexicaux : le

---

<sup>49</sup> Il s'agit du plus petit segment phonique d'après le site « Centre National de Ressources Textuelles et Linguistiques » (CNRTL) (source : <https://www.cnrtl.fr/definition/phon%C3%A8me>, accès au 10/10/2018. En effet, un même signe peut représenter plusieurs phonèmes (ex. S pour [s] ou [z]), ou bien la prononciation [o] représente o, au, eau...

<sup>50</sup> Il s'agit de la plus petite unité de signification d'après le site CNRTL (*idem*).

<sup>51</sup> D'après « L'histoire de la dynastie Han » 漢書 (écrite vers J. C. 79-105), ma traduction pour « dans l'ancien temps, les enfants de huit ans ont besoin d'aller à l'école, donc l'administratif Bao de la dynastie Chou s'occupant de l'éducation, donne les six méthodes d'écriture ». 《漢書·藝文志》：「古者八歲入小學，故周官保氏，掌養國子，教之六書」。De plus, 許慎 Xu Shèn (58-147 ap. J. C.), un grand chercheur sur les caractères chinois rédige le premier dictionnaire chinois – « Shuowénjiezi » (說文解字). Il analyse la composition des caractères et les classe en fonction des mots clés. Dans le dictionnaire, Xu souligne également que les six principes pour composer les caractères chinois (六書 liùshū) sont enseignés prioritairement dans les écoles bourgeoises, auprès des enfants de huit ans depuis 481 av. J C. 《說文解字》：「周禮八歲入小學，保氏教國子，先以六書」.

<sup>52</sup> « Hanyu pinyin » (汉语拼音) se réfère au signifiant littéralement : « épeler les sons de la langue Han ». La langue Han est également une autre dénomination de la langue chinoise. « Hanyu pinyin » est un système de romanisation (transcription phonétique en écriture latine) du chinois mandarin.

<sup>53</sup> Les combinaisons peuvent être formées selon les façons suivantes : deux idéogrammes, deux pictogrammes ou un idéogramme + un pictogramme.

pictogramme l'eau (水 shuǐ) (l'un des éléments lexicaux) qui donne la qualité de ce mot, et le mouton (羊 yáng) (l'autre élément) qui donne la prononciation de ce mot. Car dans la Chine ancienne, le mot d'océan (洋 yáng) porte le sens de grande quantité<sup>55</sup>.

5. L'*équivalent* comme synonyme (轉注 zhuǎn zhù) indique que certains mots ont le même sens, qui peuvent être inventés dans différentes régions (Lee, 2007 : 201-205), par exemple : 考 kǎo, 老 lǎo dans l'ancien temps, ces deux mots indiquaient une même notion : la vieillesse, l'ancienneté.
6. L'*emprunté* (假借 jiǎjiè) où un mot prend une nouvelle valeur qui n'a aucun rapport avec le sens d'origine de ce mot, ou que les prononciations des deux mots (l'ancien et le nouveau) sont semblables. Par exemple, 豆 dòu. La signification d'origine de ce caractère est un contenant de nourriture. À présent, ce caractère signifie *soja*.

Nous avons proposé cette brève présentation du système graphique pour expliquer que « le fait que l'écriture note la langue ne semble pas avoir été si remarquable pour que les Chinois mettent en avant l'approche phonétique » (Bottéro, 2016 : 19). Pourtant, la graphie française est une réalisation phonique donnant le sens au lexique.

Or, comme nous l'avons mentionné au début de ce chapitre [cf. l'hypothèse Sapir-Whorf (Whorf, 1959)], la langue pourrait influencer la manière dont les locuteurs pensent, raisonnent, perçoivent le monde. De fait, certaines recherches neurophysiologiques (Chee, 2006 ; Crinion, 2009) montrent que les usagers de langues tonales (comme le chinois)<sup>56</sup> emploient les deux hémisphères du cerveau lors de la lecture et/ou de l'écriture ; alors que les usagers de langues alphabétiques (comme l'anglais, l'allemand, le français, l'italien...) n'emploient que l'hémisphère gauche pendant l'expérimentation. Cependant, les autres études (Nakamura *et al.*, 2012 ; Ruecklet *et al.*, 2015 ; Conrad, 2016) mentionnent que les usagers du chinois et d'autres langues (espagnol, anglais, hébreu, français) « *during functional MRI, [skilled adults readers] performed an identical semantic categorization task to spoken and written words* » (Rueckl *et al.*, 2015 : 15510) ; plus précisément, les participants dans ces études n'emploient que l'hémisphère gauche qui est associé à la logique, au langage et à la pensée analytique, pour réaliser les tâches linguistiques. Il nous semble qu'il existe des points

---

<sup>54</sup> Il s'agit d'une combinaison entre le pictogramme, l'idéogramme et l'idéogramme composé.

<sup>55</sup> D'après la famille Mao (毛) qui traduit le premier « Livre de poésie » (詩經 shijing) en Chine ancienne, *océan* représente une dimension immense (grande quantité). 毛詩衛風傳曰：洋洋，盛大。

<sup>56</sup> Voir le § 1.3 Point de vue phonologique » (p. 31).

de vue hétérogènes concernant le type de langue qui influence vraiment la fonction du système nerveux ou pas.

En ce qui concerne notre recherche des sources de l'ethos, nous nous rallierons à la position de Kerbrat-Orecchioni qui bien que considérant que « l'influence de la langue semble globalement secondaire »<sup>57</sup>, précise que « dans certains cas, il semble raisonnable d'admettre une incidence directe des structures linguistiques sur les comportements conversationnels, par exemple, sur la rareté des interruptions en allemand (*cf.* chap 1 : 2.1.2 (2)), ou sur le penchant des Japonais pour le discours implicite, lié aux possibilités d'ellipse dans leur langue du sujet grammatical » (1998b : 123). C'est également le cas en chinois à l'oral concernant l'ellipse du sujet que nous présentons dans le paragraphe suivant.

## 1.2 Le point de vue syntaxique

Selon le classement morphologique<sup>58</sup> des langues de Schlegel (1808) et Schleicher (1863) (cité par François, 2014 : 126), le français est une langue flexionnelle, caractérisée par : « l'ensemble des formes fléchies d'une même unité lexicale. L'extension du paradigme flexionnel dépend des catégories grammaticales qui l'affectent et du nombre de valeurs de chaque catégorie » (Poitu, 2017)<sup>59</sup>. Le verbe est conjugué par le temps, le mode, la personne. Autrement dit, les unités du lexique dans la structure syntaxique (Neveu, 2011) se conforment aux règles prescrites avec un haut degré. A contrario, la langue chinoise est une langue isolante (François, *idem*), dans laquelle le caractère (élément lexical) est monosyllabique et sa catégorie grammaticale dépend de sa place dans la structure de la proposition, cela explique qu'il n'y a pas de conjugaison verbale, ni de variation du nom<sup>60</sup> ou de l'adjectif, ni de pronoms relatifs associant les propositions principale et subordonnée (Huang, 2006), car le sens et la catégorie grammaticale s'actualisent dans l'énoncé<sup>61</sup>, au sens plus large, dans le

---

<sup>57</sup> « On se demandera premièrement quelles peuvent être les causes des différences observables dans les comportements communicatifs des sociétés. On pense évidemment d'abord à la *langue* et à la disparité des répertoires de formes lexicales et morphosyntaxiques dont disposent les locuteurs pour construire leurs discours » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 122-123).

<sup>58</sup> Il existe trois catégories de langues : langue flexionnelle, langue agglutinante et langue isolante.

<sup>59</sup> Source : <http://j.poitou.free.fr/pro/html/gen/flexion.html>, accès au 23/10/2018.

<sup>60</sup> Les groupes nominaux en chinois n'indiquent pas le nombre singulier ou pluriel. Par contre, qualifier le nom (à l'écrit et à l'oral) rajoute un mot « quantitatif » pour déterminer le nom. Le « quantitatif » du nom est fondé par la forme de l'objet (nom). Par exemple, une branche du stylo 一枝筆 (un stylo), deux tronçons d'individu 兩個人 (deux personnes) ou trois masses rondes de fleurs 三朵花 (trois fleurs).

<sup>61</sup> D'après Kerbrat-Orecchioni, « le terme d'"énoncé" est lui [aussi] polysémique » : soit phrase actualisée, soit séquence structurée de phrases, soit séquence de phrases actualisée (2017 : 33). En ce qui concerne « la frontière entre l'énoncé et l'énonciation [c'est] à partir du moment où la seconde cesse d'être conçue comme l'acte de production du premier » (*idem*). Voir la note ci-après concernant la définition de l'« énonciation ».



contexte d'énonciation<sup>62</sup>. Par ailleurs, les deux langues ont en principe un ordre des mots équivalent : S+V+C<sup>63</sup> d'après la classification de Greenberg (1966).

Cependant, à l'oral chinois, c'est acceptable d'omettre le sujet et/ou le complément de verbe<sup>64</sup>. Dans l'exemple ci-dessous un élève répond à une question de son institutrice.

Institutrice : 你的作業呢？

*Où est ton cahier ?*

Élève : 忘了。在家裡。

*(Je) (l')ai oublié. (Il est) à la maison.*

L'élève efface les sujets « *je* » et *le cahier* (ou le pronom « *il* »<sup>65</sup>) dans chaque énoncé lors de sa réponse. À l'oral, ce type d'omission se produit fréquemment, car les intervenants dans le contexte situationnel suivent le contenu de l'échange ; de plus, cela rejoint « la maxime de brièveté » de Grice (1979)<sup>66</sup>. Dans l'article « des difficultés de la traduction de l'anglais en chinois : l'analyse contrastée dans une perspective grammaticale », Huang (2006) remarque certaines caractéristiques de la syntaxe chinoise comparée avec celle de l'anglais, telles que l'omission du sujet ou du complément, l'absence du pronom relatif, l'absence des conjonctions liées des propositions et de la conjugaison verbale.

« Un ensemble d'énoncés chinois peut avoir plusieurs propositions sans conjonctions de coordination<sup>67</sup> pour les lier. Ce phénomène explique que la syntaxe chinoise peut omettre des conjonctions ou le pronom relatif. [...]. D'ailleurs, les compléments (les compléments circonstanciels inclus) ou le sujet sont souvent mis à la place de la proposition principale. L'omission du sujet et du complément s'y trouvent. Et la notion du temps est donnée par le contexte, sans qu'il soit besoin d'employer la conjugaison verbale. Ni le sujet impersonnel, ni le pronom relatif n'existent » (Huang, 2006)<sup>68</sup>.

---

<sup>62</sup> « L'énonciation, c'est en principe l'ensemble des phénomènes observables lorsque se met en branle, lors d'un acte communicationnel particulier » (*ibid.*, 2017 : 32).

<sup>63</sup> Sujet + verbe + complément de verbe.

<sup>64</sup> Le complément d'objet du chinois se place derrière le verbe. L'ordre des mots canonique d'une phrase est S+V+CO. La position du complément circonstanciel est assez flexible, soit derrière le sujet, soit au début de la phrase, selon la mise en relief de la phrase décidée par le locuteur.

<sup>65</sup> À l'oral, si le sujet ou complément représente une non-personne, l'emploi du pronom personnel de la troisième personne est moins fréquent. Pour préciser qui est le sujet/complément dans le dialogue : soit on réutilise le nom, soit on le supprime. Par contre, si le sujet ou le complément représente une personne, on emploie le pronom personnel « il ou elle » (他她 ta) afin d'éviter la répétition.

<sup>66</sup> Voir le § 1.2.1 « Un "arrière-plan" partagé » du chapitre 2, partie I (p. 66).

<sup>67</sup> Évidemment, il existe des conjonctions de coordination en chinois. Pour une raison rhétorique ou de construction symétrique des morphèmes, on peut les omettre.

<sup>68</sup> D'après Huang (2006), ma traduction pour « 在一個中文的語鏈之中，我們常可以找到超過一個主要命題的現象，但卻沒有明確的連接用詞。當然我們也可以辯稱，這是因為我們省略來了對等連接詞，或這是因為中文缺乏關係代名詞卻有關係代名詞之用法 [...] 例如一句中之受詞、主詞或其他(如時間和地方副詞之) 詞組常被挪抬至主旨語之位置；主詞與受詞被省略；時間觀念可從上下文而非動詞本身之變化顯示；沒有使用虛主詞之存在句型，和缺乏關係代名詞等 » (Huang, C. T., 2006). Source : <http://huangct.pixnet.net/blog/post/367248550-從比較語法的觀點來分析解說英譯中困難之所在>, accès au 06/08/2018.

Du point de vue pragmatique, la flexibilité syntaxique chinoise donne au locuteur une facilité à éviter le thème<sup>69</sup> délicat en préservant la relation interpersonnelle<sup>70</sup>, ainsi que la « face » (voir le § 2.4, p. 80) du locuteur – la stratégie d’auto-défense (voir le § 2.1.2, p. 39) comme dans le cas de l’élève et de l’institutrice ci-dessus. En français, la manifestation énonciative est plus explicite et précise, car les sujets et/ou compléments sont obligés d’apparaître dans une formulation, conformément à la règle linguistique. Pourtant, des stratégies d’évitement ou de ménagement de la « face » peut être effectuées en français par les choix grammaticaux, tels que le mode impersonnel<sup>71</sup>, le conditionnel, et la tournure passive, que nous allons présenter dans notre analyse (la partie II).

### 1.3 Point de vue phonologique

En termes de phonologie, « notre parole [le français] est une langue toujours accompagnée d’une "musique" particulière » (Martin, 1998 : 3), car « lorsque nous parlons, lorsque nous lisons, même en lecture silencieuse, nous percevons une sorte de hauteur musicale, rythmée et aux notes fluctuantes, attachées à chaque syllabe, à chaque énoncé, à chaque phrase » (*idem*, 2009 : 2). Au niveau de l’« accent lexical », il « se place sur la dernière syllabe » (*ibid.* : 14). Au niveau du « groupe accentuel » (*ibid.* : 15), il est formé d’une unité de classe ouverte (nom, adjectif, verbe ou adverbe) autour de laquelle gravitent (éventuellement) des éléments de classe fermée<sup>72</sup> qui sont avec cette unité dans une relation de dépendance (Martin, 1975a cité par Martin, 2009 : 15). Ainsi, l’accent dans la langue française peut être connoté comme une « proéminence » (*ibid.* : 14) par rapport à la longueur de la syllabe, ainsi qu’à l’intensité du débit de l’énoncé. Quant au chinois, c’est une langue à tons<sup>73</sup>, où chaque élément lexical est soumis à une prononciation et à un ton précis<sup>74</sup>. S’il y a

<sup>69</sup> Voir le § 3.3.2 « Les thèmes et les transitions thématiques » du chapitre 2, partie I (p. 103) et le § 3.2 « Comparaison des séquences de glissement thématique » du chapitre 2, partie II (p. 377).

<sup>70</sup> Voir le § 3.1.2 La catégorisation et la relation interpersonnelle » du chapitre 2 (p. 88) et § « 3.1 Les valeurs culturelles » du chapitre 3 (p. 143).

<sup>71</sup> Par ailleurs, le mode impersonnel n’existe pas en chinois. Du point de vue grammatical, le sujet impersonnel (*il* en français ou *it* en anglais) est remplacé par l’ellipse du sujet dans la langue chinoise, par exemple : 下雨了 sa traduction : (il) pleut. Le sujet (il) est absent.

<sup>72</sup> « C’est-à-dire des mots de classe ouverte (verbes, noms, adjectifs et adverbes), par opposition aux mots "grammaticaux" fermés (pronoms, conjonctions, déterminants...) » (Martin, 2009 : 95).

<sup>73</sup> Le ton se manifeste généralement par une variation de la hauteur de la voix au cours de l’articulation d’un phonème ou d’un groupe de phonèmes. Source : [http://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/gabarit\\_bdl.asp?id=4512](http://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/gabarit_bdl.asp?id=4512), accès au 06/08/2018. En chinois mandarin, il y a quatre (cinq) tons. Les quatre tons principaux avec le phonème sont indiqués soit par un trait, soit par un chiffre : ton 1 (ton plat) - , ton 2 (ton montant) ´, ton 3 (ton descendant et remontant) ˇ, ton 4 (ton descendant avec force) ˘. Le cinquième ton (˙) qui s’appelle le ton neutre se manifeste comme le 1<sup>er</sup> ton, mais plus doux. Son utilisation varie avec le terme dans l’énoncé, qui est moins marqué dans la communication. Source du ton neutre : [http://home.ied.edu.hk/~cmsi/item7/item7\\_1/item7\\_1\\_7.pdf](http://home.ied.edu.hk/~cmsi/item7/item7_1/item7_1_7.pdf), accès au 06/08/2018.

<sup>74</sup> Évidemment, il y a des caractères qui ont plus d’une prononciation, par exemple : si 假 est prononcé « jiǎ » avec le troisième ton, il signifie « faux », mais il signifie « vacances », quand il est prononcé avec le 4<sup>ème</sup> ton ;

une modification du ton avec une prononciation identique, elle amène alors d'autres mots dont le sens est différent. Autrement dit, chaque mot chinois doit être bien articulé avec un ton fixe en construisant la phrase, alors que la langue française met en évidence la liaison des mots et une accentuation du groupe accentuel<sup>75</sup> (Martin, 2009).

Cependant, la prosodie énonciative n'est pas absente en chinois. Chao (2002) propose une théorie de « la somme algébrique » en employant une image pour décrire la corrélation entre le ton lexical et la prosodie de l'énoncé : la « petite onde » et la « grande onde ». Autrement dit, la prosodie énonciative (la grande onde) peut modifier l'intensité et le ton de l'unité lexicale (la petite onde) (*idem*). De plus, dans l'article « *Intonation Structure of Spoken Chinese: Universality and Characteristics* » Cao (2004) confirme l'hypothèse de Chao et la développe davantage :

« Premièrement dans tous les cas, [en chinois oral], le registre au début de la phrase est plus élevé que celui du milieu et celui de la fin de la phrase, et il en va de même pour le niveau de la phrase » (2004 : 360)<sup>76</sup>.

« La relation de la "somme algébrique" entre le ton et l'intonation [la prosodie énonciative] existe non seulement à la fin de la phrase, mais également elle agit sur l'ensemble de l'énoncé. [...]. Évidemment, le contour des syllabes est plus ou moins modifié, plus net ou plus plat selon le contexte, mais le profil de principe de variant dans le temps reste relativement inchangé » (*idem* : 362)<sup>77</sup>.

D'abord, Cao estime que la prosodie de l'énonciation est une mélodie à l'abaissement. Ensuite, c'est le contexte d'énonciation qui modifie le contour de la syllabe bien que l'unité lexicale soit restreinte par un ton spécifique. Nous prenons deux exemples de nos corpus (les extraits \_TWH1 et TWP2) pour illustrer la théorie de la « somme algébrique ».

Traduction littérale		
TWH1 8:50	你：你們有沒有辦法 作到(.)那個啊/(.) 你們要試你們要跟去 年比一樣/差不多 2058 到 2050 有沒有 辦法/	tu: vous avez ou pas la possibilité d'atteindre (le chiffre d'affaire ciblé) (.) celui-là/ ah/ (.) vous devez essayer de le faire vous devez faire (le) (chiffre) de l'an dernier similaire/ environ de deux mille cinquante-huit à deux mille soixante (mille dollars) (vous) avez ou pas la capacité/

et 勺 prononcé « sháo » signifie « la cuillère ou la louche », mais prononcé « shuò », il signifie l'unité de centième de litre : « centilitre ». On peut trouver la liste des caractères ayant plusieurs prononciations ou/et tons dans l'annexe du dictionnaire chinois en ligne (<http://dict.revised.moe.edu.tw/cbdic/index.html>) édité par le ministère d'éducation à Taïwan.

<sup>75</sup> Voir le § 3.2.1 « L'intonation en français » de ce chapitre (p.51).

<sup>76</sup> Ma traduction pour « *First, in all the cases, the register at sentence start is higher than that of sentence mid and end, and the same is with the phrase level* ».

<sup>77</sup> Ma traduction pour « *the "algebraic sum" relation between tone and intonation not only exists at the end of phrase or sentence, but also acts over the whole utterance. [...]. Of course, the pitch contour of syllables is more or less changed, sharper or flatter depending on the context, but the basic time-varying profile remains relatively unchanged* ».

Traduction littéraire	
est-ce que tu: vous avez la possibilité d'atteindre (le chiffre d'affaire ciblé) (.) celui-là/ (.) vous devez essayer de le faire vous devez faire le même chiffre que (celui) de l'an dernier/ environ deux mille cinquante-huit à deux mille soixante (mille dollars) (avez-vous) la capacité/	
TWP2 52:11	<p style="text-align: center;">Traduction littérale</p> <p>[...]能夠讓飯店跟住客有比較更深(.)更廣:的一個結合(3.0) 噲=</p> <p>[...] (cette conception) permet hôtel et client avoir plus profonde (.) plus vaste: une connexion (3.0) hm=</p>
Traduction littéraire	
[...] (cette conception) permet à l'hôtel et à son client d'avoir une connexion plus profonde (.) plus variée: (3.0) hm=	

Du point de vue interactionniste, « la communication est multicanale et pluricodique » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 47), « c'est-à-dire la tonalité du matériel comportemental [implique] dans l'échange » (*idem* : 48). Le débit et/ou la tonalité des éléments lexicaux dans un énoncé peut ainsi manifester l'intention du locuteur. Dans le premier exemple (voir l'extrait\_TWH1 ci-dessus), le directeur taïwanais s'adressant à ses subordonnés *souligne* (*accentue*) « l'importance d'atteindre cette année le même chiffre d'affaires que celui de l'an dernier » en employant une prosodie montante à la fin de l'énoncé (voir la traduction littérale).

Les trois énoncés simples sont listés de manière chronologique :

Cas 1 : « celui-là/ ah/ » (那個啊/nàgéh/)

Cas 2 : « vous devez faire (le) (chiffre) de l'an dernier similaire/ » (跟去年比一樣/gen qùniánbìyíyàng/)

Cas 3 : « (vous) avez ou pas la capacité/ » (有沒有辦法/yǒu méi yǒu bànfǎ/).

Dans le cas 1° [那個啊/ nàgéh/], [個 gé] devrait être prononcé avec le quatrième ton, qui descend (個 gè), cependant il est modulé par la prosodie montante de l'énoncé. Lors de l'énonciation, ce [個 gè] de quatrième ton est modifié en [gé] de deuxième ton afin de s'harmoniser avec la particule modale [啊/ah/]<sup>78</sup>. D'un procédé similaire pour le cas 2° [一樣 yīyàng/], le supérieur modifie les contours des syllabes sur terme lexical [一樣 yīyàng] en [yíyàng] (surtout ce dernier [yàng] est moins appuyé), afin d'harmoniser avec la prosodie énonciative. Le cas 3° [辦法/ bànfǎ/], [辦 bàn] en quatrième ton est moins accentué, et [法 fǎ]

<sup>78</sup> « La particule modale en chinois » sera présentée dans § 3.2.2 de ce chapitre (p. 54).

en troisième ton est prononcé comme en deuxième ton [fā]. Ces cas montrent que modifier le ton sur l'élément lexical permet de le mettre en corrélation avec la prosodie de l'énoncé.

En outre, employer des stratégies comme la pause<sup>79</sup> et l'allongement de l'élément (terme) lexical dans l'énoncé permet de souligner son point de vue dans le discours comme dans le cas du corpus\_TWP2 (voir la traduction littérale ci-dessus) : « plus profonde (.) plus vaste : une connexion 更深(.)更廣:的一個結合 » énoncé par le fournisseur de la réunion\_TWP2, dans l'intention de mettre en avant les avantages du produit (voir le § 4.1.1 du chapitre 2, partie II). Du point de vue pragmatique, premièrement, la pause entre les éléments lexicaux (intra-tour) possède un effet emphatique. Deuxièmement, un allongement de l'unité lexicale [廣:guǎng:] indique également une valeur d'insistance à l'égard du produit proposé.

## 1.4 Bilan

Pour commencer, la langue chinoise est marquée par ses sinogrammes, alors que le français est une langue alphabétique. Graphiquement, leurs formes d'écriture n'ont aucune similarité. Syntaxiquement, les éléments lexicaux du français ont un haut niveau de pertinence hiérarchique par la flexion morphologique. Ce système linguistique possède manifestement des classes de mots (ex : masculin, féminin, adjectif, adverbe, conjugaison verbale par temps ou mode) et chaque élément lexical ayant sa propre catégorie grammaticale et fonction est placé à un endroit syntaxiquement précis. En chinois, comme les unités lexicales sont invariables, leur emplacement de la phrase définit leur catégorie grammaticale et la fonction. Cependant, l'omission du sujet et/ou du complément dans un énoncé chinois peut se produire lors d'un échange oral. Phonologiquement, le français est une langue mélodique où « aucun mot ne se différencie d'un autre par un changement de mouvement mélodique » (Martin, 2009 : 11), de plus, une variation prosodique de l'énoncé exprime différentes attitudes du locuteur<sup>80</sup>. A contrario, le chinois est une langue à tons, pourtant la corrélation entre le ton de l'unité lexicale et la prosodie de l'énoncé (Chao, 2002 ; Cao, 2004) est soumise à l'actualisation du discours. Autrement dit, la prosodie énonciative peut modifier le débit et l'intensité de l'élément lexical chinois selon le contexte d'énonciation.

Ainsi, en chinois, supprimer le sujet et/ou le complément dans un énoncé et employer la prosodie énonciative peuvent être des moyens linguistiques pour indiquer la

---

<sup>79</sup> Voir le § 3.2.4 « La pause » du chapitre 2, partie I (p. 97).

<sup>80</sup> Par exemple, nous trouvons que les expressions « *je pense* », « *je crois* » possèdent non seulement une attitude réservée du locuteur, mais en plus elles peuvent avoir des connotations subjective et/ou directive selon la prosodie de l'énoncé et le rôle/caractère du locuteur (voir § 1.1.2 (1) La modalisation « *je pense* » et « *je crois* » en français p. 314).

« subjectivité » – l’attitude du locuteur. En français, bien que la syntaxe interdise l’omission du sujet de l’énoncé, le locuteur peut effectuer un choix de mode ou employer la prosodie pour indiquer sa position. Par conséquent, c’est sur ces deux aspects (énonciatif et intonatif) que nous pouvons comparer les pratiques langagières dans une situation équivalente dans les deux langues.

Pour terminer, « les relations entre langue et culture sont complexes, puisque la langue est tout à la fois une composante et un véhicule de la culture » (Kerbrat-Orecchioni, 2002 : 35), il existe une probabilité que la structure linguistique influence (ou reflète) le style de communication dans une langue donnée comme dans le cas du chinois. La comparaison des deux structures linguistiques a été motivée par la recherche de leur impact sur le style de communication. Les différences d’origines morphologiques influencent-elles la manière de s’exprimer ? Si certaines recherches en neurophysiologie montrant que l’usager du chinois emploie les deux hémisphères du cerveau lors de la lecture et/ou de l’écriture, alors que celui de langues alphabétiques (comme le cas français) n’utilise que le cerveau gauche<sup>81</sup>, semblent corroborer l’hypothèse de Sapir-Whorf, comment expliquer que les usagers d’une même langue – l’anglais – ont des styles de communication différents (Molinsky, 2013)<sup>82</sup> selon qu’ils sont britanniques ou américains ? Nous répondrons avec Kerbrat-Orecchioni que ce sont les comportements communicatifs ayant un lien plus étroit avec le contexte socio-culturel de l’usager que son système linguistique (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 124).

Dans les deux sous-chapitres suivant, c’est aux « deixis » (Goffman, 1987 : 227) produites dans les deux langues que nous nous intéressons, telles que les références personnelles et la modalisation énonciative et intonative lors de l’acte d’énonciation. Car ces éléments permettent d’identifier « *les traces de l’acte dans le produit* » (Kerbrat-Orecchioni, 2017 : 34), autrement dit, le degré de « subjectivité » inscrit dans l’énoncé :

« [C]e sont les usages individuels du code commun qui nous intéressent, et notre problématique est la suivante : lorsqu’un sujet d’énonciation se trouve confronté au problème de la verbalisation d’un objet référentiel, réel, ou imaginaire, et que pour ce faire il doit sélectionner certaines unités dans le stock lexical et syntaxique que lui propose le code, il a en gros le choix entre deux types de formulations :

- le discours "objectif", qui s’efforce de gommer toute trace de l’existence d’un énonciateur individuel.

---

<sup>81</sup> Voir ci-avant le § 1.1 (p. 27).

<sup>82</sup> Molinsky (2013) évoque le style de communication d’affaires entre les Américains et les Britanniques selon deux perspectives : l’auto-promotion et l’expression des émotions. Les Américains sont plus à l’aise à pour parler de leurs réalisations remarquables et ils sont également plus enclins à se vanter. L’expression des émotions personnelles, ainsi que l’argumentation lors de la réunion, sont des actes acceptés et valorisés par la société américaine. A contrario, les Anglais préfèrent avoir une attitude modeste, éviter de se vanter, et apprécient une certaine maîtrise des émotions en public. Source : <https://hbr.org/2013/04/common-language-doesnt-equal-c>, accès au 25/01/2020.



- le discours "subjectif" dans lequel l'énonciateur s'avoue explicitement ("je trouve ça moche") ou se pose implicitement ("c'est moche") comme la source évaluative de l'assertion » (*idem* : 79-80).

## 2. Les fonctions expressives

### 2.1 Subjectivité & intersubjectivité du destinataire

Dans son œuvre « Problèmes de linguistique générale » (1966) (désormais PLG), Benveniste décrit ainsi la notion « subjectivité dans la langue » :

« La "subjectivité" dont nous traitons ici est la capacité du locuteur à se poser comme "sujet". Elle se définit, non par le sentiment que chacun éprouve d'être lui-même (ce sentiment, dans la mesure où l'on peut en faire état, n'est qu'un reflet), mais comme l'unité psychique qui transcende la totalité des expériences vécues qu'elle assemble, et qui assure la permanence de la conscience. Or nous tenons que cette "subjectivité", qu'on la pose en phénoménologie ou en psychologie, comme on voudra, n'est que l'émergence dans l'être d'une propriété fondamentale du langage. Est "ego" qui dit "ego". Nous trouvons là le fondement de la "subjectivité", qui se détermine par le statut linguistique de la "personne" »(1966 : 260).

« C'est dans et par le langage que l'homme se constitue comme *sujet* ; parce que le langage seul fonde en réalité, dans sa réalité qui est celle de l'être, le concept d'"ego" » (*idem* : 260). « Toutes les langues possèdent des pronoms » (*ibid.* : 251), qui ont une fonction déictique (référence) et s'actualisent dans le discours. « C'est cette propriété qui fonde le discours individuel, où chaque locuteur assume pour son compte le langage entier » (*ibid.* : 254). La « subjectivité » s'associe avec l'ego du locuteur transformée en pronoms personnels<sup>83</sup> : *je, moi, me...etc.* Par exemple, « *je* » se situe comme sujet dans un énoncé pour signaler que le locuteur s'accorde aux informations qu'il apporte, tels que connaissances, savoirs, sentiments et actions. L'énonciation est un acte individuel manifestant la pensée du locuteur dans le langage, qui est actualisé dans un contexte déterminé. Pour quelles raisons l'individu veut-il

<sup>83</sup> En français, il y a sept formes de pronoms personnels sujets pour l'utilisation canonique des six personnes du discours (il y a quatre pronoms singuliers et trois pronoms pluriels). Pour les pronoms compléments du verbe, il en existe deux types : le complément d'objet, direct (COD) et indirect (COI). En plus, pour référencer la possession de l'objet on utilise les adjectifs possessifs et les pronoms possessifs. Les déterminants accompagnent toujours un nom, ils s'accordent en genre et en nombre avec celui-ci. Les pronoms possessifs sont employés seuls – ils ne complètent pas le nom. Le nom qu'ils remplacent est souvent présent dans une phrase précédente ou dans une autre partie de la même phrase. Ils s'accordent aussi en genre et en nombre avec le nom qu'ils remplacent. Par contre, en chinois, le pronom personnel sujet et le pronom complément sont identiques pour les six personnes : singulier : « *je* » -我(wǒ) / « *tu* » -你(nǐ) / -« *il/elle* » 他/她/它/牠(tā)(quatre différentes écritures indiquent la catégorie de la troisième personne du singulier avec la même prononciation, soit un homme 他 tā, soit une femme 她 tā, soit un objet sans vie 它 tā ou soit un animal 牠 tā. Les pronoms sujets pluriels : wǒmen (我們), nǐmen (你們), tāmen(他/她/它/牠們). « Men 們 » signifie plusieurs personnes. Par ailleurs, les adjectifs possessifs et les pronoms possessifs sont identiques. Le mécanisme pour formuler un adjectif possessif ou pronom possessif est d'employer le pronom personnel sujet + 的 (la prononciation est comme « de »), par exemple : wǒ de (我的), nǐmen de (你們的) .

exprimer dans la langue sa propre présence ? Non seulement pour des raisons d'ego, mais aussi pour prouver son existence (Sartre, 1946 : 22). C'est le « *moi* » qui se renvoie dans l'énoncé et qui se définit comme la subjectivité<sup>84</sup> : « [m]a position, [m]a posture, [mon] attitude, [m]a disposition, le moi projeté des participants est d'une certaine façon en cause » (Goffman, 1987 : 137). Ce qui explique la vérité absolue (Sartre, *idem* : 51), c'est le « *je* » qui existe. Par contre, le « *je* » n'existe que si le « *tu* » existe. Ma singularité doit être prononcée à travers les autres. Sartre met également en évidence l'existence d'autrui qui établit « *ma* » propre existence.

« Mais la subjectivité que nous atteignons là à titre de vérité n'est pas une subjectivité rigoureusement individuelle [...], on ne se découvrirait pas seulement soi-même, mais aussi les autres. [...], nous nous atteignons nous-mêmes en face de l'autre, et l'autre est aussi certain pour nous que nous-mêmes. Ainsi, l'homme qui s'atteint directement par le cogito découvre aussi tous les autres, et il les découvre comme la condition de son existence. Il se rend compte qu'il ne peut rien être (au sens où l'on dit qu'on est spirituel, ou qu'on est méchant, ou qu'on est jaloux) sauf si les autres le reconnaissent comme tel. Pour obtenir une vérité quelconque sur moi, il faut que je passe par l'autre. L'autre est indispensable à mon existence, aussi bien d'ailleurs qu'à la connaissance que j'ai de moi » (*ibid.* : 67).

Cela signifie que la « subjectivité » manifestée par le locuteur est prise en compte par le récepteur, indiquer le degré de subjectivité plus ou moins dépend non seulement des normes de la société où les interlocuteurs se situent, mais en plus des rôles qu'ils représentent. L'intersubjectivité désigne une interaction réciproque où chacun est conscient de l'autre et est à l'origine de la constitution d'un monde commun (par exemple : partager les mêmes langues, culture, valeur, croyance... en termes de sociologie). L'intersubjectivité et/ou la subjectivité se repèrent dans les phénomènes linguistiques lors de l'interaction. Ainsi, « les pronoms personnels sont le premier point d'appui pour cette mise au jour de la subjectivité dans le langage » (Benveniste, 1966 : 262).

### 2.1.1 « *Je* » et « *non-je* »

Dans l'échange verbal, les groupes nominaux et pronominaux désignent directement l'être, l'objet ou le propos (ex : *je, tu, ça...*), et ils renvoient aussi à la personne qui parle : l'énonciateur (par exemple, « *je* »), à la personne à qui elle s'adresse : le récepteur (par exemple : « *te* », « *toi* »), ou à la non-personne<sup>85</sup>. L'échange débute légitimement quand « *je* »


---

<sup>84</sup> « Les pronoms personnels sont le premier point d'appui pour cette mise au jour de la subjectivité dans le langage. [...]. Ce sont les indicateurs de la deixis, démonstratifs, adverbes, adjectifs, qui organisent les relations spatiales et temporelles autour du « sujet » pris comme repère [...], c'est-à-dire sous la dépendance du "je" qui s'y énonce » (Benveniste, 1966 : 262).

<sup>85</sup> « La non-personne est le seul mode d'énonciation possible pour les instances de discours qui ne doivent pas renvoyer à elles-mêmes, mais qui prédisent le procès de n'importe qui ou n'importe quoi hormis l'instance même, ce n'importe qui ou n'importe quoi pouvant toujours être muni d'une référence objective » (*idem* : 255-256).



s'adresse au(x) autre(s). Sans « *mon* » initiation, la conversation n'aura pas lieu. De ce fait, « *je* » est classé comme la première catégorie du groupe pronominal. Cette première personne s'adresse à la 2<sup>ème</sup> personne (« *tu* » ou « *vous de politesse* ») qui est « la personne non-je » (Benveniste, 1966). Dans la classification grammaticale, le pronom personnel sert à désigner les trois catégories de personnes, l'ordre (*je, non-je et non-personne*) et deux nombres (*singulier et pluriel*). Comme toute langue, le chinois a des pronoms personnels fournissant des indices sur le déroulement de la conversation.

Le caractère chinois<sup>86</sup> « *je* » (我 wǒ) trouve son origine dans le caractère d'oracle et de bronze comme ce pictogramme  entre 1765-771 av. J. C. Le pictogramme montre une personne robuste et debout qui tient à la main une grande arme en forme de scie. Cela symbolise un individu puissant face à autrui. La prononciation de « *je* » (我 wǒ) trouve son origine dans la guerre : c'était le hurlement du soldat face à l'ennemi, criant « won-won » pour lui faire peur<sup>87</sup>. Non seulement le pictogramme « *je* » porte une image de domination, d'hostilité, de supériorité, mais de plus, la prononciation de « *je* » (我 wǒ) est fondée par le contexte de la situation : la guerre. Ce « *je* » chinois rejoint la conception de Benveniste selon lequel « "je" [a] la qualité de la transcendance » (1966 : 232). Le « *je* » se référant à l'acte de discours individuel (*ibid.* : 261) est un marqueur de « subjectivité ». Pourtant, par son origine, le « *je* » en chinois porte une force illocutoire si forte qui s'oppose à la valeur promue par Confucius – la modestie<sup>88</sup>. C'est peut-être la raison pour laquelle le natif chinois est moins volontiers de le prononcer à l'oral ou bien le « *je* » est remplacé par un humiliatif (voir plus détails dans le paragraphe suivant).

Le pictogramme de « *tu* » (你 nǐ) marie deux mots : 人 rén, cette partie indique que ce caractère combiné désigne l'humain. 尔 ěr, cette partie donne la prononciation de cette unité lexicale combinée<sup>89</sup>. Pourtant « *tu* » (你 nǐ) à une époque lointaine n'avait qu'un élément


<sup>86</sup> Voir les sites en chinois : *Multi-function Chinese Character Database* (<http://humanum.arts.cuhk.edu.hk/Lexis/lexi-mf/>), dictionnaire d'oracle (象形字典) <http://www.vividict.com/>, Wikipédia en langue chinoise (中華語文知識庫) <http://chinese-linguipedia.org/>, accès au 15/08/2018.


<sup>87</sup> D'après l'explication de « *je* » (我 wǒ) sur le site du dictionnaire d'oracle (象形字典) <http://www.vividict.com/Public/index/page/details/details.html?rid=9206>, accès au 20/03/2020.

Le geste de tenir une arme et de crier fort devant l'adversaire me rappelle la danse « haka » chez les Maoris au commencement d'un match de rugby. Les joueurs Néo-Zélandais le regard halluciné, la langue tirée hurlent en exécutant des gestes guerriers. Il s'agit d'un rituel ancestral des insulaires du Pacifique Sud pratiqué lors de conflits, de manifestation de protestation, de cérémonies ou de compétitions amicales pour impressionner les adversaires.

<sup>88</sup> Voir le § 2. 4 La politesse dans les cultures confucéennes » du chapitre (p. 78).

<sup>89</sup> *Tu* « 你 nǐ » se compose de 人 rén (être humain) + 尔 ěr (son) selon un des principes de composition des caractères chinois, l'idéophonogramme (形聲 xíngshēng). Autrement dit, le caractère marie deux parties : une sert à donner la qualité du mot, l'autre sa prononciation (le son). *Tu* « 你 nǐ » se rapporte à l'être humain, l'élément lexicale clé est ainsi 亻 (rén) qui est transformé en 人(rén), et 尔(ěr) fait partie de la prononciation du « 你 nǐ » (tu).

lexical : c'était 尔 ěr. Avec la prolifération, au cours des temps, des caractères, le morphème 亼 (rén) y a été ajouté pour souligner l'être humain. Nous cherchons ainsi le pictogramme « tu » 尔(ěr) dans le dictionnaire d'oracle et de bronze pour comprendre son origine :  ce pictogramme représentant « tu » montre plusieurs flèches balisées vers une seule direction et dans le même temps<sup>90</sup>. Qui tire ces flèches ? Il faut qu'une personne manipule les armes, mais on ne la voit pas dans ce pictogramme. Autrement dit, il signifie que sans « je », les flèches ne peuvent être tirées vers « tu ». La concrétisation de « tu » (你 ni) est ainsi conçue à partir de « je » comme Benveniste le décrit : « quand je sors de "moi" pour établir une relation vivante avec un être, je rencontre ou je pose nécessairement un "tu", qui est, hors de moi, la seule "personne" imaginable » (*ibid.* : 232).

Revenons au pictogramme « tu » (你 ni) qui ne présente que les flèches  sans un être qui les tire, cette image peut désigner comme une projection des paroles venant du locuteur « je ». En chinois, pour construire une interaction « harmonieuse » et montrer la qualité de « modestie » (Tao, 2017 : 154)<sup>91</sup> du locuteur, le « je » est obligé sur le mode atténué de la litote (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 184) dans l'énoncé, ou bien il se dévalorise pour hausser l'interlocuteur (voir les autres termes d'adresse à Taïwan, p.45). En outre, à l'oral chinois, la pratique grammaticale permet d'omettre le sujet et/ou le complément de verbe de l'énoncé (cette partie a déjà été présentée au § 1. 2 « Point de vue syntaxique », p. 29). Le locuteur peut intentionnellement omettre le sujet parlant ; ou bien ce dernier peut être remplacé par un « nous » qui « [ce "nous"] est autre chose qu'une jonction d'éléments définissables ; la prédominance de "je" y est très forte, au point que, dans certaines conditions, ce pluriel peut tenir lieu de singulier » (Benveniste, 1966 : 234). En ce qui concerne le premier cas, Benveniste remarque également qu'« une langue sans expression de la personne ne se conçoit pas. Il peut seulement arriver que, dans certaines langues, en certaines circonstances, ces "pronoms" soient délibérément omis » (*idem* : 261). La fonction pragmatique de « nous » se présente dans la section suivante.

### 2.1.2 « On » & « nous »

L'interlocuteur de « moi » est conçu comme un « non-je ». Pour lier le « non-je » et le « je », le « nous » se compose. Cependant, la complexité de « nous » ne tient pas au fait qu'il est composé de plusieurs personnes, mais à celui de savoir qui sont ces personnes. Ainsi,

<sup>90</sup> Ma traduction pour « 尔, 甲骨文像多箭齐发的弓弩 » d'après l'explication du site : <http://www.vividict.com/Public/index/page/details/details.html?rid=11481>, accès au 14/09/2018.

<sup>91</sup>Voir le § 2. 4 La politesse dans les cultures confucéennes » (p. 78).

Benveniste remarque que « *nous* » peut être un nous-inclusif/exclusif par rapport à « *vous* » ; ou un « *nous* » de majesté ou encore un « *je* » de modestie qui vient tempérer la prédominance de « *je* » :

« "Nous" se dit d'une manière pour "moi +vous", et d'une autre pour "moi +eux". Ce sont les formes inclusive et exclusive [...]. Cette dénomination repose en fait sur l'inclusion ou l'exclusion de "vous", mais par rapport à « eux » [...]. Dans "nous" inclusif qui s'oppose à "lui, eux", c'est "toi" qui ressort, tandis que, dans "nous" exclusif qui s'oppose à "toi, vous", c'est "moi" qui est souligné [...]. Le pluriel [nous] peut tenir lieu du singulier [je]. [...] D'une part, le "je" s'amplifie par "nous" en une personne plus massive, plus solennelle et moins définie ; c'est le "nous" de majesté. D'autre part, l'emploi de "nous" estompe l'affirmation trop tranchée de "je" dans une expression plus large et diffuse : c'est le "nous" d'auteur ou d'orateur (*ibid.* : 233-235).

En français, « *on* » peut être synonyme de « *nous* » et son verbe se conjugue à la troisième personne du singulier. Seulement, « *on* » est un pronom indéfini et sa référence personnelle est plus floue que « *nous* ». D'après la recherche de Landragin et Tanguy (2014), d'un côté, « *on* » a la qualité du pronom personnel, qui peut désigner un seul « *je* », « *je + eux* », « *je + vous pl.* », « *je + tu* », « *je + il* » ou « *vous sans je* ». D'un autre côté, « *on* » peut aussi indiquer un référent indéfini, tel que *quelqu'un, tout le monde, chacun, des gens...* La fonction pragmatique du « *nous* » 我們(wǒmen) en chinois est similaire à celle du français, où on n'arrive pas à déterminer si le « *nous* » inclut le « *vous* »<sup>92</sup> ou pas. Pourtant, l'emploi du « *nous* » (ou « *on* » en français) dans les deux langues est un indicateur de relation interpersonnelle, ils se définissent en fonction du développement de l'interaction. Par ailleurs, afin de ne pas trop souligner la prédominance de « *je* » (l'ego central) en vertu de la loi de modestie (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 266), un « *nous* » remplaçant un « *je* » peut être effectué dans les deux langues.

Ainsi, employer un « *on* » en français /« *nous* » en chinois peut être considéré comme une stratégie linguistique qui recouvre plusieurs possibilités : soit le locuteur « *je* » considère que son statut lui permet d'user du « *on/nous* » de majesté (voir l'analyse dans p. 193); soit il se met distance avec la contrepartie (p. 310) ou avec tout le monde en présence (p. 190). En effet, toutes ces interprétations ci-dessus est une « énallage de la personne - une figure qui se joue dans l'actualisation des PDV [points de vue] et/ou qui se joue des PDV » (Détrie, 2008 : 97). Autrement dit, la valeur de « *on/nous* » s'actualise lors de l'énonciation, et la réflexivité de ce « *on/nous* » est que « les membres façonnent leurs actions par rapport au contexte pendant que le contexte lui-même est constamment redéfini par l'action »<sup>93</sup> (Heritage, 1984 : 242). En tant que locuteur, la stratégie du choix des pronoms d'autoréférence, est un vrai

<sup>92</sup> Pour déterminer la valeur de « *vous* » ici, il faut d'abord définir le type de langue : en français, ce « *vous* » représente à la fois les pronoms de la deuxième personne du singulier et du pluriel. En chinois, il s'agit d'un pronom de la deuxième personne du pluriel.

<sup>93</sup> Ma traduction d'après « *means that members shape action in relation to context while the context itself is constantly being redefined through action* » (1984: 242).

enjeu lors de la communication, voire de la négociation. Ce procédé catégorise le locuteur et autrui dans le moment actuel en affichant l'attitude du premier : coopération *vs* conflit. Bien que dans l'oral chinois l'absence du « *je* » soit possible au niveau grammatical, il apparaît que le locuteur suive la loi de modestie, ou bien s'agit-il d'une « stratégie d'auto-défense » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 232)? Selon la même logique, employer l'ambiguïté de « *on* » en français permet au locuteur de manœuvrer la subjectivité, l'intersubjectivité et la modestie face à une relation<sup>94</sup> délicate.

Pour conclure, malgré ces camouflages de « *on* »/« *nous* » dans l'autoréférence pronominale, il semble que le décodage du signifié ne soit pas d'une grande difficulté pour le destinataire et le tiers, car le signifiant est actualisé lors de l'énonciation et du contexte situationnel<sup>95</sup>.

## 2.2 Les systèmes d'adresse

« Le système d'adresse [est l']ensemble de catégories et d'items dont les locuteurs disposent pour désigner leur(s) partenaire(s) d'interaction » (Braun, 1988 : 11 cité par Kerbrat-Orecchioni, 2010 : 2). Ce qui différencie entre le système d'adresse et le terme d'adresse, c'est que le dernier possède une « forme linguistique désignant explicitement l'allocutaire (ou "destinataire direct" » (*idem*). Plus précisément, le terme d'adresse est « l'ensemble des expressions dont dispose le locuteur pour désigner son ou ses allocutaire(s). Ces expressions ont généralement, en plus de leur valeur déictique (exprimer "la deuxième personne", c'est-à-dire référer au destinataire du message), une valeur relationnelle » (*ibid.*, 1992 : 15). Il comprend les formes pronominales d'adresse (désormais FPA) et les formes nominales d'adresse (FNA). Par exemple : le tutoiement (le vouvoiement) du destinataire est une FPA. En ce qui concerne la FNA, il s'agit d'une appellation nominale du destinataire, telle qu'un prénom ou *Monsieur, Professeur, Docteur...* Par ailleurs, il existe des systèmes de corrélation entre FPA et FNA<sup>96</sup>, telle que « Madame, puis-je *vous* aider », adressé par exemple par un vendeur à une cliente.

Du point de vue interactionnel, l'acte d'adresser la parole à quelqu'un (exprimer de façon précise ou pas) est l'« interpellation [qui] implique une manière de rendre le destinataire

---

<sup>94</sup> Voir le § 3.1.2 La catégorisation et la relation interpersonnelle » (p. 88).

<sup>95</sup> « Ces variations référentielles ne semblent pas poser de problèmes de compréhension particuliers [...] dans le sens de la compétence linguistique des interlocuteurs, vont aussi dans le sens de l'importance du flou : lors d'une interprétation immédiate, un lecteur ou interlocuteur ne cherche pas forcément à analyser dans les détails les possibilités référentielles – quel groupe de référents, avec quelles limites – de "on", tout en détectant de manière immédiate quelles occurrences de "on" sont coréférentielles et lesquelles ne le sont pas » (Landragin et Tanguy, 2014 : 5)

<sup>96</sup> « Nous nous concentrerons plus spécialement sur le choix du Tu/Vous en corrélation avec le prénom, Monsieur, Madame, Mademoiselle ou un titre » d'après la note 1 de Béal (2009 : 115).

présent non seulement dans ce qui réfère à lui, mais aussi dans la forme elle-même que prend le discours qui l'interpelle » (Torterat & Thibault, 2010). En d'autres termes, c'est un acte volontaire du locuteur dans l'intention de provoquer l'attention du/des destinataire(s) dans lesquels l'« action d'interrompre » (*idem*) et l'action de chevaucher sont fusionnées avec une « manière plus ou moins intempestive » (*ibid.*). Par conséquent, le choix du système d'adresse et le moment d'interpellation est un calcul où la convention sociale et le point de vue subjectif sont manifestes. Dans nos cas d'étude, la dyade d'interlocuteurs se trouve dans une relation spécifique (hiérarchique ou client/fournisseur) en contexte professionnel, l'attitude du locuteur vis-à-vis du destinataire peut à la fois être perçue par le moment de l'interpellation effectuée et son choix du terme d'adresse. Ce premier élément sera examiné lorsque le cas apparaît dans notre analyse (la partie II), le paragraphe suivant est une présentation du terme d'adresse en milieu professionnel dans les deux langues.

## 2.2.1 En France

### (1) Les formes pronominales d'adresse

D'après le TLFi <sup>97</sup>, le « *tu* » est la deuxième personne du singulier et le « *vous* » est la deuxième personne du pluriel ou du singulier (forme de politesse). Dès que le locuteur est face à son interlocuteur, il est obligé de faire le choix entre le tutoiement (*tu, te, toi*) et le vouvoiement (*vous, vous*) pour le désigner. La désignation implique non seulement un processus psychologique de catégorisation, mais aussi de respect de politesse rituelle dans la relation interpersonnelle (voir le § 3.1.2, p. 89). Nous voulons d'abord citer des usages de « *tu/vous de politesse* » (désormais T/V) présentés sur un site d'apprentissage de la langue française pour les étrangers <sup>98</sup> : le « *vous de politesse* » est un usage « formel » lors de l'interaction et le « *tu* » est employé dans les contextes « informels » où les deux personnes ont plus de proximité, plus d'intimité, moins de formalisme. Est-ce réellement le contexte de formalité qui détermine la forme pronominale d'adresse (FPA)? Le choix est complexé d'après l'étude de Béal (2009) : plusieurs paramètres, tels que l'âge, le pouvoir, le physique, le genre, interviennent dans la décision ; en plus, il existe dans certains cas une « asymétrie des termes d'adresse » (*idem* : 119) entre les interlocuteurs. Ce dernier point sera développé dans la section suivante : *Les termes d'adresse*. Les études de Brown et Gilman [(1960) cités par Béal, *ibid.*] traitant de la FPA en plusieurs langues européennes (français, allemand et italien), constatent en premier lieu une tendance du point de vue chronologique à

---

<sup>97</sup> Trésor de la langue française informatisé <http://www.cnrtl.fr> (Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales).

<sup>98</sup> <http://www.francaisfacile.com/exercices/exercice-francais-2/exercice-francais-11009.php>, accès au 06/08/2018.

l'usage des pronoms d'adresse de la non-réciprocité vers la réciprocité dans une relation hiérarchique. Béal précise qu'il s'agit d'« un basculement de la "loi du pouvoir" vers la "loi de la solidarité" » (*ibid.* : 122). L'asymétrie de la FPA est un des indicateurs de « taxèmes », ou de « placèmes » (Kerbrat-Orecchioni, 1987 : 321) où « les rapports de places » se manifestent. De plus, l'étude de Béal (*ibid.*) montre que l'âge est un des facteurs entraînant la production de taxème asymétrique de la FPA en français concernant des personnes étant plus âgées ou interlocuteurs ayant un écart d'âge de plus de quinze ans. De ce fait, pour désigner l'interlocuteur, le locuteur peut avoir le choix de la FPA et le choix du « *nous* », qui reflète une relation interpersonnelle. Autrement dit, si les deux personnes sont proches par rapport à l'affection ou égaux par rapport à la place, ils se tutoient ou bien ils emploient un « *nous* » au lieu d'un « *je* ». « Le *vous* peut exprimer la distance et le respect mais aussi la supériorité, tandis que le *tu* peut exprimer la familiarité et la solidarité mais aussi l'infériorité » (Dewaele, 2002 : 1). Par ailleurs, la FPA n'est pas le seul indicateur de la relation interpersonnelle, la forme nominale d'adresse l'est également. « La complexité du système d'adresse en français découle des sens multiples liés aux pronoms d'adresse qui varient en fonction du texte » (Ford, 1995 ; Morfor, 1997 ; Vincent, 2001 ; Mulhausler & Harré, 1990 cités par Dewaele, *idem*). Béal précise que « le choix des pronoms et des autres termes d'adresse fonctionne en corrélation avec d'autres choix lexicaux ou stylistiques dans la langue, parfois de façon très évidente, comme dans le cas des salutations » (*ibid.* : 11).

## **(2) Les autres termes d'adresse**

D'après la règle générale que nous avons rapportée plus haut, le « *tu* » est appliqué dans la relation de proximité, à l'inverse du « *vous de politesse* ». De plus, le terme d'adresse est souvent accordé avec le pronom d'adresse, par exemple : "prénom + *tu*" ; "Monsieur, Madame ou Mademoiselle + (patronyme) + *vous*". Dans les faits, le système des termes d'adresse s'avère nettement plus complexe. D'après les enquêtes sur environ cinq cents personnes (menées par Gardner & Chloros, 1991 ; Dewaele 2004 et Havu, cité par Béal, 2009 : 120) : les Français peuvent employer aussi « prénom + *vous* » dans des échanges impliquant des contacts peu réguliers tels que la relation avec le voisin, le commerçant de proximité ou un(e) ami(e), une connaissance récente, etc. ; de plus, s'il existe un grand écart d'âge entre le locuteur et l'allocutaire dans une relation dominante, il existe un usage des termes d'adresse non-réciproque dans certains contextes sociaux : le locuteur plus âgé emploie « prénom + *tu* pour s'adresser à l'allocutaire ; et ce dernier lui répond avec "M., Mme, Melle + *vous* » (résumé par l'annexe de Béal, *idem*).



En ce qui concerne les termes d'adresse en milieu de travail, il existe quatre formes de termes d'adresse réciproques (résumé par l'annexe de Béal, *ibid.*), soit « prénom + *tu* » ; soit « M., Mme, Melle + *vous* » ; soit « M., Mme, Melle + (patronyme) + *vous* » ; soit « prénom + *vous* ». La relation hiérarchique et la culture de l'entreprise déterminent le choix du terme d'adresse. Par ailleurs, il y a deux cas d'emploi de termes d'adresse asymétriques entre les interlocuteurs en milieu de travail : premièrement, lorsque le locuteur est plus âgé que l'allocutaire (plus de quinze ans d'écart), le terme « prénom + *tu* ou *vous* » est employé pour désigner ce dernier, et « M., Mme, Melle + *vous* », pour le premier. Deuxièmement, les Français ayant plus de soixante ans préfèrent vouvoyer tout le monde avec une possibilité d'ajouter le titre professionnel de l'interlocuteur (résumé par l'annexe de Béal, *ibid.*).

Troisièmement, d'après Béal (*ibid.*), dans un contexte professionnel, les jeunes Français se tutoient habituellement et désignent leurs interlocuteurs par leurs prénoms. Mais la culture d'entreprise pourrait influencer le terme d'adresse dans une relation hiérarchique et horizontale. Ainsi, si l'entreprise est favorable aux changements et aux nouvelles technologies, on trouve la réciprocité et la familiarité des appellatifs entre collègues, même dans une relation hiérarchique (résumé par l'annexe de Béal, *ibid.*). C'est ce que nous retrouvons dans notre étude, où les trois interactions professionnelles (une réunion d'équipe et deux client/fournisseur) se déroulent dans une entreprise d'*e-commerce* qui est dans un secteur associant les technologies de l'information et des communications, et le commerce et où effectivement les interlocuteurs (soit supérieur et subordonné, soit client et fournisseur) se tutoient et s'appellent ou pas par leurs prénoms. En revanche, le titre ou la fonction professionnelle de l'adressé sont rarement utilisés, au contraire des cas décrits dans la langue chinoise. Si le tutoiement est une manière d'indiquer un rapport d'égalité ou de distance entre les interlocuteurs, l'attitude (position) du locuteur vis-à-vis du destinataire peut également être révélée par le moment de l'interpellation et le choix du terme d'adresse. Par exemple, dans la réunion d'équipe, la directrice (supérieur) s'adresse à un de ses subordonnés avec *Monsieur* : il s'agit d'un « relationème » (Kerbrat-Orecchioni, 1992)<sup>99</sup> qui sert à signifier la différence de la relation hiérarchique entre le destinataire et le destinataire. Ou encore, dans une interaction dialogale entre le client et le fournisseur, ce dernier interpelle le destinataire (client) par son prénom lors de la présentation monologale du produit, ce qui peut être considéré comme un « taxème » où le fournisseur montre une autorité conférée par son expertise dans l'intention de reprendre sa « place » sur l'échelle du pouvoir.

---

<sup>99</sup> Voir le § 3.1.2 (p. 88).

## 2.2.2 À Taïwan

### (1) Les formes pronominales d'adresse

De manière générale, le vouvoiement des personnes âgées comme signe de respect se retrouve aussi bien en France qu'à Taïwan<sup>100</sup>, quant au tutoiement il est de mise dans les deux pays dans les relations amicales ou familiales. En termes de « relation horizontale » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 35), si l'on voulait déclarer que les usages T/V dans les deux langues sont similaires, il faudrait remarquer pourtant que leurs écarts de distance sociale sont différents. Par exemple, en France lorsqu'on demande son chemin à un passant, on utilise le vouvoiement ; alors qu'à Taïwan, c'est le tutoiement qui est employé. En revanche, un présentateur de radio taïwanais<sup>101</sup> s'adresse à son invité avec un « vous » tout comme son homologue français.

D'après l'étymologie chinoise, la personne à laquelle je m'adresse<sup>102</sup>, c'est 你 nǐ (« tu ») ou 您 nín (« vous de politesse »). Ce dernier terme a été introduit entre les deuxième et treizièmes siècles<sup>103</sup>. Selon les études de Lu (1940) et Gao (1957), « vous » (您 nín) est originellement le pronom « vous pluriel » comme celui du français. Un dictionnaire chinois contemporain<sup>104</sup> décrit trois usages du « vous de politesse » (您 nín) :

- l'appellatif honorifique « tu » ;
- l'usage pour désigner les personnes âgées ;
- le « vous pluriel ».

Meng (2012), dans l'article « Compétence en vouvoiement et en tutoiement dans la communication exolingue pour le français », décrit quelques usages du pronom d'adresse chinois en Chine continentale (*idem* : 163-164) :

« Le vouvoiement et le tutoiement se pratiquent surtout dans le nord de la Chine. À Beijing, on vouvoie les personnes âgées, qu'il s'agisse de ses propres parents ou de parents lointains, et l'on vouvoie même les voisins âgés ; [...]. Dans les établissements administratifs ou dans les milieux professionnels, en général, on vouvoie les collègues plus âgés et les personnes qui occupent une fonction plus élevée, même si celles-ci sont plus jeunes que le locuteur ; les collègues âgés peuvent tutoyer les collègues plus jeunes. [...] lorsqu'aujourd'hui, nous échangeons avec des Pékinois, nous sommes sensibles à l'utilisation du vouvoiement, d'autant plus que celui-ci ne se pratique pas dans le sud de la Chine ; en effet, dans le Sud, d'où nous venons, il n'y a pas de

<sup>100</sup> Si l'on exclut la région du sud de la Chine continentale, voir la page suivante).

<sup>101</sup> D'après la transcription au Sinica Corpus. Source : <http://asbc.iis.sinica.edu.tw/>, accès au 06/08/2018.

<sup>102</sup> Dans *Problèmes de linguistique générale* de Benveniste (1966) mentionne que « tu » en arabe est « celui à qui on s'adresse » ce qui rejoint l'idée de « tu » en langue chinoise. L'auteur croit qu'on peut trouver des points communs entre des langues qui ne sont pas limités par la géographie, car c'est l'humain qui crée la langue.

<sup>103</sup> D'après les recherches de Gao (1957) et Lu (1940), « 您 nín » ce caractère est apparu dans les romans des dynasties Jing [1115-1234 apr. J. C. (金朝)] et Yuan [1271-1368 apr. J. C. (元朝)].

<sup>104</sup> Le site du dictionnaire dirigé par le ministre de l'éducation à Taïwan : 【您】第二人稱。你的敬稱。多用於長輩。亦泛指你們。Source: <http://dict.revised.moe.edu.tw/>, accès au 06/08/2018.



distinction entre le vouvoiement et le tutoiement, ce qui nous amène à tutoyer tout le monde ; par conséquent, les gens du sud n'ont pas la notion de vouvoiement et de tutoiement ».

D'après la citation ci-dessus, nous constatons plusieurs habitudes dans le système T/V en Chine continentale : premièrement, dans le nord de la Chine<sup>105</sup>, les facteurs déterminant le choix d'un FPA pour un inconnu sont l'âge et le statut social. Deuxièmement, les personnes du sud de la Chine se tutoient sans faire la différence entre « *vous de politesse* » et « *tu* ». Autrement dit, il n'existe que le « *tu* » (你 *nǐ*) pour désigner le destinataire. Mais, l'auteure de cette thèse, qui est née à Taïwan – qui est au sud-est de la Chine – qui y a suivi ses études et y a travaillé, peut témoigner que dans la vie quotidienne, il existe bien un système T/V. Dans la famille, on se tutoie sans considération de l'âge. Si un jeune rencontre un inconnu âgé dans la rue, ce n'est pas forcément le vouvoiement qui sera utilisé. Le journaliste Wang Huidi (汪惠迪) (2008) qui habite à Hong Kong et voyage très régulièrement entre la Chine, Taïwan, Singapour et la Malaisie, constate également que le vouvoiement est utilisé en dehors de la Chine continentale :

« Lors de séminaires à Hong Kong, à Macao, en Malaisie, à Singapour, et en Chine, je rencontre très souvent des participants taïwanais qui me vouvoient toujours. Comme je viens de Suzhou, dans le sud de la Chine [où le vouvoiement n'est pas habituel dans ces circonstances], au départ, je n'étais pas très à l'aise d'entendre "vous..." et "vous..." tout le temps dans mon oreille. Je me disais que les amis taïwanais habitaient pourtant plus au sud que moi. Pourquoi leurs énoncés commencent-ils toujours par "vous" ? Après, je me suis rappelé que les amis singapouriens me vouvoyaient aussi. Et en Malaisie où j'ai travaillé pendant une courte période, les amis là-bas me vouvoyaient également. En revanche, à Hong Kong, je n'entends plus le vouvoiement puisque là-bas les gens ne parlent que le cantonais »<sup>106</sup> (Wang, 2008).

Ce qui est similaire entre les usages T/V de Taïwan et ceux du nord de la Chine continentale, c'est la pratique du vouvoiement dans un lieu professionnel ou dans un lieu de service (ex. : magasin, banque), pourtant à Taïwan la symétrie de FPA sera souhaitable pour les intervenants sur l'axe horizontal, mais il peut se trouver une asymétrie sur l'axe hiérarchique ou l'axe antagonique. Ce dernier point sera présenté dans la partie II (notre analyse des réunions professionnelles).

Pour finir, nous remarquons donc que le vouvoiement chinois a un effet « honorifique » (Kerbrat-Orecchioni, 1992) en milieu professionnel et que le système T/V chinois varie effectivement selon les pays/régions sinophones. De plus, dans une enquête sur

---

<sup>105</sup>Géographiquement, c'est la rivière Yangtze (長江 *chángjiāng*) ou la rivière Huaihe (淮河 *huáihé*) qui sert de démarcation entre le nord et le sud de la Chine continentale.

<sup>106</sup> « ...在港澳、新马和大陆举行的研讨会上，每次遇到与会的台湾同行，他们开口都以“您”相称，笔者是苏南人，其实是很不习惯“您”啊“您”的，心想台湾朋友比我还南方，怎么一口一个“您”呢？联想起在新加坡，当地朋友也总是以“您”称呼对方，短期到马来西亚工作，当地朋友亦复如此。反而是在香港，因为是广东话的天下，“您”就绝于耳了 ». Source : <http://www.huayuqiao.org/DOC9000/9016.html>, accès au 06/08/2018.

le « renoncement au vouvoiement à Taïwan » menée par Wang (王敏東) (2008), celle-ci conclut :

« La plupart des gens sont contre la suppression du "vous" parce que le vouvoiement représente une partie de la culture chinoise qui exprime non seulement le respect pour les autres et la bonne éducation du locuteur, mais aussi une distinction entre la familiarité et la distance sociale »<sup>107</sup>.

D'après ces différentes perspectives (la démographie, l'âge, la connaissance, le contexte situationnel), le vouvoiement est un double *FFA* (Kerbrat-Orecchioni, 2000 : 24)<sup>108</sup> : l'émetteur envoie de la courtoisie à autrui et montre sa civilité en même temps. Par ailleurs, l'auteure de cette thèse trouve qu'il y a une asymétrie du vouvoiement dans les milieux professionnels entre l'oral et l'écrit à Taïwan. C'est-à-dire, qu'à l'oral, le locuteur tutoie l'interlocuteur mais à l'écrit, il le vouvoie. Une des interviewées dans l'enquête de Wang (*idem*) l'affirme également :

« Concernant le vouvoiement, je pense qu'il dépend du rôle de l'interlocuteur. J'ai l'impression que les gens de cette génération l'emploient moins. Par contre, on peut le garder à l'écrit ! »<sup>109</sup>.

## (2) Les autres termes d'adresse

À Taïwan, les collaborateurs (soit collègues, soit supérieur/subordonné) travaillant dans une même entreprise se tutoient et s'appellent par leurs prénoms, qui est souvent un prénom anglais. Cependant, ce prénom est essentiellement utilisé en milieu professionnel et rarement dans la vie privée (ex. : la famille, les copains à l'école). Par ailleurs, lorsque les employés désignent leur supérieur (qui est adressé) avec une forme nominale – l'« illoiment » (Kerbrat-Orecchioni, 2010 : 5), par exemple : *Monsieur* + nom patronymique, qui marque de la révérence envers la personne désignée. En plus, l'embarras du choix entre tutoiement et vouvoiement pour le locuteur (en tant qu'employé) est épargnée (*idem*, 1992 : 47), car cet acte de langage indirect « [ayant] un emploi locutif en apparence mais un emploi allocutif en fonctionnement, permet de demander stratégiquement et implicitement à un individu d'intervenir » (*idem*).

Lors d'un échange d'affaires (une rencontre entre représentants venant de deux entreprises), l'appellation par le titre professionnel est obligatoire si la personne adressée possède un poste de responsable, tel que *manager général*, *directeur informatique* ou *commercial*. « Les titres ont toujours une valeur "honorifique" » (*ibid.* : 10) et ils sont associés

<sup>107</sup> « 王敏東綜合調查結果意見大體上是：反對廢除的人佔大多數。原因認為“您”是我國傳統文化的一部分，可以“表達尊敬”“表現自我教養”“區分親疏遠近”等 ». Source : *idem*.

<sup>108</sup> Voir le § 2.3.1 « Le ménagement de la "face" » du chapitre 2 dans cette partie (p. 73).

<sup>109</sup> « 女性、二十多歲、外語專長、大學生：我覺得要看對象，如果說是口語的話，現代人好像很少說了，書寫的話，可以繼續保留吧 ». Source : *ibid.*

au vouvoiement, ce qui donne un double effet honorifique, par exemple : *Directeur Wang, vous...* (王經理, 您...). D'ailleurs, lors d'une interaction, le locuteur se trouve dans une situation embarrassante entre le tutoiement et le vouvoiement pour désigner son "partenaire" (ce point sera présenté dans p. 327).

En ce qui concerne l'autodésignation et le système d'adresse dans une interaction formelle, nous avons en Chine un inventaire d'appellations depuis les époques anciennes<sup>110</sup> : un des grands classiques du confucianisme<sup>111</sup>, le *Livre des rites*<sup>112</sup> 《禮記 lǐjì》, rédigé vers 73-50 av. J. C., collectionne<sup>113</sup> des textes sur les rites de l'administration, les cérémonies officielles et les formalités sociales de 1100 à 256 av. J. C. Un des chapitres de cet ouvrage – « Petites étiquettes spécifiques » explique que « la politesse, c'est se rabaisser et donner l'honneur aux autres »<sup>114</sup>. En effet, ce canon était appliqué dans la vie quotidienne, d'après une observation du missionnaire catholique - Matteo Ricci pendant ses séjours (1581-1610) en Chine<sup>115</sup> :

« Dans le livre "*De Christiana Expeditione apud Sinas*", l'auteur mentionne que le locuteur n'emploie jamais le deuxième pronom personnel pour désigner son interlocuteur. Lorsqu'il parle de lui-même, il emploie son propre nom sans mentionner "je". Le premier pronom personnel n'est appliqué que quand le locuteur se situe dans une position haute, par exemple le maître avec son domestique, ou le supérieur avec son subordonné [...]. De plus, il existe une grande variété de termes pour exprimer la politesse, la modestie et remplacer les sujets tabous » (Yao, 2012 : 2)<sup>116</sup>.

À ces époques-là, quand « je » s'adresse à « vous de politesse » : le « je » est remplacé par des appellatifs humbles (謙詞 qiāncí), par exemple : « dessous » (在下 zàixià), « sans-talent » (不才 bùcái), « stupide » (愚 yú) ... Quant aux pronoms possessifs du « je », ils sont ainsi désignés : « ma pauvre maison » (寒舍 hánshè), « mon stupide frère » (愚兄 yúxiong), « mon

<sup>110</sup> Les époques impériales en Chine sont antérieures à la création de la république de la Chine (1911).

<sup>111</sup> Les « Quatre Livres » (Lun yu, Mencius, Grande étude, Invariable milieu) 四書(sìshū) et les « Cinq Classiques » (livre de chansons, livre d'histoire, livre de rites, livre de change et Annales de printemps et d'automne) 五經(wǔ jīng) illustrent les événements pendant la dynastie Zhou Ouest (西周 xīzhōu), ainsi que les époques du Printemps et de l'Automne, et de la Guerre (春秋戰國 chūnqiū zhànguó) vers 1100-256 av. J. C. Ce sont les œuvres principales de la pensée confucéenne pendant l'antiquité et ces études deviennent des matières d'examen pour les fonctionnaires lors des dynasties chinoises jusqu'à 1911 ap. J. C.

<sup>112</sup> « 禮記 lǐjì ».

<sup>113</sup> Ces textes des rites pratiqués pendant la dynastie Zhou, les époques du Printemps et de l'Automne, et de la Guerre ; et la dynastie Han. Ce sont les deux auteurs Daide et Daisheng vers 73-50 av. J. C., qui terminent le recueil du « Livre de rites ».

<sup>114</sup> Ma traduction pour « 曲禮上:夫禮者, 自卑而尊人 ».

<sup>115</sup> Voir la section du livre « *De Christiana expeditione apud Sinas suscepta ab Societate Jesu* » 《利瑪竇中國傳教史》 écrit par Yao (2008).

<sup>116</sup> Ma traduction pour « 在金尼閣傳述的《利瑪竇中國割記》裏, 我們可以發現不少關於漢語特點的看法, [...] 例如指出: 在兩個人談話時, 漢語從不使用“語法上的第二人稱”; 在談到自己時, 從來不用“第一人稱的代名詞”, “直呼本名而不說‘我’”, 除非是主人對僕人、上級對下級說話; 表示客氣、謙恭、避諱的詞極多, 等等 » (Yao, 2012 : 2).

petit(e) fils/fille »<sup>117</sup> (小女 xiǎonǚ / 小兒 xiǎoér). Confucius décrit également des appellatifs humbles utilisés à son époque :

« [...] La femme de l'empereur, en parlant d'elle-même, s'appelle "petite fille". Les habitants du pays l'appellent "la Dame de l'empereur". Par contre, devant un étranger les habitants l'appellent "la petite Dame de l'empereur" » (Lunyu, chapitre jishi, No. 14) 《論語》季氏篇 14<sup>118</sup>.

Les deux grandes œuvres classiques du chinois – *Lunyu* 《論語 lúnyǔ》 et *Livre des rites* 《禮記 lǐjì》 – confirment les usages des formes « humiliatives » au moyen desquelles le locuteur se rabaisse (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 26). Il faut préciser qu'à Taïwan aujourd'hui, les expressions humbles chinoises sont présentes plus souvent à l'écrit qu'à l'oral<sup>119</sup>. Quant aux formes honorifiques (*idem*)<sup>120</sup> qui servent à désigner l'interlocuteur, elles sont nommées les *appellatifs de déférence* (敬語 jìngyǔ). Voici quelques exemples de syntagmes nominaux honorifiques : « l'homme distingué » (君 jun), « la personne habitant dans un palais (閣下 géxià) » ; quant aux possessifs du « vous », on trouve par exemple : « votre cher/respectueux fils » (貴/令子弟 guì/lìng zǐdì), « votre opinion sublime » (高見 gāojiàn), « votre grand prénom » (大名 dà míng), « votre société distinguée » (貴公司 guìgōngsī) ou encore celui rapporté par Confucius cité ci-dessus.

Dans les milieux professionnels et les contextes formels qui impliquent des intérêts professionnels/personnels, le locuteur emploie non seulement le terme d'adresse honorifique, mais en plus, des syntagmes verbaux et nominaux qui donnent du prestige à l'interlocuteur. Par exemple : « 拜讀 (bàidú) – lire avec respect » (ex : *lire avec respect votre article*). Le locuteur pourrait employer le seul élément lexical – 讀 dú (lire) pour signifier *lire l'article de l'interlocuteur*, c'est le mot 拜 bài qui va marquer la révérence. Le sens original du morphème verbal 拜 bài est que la personne prie sincèrement avec les deux mains. Un autre exemple verbal, « 洗耳恭聽 (xǐěrgōngtīng) – écouter de toutes les oreilles ».

Aujourd'hui à l'oral, ces formes honorifiques (y compris les termes d'adresse et les syntagmes verbaux/nominaux) jouent toujours le rôle de marqueurs linguistiques importants lors d'une relation délicate qui sont là pour « exalter » l'interlocuteur (Kerbrat-Orecchioni,

<sup>117</sup> Ici « petit » n'a pas la valeur affective qu'il peut avoir en français. « Petit » en chinois sert à diminuer, à rabaisser le locuteur lui-même, ainsi que sa famille.

<sup>118</sup> Ma traduction pour « [...], 夫人自稱曰「小童」, 邦人稱之曰「君夫人」, 稱之異邦曰「寡小君」, 異邦人稱之亦曰「君夫人」 » 《論語》季氏篇 14.

<sup>119</sup> Si les formules honorifiques expriment un grand écart de distance entre le locuteur et l'allocataire situés sur l'axe vertical, le locuteur les emploie moins à l'oral. Par contre, ces expressions peuvent être utilisées à l'écrit par l'expéditeur.

<sup>120</sup> « Les honorifiques, qui consistent à "exalter" son interlocuteur, peuvent être renforcés par des formes dites "humiliatives", au moyen desquelles le locuteur se rabaisse » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 26).

1992 : 26)<sup>121</sup>. Par contre, l'usage des formes humbles pour s'autoréférencer sont peu fréquentes, c'est le pronom « *je* » qui s'y substitue ou l'énoncé sans « *je* ».

### 3. La modalisation

Dans le § 2.1 ci-dessus, nous avons présenté la notion de « subjectivité » en employant un exemple de déictiques : le pronom personnel. Il s'agit de l'attitude *subjective* que l'énonciateur manifeste dans son énoncé. Car « cette subjectivité est omniprésente : tous les choix impliquent le locuteur à degrés divers » (Kerbrat-Orecchioni, 1980 : 32). Plus précisément, du point de vue linguistique, ce sont les « unités 'subjectives' (qui constituent un sous-ensemble des unités 'énonciatives') porteuses d'un 'subjectivème' (cas particulier d'énonciatème) » (*idem*) que nous recherchons lors de l'énonciation. Les contextes situationnel et socio-culturel, la relation interpersonnelle, la compétence communicative<sup>122</sup> et la connaissance sur le sujet de l'échange sont autant de facteurs qui vont influencer le niveau de subjectivité exprimée par l'énonciateur. Pour transmettre son message, celui-ci utilise sa "boîte à outils linguistique" et fait un choix stratégique sur l'ensemble de l'énonciation<sup>123</sup>, selon le rôle qu'il tient dans l'échange et selon les contextes mentionnés ci-dessus.

Cette opération énonciative est la « modalisation » qui sont « les procédés qui instaurent une certaine distance entre le sujet d'énonciation et le contenu de l'énoncé, et par là-même donnent à l'assertion des allures moins péremptoires, donc plus polies » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 221). Cet acte (la modalisation) peut être formulé sous forme d'assertions, de questions, ou d'injonctions (ces trois formes phrastiques du point de vue grammatical sont la « modalité » qui va être présentée dans la section suivante § 3.1 « Axe énonciatif », p. 52). En ce qui concerne l'énoncé portant la « subjectivité » de l'énonciateur, Kerbrat-Orecchioni (2017 : 79-134) introduit un répertoire de « subjectivèmes » – affectifs, évaluatifs – sur la catégorie grammaticale (substantifs, adjectifs, adverbes). Des « verbes modalisateurs d'approximation ou d'incertitude » (*ibid.* : 158) comme « "je pense/trouve/crois que...", "j'

---

<sup>121</sup> D'après le point de vue occidental (Kerbrat-Orecchioni, 1992), employer les appellatifs « humiliatifs » pour le locuteur lui-même et les appellatifs « honorifiques » d'adresse produit des positions inégales lors d'un échange. Nous pouvons pourtant prendre ces actes de langage : exalter autrui et rabaisser le locuteur comme des catalyseurs permettant de faciliter l'échange et d'établir une relation interpersonnelle.

<sup>122</sup> Selon Kerbrat-Orecchioni, la « compétence » désigne « l'ensemble des règles qui sous-tendent la fabrication des énoncés, conçu en termes d'aptitudes du sujet parlant à produire et interpréter ces énoncés » (1998a : 29). La « compétence communicative » (*idem*) sont les compétences linguistique, encyclopédique, rhétorico-pragmatique, et logique (*idem*, 1986 : 161-298). Dans ce paragraphe, la compétence communicative que nous employons représente plutôt les aptitudes de la langue grammaticale et de la pragmatique linguistique.

<sup>123</sup> Voir la note 62 concernant la définition de l'« énonciation » d'après Kerbrat-Orecchioni (2017).

sais pas mais je pense que"» (*idem*, 1992 : 221) et des actes conversationnels comme « des marqueurs d'hésitation : "euh", auto-interruption, reformulation, etc. » (*ibid.* : 223), peuvent également indiquer une attitude plus polie vis-à-vis du récepteur. Autrement dit, dans un sens plus large de la « subjectivité », il s'agit du point de vue (pour vs contre), du jugement, de la préférence, de la volonté du locuteur. Pour l'exprimer, circonscrit par le contexte et le rôle du locuteur, ce dernier emploie ainsi l'opération de « modalisation ». Les « phénomènes observables » de l'« énonciation » (*ibid.*, 2017 : 32) ne se limitent pas aux unités lexicales que nous avons présentées ci-dessus, mais comprennent aussi les conduites paraverbale ou corporelle<sup>124</sup>. Goffman (1987) donne également des indications pour repérer la « position » du locuteur (une attitude modeste, franche, directe ou ambiguë...), telles que la phrase grammaticale, la prosodie, la pause, la reprise de parole du locuteur, ainsi que le geste, le regard, la posture.

« La position : la posture, l'attitude, la disposition, le moi projeté des participants est d'une certaine façon en cause. Cette projection peut être maintenue tout au long d'une séquence comportementale de durée inférieure ou supérieure à celle d'une phrase grammaticale [...], même s'il est clair qu'une certaine unité cognitive est en jeu, à savoir, peut-être, au minimum, une proposition phonologique" [...] jusqu'aux changements de ton les plus subtils, [...] ou à tout le moins une modification des marques que les linguistes étudient : hauteur, volume, rythme, accentuation, qualité tonale, [...] d'un épisode d'un " niveau supérieur " [...] entre deux séquences plus substantielles » (Goffman, 1987 :137).

« Lorsqu'un individu en présence d'autrui répond à un événement, les coups d'œil qu'il lance, ses regards, ses changements de position sont porteurs de toutes sortes de signification, implicites et explicites. Et si les mots sont prononcés, le ton de la voix, la manière de la reprise, les redémarrages, la localisation des pauses, tout cela compte de la même façon. Et de même, la manière d'écouter. Chaque adulte fait preuve d'une meilleure capacité à produire tous ces effets, et d'une tout aussi meilleure sensibilité pour en saisir la signification quand ils sont produits par autrui en sa présence » (*idem* : 8).

La recherche de Saint-Pierre (1991) présente également « des modalisateurs d'intensité » en français à partir de trois aspects : prosodique, morphologique et syntaxique et discursif. La première sera présentée dans la section suivante. En plus des marqueurs lexicaux (ex. les modalisateurs d'auxiliaires, adverbiaux) déjà introduits par Kerbrat-Orecchioni (2017), Saint-Pierre rajoute le mode impersonnel (*idem* : 229) pour lequel la valeur dépend du contenu de l'énoncé, et est soit un « atténuateur », soit un « amplificateur » de l'acte de langage (voir le chapitre 2). En outre, les procédés syntaxiques comme « la topicalisation, la dislocation du sujet ou de l'objet, les clivées » (*ibid.* : 230) portent une valeur d'intensité. Pour l'aspect discursif, premièrement ce sont les modalisateurs « [qui] débordent le cadre de la proposition (extension phrastique, répétition, discours rapporté) » (*ibid.*). Deuxièmement, il

---

<sup>124</sup> D'après Kerbrat-Orecchioni (1998a : 137), les signes paraverbaux sont des éléments prosodiques et vocaux, tels qu'intonations, pauses, intensité articulatoire, débit, particularité de la prononciation, différentes caractéristiques de la voix. Les signes corpo-visuels sont du langage non-verbal.



s'agit d'un usage conventionnel - « ils relèvent des conventions d'emploi de la langue dans la communauté francophone (formule de politesse, acte de langage indirect) plutôt que des conventions de langue (Morgan, 1978) » (*ibid.* : 230-231). Cette partie-là sera davantage illustrée dans les sections suivantes dans le chapitre 2 : § 1.2 « Les actes de langage indirects » (p. 65), § 2.3.2 « L'ethos communicatif » (p. 76).

### 3.1 L'axe énonciatif

Meunier dans « Modalités et communication » (1974) explique qu'il existe plusieurs définitions de la modalité en français :

« Chez Galichet, la modalité est une catégorie verbale [...]. Elle s'exprime essentiellement par le mode: indicatif, mode du certain, conditionnel, subjonctif, impératif, modes de l'incertain, de l'éventuel. Selon Bonnard, "toute phrase est prononcée en vue de renseigner ou d'être renseigné, de communiquer un sentiment ou une volonté". [...] Pour Brunot, toute phrase porte la marque d'opérations émanant du locuteur, réparties grosso modo en opération de jugement, de sentiment, de volonté qui, selon des réalisations très diverses (ton, jeu de temps, des modes dits "à modalités" ; auxiliaires de mode, compléments adverbiaux ; outils lexicaux, ordre des mots, etc.), , modalisent ou modifient le réseau des relations grammaticales qui constituent en quelque sorte l'infrastructure de la langue » (1974 :8-9).

Benveniste mentionne que la forme phrastique exprime l'intention ou l'attitude du locuteur – la modalité d'énonciation, en tant qu'assertion, demande (question) et injonction.

« Il y a des propositions assertives, des propositions interrogatives, des propositions impératives, distinguées par des traits spécifiques de syntaxe et de grammaire [...]. Ce sont les trois fonctions interhumaines du discours qui expriment dans les trois modalités de l'unité phrase, chacune correspondant à une attitude du locuteur » (*Problèmes de linguistique générale*, cité par Kerbrat-Orecchioni, 1991 : 5).

Cette idée rejoint la typologie de *La Grammaire d'aujourd'hui*, où les modalités sont définies « comme le statut de la phrase "en tenant compte de l'attitude du sujet parlant à l'égard de son énoncé et du destinataire" ; c'est l'assertion, elle-même divisée en affirmation et négation, l'interrogation, l'exclamation, l'ordre » (Arrivé, Gadet et Galmiche, 1986 : 390). Pour l'énonciateur, le choix de la modalité est également un procédé stratégique, qui consiste à sélectionner les éléments lexicaux, prosodiques et gestuels de son énoncé. Dans un cadre communicatif, des paramètres sont pris en compte par l'énonciateur avant d'effectuer un énoncé, tels que : son intention individuelle, la relation interpersonnelle, ainsi que le contenu de l'énoncé produit par l'interlocuteur précédemment, et plus loin, les pratiques conventionnelles propre à la société donnée. En ce qui concerne les modalités d'énonciation, dans cette thèse, nous en développons davantage dans le chapitre 2 sous l'angle des

« relations locuteur/ allocutaire » (Monte, 2011 : 90) : l’assertion<sup>125</sup> (affirmation & négation) – d’accord *vs* désaccord , et la demande<sup>126</sup> (question & requête), ainsi que la séquence de négociation conversationnelle<sup>127</sup>. Car l’ensemble de ces actes de parole<sup>128</sup> exprime l’intention/ attitude/ position du locuteur dans un contexte spécifique à l’égard du destinataire. Par ailleurs, « il est possible toutefois de regrouper injonction et interrogation sous une catégorie commune, celle des actes directifs » (*idem*) (voir le § 4.2.2 La requête », p. 121).

## 3.2 L’axe intonatif

Comme on l’a mentionné *supra*, le marqueur prosodique est un indicateur de modalisation. Il peut arriver que les éléments lexicaux de phrase ne puissent pas tout expliquer de la fonctionnalité de l’énoncé dans un contexte donné. L’énonciateur met en évidence certains morphèmes ou syntagmes avec les traits acoustiques (l’intensité, la durée de la voix et la fréquence) pour faire passer son intention/attitude, telles que la question, le jugement, le sentiment, le doute, la surprise, l’indécision ou l’incomplétude...

### 3.2.1 L’intonation en français

« Il faut donc comprendre le terme "intonation" comme une notion subjective qui nous permet de distinguer un mode d'expression logique d'un autre (question, commandement, continuation, finalité, etc.) ou une simple attitude émotive d'une autre (surprise, curiosité, impatience, peur, joie, etc.). » (Delattre, 1966 : 2).

La recherche de Martin (1998), donne une description phonologique en courbe des différentes modalités du français : la déclaration, l’interrogation, l’injonction, la surprise, l’évidence et le doute (voir les graphiques ci-dessous).

---

<sup>125</sup>Voir le § 4.1 (p. 111).

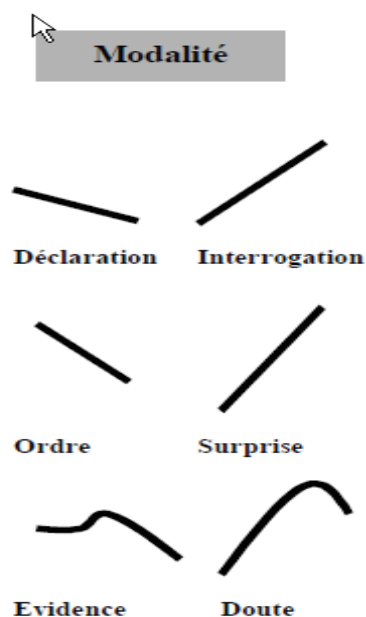
<sup>126</sup>Voir le § 4.2 (p. 115).

<sup>127</sup> Voir le § 4.3 (p. 122).

<sup>128</sup> « Assertion, injonction, interrogation sont trois choix exclusifs l’un de l’autre qui délimitent grossièrement trois orientations distinctes de l’acte de parole : un faire croire, un faire faire et un faire dire » (Monte, 2011 : 90).



**FIGURE 1 : L'INTONATION EN FRANÇAIS**



Source : Martin (1998).

Sur le plan phonologique, les caractéristiques déclarative et injonctive sont marquées en français sur la dernière syllabe de la phrase avec une mélodie descendante. « Le ton bas marque également un état décisif » (Fiandino, 2001 : 79), ainsi que leurs variantes implicatives d'évidence (Martin, 1987 : 19). « L'insistance portant sur un énoncé interrogatif correspond à la surprise ou à l'exclamation » (*idem*, 2009 : 88) : une note montée se produit vers la dernière syllabe de l'énoncé. On retrouve cette même courbe dans l'indécision/le doute et l'incomplétude car « la logique fait que le ton du doute est un ton montant » (Fiandino, *idem*).

Par ailleurs, la « qualité de [la] voix en termes de volume, débit, hauteur ou par certaines modulations vocales » indique également certain degré de « force illocutoire » ou « des conditions de sincérité » (Saint-Pierre, 1991 : 227). Une voix forte ou grave affiche l'assurance du locuteur, et un débit accéléré peut indiquer l'intensité de l'action. Par contre, une voix faible ou haute indique l'incertitude. Le débit lent, une voix rieuse, chantonnante ou chuchoteuse, sont des « atténuateurs » de l'acte de langage (*idem* : 228).

### **3.2.2 Les particules modales en chinois**

Dans la section § 1.2, nous avons introduit les particularités de la phonologie du chinois. Il s'agit d'une langue tonale et les éléments lexicaux à tons fixes doivent être modulés par la modalité d'énonciation. Selon Chao (2002), la prosodie énonciative (le contour intonatif) est associée à la modification du registre de l'intensité et de la durée. De

même qu'en français, la prosodie énonciative montante indique une interrogation, un doute, une surprise ; alors que la prosodie descendante manifeste une certitude ou une accentuation.

Par ailleurs, la langue chinoise possède des particules modales placées à la fin de l'énoncé simple<sup>129</sup> permettant à l'énonciateur d'exprimer une position, un sentiment ou un jugement tant à l'écrit qu'à l'oral. Tang (2016 : 420) mentionne que « ce phénomène linguistique est une des particularités de la langue chinoise comparée avec la langue anglaise<sup>130</sup>. Ensuite, l'auteure explique la relation entre la particule intonative et le contour intonatif de l'énoncé :

« La particule et la prosodie énonciative sont les deux côtés d'une même pièce de monnaie. La prosodie énonciative est un phénomène universel existant dans toutes les langues humaines, qui exprime les modalités d'une manière non-marquée. A contrario, les particules modales le font d'une manière marquée »<sup>131</sup> (*idem* : 421).

Liu, Pan et Gu (2007) classifient les particules chinoises en trois catégories : particules syntaxiques, particules aspectuelles et particules modales. C'est à cette dernière catégorie que nous nous intéressons. Dans un premier temps, nous présentons un résumé concernant quelques particules modales employées à Taïwan :

- La particule modale « a 啊 » à la fin de l'énoncé montre que l'énonciateur est émotionnellement en accord avec l'intervention précédente (Chang, 2009 ; Chen, 2010 ; Lee, 2002) ;
- La particule modale « ba 吧 » avec un ton plat exprime l'incertitude de l'énonciateur à l'égard de son énoncé et/ou vis-à-vis de l'intervention précédente. En employant « ba/ 吧 » avec un ton montant, l'énonciateur cherche à avoir une interaction avec l'interlocuteur. (Chang 2009 ; Chen, 2010 ; Wang, 2013) ;
- La particule modale « ne/ 呢 » en contour intonatif montant manifeste une interrogation<sup>132</sup>. Par contre, cette particule « ne\ 呢 » en contour intonatif descendant affiche une certitude de l'énonciateur. (Chang, 2009 ; Chen, 2010 ; Liang, 2004).

Effectivement, la complexité des particules modales à l'oral en chinois montre non seulement une diversité des particules, mais aussi une variété des tons par rapport à une particule (un

---

<sup>129</sup> « Le terme d'"énoncé" est lui [aussi] polysémique » (Kerbrat-Orecchioni, 2017 : 33) (voir également les notes 60, 61). Dans cette thèse, on considère que l'« énoncé de forme simple » comme une exclamation ou une proposition du point de vue grammaticale et l'« énoncé de forme complexe » est une intervention de plusieurs propositions (exclamations incluses). Les notions de « simple » et de « complexe » ne sont pas liées au nombre de prédicats mais au nombre de propositions.

<sup>130</sup> Ma traduction pour « l'emploi de la particule dans un énoncé se pratique à l'oral et à l'écrit, « [ce] qui est une particularité linguistique de la langue chinoise comparée relativement avec d'autres langues tels que l'anglais ».

« 相對於一些語言來說，例如英語，助詞可謂漢語語法的一個有特色的現象 » (Tang, 2016 : 420).

<sup>131</sup> Ma traduction pour « 助詞與語調可能是一個硬幣的一體兩面，假如語調在人類語言上具有普遍性，那麼，透過語調表示語氣屬於無標記的手段，而通過助詞表示語氣是一種有標記的手段 » (Tang, 2016 : 421).

<sup>132</sup> Les questions sur quoi/comment/où/ qui ; sur oui ou non.

élément lexical) ; de plus l'emplacement de la particule entre les énoncés modifie le sens des énoncés<sup>133</sup>, ce dernier point sera présenté dans l'exemple suivant.

Dans un deuxième temps, nous voulons illustrer la fréquence assez régulière avec laquelle l'énonciateur taïwanais emploie des particules lors de l'énonciation ; de plus, la complexité de leur interprétation en contexte. Dans l'exemple ci-dessous, extrait de notre corpus de la réunion d'équipe, le directeur commercial demande à un de ses collaborateurs (L\*) de grossir ses chiffres chez le client ABC. Le tableau 1.1 est une traduction mot-à-mot et le tableau 1.2 est une traduction littéraire (concernant les codes de traductions, voir § 2.3 du chapitre 4, p 172). Les particules modales sont mises en gras pour mettre en évidence dans le tableau 1.1 et l'extrait en chinois du tableau 1.2.

## TABLEAU 1 - LES PARTICULES MODALES EN CHINOIS

**Tableau 1.1 - La traduction littérale (le discours du directeur commercial)<sup>134</sup>**

E1	O\
E2	L* (nom du collaborateur) tu as besoin de bien discuter avec lui un peu <b>lo/</b>
E3	(pour) voir (.) (si l'on) pousse <((en anglais)) push> SSD <sup>135</sup> (nom du produit) en espérant qu'il devienne la prochaine superstar chez abc là-bas
E4	<b>na/</b> de quel type de soutien <((en anglais)) support> il a besoin
E5	(tu) dois rapidement en savoir plus <((en anglais)) find out>/
E6	d'accord/
E7	si tu peux transférer quelques (chiffres d'affaires) aux drams <sup>136</sup> (nom du produit)
E8	<b>Na\</b> tu serais encore OK <b>O/</b>

**Tableau 1.2 - La traduction littéraire (le discours du directeur commercial)**

Directeur:	<b>ㄉㄨㄥ</b> L* (nom du subordonné) 你就要跟他好好談一下 <b>ㄉㄨㄥ</b> 看是 (.)push SSD 變成下一個明星商品在 ABC 那邊 <b>ㄉㄨㄥ</b> /他需要什麼樣的 support/趕快 find out/好不好/如果說你可以轉一些到 dram <b>ㄉㄨㄥ</b> /你還 OK <b>ㄉㄨㄥ</b> /
Traduction en français	DONC\ l* tu devrais en discuter davantage avec lui pour voir (.) si (tu) pousse <((en anglais)) push> les SSD cela pourrait devenir une prochaine superstar chez abc DE PLUS/ quel service aura-t-il besoin/ découvre-le rapidement/ d'accord/ si tu pouvais transférer quelques (chiffres d'affaires) aux drams tu aurais DONC encore la possibilité de faire un bon chiffre/

Dans le discours du directeur, il y a cinq particules pour huit énoncés simples. Lorsque le directeur a écouté le compte rendu du résultat de L\*, son allocution commence par « O\ »

<sup>133</sup> Lors de l'énonciation, il se trouve plusieurs énoncés simples. (voir la note 126 ci-dessus).

<sup>134</sup> Dans le corpus\_TWH1 à 14'32 de la partie I-B, tome II.

<sup>135</sup> Le disque dur SSD.

<sup>136</sup> Les barrettes mémoires.

avec un ton descendant qui introduit son intervention par un morphème phatique (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 10) – « O\ » en montrant son entendement<sup>137</sup>. La recherche de Wu (2016) examine la particule « O » située à la fin de l'énoncé sur des corpus conversationnels à Taïwan, et elle repère que « O » peut avoir différents tons (montant, descendant ou plat) et que cela est lié à l'attitude du locuteur. La particule « O\ » avec un ton descendant indique que l'énonciateur est en train de réfléchir ou d'avoir un doute vis-à-vis du discours de son interlocuteur. Alors que la particule « O/ » avec un ton montant est comme celle d'E8. L'explication de Wu montre que « l'énonciateur emploie cette particule pour attirer l'attention du destinataire du fait que l'énoncé est important, comme un rappel ou un directif bienveillant, ou un impératif doux » (*idem* : 95). En ce qui concerne la particule « O/ » d'E8, nous allons l'expliquer dans les pages suivantes, après avoir expliqué les fonctions modales d'autres particules dans ce discours, car dans son analyse des marqueurs discursifs du français, Noda constate que « les descriptions des emplois d'un marqueur ne rendent pas toujours explicite sa particularité par rapport à d'autres marqueurs » (2011 : 77), c'est pourquoi nous voulons expliquer la particule « O/ » d'E8 après avoir exposé les autres particules dans ce discours. Revenons à la particule « "O" avec un ton plat : elle manifeste l'émotion, l'évaluation ou la volonté de l'énonciateur » (Wu, 2016 : 63).

Continuons avec une autre particule « lo/ » avec un ton montant en E2. D'abord, nous recherchons la particule « lo » dans deux dictionnaires chinois<sup>138</sup> ; ils expliquent que « lo » indique un ton affirmatif ou un appel bienveillant chez le locuteur, qui cherche ou la confirmation, ou la réponse de l'interlocuteur. Pourtant, les définitions de ces deux dictionnaires ne distinguent pas les différents tons sur la particule « lo ». La recherche de Vaissière (2004 : 11) sur l'intonation des langues<sup>139</sup> remarque à propos du ton montant à la fin de l'énoncé :

« La valeur de Fo final montant et la valeur de F0 non-low<sup>140</sup> finale sont souvent associées à la notion de *non-affirmation, incomplétude et continuité*. Le contour intonatif semble indiquer des "points d'intérêt" dans ces énoncés, et montrer qu'il y aura plus à suivre, tels que les questions » (Bolinger, 1964 cité par Vaissière, 2004 : 11)<sup>141</sup>.

<sup>137</sup> D'après le dictionnaire chinois édité par le ministère de l'éducation à Taïwan, « O » exprime le ton de la compréhension (du locuteur), par exemple : O ! C'est ainsi la vraie cause (cette traduction est d'après l'explication du dictionnaire « 表了解的語氣。如：「喔！原來是這麼回事。」)。Source : <http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdict/gswweb.cgi?ccd=HFwLq4&o=e0&sec=sec1&op=v&view=0-1>, accès au 24/10/2018.

<sup>138</sup> Sources : <http://chinese.cdinet.info/chwwwcdict.php?word=%E5%9B%89> ; <http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdict/gswweb.cgi?ccd=gh2IUy&o=e0&sec=sec1&op=v&view=2-2> , accès au 07/11/2018.

<sup>139</sup> « *While prosodic word profiles differ greatly from one language to the next, they seem to be "deformed" by intonation in rather similar ways* » (Vaissière, 2004 : 11).

<sup>140</sup> « Low » ce sont des minima locaux de F0 ; « non-low » signifie le débit montant.

<sup>141</sup> Ma traduction pour « *Final rising Fo and final non-low value are frequently associated with the notion of non assertiveness, incompleteness, continuity. Raised tone seems to indicate points of "interest" within utterances and also indicate that more is to follow, as in questions* (Bolinger, 1964) » (Vaissière, *idem*).

Nous constatons d'abord qu'il y a une discordance entre la définition du dictionnaire chinois disant que « lo » marque une certitude et Vaissière (2004) selon lequel un ton montant signifie *non-affirmation, incomplétude et continuité*. Comme l'emplacement de la particule « lo/ » se situe à la fin d'E2 et au début d'E3, cette particule exprime la continuité pour E2 et E3. Elle n'a pas de fonction de « non-confirmation », ni ne cherche la « confirmation de l'interlocuteur », car l'énonciateur possède un statut de directeur et il est en train de s'adresser à son subordonné. En utilisant « lo/ », le supérieur manifeste donc à son collaborateur sa bienveillance – un procédé additif (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 200)<sup>142</sup>. En plus, les E2 et E3 sont des directives que le directeur transmet en tant que stratégies commerciales à son collaborateur. Autrement dit, le directeur ne cherche pas à interagir avec le subordonné, mais cherche plutôt un « accusé de réception » (voir l'analyse § 5.2.1 (2) « L'évaluation » et 5.2.2 (2) « La proposition » des actes directifs chez le supérieur taïwanais »).

Par la suite, le marqueur discursif avec deux tons « 那 nA/<sup>143</sup> » (F0 non-low) de l'E4, et « 那 Na\ » de l'E8, est un pronom démonstratif (sa traduction littérale en français serait : « celui-là » ou « là-bas ») qui possède une fonction phatique comme *donc*, ou *alors* en français. Dans l'E4, la particule « 那 nA/ » avec un contour montant manifeste une continuité par rapport au thème (le client ABC), qui sert de conjonction entre E3 et E4. C'est la raison pour laquelle nous l'avons traduit par « de plus » en français. Quant à « 那 Na\ » dans l'E8, elle sert de conclusion et correspond à *donc*, *ainsi*... Par ailleurs, il y a une autre particule dans l'E8 : la particule « O/ » avec un ton montant qui affiche un avertissement atténué et une attitude non-confirmée chez le locuteur. Reprenons l'E7 & l'E8 : « si tu peux transférer quelques (chiffres d'affaires) aux drams (nom du produit) » et « Na\ tu serais encore OK O/ ». Les deux énoncés ci-dessus sont interprétés comme suit : « si tu avais suivi mes conseils, tes chiffres pourraient aller mieux ». Autrement dit, il faut que tu suives mes ordres pour avoir une croissance possible du chiffre d'affaires. Sinon, « tu n'es pas OK » est ce que dit réellement l'E8. Pour conclure, nous pouvons considérer qu'en général, les particules modales chinoises mises à la fin de l'énoncé sont des « adoucisseurs » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 196). Elles permettent d'adoucir l'énoncé du locuteur qui peut comporter une critique, un reproche, un doute, un ordre... Dans notre étude comparative de la partie II, les particules seront présentées au fur et à mesure de l'analyse de nos corpus.

<sup>142</sup> Voir le § 2.3.1 Le ménagement de la « face » (p. 73).

<sup>143</sup> La prononciation « nà 那 » est fixée en quatrième ton descendant. L'intonation (la valeur F0 non-low) se trouve dans un énoncé exprimant le motif de l'énonciateur. L'accentuation mélodique lexicale se réalise par une voix haute ou basse pour la mettre en évidence.

Dans l'univers du langage, à partir du point du locuteur les comportements langagiers de l'énonciateur se manifestent dans son discours selon plusieurs dimensions : le mode et les temps grammaticaux, le choix de la phrase (la modalité d'énonciation) et des unités lexicales, ainsi que la prosodie et les particules modales. Les paragraphes ci-dessus ont présenté l'axe énonciatif et l'axe intonatif afin d'examiner la modalisation de l'énoncé. Dans le chapitre suivant, à partir du point de vue interactionnel, nous allons interroger la pause, le silence, l'interruption, la prise de la parole, l'acte de faire dériver le thème en cours, les stratégies de politesse, ainsi que les actes de paroles pour mieux comprendre la position du locuteur. Car pour mener une conversation adéquate, soutenue, intéressante et aimable, un individu possède non seulement la capacité de parler la langue, mais aussi une compétence de communication dans la société où il se situe. C'est surtout cette dernière que notre étude va développer.

## CHAPITRE 2

### L'APPROCHE INTERACTIONNELLE

Comme Kerbrat-Orecchioni le précise : le « discours en interaction » est « le vaste ensemble des pratiques discursives qui se déroulent en contexte interactif » (2005 : 14), ainsi, lors de l'échange verbal en face à face, formuler des « actes de langage » indique non seulement l'intention du locuteur, mais aussi le niveau de « politesse » vis-à-vis de l'adressé. La notion de « politesse » dépend à la fois de la pratique socio-culturelle dans une communauté donnée et du rôle représenté par le locuteur. Plus précisément, dans une conversation sociale l'« intervention initiative ou réactive » (*idem*, 1998a : 224) du destinataire décrit non seulement un contenu exprimé, mais elle illustre également le moment où ce dernier intervient, ce qui révèle son attitude vis-à-vis de l'adressé : coopération vs conflit.

## 1. Les actes de langage

### 1.1 La théorie des actes de langage

L'ouvrage d'Austin, « Quand dire, c'est faire » (*How to Do Things with Words*), publié en 1962, marque le point de départ de la théorie des actes de langage. Un acte de langage est un énoncé émis par le locuteur, dont le sens fait agir l'interlocuteur, tel qu'une assertion, une question ou une injonction. Austin (*idem*) distingue deux types d'énoncés : le constatif et le performatif. Le premier décrit un certain type d'action, par conséquent, il est vrai ou faux. Le deuxième « ne décrit rien, et n'est donc ni vrai ni faux : il exécute (ou

*performe*) une action, par le seul fait de l'énonciation de la phrase – l'énoncé est *performatif* ; dire, c'est faire » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 9). Searle précise que « les théories des actes de langage sont façonnées par le locuteur qui énonce les mots, et non par les mots »<sup>144</sup> (1972 : 28). Ce qui signifie que tous les éléments linguistiques (la deixis personnelle, le verbe, l'adverbe, l'adjectif, la syntaxe, la forme phrastique, l'aspect prosodique) sélectionnés par l'énonciateur visent à influencer le comportement du récepteur. Par conséquent, l'attitude du locuteur se manifeste dans son énoncé, en même temps que le *vouloir faire* est transmis. Dans les paragraphes suivants, on insiste sur l'*intention*<sup>145</sup> (c'est-à-dire la force illocutoire) de l'énonciateur.

### 1.1.1 La force illocutoire

À travers les observations des comportements langagiers dans l'échange, Austin (1962) distingue trois activités accomplies lors d'une énonciation : l'acte locutoire est ce qui représente le texte littéral de l'énoncé ; l'acte illocutoire est le fait que l'énonciateur exerce une action dans l'énoncé ; et l'acte perlocutoire de l'énoncé est le fait qu'une conséquence est produite sur le destinataire. Par la suite, Searle (1976) distingue cinq types d'actes illocutoires : l'assertif (ex. : une affirmation) ; le directif (ex. : une injonction ou un verbe performatif comme *demander, commander*) ; le promissif, qui emploie des verbes comme *promettre, inviter...* ; les expressifs dont les verbes performatifs sont *remercier, regretter...* ; et le déclaratif avec par exemple le verbe *baptiser*. Ces verbes sont « les unités lexicales qui permettent dans une langue donnée de désigner les différents actes illocutoires » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 17). Searle élargit ensuite la notion d'acte illocutoire avec un « indicateur de force illocutoire » (*illocutionary force indicating device*) :

« L'indicateur de force illocutoire montre de quelle façon l'énonciateur formule la proposition, autrement dit, quel acte illocutoire l'énonciateur produit lors de l'énonciation. L'indicateur de force illocutoire comporte au moins : l'ordre syntaxique, l'accentuation, le contour intonatif, la ponctuation et le mode du verbe et ce que l'on appelle les verbes performatifs »<sup>146</sup> (Searle, 1969 : 30).

---

<sup>144</sup>Ma traduction pour « *The theories of speech acts are formed by speakers in uttering words, not by words* ».

<sup>145</sup> Searle écrit également qu'« en accomplissant un acte illocutoire d'un certain contenu propositionnel, le locuteur exprime une certaine attitude, un certain état relatif à ce contenu propositionnel [...] l'état psychologique exprimé en accomplissant l'acte illocutoire et la condition de sincérité de l'acte: croyance, intention, volonté, désir et le plaisir » (1982 : 43).

<sup>146</sup> Ma traduction pour « *The illocutionary force indicating device shows how the proposition is to be taken, that is, what illocutionary act the speaker is performing while uttering the sentence. Illocutionary force indicating devices (IFID) include at least: the word order, the stress, the intonation contour, the punctuation, the mood of the verb and the so-called performative verbs* » (Searle, 1969: 30).



Kerbrat-Orecchioni décompose cet indicateur de la façon suivante : « valeur illocutoire + contenu propositionnel » (*idem*). En ce qui concerne la « manière »<sup>147</sup> (*ibid.*, 1986 : 225) d'effectuer un acte de langage direct ou indirect<sup>148</sup>, « *il n'y a pas de correspondance biunivoque entre tel signifiant (forme déclarative, interrogative ou impérative de la phrase) et tel signifié (valeur d'assertion, de question ou d'ordre)* » (*ibid.*, 2008 : 33), ce qui veut dire que la force illocutoire peut être transmise par les axes lexical, prosodique ou syntaxique. L'axe lexical peut être le choix des verbes performatifs, des adjectifs ou des adverbes. L'axe prosodique peut être l'accentuation sur l'élément lexical, l'intonation énonciative ou la particule modale en chinois. Concernant la structure syntaxique, Kerbrat-Orecchioni note que Benveniste présente les trois « modalités » fondamentales : les modalités assertives, interrogatives et impératives (*ibid.* : 24). En effet, l'acte illocutoire s'associe également avec la modalité énonciative de l'énoncé, ce qui indique l'attitude de l'énonciateur envers l'auditeur : coopération ou conflit, que nous allons détailler dans le § 4 de ce chapitre. Par ailleurs, l'acte de langage se trouve également dans l'alternance des prises de parole entre les interlocuteurs comme Stubbs (1983) le constate.

« L'énoncé d'un locuteur peut transmettre plus, ou explicitement la force illocutoire voulue dans l'énoncé produit. Les tours de parole peuvent en premier lieu procurer un moyen d'étudier comment les participants font leur propre interprétation du discours, dans le sens où ils formulent le sujet des énoncés qu'ils produisent et entendent. Par la suite, cela peut produire une interprétation convaincante de la façon dont les énoncés s'enchaînent, au moins dans certains types de discours » (Stubbs, 1983 : 182)<sup>149</sup>.

Kerbrat-Orecchioni (1992 : 199-200) présente également deux procédés pour « lire » les éléments linguistiques de la valeur illocutoire concernant le « *face-work* » (la politesse)<sup>150</sup> : les procédés additifs et les procédés substitutifs. Par exemple, au lieu de contredire/mettre en doute/critiquer/... (ce sont des *FTAs*)<sup>151</sup> le contenu de l'intervention précédente de manière directe, pour les premiers, le récepteur choisit de répondre avec une forme interrogative, négative ou assertive<sup>152</sup> à laquelle il adjoint un adoucisseur, comme *un peu, peut-être, justement...* et les particules modales en chinois (voir le § 3.2.2 du chapitre 1 *supra*). Ou bien il formule un énoncé « préparatoire » (*ibid.* : 215) tels que : *excusez-moi, je ne suis pas sûr(e)*

<sup>147</sup> Searle constate également que « l'énonciateur a l'intention de produire un certain impact avec une manière de faire comprendre à l'allocutaire son intention » (Searle, 1969 : 45).

<sup>148</sup> Ce sera présenté dans la section suivante § 1.2.

<sup>149</sup> Ma traduction pour « *A speaker's utterance may convey more or explicitly the illocutionary force intended in the utterance being produced. Formulated turns of talk can firstly provide a way of studying how participants display their own interpretation of discourse, in the sense of how they formulate the point of utterances they produce and hear. Secondly, it can provide an analysis of one pervasive way in which utterances chained, in at least certain discourse types* » (Stubbs, 1983: 182).

<sup>150</sup> Voir le § 2 « Les théories de la politesse » de ce chapitre (p. 69).

<sup>151</sup> Voir le § 2.2 « La "face" selon Brown & Levinson » (p. 71).

<sup>152</sup> Voir le § 4.1 « L'assertion » de ce chapitre (p. 111).

que, j'aimerais que (le mode conditionnel)<sup>153</sup> ... Pour les deuxièmes, le récepteur emploie le mode conditionnel, un "nous inclusif" (*je + tu*). Le "nous" remplace un "tu" dans l'énoncé, avec une valeur de « commisération ou d'exhortation » (Kerbrat-Orecchioni, *idem* : 209). Searle (1972, 1979) mentionne également d'autres formes d'énoncés exprimant un acte de langage indirect, telles que les formes hypothétiques (*hypothetical sentences*), métaphoriques et ironiques. En ce qui concerne ses deux procédés de « politesse négative envers A[auditeur] » (Kerbrat-Orecchioni, 1992), ils seront développés davantage dans le § 2.3.1 « Le ménagement de la face selon Kerbrat-Orecchioni » (voir p. 75). Dans le paragraphe ci-dessous, nous allons décoder l'acte de langage à partir du système linguistique dans les deux langues: « *reference as a speech act* » (Searle, 1969 : 72)– les pronoms et les expressions nominales – la deixis personnelle (Kerbrat-Orecchioni, 2017 : 45-50).

### 1.1.2 La référence

Searle définit les expressions référentielles comme « toute expression servant à identifier une chose, un procès, un événement, une action, ou tout autre type d'être "individuel" ou "particulier" » (1996 : 64). Searle propose de classer ces expressions référentielles en quatre catégories : les noms propres, les groupes nominaux complexes au singulier, les pronoms et les titres (*idem*, 126). Dans cette thèse, nous voulons développer davantage ces catégories dans un acte de faire référence lors de l'énonciation. Premièrement, nous reclassons ces quatre catégories en deux : les pronoms et les expressions nominales qui comprennent les noms propres, les groupes nominaux et les titres. Puisque Searle admet que « la classe 4 [les titres] ne mérite guère de mention séparée car elle se ramène d'un côté aux descriptions définies, de l'autre aux noms propres » (*ibid.*), nous combinons ainsi le nom propre et le titre en désignant une personne de la manière suivante : M., Mme, Melle + patronyme ou/et titre professionnel<sup>154</sup>. Plus précisément, l'acte de faire référence dans un énoncé peut être distingué en deux natures : « autoréférencer » et « faire référence ». Lorsque le locuteur se désigne lui-même dans son énoncé, il s'agit d'un acte d'« autoréférence », alors que si c'est autrui qui est identifié c'est un acte de « faire référence » (*cf.* le § 2 « Les fonctions expressives » du chapitre 1 *supra*, p. 36).

Deuxièmement, nous avons indiqué dans le § 2.1 « "je" et "non-je", "on" et "nous" » du chapitre 1 que les pronoms personnels possèdent des effets de deixis, de point de vue,

---

<sup>153</sup> Ces sont les procédés de « *pré-* » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 215).

<sup>154</sup> En français, nous pouvons appeler quelqu'un sans ou avec le patronyme. Par exemple, on appelle un homme dans un cadre professionnel des façons suivantes : Monsieur ou Monsieur Dupont (patronyme) ou Monsieur le directeur ou Monsieur le directeur Jacques Dupont. Par contre, dans la langue chinoise, le titre est souvent associé au patronyme, comme : Monsieur Wang (patronyme) ou directeur général Wang ou directeur général Monsieur Wang + prénom (voir également le § 2.2 « Les systèmes d'adresse » du chapitre 1 *supra*, p. 41).

d'empathie, de subjectivité... Ainsi, identifier, désigner ou catégoriser<sup>155</sup> quelqu'un revient à définir une relation entre le locuteur et la personne désignée. C'est donc un choix conscient pour le locuteur. Le pronom personnel substitué aux expressions nominales est également une indication de la relation interpersonnelle. Si l'énonciateur englobe l'interlocuteur en prononçant « nous » / « on » comme pronom personnel sujet (également pour le pronom tonique, le pronom possessif et le pronom complément), cette énonciation montre l'intention du locuteur de créer une proximité avec l'interlocuteur (cf. le §2.1.2 « on/nous » du chapitre 1 *supra*). De ce fait, des expressions référentielles dans un énoncé concernant les personnes désignées possèdent non seulement une valeur déictique, mais également une valeur emphatique et relationnelle.

Troisièmement, l'acte de faire référence peut créer une ambiguïté d'après Malherbe (1981) :

« Notons que la référence est un acte de langage et que les actes de langages sont effectués en prononçant des mots et non pas par des mots. C'est pourquoi dire d'une expression qu'elle se réfère à quelque chose est un abus de langage commis par manière d'abréviation pour dire que l'expression en question est employée par des locuteurs pour faire référence ». (Malherbe, 1981 : 119)

Lors de l'énonciation, il arrive que le locuteur produit des « non-dits » (Goffman, 1987 : 39) sur des objets auxquels il se réfère ; à ce moment-là, l'allocutaire a besoin de poser des questions partielles comme *qui, quoi, comment, où*, ou des questions totales, afin de à quoi renvoie l'énonciateur, car « identifier signifie justement répondre à cette question » (Searle, 1996 : 130). Mais cela est possible uniquement si l'allocutaire est aussi "libre" que le locuteur ; autrement dit s'il a pleinement le « droit »<sup>156</sup> de poser des questions jusqu'à déterminer l'objet correspondant à la référence, ce qui est en accord avec la loi d'exhaustivité (Kerbrat-Orecchioni, 1986 : 207-228)<sup>157</sup>. Pourtant, restreint par le type de relation interpersonnelle (soit hiérarchique, soit vertical à distance, soit coopération vs conflit) défini par la dyade formée par les interlocuteurs, le destinataire n'a pas toujours autant le droit que son interlocuteur d'effectuer des demandes en vue de lui faire préciser l'objet auquel il a référé dans son énoncé. Par conséquent, une ambiguïté concernant les noms et pronoms référentiels peut se produire lorsque le locuteur a l'intention d'en choisir dans un cadre communicatif spécifique. Plus précisément, sélectionner des noms (prénoms) référentiels ou en omettre dans un énoncé (ex : à l'oral chinois) est non seulement un acte de langage – faire référence, mais en plus ce peut

---

<sup>155</sup> Searle (1969 : 73). Voir également le § 3.1.2 « La catégorisation et la relation interpersonnelle » de ce chapitre (p.88).

<sup>156</sup> Ce droit d'expressivité est limité par le statut du locuteur : la compétence linguistique, l'état psychologique, la morale et le statut social (voir Kerbrat-Orecchioni, *implicite*, 1986 : 252-256).

<sup>157</sup> Nous l'expliquons dans le § 1.2 « Les actes de langage indirects » (p. 64).

être un acte de langage indirect (cet acte sera présenté dans la section suivante), par exemple : « iloiement » (*idem*, 2010 : 5), les appellations « honorifiques » (*ibid.*, 1992 : 25-35). C'est dans notre analyse empirique que nous voulons montrer les usages de la référence personnelle explicite, implicite, ainsi qu'indirecte dans un échange où la relation interpersonnelle est bien déterminée [voir les sous-chapitres § 1 « Les références personnelles » du chapitre 1 (p. 186) et 2 (p. 306) de la partie II].

Pour finir dans cette section, nous voulons également préciser que l'acte de faire référence est un acte intentionnel – *mentionner* – qui vise à influencer le comportement du destinataire, par exemple : dans la réunion hiérarchique en français, *mentionner* le prénom du subordonné est un acte directif ; à Taïwan, c'est la mention du « *tu* » pour désigner le subordonné qui est fréquente et qui indique un acte directif accentué. Prenons un autre exemple concernant l'acte de faire référence : dans un bâtiment, vous cherchez un service administratif précis et vous avez l'air perdu. L'agent de sécurité vous approche et vous demande : *Puis-je vous aider ?* Comme « *vous* » (le destinataire) est identifié dans l'énoncé du locuteur, cet acte oblige le destinataire à répondre. Dans ce sens plus loin concernant notre thèse, dans un échange polylogal comme la réunion, la référence personnelle est pour désigner le tour de parole suivant ou pour changer la séquence thématique. Comme Kerbrat-Orecchioni le précise : « tout énoncé est ainsi doté d'une charge pragmatique, certes plus ou moins forte et évidente selon le cas, mais toujours présente » (2008 : 22). Ces deux comportements langagiers seront davantage développés dans le §3 « Mécanismes de conversation dans le monde social ». Par la suite, nous étudions la conception de l'acte de langage indirect où est produite une valeur dérivée, ainsi que son interprétation associée avec le style de communication de la société donnée.

## 1.2 Les actes de langage indirects

L'« *acte de langage indirect* [est une] (expression elliptique pour *acte de langage formulé indirectement, sous le couvert d'un autre acte de langage*) » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 35). Searle (1969, 1975) montre que l'acte de langage indirect possède un double sens : l'un est le sens littéral et l'autre est le « sens dérivé » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 35). Autrement dit, l'intention du locuteur est maquillée ou emballée par le sens littéral de l'énoncé. Ce « vouloir dire » (*idem*, 1986 : 21)<sup>158</sup>, ainsi que le « veut dire »<sup>159</sup>, ce sont « les contenus

---

<sup>158</sup> Kerbrat-Orecchioni (1986 : 21) : « "vouloir dire" p, c'est pour un énoncé signifier, c'est pour un locuteur avoir l'intention délibérée de transmettre à autrui l'information p ».

<sup>159</sup> Les présupposés sont les « veut dire » (*ibid.*). Voir également le § 4.1.1 « Les présupposés & posés » de ce chapitre (p. 112).

implicites (présupposés et sous-entendus)<sup>160</sup> [ayant] en commun la propriété de *ne pas constituer en principe [...], le véritable objet du dire* » (*ibid.*).

En ce qui concerne la différence entre l'acte de langage et l'acte de langage indirect, le premier concept peut avoir différentes réalisations phrastiques, mais elles ont une même valeur illocutoire (*ibid.*, 2008 : 34), par exemple : une *demande* – l'acte de langage – peut être effectuée sous forme impérative, ou interrogative, ou assertive ; alors que le deuxième se caractérise par « une même structure [pouvant] exprimer des valeurs illocutoires diverses » (*idem*) où l'interprétation du sens dérivé (la valeur dérivée) dépend de la situation donnée (plus précisément, des circonstances spatio-temporelles, de la relation interpersonnelle, des pratiques socio-culturelles, ainsi que du contexte d'énonciation). Ainsi, l'acte de langage indirect est une expression dans laquelle les *vouloir dire* et *veut dire* sont couverts par un autre acte de langage exprimé réellement. Reprenons l'exemple de l'agent de sécurité qui effectue une demande à une personne perdue dans un bâtiment : *Puis-je vous aider ?* La demande peut être réalisée des manières suivantes : sous forme interrogative, *Quel est la raison de votre venue (ici) ?* Sous forme affirmative, *J'aimerais savoir quelle est la raison de votre venue.* Sous forme impérative, *dites/donnez-moi la raison de votre venue.* Autrement dit, ces trois structures phrastiques peuvent avoir un même effet illocutoire qui indique la vraie intention du locuteur (l'agent de sécurité). Pourtant, son intention (*vouloir dire* et *veut dire*) traduite dans ces trois phrases est *directe* vis-à-vis de son interlocuteur (un passant) en termes de relation interpersonnelle. Pour formuler sa *demande* de manière convenable (polie) conformément aux usages de la communauté, l'agent de sécurité emploie une question (sous forme interrogative totale) en choisissant le verbe *aider*, ainsi que les pronoms personnels – *je* + *vous* – l'intersubjectivité, qui sont des procédés qui permettent de diminuer la force illocutoire de son acte de demande. Pourtant, la force perlocutoire est maintenue, puisque le pronom référentiel – *vous* – est identifié ; de plus, la question totale oblige le récepteur à répondre, soit *oui*, soit *non* ; l'explication de ce dernier pourra être développée par la suite (voir le § 4.1.2 « La négation », p. 114 et le § 4.2.1 « La question », p.118). Autrement dit, la vraie intention de l'agent de sécurité est réalisée par un acte de langage indirect (*puis-je vous aider ?*). À première vue, l'acte de *demander* se présente comme une question, il s'agit de sa valeur littérale (Kerbrat-Orecchioni, 1995 : 9), mais en réalité, cet acte est une « requête »<sup>161</sup> (*idem*, 2008 : 84) possédant la valeur dérivée conventionnelle (*ibid.* : 33) dans l'énoncé. L'acte de langage indirect peut ainsi se résumer ainsi : « quand dire, c'est faire une chose sous les apparences d'une autre » (*ibid.*).

---

<sup>160</sup> Les deux descriptions sémantiques seront illustrées dans le § 4.1 « L'assertion » de ce chapitre (p.111).

<sup>161</sup> Voir également le § 4.2 « La demande » de ce chapitre (p. 115).

Pour réaliser un acte de langage indirect, ainsi que pour le comprendre non seulement le locuteur, mais aussi l'allocutaire ont besoin d'avoir un « processus inférentiel » (Kerbrat-Orecchioni, 1995 : 9). Il s'agit du mécanisme de l'« implicature »<sup>162</sup> pour Grice (1979) qui permet de faire une interprétation convenable de l'intention du locuteur dans la situation actuelle et la pratique sociale. D'après Kerbrat-Orecchioni, la valeur dérivée de l'acte de langage indirect est de deux sortes : la valeur conventionnelle représente un usage collectif dans une communauté donnée, et la valeur non-conventionnelle est le fait que l'interprétation du sens dérivé dépend largement du contexte de l'énonciation (ces deux sortes de valeurs dérivées seront présentées avec un cas spécifique dans le § 1.2.2, p. 69). La valeur conventionnelle, « c'est elle qui généralement prédomine lorsque s'actualise l'énoncé » (*idem*, 1995 : 9), comme dans notre exemple de la demande de l'agent de sécurité. Concernant cette valeur conventionnelle, Garfinkel remarque :

« L'expression "culture commune" désigne les règles d'inférence et d'action socialement approuvées sur lesquelles les gens prennent appui pour accomplir leurs activités de la vie courante, attendant des autres qu'ils en fassent de même » (Garfinkel, 2007 : 149).

En d'autres termes, la « présupposition sociale » (Goffman, 1987 : 206) affirme l'existence d'un comportement langagier conventionnel dans une communauté discursive concernée. Il y a également certains actes de langage indirects conventionnels qui sont partagés par plusieurs langues, par exemple : dans notre analyse empirique, les fournisseurs en chinois et en français favorisent l'interrogation totale pour effectuer une demande au client (au rôle de l'acheteur) (voir l'analyse dans le § 3.4 « La demande » du chapitre 2, partie II, p. 394). En revanche, la désignation de l'interlocuteur en employant l'acte de langage indirect est davantage pratiquée dans la langue chinoise dans les deux types de réunions commerciales<sup>163</sup> (voir les « Les systèmes d'adresse » à Taïwan dans les pages 202, 327). L'interprétation de la valeur conventionnelle selon la communauté donnée sera davantage développée dans le § 1.2.2 (p. 69). Dans le paragraphe suivant, nous allons d'abord réfléchir au contexte socio-culturel : l'« arrière-plan » permet d'expliquer la fonction conventionnelle employée par le locuteur lors de l'énonciation ; en plus, il décrit les règles sociales pour une culture donnée.

### 1.2.1 Un « arrière-plan » partagé entre les interlocuteurs

Pour identifier le sens du discours du locuteur, l'allocutaire a non seulement besoin d'une capacité de compréhension littérale, mais aussi d'un « arrière-plan » (Searle, 1998 ;

<sup>162</sup> Il s'agit du « processus inférentiel » (Kerbrat-Orecchioni, 1995 : 9).

<sup>163</sup> Voir le § 1.1 « La définition de la réunion commerciale au sein de l'entreprise » du chapitre 4, partie I (p. 152).



Garfinkel, 1967) qu'il partage avec le locuteur. Premièrement, dans un plan dialogal, le principe général est la « coopération » (Grice, 1975) que les quatre maximes de la conversation représentent : quantité, qualité, relation<sup>164</sup> et modalité (Kerbrat-Orecchioni, 1986 :195). En ce qui concerne la nature des contenus sémantiques du discours, Kerbrat-Orecchioni propose deux règles pour satisfaire une communication « normale »<sup>165</sup> : la loi d'informativité et la loi d'exhaustivité (*idem* : 207-228). Selon la première, « un énoncé ne doit pas être informationnellement vide » (*ibid.* : 214). Selon la deuxième, l'énoncé doit « fournir le maximum d'information dont on est capable sur un sujet donné, tout en restant pertinent » (*ibid.* : 220).

Illustrer ces principes de conversation sert à montrer que s'il y avait un « arrière-plan » commun entre les interlocuteurs concernant ces règles de communication, peu importe la langue, l'« ambiguïté » du message n'existerait pas, le « hors du sujet » n'aurait pas lieu et la fréquence des « malentendus » serait faible. Car tous les locuteurs auraient un même niveau de compétences linguistique, encyclopédique<sup>166</sup>, rhétorico-pragmatique et logique (*ibid.*, 1986 : 161-298). En plus le rapport interpersonnel entre la dyade des locuteurs serait équilibré : il n'y aurait pas de conflits (ou d'intérêts) impliqués dans une interaction, et la distribution du pouvoir entre les locuteurs serait égale. Ce qu'on voulait dire, c'est que la communication parfaite n'existe pas, c'est pourquoi les phénomènes conversationnels comme l'accord, le désaccord, la réponse non-préférée, la négociation conversationnelle, ainsi que le glissement thématique lors d'interaction<sup>167</sup> se produisent constamment. Ces règles de conversation sont là, en tant que critères pour évaluer la fluidité et la qualité de la communication. En outre, l'être humain se trouve constamment dans différentes relations<sup>168</sup> qui vont influencer la fréquence de ces phénomènes conversationnels.

Par la suite, comme la conversation s'appuie sur le contexte situationnel, elle fournit des informations concernant les interlocuteurs, ainsi que « l'interprétation [constituant] le contexte situationnel en cadrage de la langue, de la culture et d'ordre social » (Goffman, 1974 : 50). Les interlocuteurs se comportent « de manière appropriée, ce qui est approprié étant vraiment déterminé par la structure des règles, des stratégies, et des principes du jeu » (Searle, 1995 : 185). Kerbrat-Orecchioni écrit que dans une interaction sociale, il existe des « lois de

---

<sup>164</sup> Selon la maxime de relation, le discours doit être lié au sujet parlant. Il s'agit de la loi de pertinence (Kerbrat-Orecchioni, 1986 : 199)

<sup>165</sup> D'après Kerbrat-Orecchioni, les règles que nous allons envisager ici, tout en étant de nature pragmatico-rhétorique, concernent essentiellement la nature des contenus sémantiques qu'il convient "normalement" de verbaliser » (*idem* : 207).

<sup>166</sup> Cf le § 2.3 « L'éthos communicatif », la compétence encyclopédique représente à la fois les savoirs culturels et idéologiques (Kerbrat-Orecchioni., 2017 : 228).

<sup>167</sup> Voir les exemples dans le § 3 « Les interventions lors d'un échange d'affaires » du chapitre 2, partie II, p. 356.

<sup>168</sup> Voir le § 3.1.2 « La catégorisation et la relation interpersonnelle » du chapitre 3, partie I, p. 88.



*discours concernant l'ensemble des comportements sociaux, et relevant d'une sorte de code de convenances* dont les manifestations peuvent être aussi bien verbales que non verbales » (*idem*, 1986 : 229), par exemple : « l'indirection » (*ibid.*)<sup>169</sup>. Autrement dit, l'« arrière-plan » représente les normes socio-culturelles qui sont visibles ou non-visibles, verbales ou non-verbales. Les interlocuteurs d'une même « communauté discursive » (*ibid.*, 1998b : 9) partagent ainsi cet « arrière-plan » commun.

En un mot, le concept d'« "arrière-plan", comme l'ensemble des capacités non intentionnelles ou pré-intentionnelles qui permettent aux états intentionnels de fonctionner » (Searle, 1995 : 171), donne un appui au locuteur pour s'exprimer spontanément et permettre à l'allocutaire de contextualiser l'énoncé du locuteur. En plus, « il y a en jeu des normes d'interprétation culturellement déterminées et non pas simplement les traits systémiques de langues particulières » (Goffman, 1986 : 241). Par la suite, le § 2.3.2 « L'éthos communicatif » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 63) va développer cette conception que les interlocuteurs d'une communauté donnée s'accordent sur telles normes sociales dans tel contexte lors de l'interaction, ce qui permet de rendre les discours compréhensibles et les attentes prévisibles. En ce qui concerne l'« énonciation phrastique » (Goffman, *idem* : 215) par rapport au « présupposé », nous allons la présenter dans le 4.1.1 « Les présupposés & posés », p. 114.

### **1.2.2 L'interprétation de la valeur dérivée**

Grâce à cet « arrière-plan » commun aux interlocuteurs, la valeur dérivée d'un acte de langage indirect conventionnel peut être saisie "naturellement". Par contre, concernant la valeur dérivée d'un énoncé formulé de manière non conventionnelle, « la valeur dérivée [elle] reste par rapport à la valeur littérale, secondaire et marginale » (Kerbrat-Orecchioni, 1986 : 75). C'est pourquoi des « malentendus »<sup>170</sup> peuvent se produire, qui sont interprétés subjectivement par le destinataire. Se posent alors les questions suivantes : Comment le locuteur et le destinataire déterminent-ils « convenablement » un énoncé qui est explicite ou implicite (soit présupposé, soit sous-entendu) ? S'il s'agit d'un acte de langage indirect, comment distingue-t-on que l'énoncé possède une valeur conventionnelle ou non conventionnelle ? Prenons l'exemple ci-dessous :

---

<sup>169</sup> « [ce sont] certains comportements discursifs (ou non discursif) [qui] constituent à la fois une menace et une anti-menace ou on cherche en général à ne pas trop perdre la face, et à ne pas trop la faire perdre à son partenaire en interaction » (Kerbrat-Orecchioni, 1986 : 229-231). Voir également le § 2.3.2 (1) « La parole directe/indirecte » du chapitre 3, partie II (p. 464).

<sup>170</sup> D'après Kerbrat-Orecchioni, les malentendus peuvent avoir trois formes de décalages interprétatifs : la sous-interprétation, la surinterprétation et l'interprétation erronée (1986 : 49-51).

A : Le ciel est gris.

B1 : Il va pleuvoir bientôt.

B2 : Comme la situation actuelle de l'État.

B3 : Ah ! j'ai laissé mon linge dehors.

L'enchaînement B1 indique une inférence, résultat d'un « traitement cognitif » (Kerbrat-Orecchioni, 1995 : 10) : d'après l'observation des sciences naturelles et l'expérience humaine, le locuteur B1 considère que l'énoncé (A) est explicite comme un constatif (Austin, 1962 ; Kerbrat-Orecchioni, 2008). Cet « échange »<sup>171</sup> (A + B1) s'applique à tout le monde, sans contexte spécifique. Concernant l'enchaînement de B3, il manifeste un processus inférentiel (Kerbrat-Orecchioni, *idem* : 9) : le ciel est gris → il va pleuvoir bientôt → le linge risque d'être mouillé → je dois le récupérer. Il s'agit d'un acte de langage indirect du locuteur A à l'intention du locuteur B3, avec une valeur non conventionnelle ; en outre, la réponse de B3 à l'énoncé A indique que les deux locuteurs sont à l'axe horizontal à distance proche : des amis ou des parents. Concernant l'enchaînement B2, il est associé à une notion socio-culturelle chinoise : le sens littéral du terme 烏雲罩頂 (wūyún zhàodǐng) est proche du sens littéral de l'énoncé A, et signifie que les nuages gris couvrent le peuple<sup>172</sup>. Si les natifs chinois emploient l'énoncé A comme trope illocutoire<sup>173</sup> (*idem*, 1995 : 9), le locuteur de B2 interprète cet énoncé avec une valeur conventionnelle. Ainsi, pour que cet échange puisse avoir lieu, « le contexte joue un rôle équivalent à celui de la conventionnalisation » (*ibid.*, 2005 : 43) : les contextes socio-culturels, ainsi que situationnel. En ce qui concerne l'intention du locuteur A, elle n'est pas déterminée car tout dépend des facteurs « externes » et des facteurs « internes » entre les interlocuteurs (*ibid.*, 2004 : 16). Kerbrat-Orecchioni le précise :

« L'importance des données contextuelles varie en fonction du principe général suivant : *plus une valeur illocutoire est fortement codée en langage, moins elle a besoin du contexte pour s'actualiser* ; et inversement : *moins une valeur est "conventionnelle", plus son actualisation est tributaire du contexte d'énonciation* » (2008 : 43-44).

Un énoncé se définit dans un encadrement externe de rôles sociaux, dans une situation donnée, et dans le déroulement de l'interaction verbale. Ce qui veut dire que pour que le locuteur puisse « encoder » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 43) de manière valable un acte illocutoire, et pour que le destinataire puisse le « décoder » (*idem*) de manière instantanée, ils doivent maîtriser les compétences suivantes : la compétence linguistique, la compétence

<sup>171</sup> La paire adjacente est « la plus petite unité dialogale » qui construit un échange (*idem*, 1996 : 37).

<sup>172</sup> Il s'agit d'un proverbe polysémique qui signifie soit le mauvais temps, soit un État inefficace et injuste, soit une personne ayant beaucoup de malchance.

<sup>173</sup> « Dans le "trope illocutoire", les contenus engagés dans ce mécanisme de renversement hiérarchique sont de nature pragmatique (ce sont des « valeurs illocutoires »), et non sémantique — mais cette différence mise à part, le phénomène est à bien des égards similaires à celui qui caractérise la métaphore ou l'antiphrase » (Kerbrat-Orecchioni, 1994 : 58).

encyclopédique, la compétence rhétorico-pragmatique et la compétence logique (*ibid.*, 1986 : 161-298). Surtout, la compétence encyclopédique représente à la fois les connaissances culturelles et idéologiques (*ibid.*, 2017 : 228). Par exemple, dans les réunions commerciales se déroulant dans un même contexte socio-culturel que nous avons observées, les participants sont des natifs dotés d'une capacité linguistique ; les sujets (thèmes) de discussion sont associés à un savoir spécifique dont les locuteurs emploient la terminologie professionnelle<sup>174</sup>. Certains « ethos communicatifs »<sup>175</sup> (c'est-à-dire la compétence culturelle dont sont équipés les participants de la réunion dans une langue donnée) relèvent à la fois d'aptitudes rhétorico-pragmatique et logique (*ibid.*, 1986) lors d'une relation hiérarchique ou antagonique. Notre objectif de recherche est de mettre ces « codes » en évidence dans les deux langues à travers une comparaison des comportements langagiers manifestés lors de conversations de même nature. Dans le sous-chapitre suivant, nous allons découvrir les normes de la politesse dans une société donnée.

## 2. Les théories de la politesse

La politesse sert à gérer les relations interpersonnelles d'une manière adéquate dans la société dans laquelle les deux acteurs se situent en fonction de leurs propres rôles. Dans la Chine ancienne, le « livre des rites » rédigé vers 73-50 av J.C. collectionne des textes sur les rites de l'administration, les cérémonies officielles et les formalités sociales entre 1100 et 256 av. J. C. Dans un des chapitres de cet ouvrage – *Les petites étiquettes spécifiques* (曲禮 *qū lǐ*)<sup>176</sup>, il est écrit que « la politesse chez les Chinois, c'est se rabaisser et donner de l'honneur à autrui »<sup>177</sup>. Autrement dit, depuis des millénaires la politesse veut que le locuteur réfrène son « égo »<sup>178</sup> et « exalte » son allocutaire<sup>179</sup>. En faisant cela le locuteur « donne de la face » (c'est-à-dire qu'il hausse le prestige) à son interlocuteur.

Ce terme de « face » trouve son origine en chinois (Hu, 1944 ; Hinze, 2012) et Goffman l'emprunte et la désigne comme une « valeur sociale positive » chez l'individu lors

---

<sup>174</sup> Elles sont listées dans les transcriptions de réunions de partie I du tome II.

<sup>175</sup> Voir le § 2.3.2 « L'ethos communicatif » de ce chapitre (p. 75).

<sup>176</sup> D'après le livre « les textes sélectionnés de la littérature chinoise » (〈中國散文選讀〉) : « "曲 qu" signifie les choses/événement petits ; "禮 lǐ", ce sont les principes des comportements. Ce chapitre du Livre s'appelle ainsi "曲禮 qū lǐ" qui a également le sens "les postures des enfants" ». C'est-à-dire les règles que nous devons apprendre depuis l'enfance » (Lee, 1998 : 27) « 曲是指細小的事，禮為行為的準則。合稱曲禮，意思相當於幼儀二字 » (1998 : 27) 李慕如.

<sup>177</sup> Ma traduction pour « 曲禮上：夫禮者，自卑而尊人 ».

<sup>178</sup> cf. §2.1.1 « Je » et « non-je » (p. 37).

<sup>179</sup> Voir des exemples dans le § 2.2 « Les systèmes d'adresse à Taïwan » du chapitre 1 (p. 143).

d'une interaction sociale (1974 : 9). À partir de cette notion de la « face », les théories de la politesse occidentales démarrent : Goffman (1974) emploie la métaphore théâtrale pour décrire « la mise en scène de la vie quotidienne ». Les acteurs accordent l'ensemble des consignes du contexte, du langage, de l'espace et du temps afin de jouer convenablement leurs rôles (voir § 3.1.2 « La catégorisation et la relation interpersonnelle », p. 89). Levinson et Brown (1987) la poursuivent et développent les tactiques de communication : les stratégies de politesse. Par la suite, Kerbrat-Orecchioni emploie les « actes de langage » pour mieux illustrer les stratégies linguistiques de politesse, ainsi que les procédés « additifs » et « substitutifs » (1992) de l'énoncé. Pourtant, toutes les sociétés ne sont pas homogènes, les acteurs se comportent distinctement de l'une à l'autre d'après leurs propres consignes. Il s'agit d'un choix collectif propre à chaque société. Kerbrat-Orecchioni présente ainsi la conception d'« ethos communicatif » (2002) qui est associé aux usages de communication habituels dans une société donnée. Cela correspond également d'une sorte de stratégie de politesse collective. Pour terminer, nous reviendrons à la fin de ce chapitre à la conception de la « face » chez les Taïwanais. En chinois, au terme « face » correspond deux termes distincts : le visage et le masque. Nous vérifierons si des acceptations différentes sont associées à chacune de ces deux notions. Par ailleurs, nous comparerons la notion de la « face » à Taïwan à celle de deux autres pays qui partagent avec cette dernière la même culture confucéenne : le Japon et la Corée.

## 2.1 La « face » selon Goffman

Dans l'introduction, nous avons présenté le concept du *faux self* par rapport à l'identité personnelle : Winnicott le considère comme une façade défensive (1960 : 121) qui établit les rapports relationnels avec le monde pour se cadrer aux événements extérieurs. Goffman emploie l'image de « la tenue » pour éclairer ce concept : l'individu « crée l'image aux yeux des autres », qui « désire s'assurer la déférence d'autrui par sa bonne tenue doit être en mesure d'y parvenir » (1974 : 75). L'« image » est construite par l'individu et ensuite elle est ratifiée par la société où il se situe comme la « face » de la personne :

« La "face" [est] comme 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. [...] c'est-à-dire un canevas d'actes verbaux et non-verbaux qui lui sert à exprimer son point de vue sur la situation, et, par-là l'appréciation qu'il porte sur les participants, et en particulier sur lui-même ». (*idem* : 9).

D'après Goffman, le locuteur s'attache à deux principes de déférence (*ibid.* : 54-55) pour conserver sa « face » lors de l'interaction : 1. Rites d'évitement (ce qu'il ne faut pas faire) ; 2.

Rites de présentation (ce qu'il faut faire). Ces deux conceptions de la « face » par rapport à la politesse sont davantage développées par Brown & Levinson (1987) et Kerbrat-Orecchioni (1992) comme *face threatening act (FTA)* pour la première et *face flattering face (FFA)* pour la deuxième, qui seront présentées dans les sections suivantes. Faire œuvre de politesse, c'est donc faire de « la configuration (*face-work*) : tout ce qu'entreprend une personne pour que ses actions ne fassent perdre la face à personne (y compris elle-même) » (Goffman, *ibid.* : 15).

Revenons à la métaphore théâtrale de l'interaction sociale, selon laquelle chacun a son rôle à jouer dans différents contextes. Goffman (1987) examine d'abord les échanges quotidiens et remarque l'importance de la « face » lors des interactions rituelles dans la société. Il décrit en plus le déroulement d'une interaction qui débute par une ouverture rituelle, laisse identifier le thème principal (le « but » d'après Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 79) et finit par une clôture rituelle. L'observation de ces indices, ainsi qu'un changement de thème permet d'identifier les rôles des interlocuteurs, ainsi que leur relation interpersonnelle, que nous allons présenter dans le § 3.3 « L'organisation de séquences » de ce chapitre.

## 2.2 La « face » selon Brown & Levinson

Chaque individu lors d'un échange social cherche à la fois à préserver sa propre face et à essayer de maintenir la face de l'autre. Brown & Levinson (1987) nomment cette volonté « *face want* » ; il est nécessaire de donner la face à l'autre en espérant avoir la réciproque. Brown et Levinson (1987) considèrent que l'être humain exerce la politesse comme une stratégie de communication, afin de préserver la face de chacun et d'éviter les « *face threatening acts* » (actes menaçants) - *FTA* qui sont des actes qui pourraient endommager la face du locuteur ou de l'allocataire. Brown & Levinson définissent la face comme « l'image publique de soi que tout membre d'une société revendique pour lui-même » (1987 : 61) et la divisent en deux catégories : « la face positive, [qui] est le souhait d'être approuvé/apprécié/accepté ; et la face négative, [qui] est le désir de ne pas être entravé » (Ohashi, 2013 : 12)<sup>180</sup> dans sa liberté et son territoire. Brown & Levinson (1987) répertorient les différentes stratégies de politesse (elles sont au nombre de cinq, voir ci-dessous) qui visent à renforcer la « face positive » de l'interlocuteur et/ou éviter d'effectuer un acte sur la « face négative » de l'interlocuteur. Le locuteur adopte l'une ou plusieurs de ces stratégies selon l'importance du *FTA* vis-à-vis de l'interlocuteur, qui génère un risque de recevoir un *FTA* en retour. En effet, les stratégies de politesse que le locuteur choisit sont fonction de la distance

---

<sup>180</sup> Ma traduction pour « *the positive face is the want be approved/appreciated/accepted; and the negative face is the want not to be impeded* » (Ohashi, 2013 : 12).

sociale et de la relation de pouvoir qui existent entre lui et le destinataire. Ces cinq stratégies sont classées de la moins polie à la plus polie.

1. La stratégie *bald on record* signifie que le locuteur ne cherche pas à minimiser des *FTA* vis-à-vis de l'allocutaire. Cette stratégie peut provoquer ou embarrasser l'allocutaire.
2. Les stratégies de la politesse positive cherchent à minimiser le *FTA* de la face positive de l'allocutaire ou à la renforcer en employant le langage verbal et/ou non-verbal, par exemple : remercier, admirer ou minimiser une critique.
3. Les stratégies de la politesse négative sont orientées vers la face négative de l'allocutaire. Le locuteur « atténue » un *FTA* et/ou « évite » de le commettre en employant le langage verbal et/ou la communication non-verbale pour respecter le territoire personnel de l'allocutaire. La pratique des « softeners » – adoucisseurs (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 55) est un des procédés linguistiques pour préserver la face négative. Par exemple, demander un renseignement dans la rue à un passant : le locuteur énonce « Excusez-moi ! » en vouvoyant l'interlocuteur (voir le § 2.2 « les systèmes d'adresse » dans les deux langues du chapitre 1) pour initier son propos avec délicatesse, ce qui amortit l'intrusion inattendue dans le territoire de l'allocutaire. Par ailleurs, la stratégie de politesse négative ou la stratégie de politesse positive (voir No. 2) ne possède pas de valeur appréciative ou péjorative ; cette dénomination est justement une prolongation de la notion « face » positif/négatif sur l'individu.
4. La stratégie *off-record*, il s'agit d'un énoncé qui possède une « valeur dérivée » pour que le locuteur évite de commettre un *FTA* vis-à-vis de l'allocutaire ; ou d'en avoir la responsabilité (voir également le § 4.1.1 « Les présupposé & posé » et le § 4.2.2 « La requête » ci-dessous). Cette stratégie nécessite que l'allocutaire partage un « arrière-plan » commun avec le locuteur (voir également le § 1.2.1 de ce chapitre *supra*). Par exemple, en chinoise un hôte accueille des amis chez lui, il a envie de se reposer et dit « Il fait nuit déjà !? Le temps passe très vite ». Les invités doivent savoir interpréter qu'« il fait nuit déjà ! » signifie que « vous (les invités) devriez partir, je suis fatigué ». L'énoncé de l'hôte est un acte de langage indirect conventionnel (voir également le § 1.2 « Les actes de langage indirects » *supra*).
5. Ne pas commettre de *FTA*. Par exemple, en recevant un *FTA* (ex. une évaluation négative effectuée par le supérieur), le récepteur (ex. le subordonné) décide ne pas réagir : son retour peut être un silence, un sourire ou justement un accusé de réception comme *oui, ok, d'accord*. Comme nous l'avons évoqué plus haut, effectuer un *FTA* vis-à-vis du récepteur peut également mettre la « face » du locuteur en danger. Lorsque ce dernier se situe dans



une position basse par rapport au destinataire, commettre un *FTA* serait plus grave que de ne pas en faire.

## 2.3 La « face » selon Kerbrat-Orecchioni

### 2.3.1 Le ménagement de la « face »

Kerbrat-Orecchioni (1992, 1996) complète les stratégies linguistiques de la politesse de Brown & Levinson (1987) en présentant « les formulations des actes de langage, et autres procédés du "face work" » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 195). Concernant les stratégies de la politesse négative, les « *softeners* » (adoucisseurs) se présentent non seulement par la forme linguistique (Brown & Levinson, 1987) que nous allons détailler dans le paragraphe suivant, mais également dans le langage paraverbal<sup>181</sup> et non-verbal (Kerbrat-Orecchioni, *idem* : 197). Par exemple, le sourire a la fonction de « neutraliser » (Kerbrat-Orecchioni, *ibid.* : 198) un *FTA*.

D'après Kerbrat-Orecchioni (1992), ces adoucisseurs linguistiques peuvent être classés en deux procédés : substitutifs et additifs. Pour le premier, « la formulation indirecte, qui dégrade en quelque sorte l'ordre en requête, apparaît alors comme un moyen d'atténuer la menace que constitue cet acte de langage » (Kerbrat-Orecchioni, *ibid.* : 201). Par exemple : une réfutation est remplacée par une question, une question partielle remplacée par une question totale<sup>182</sup> (*ibid.* : 202). Ou on emploie des « *procédés substitutifs annexes* » (*ibid.* : 204) comme le conditionnel en français qui peut être donné « comme une variante adoucissante de l'indicatif » (*idem*). Ou on emploie le procédé de la « *deixis personnelle* » (*ibid.* : 207), telle que la forme impersonnelle dans la langue française (Saint-Pierre, 1991 : 229) et un « *nous* » exclusif ou inclusif (Benveniste, 1966 : 233-235. De plus, l'acte de langage indirect comme « "iloiement" [a] parfois pour intérêt d'épargner au locuteur un choix difficile entre le "tu" et "vous" » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 47). Ou bien cette « *FNA* indirecte, qui a un emploi locutif en apparence mais un emploi allocutif en fonctionnement, permet de demander stratégiquement et implicitement à un individu d'intervenir » (*idem*, 2010 : 86).

En ce qui concerne les procédés « additifs », ce sont les « *accompagnateurs* » (*ibid.*, 1996 : 57) qui adoucissent la formulation d'un acte de langage menaçant la face négative du destinataire. Le locuteur peut employer un « énoncé "*préliminaire*" » (*ibid.*, 1992 : 215) comme c'est le cas dans notre corpus français « je me demandais c' que tu veux

---

<sup>181</sup> Les signes paraverbaux sont des éléments prosodiques et vocaux. Voir le § 3.2 « L'axe intonatif de la modalisation » du chapitre 1 (p. 51) et le § 3.2.4 « La pause » du chapitre 2 (p. 97) dans cette partie.

<sup>182</sup> « Les questions partielles imposent à la réponse un cadre plus précis, donc plus contraignant, que les questions totales » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 203).



que je refasse»<sup>183</sup> : le fournisseur amortit son acte de demande au client avec un « *passé de politesse* » (*ibid.*, 1992 : 206) et un énoncé préparatoire. Ces accompagnateurs peuvent être placés après la formulation de l'acte de langage menaçant, ce sont alors des formulations « *réparatrices* » (*ibid.* : 217). Par exemple, dans un échange, locuteur 2 (désormais L2) exprime son désaccord à l'égard de l'intervention précédente, autrement dit il commet un *FTA* vis-à-vis du locuteur 1 (désormais L1), la justification ou l'explication du L2 (il s'agit d'un procédé de réparation) peut « rééquilibrer » la relation avec L1.

Concernant les stratégies de la politesse positive valorisant la face positive, elles se manifestent par un accord, un compliment, un remerciement... Les signes d'accord peuvent être présentés de manière verbale (les régulateurs de réception - *hm, ok, oui, d'accord* ...) paraverbale (un sourire, la prosodie de l'énoncé) ou corporelle (le geste, le regard, le hochement de tête). Kerbrat-Orecchioni (1996 : 51-52) introduit ainsi la notion de « *face flattering act* » (désormais *FFA*) destinée à [améliore(r)]<sup>184</sup> la face des interlocuteurs (Kerbrat-Orecchioni, 2000 : 24)], par exemple : les appellatifs honorifiques à l'allocataire en chinois (voir le § 2.2.2 « Le système d'adresse à Taiwan », p. 45). Par ailleurs, les modalisations syntaxique, prosodique, morphologique (Saint-Pierre, 1991) que nous avons illustrées dans le §1.3 « La modalisation », sont également des procédés visant à renforcer la face positive et à minimiser la face négative du destinataire.

### 2.3.2 L'ethos communicatif

« La politesse est la norme » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 60), mais elle est pratiquée différemment selon le contexte et la culture où les acteurs se situent. La notion d'ethos communicatif « désigne le "profil communicatif" ou "style interactionnel préféré" d'une communauté » (*idem*, 2002 : 42). Ce style de communication est effectivement un choix préférentiel dans une communauté donnée concernant les usages langagiers et les pratiques de politesse.

Avant de débiter l'analyse du rapport entre la langue et la culture, nous vous proposons de lire le texte ci-dessous extrait du livre « Je pense trop »,<sup>185</sup> dont l'auteure est une psychologue française. Elle rapporte comment un de ses patients raconte leur premier rendez-vous. « *Vous* » dans le texte désigne cette psychologue.

« Vous me serrez la main. Je vous aurais facilement embrassée pour avoir plus d'infos, mais bien évidemment je ne le peux pas. » (2010 : 24).

<sup>183</sup> Le corpus\_FRP1 à 00'55 dans la partie I-A du tome II.

<sup>184</sup> La parenthèse est ajoutée par l'auteure de la thèse.

<sup>185</sup> « Je pense trop : comment canaliser ce mental envahissant », écrit par l'auteure Christel Petitcollin (2010) et traduit en langue chinoise par Yang, Jia-lih (l'auteure de la thèse).

Comment un traducteur et/ou un lecteur étranger qui parlent français mais ne connaissent pas la culture française, particulièrement son système de salutation, comprennent-ils ces deux petites lignes ? Car cet énoncé ne comporte pas de difficultés syntaxiques ou lexicales, c'est le défaut de connaissances culturelles. En France, on se fait la bise lors des rencontres amicales, familiale ou entre les jeunes. Un français n'aura aucune difficulté à comprendre ce texte : en France, un médecin et un patient se saluent en se serrant la main. Évidemment le patient dans ce texte voudrait être proche de la psychologue en termes d'affection. D'un côté en France, le patient emploie « *vous* » pour désigner l'interlocuteur, de fait, le système T/V<sup>186</sup> est un usage habituel dans une relation patient/médecin. Par la suite, le patient exprime son désir de faire la bise à son médecin (il semble que ce patient ait un trouble émotif, c'est pourquoi il a cette envie) ; mais en réalité, il n'a pas accompli cet acte, car il est conscient que la bise est une forme de salutation entre proches. De l'autre côté à Taïwan, le tutoiement est couramment utilisé dans la relation patient/médecin. A contrario, serrer la main n'est pas une pratique habituelle dans ce type d'interactions. Et on ne se fait pas non plus la bise lors d'une rencontre entre proches. Par conséquent, le/la traducteur/traductrice (français vers chinois) doit posséder un savoir culturel (il s'agit d'une « compétence encyclopédique » selon Kerbrat-Orecchioni, 2017 : 228) concernant la langue source et la langue cible<sup>187</sup> pour procéder à son travail. Dépourvu de la sensibilité interculturelle (la compétence communicative dans une langue donnée), ce « *vous* » en français sera directement traduit par « 您 *nín* » (*vous*) en chinois, ce qui donnera l'impression que le médecin est distant (froid) dans la version chinoise. En outre, une explication par rapport aux usages de salutations en France en fonction de la relation interpersonnelle doit être donnée lors de la traduction littérale<sup>188</sup>. Cet exemple vient montrer qu'« un certain nombre de faits langagiers (unités lexicales, formes honorifiques, actes de langage et formules rituelles) [...] portent manifestement la trace de ces normes culturelles sous-jacentes » (Kerbrat-Orecchioni, 2002 : 36).

Pour Brown et Levinson (1987 : 243) : « l'ethos est la qualité affective des caractéristiques d'interaction de membres dans la société ». Cette qualité se manifeste par des comportements communicatifs engagés dans la société ou la culture à laquelle les individus appartiennent. En outre, Kerbrat-Orecchioni précise que certains ethos (des points communs dans une communauté) peuvent être observés dans les comportements discursifs. En autres termes, les interlocuteurs affichent dans leurs interactions certaines « valeurs »<sup>189</sup> intériorisées.

---

<sup>186</sup> Voir le § 2.2.1 « Le système d'adresse en France » du chapitre précédent, p. 42.

<sup>187</sup> Voir le § 2.3 « La transcription et la traduction des corpus » du chapitre 4 dans cette partie (p. 170).

<sup>188</sup> Voir la note *supra*.

<sup>189</sup> Voir également le chapitre 3 « Les recherches sur les valeurs culturelles » (p. 131).

« L'éthos ainsi conçu présente bien certains points communs avec la notion aristotélicienne puisqu'il renvoie 1. à certaines qualités abstraites des sujets sociaux, 2. qui se manifestent concrètement, dans leurs comportements discursifs en particulier (les acteurs ont intériorisé certaines "valeurs", qu'ils vont afficher dans leur manière de se conduire dans l'interaction). Certaines de ces valeurs se retrouvent d'ailleurs à l'identique, comme la "bienveillance" (aujourd'hui traitée en termes de *face-work*), la franchise, ou la modestie » (Kerbrat-Orecchioni, 2002 : 43).

C'est la raison pour laquelle nous effectuons cette étude comparative dans les deux langues : à travers l'observation des formes d'adresse, de la prise de paroles, des actes de langage, des marqueurs interrelationnels (placèmes & relationèmes)<sup>190</sup>, de la durée du temps de parole, des stratégies de politesse..., nous pourrions constater des caractéristiques discursives de l'éthos dans deux sociétés. L'« ethos communicatif » qui n'est pas « un ethos individuel, mais un ethos collectif, repose sur la compétence linguistique et socio-culturelle des locuteurs d'une communauté discursive donnée » (Gunnarsdotter, 2013 : 15).

Nous constituons ainsi un inventaire contrastif d'éthos communicatifs concernant les sociétés concernées par notre étude, par exemple : égalité vs hiérarchie ; confrontation vs consensus... (voir le chapitre 3 de la partie II). En ce qui concerne la première classification en termes de « place » dans une relation interpersonnelle, les sociétés à ethos égalitaire comme les pays scandinaves, le monde anglo-saxon, se caractérisent par les points suivants (Kerbrat-Orecchioni, 1998b :79-80) : une diminution des usages de pronoms non réciproques comme le système T/V, une extension des situations avec usage du pronom symétrique comme *tu*, « le recul des titres », « la possibilité d'exprimer des énoncés non marqués du point de vue de la relation hiérarchique », « la symétrie généralisée des comportements » et « la quasi-disparition des préséances ». D'après Kerbrat-Orecchioni, « quant aux Français, leur ethos est [également] à dominante égalitaire » (*idem*, 81), alors que « les sociétés asiatiques marquées par le confucianisme, comme la Chine, le Japon, ou la Corée » possèdent un ethos hiérarchique (*ibid.* : 75). « Les sociétés à ethos hiérarchique se caractérisent par le grand nombre des "taxèmes" existant dans le système de la langue » (*ibid.* : 74), tels qu'âge, sexe, statut. Par exemple, dans un échange, la personne en position haute monopolise la parole, alors que l'activité de la personne subalterne est réduite (*ibid.* : 77). Cependant, il faut noter que les sociétés appartenant à une même catégorie (soit à hiérarchie, soit à égalité) ne partagent pas les mêmes caractéristiques en matière d'organisation hiérarchique ou égalitaire. En ce qui concerne la deuxième classification en termes de comportement communicatif, « certaines cultures se caractérisent par la recherche permanente de l'accord, et l'évitement systématique des affrontements et des conflits que l'on s'emploie à désamorcer par toutes les stratégies, comme l'expression indirecte » (*ibid.*, 1996 :80). Par contre, les sociétés

---

<sup>190</sup> Voir le § 3.1.2 « La catégorisation et la relation interpersonnelle » (p. 88) et le § 4.3.2 « Le pouvoir et les "taxèmes" du chapitre 2 (p. 128).

appartenant à l'ethos confrontationnel se caractérisent par la tolérance, voire la préférence, pour le désaccord et la sincérité » (*ibid.*, 1998b : 83) comme, Israël et la France (*ibid.* : 84-85).

Le modèle de Brown & Levison permet-il d'expliquer les différences culturelles ? Ils constatent (1987 : 13-14, 48) que ce qui compte en tant qu'actes pouvant faire perdre la « face » varie d'une culture à l'autre, et ils comparent les « cultures de politesse positive » ayant une distance sociale faible (par exemple les Etats-Unis) aux « cultures à politesse négative », plus hiérarchisées, telles que le Japon. « La politesse positive consiste en proximité et affiliation, alors que la politesse négative consiste en distance et formalité » (Mills, 2004 : 89)<sup>191</sup>. Les recherches de Kerbrat-Orecchioni (1992, 1998b, 2001, 2002) expliquent que la culture d'origine du locuteur peut nuancer les comportements relationnels. Par ailleurs, Béal (2010) souligne que l'ethos communicatif ne se caractérise pas uniquement par une préférence pour l'emploi de stratégies de politesse (par exemple : confrontation *vs* consensus ; parole directe *vs* indirecte) selon les sociétés<sup>192</sup>, mais aussi par la manifestation des émotions et l'expression des opinions lors de la communication. Ses analyses « montrent une tendance globale des Français à manifester leurs émotions d'une manière plus immédiate et plus impulsive que les locuteurs anglophones, qu'il s'agisse d'émotions 'positives' ou 'négatives' » (2010 : 364). Lors de l'interaction, exprimer son point de vue de manière "libre" est associé à la manifestation des émotions : « les Français ont tendance à donner leurs opinions plus souvent, plus spontanément (c'est-à-dire même lorsque l'on ne la leur demande pas) et d'une façon plus tranchée que les anglophones » (*idem* : 372). Ce style confrontationnel est une des caractéristiques des Français, « cette véhémence est acceptée au nom de la force de [leurs] convictions et du besoin de *clarté* dans les rapports : la *sincérité* et la *franchise* sont donc des valeurs qui prennent souvent le pas sur d'autres considérations, celle de ménager son interlocuteur notamment » (*ibid.* : 379).

Dans sa définition de l'« ethos » donnée dans les paragraphes précédents, Kerbrat-Orecchioni explique que les conduites interactionnelles révèlent certaines « normes culturelles sous-jacentes » (2002 : 36) dans une société donnée. Par ailleurs, des chercheurs en anthropologie, comme Hall (1976), et en socio-psychologie, comme Hofstede (1980) et Schwartz (2006), présentent également des « valeurs » nationales/culturelles listées par pays (voir p 133). Ces indicateurs nous permettent de repérer certains comportements discursifs qui ne sont pas mentionnés dans les catégories d'ethos communicatif, par exemple : individualiste *vs* collectiviste, la notion du temps, la circulation des informations. De plus, nous pouvons

---

<sup>191</sup> Ma traduction pour « *Positive politeness is thus concerned with demonstrating closeness and affiliation whereas negative politeness is concerned with distance and formality* ».

<sup>192</sup> Voir le chapitre 3 « Des ethos communicatifs qui se manifestent dans une interaction commerciale » de la partie II (p. 447).

employer nos résultats sur les ethos communicatifs en France et à Taïwan pour réexaminer et/ou affiner les conclusions constatées pour ces valeurs culturelles.

## 2. 4 La politesse dans les cultures confucéennes

### 2.4.1 La valeur de la « face » à Taïwan

Le terme « face » trouve son origine en chinois (Hu, 1944 ; Hinze, 2012) et Goffman (1974) l'emprunte pour exprimer sa valeur lors d'une interaction sociale. Hu (1944) donne sa définition de la « face » dans l'idéologie chinoise<sup>193</sup> :

« "Mien tzu 面子", c'est le prestige qui est souligné dans ce pays [la Chine<sup>194</sup>] : un individu gagne sa réputation par l'avancée sociale, le succès et l'ostentation. Et ce prestige est accumulé par l'effort personnel ou l'habileté. [...]. "Lien 臉" est le respect accordé par le groupe à la personne ayant une bonne réputation morale : c'est-à-dire que cette personne remplit ses obligations en dépit des épreuves ou de la difficulté des circonstances »<sup>195</sup> (1944 : 45).

Du point de vue sémantique, les deux termes « mien tzu 面子 » et « lien 臉 » possèdent le même sens que « visage » en français. Dans certains contextes, ils sont interchangeables, car la signification d'origine du caractère « liǎn 臉 » est « visage physique ». Le terme « miànzi 面子 » au sens littéral est le « masque » ou le « visage ». King & Myers (1977), qui étudient les dialectes du sud de la Chine, découvrent que l'élément lexical « miàn 面<sup>196</sup> » n'existe pas dans le sud de la Chine continentale, et suggèrent ainsi de ne pas différencier la conception de la « face » entre ces deux termes « liǎn 臉 » et « miàn 面 ». Cependant, la langue chinoise pratiquée à Taïwan<sup>197</sup>, situé au sud également, possède ces deux termes : « liǎn 臉 » et « miàn 面 » dans l'usage courant. C'est pourquoi dans cette section, nous voulons vérifier si à

---

<sup>193</sup> « Mien tzu 面子 » et « lien 臉 » (les phonétiques sont en romanisation), les deux termes sont les synonymes de la « face », autrement dit le « visage » en français.

<sup>194</sup> La Chine dont l'auteure parle est la République de Chine (Taïwan) a le même régime politique, qui gouverne l'île de Taïwan depuis 1945, et qui n'est plus sous le contrôle de la Chine continentale depuis 1949, sans pour autant cesser d'exister. Face aux succès des communistes en Chine continentale en 1949, Chiang Kai-shek, qui a été le président de la République de Chine en Chine continentale, a déplacé son gouvernement à Taïwan. Par la suite, La République populaire de Chine est entrée en vigueur en Chine continentale à partir de 1949.

<sup>195</sup> Ma traduction pour « "Mien tzu 面子" stands for the prestige that is emphasized in this country: a reputation achieved through getting on in life, through success and ostentation. This is prestige that is accumulated by means of personal effort or clever maneuvering [...]. The other kind of "face" "lien" 臉 [...]. It is respect of the group for a man with a good moral reputation: the man who fulfills his obligation regardless of the hardships involved, who under all circumstances shows himself a decent being » (Hu, 1944 : 45).

<sup>196</sup> « Miànzi 面子 » a le même sens littéral que « miàn 面 », car « 子 zi » est un « morphème vide » ne portant aucun sens dans ce terme. En chinois, la préférence est d'avoir au moins deux morphèmes pour construire un terme nominal, par exemple : 桌子 zhuozi (table), 椅子 yǐzi (chaise), 兒子 érzi (fils) sur une transcription en pinyin. C'est le premier morphème qui porte le sens principal dans les trois termes ci-dessus ; « 子 zi » peut être considéré comme un morphème d'auxiliaire pour construire un terme nominal.

<sup>197</sup> Voir la note 18.

Taïwan ces deux termes possèdent la même valeur – du point de vue pragmatique – ou bien si leurs emplois sont similaires à ceux que Hu (1944) décrit.

Dans la base de données *Sinica Corpus* du chinois moderne<sup>198</sup>, nous trouvons des expressions liées à ces deux termes ayant les sens suivants (voir le tableau 2 ci-dessus) : la dignité, l’amour propre, la réputation, le prestige. Premièrement, nous constatons que l’usage de « miànzi 面子 »<sup>199</sup> est plus fréquent que celui de « liǎn 臉 » (voir les tableaux 2.1 et 2.2)<sup>200</sup>. Deuxièmement, nous remarquons que les sens métaphoriques de « liǎn 臉 » et de « miànzi 面子 » sont liés aux notions comme « la réputation positive », « l’amour-propre », « le statut social », « l’estime de soi », « la dignité », « le prestige ».

## TABLEAU 2 - LA « FACE » EN CHINOIS COMTEMPORAIN À TAÏWAN

Tableau 2.1 - Les expressions de la « face » avec le terme du masque « 面子 miànzi »

Termes grammaticaux	Conception métaphorique	Fréquence
面子 miànzi	T1 : « 面 miàn » signifie « visage » et « masque »	139
	T2 : en chinois moderne, « 面子 miànzi » signifie la réputation positive, le statut social, l'amour-propre, la dignité.	

Note : T1 désigne la traduction littérale et T2, la traduction littéraire.

Tableau 2.2 - Les expressions de la « face » avec le terme du visage « 臉 liǎn »

Termes grammaticaux	Conception métaphorique	Fréquence
丟臉 diuliǎn	Traduction littérale (T1) <sup>201</sup> : perdre la face	45
	Traduction littéraire (T2) <sup>202</sup> : éprouver de la honte, être humilié. La « face » signifie l’image publique, l’honneur, la dignité	
臉皮 liǎnpí	T1 : la peau du visage (le sens original).	24
	T2 : l’amour-propre, la dignité. Le terme « 臉皮 liǎnpí » qui apparaît dans le corpus est lié à la conception de « l’amour propre », de « la dignité ».	
沒臉 meiliǎn	T1: sans avoir la face	1
	T2 : le manque de confiance en soi ; éprouver de la honte,	
有頭有臉 yǒutóuyǒuliǎn	T1 : avoir la tête et avoir la face	2
	T2 : désigne une personne ayant du prestige ou une bonne	

<sup>198</sup> « *Academia Sinica Balanced Corpus of Modern Chinese* », abrégé par « *Sinica Corpus* ». C’est le premier corpus chinois moderne équilibré avec marqueur partiel du discours (oral et écrit) à Taïwan qui comprend plus de 10 millions de caractères chinois collectionnés depuis 2010. Site : <http://asbc.iis.sinica.edu.tw/>

<sup>199</sup> L’auteur emploie une transcription en pinyin.

<sup>200</sup> Sur le site *Sinica Corpus*, on tape les expressions concernant les « miànzi 面子 » ou « liǎn 臉 », il apparaît le nombre de fois de ces termes se trouvant dans la base de données.

<sup>201</sup> Concernant la traduction littérale et la traduction littéraire dans le § 2.3 « Les transcriptions et traductions des corpus » du chapitre 4, partie I (p. 170).

<sup>202</sup> Voir la note *supra*.



	réputation.	
打腫臉充胖子 Dǎzhongliǎn Congpànzi	T1 : faire le visage gonflé comme une personne grosse. T2 : quelqu'un d'incompétent, mais qui fait semblant d'être influent, important ou considérable. Ici la « face gonflée » signifie le bon statut social.	2
Totalité		74

Note : T1 désigne la traduction littérale et T2, la traduction littéraire.

Nous constatons donc que dans l'usage pragmatique de « face » à Taïwan, il n'existe pas de différence entre les deux termes. King & Myers (1977) précisent que le terme « miànzi 面子 » (face) a deux dimensions dans la société chinoise : l'une est la « miàn sociale/position » (la face du statut social), et l'autre est la « miàn morale » (la face morale). En effet, nous pouvons affirmer que si d'un point de vue grammatical, certaines expressions lexicales entre « miànzi 面子 » et « liǎn 臉 » sont interchangeable, d'autres ne le sont pas, mais qu'en revanche, d'un point de vue pragmatique, « miànzi 面子 » et « liǎn 臉 » possèdent bien une valeur équivalente : soit le statut social positif en public, soit l'amour propre pour un individu.

En effet, l'importance de la « face » chez les Taïwanais se manifeste non seulement dans l'usage fréquent des expressions liées à la « face » ; mais en plus, c'est un facteur psychologique qui peut agir sur la perception de soi et/ou faire réagir autrui. Dans un échange polylogal, « la connaissance du public et l'évaluation externe sont importants pour l'opération de la "face" chez les Chinois, même dans les situations où une perte ou un gain de face, sont auto-revendiqués »<sup>203</sup> (Haugh and Hinze, 2003 : 14), car « la "face" de la personne est évaluée en fonction de ce que les autres pensent d'elle, et cette évaluation n'inclut pas ce qu'elle pense d'elle-même, mais elle peut inclure ce qu'elle pense que les autres pensent d'elle »<sup>204</sup> (*idem* : 13). En ce qui concerne notre étude des cas chinois, la « face » est une notion dynamique qui dépend à la fois de la présentation de la « face » du locuteur et de la réaction (l'accord ou le désaccord) de l'interlocuteur à son égard. La « face positive » selon Brown et Levinson est ce que le natif chinois cherche, désire, car elle représente l'acceptation de la communauté (autrement dit, personne ne lui donne une évaluation négative) et cela renforce l'estime de soi.

#### 2.4.2 La « face » & la politesse

En ce qui concerne la « face » associée à la politesse chez les natifs chinois, la recherche de Tao (2017) résume les choses ainsi :

<sup>203</sup> Ma traduction pour « *Public knowledge and external evaluation are crucial to the operation of 'face' in Chinese, even when losses or gains of 'face' are self-proclaimed* » (Haugh and Hinze, 2003 : 14).

<sup>204</sup> Ma traduction pour « *a person's face is assessed in terms of what others think of him; the assessment does not include what a person thinks of himself; but may include what he thinks others think of him* » (*idem* : 13).



« In Chinese politeness, findings of many studies (Gu, 1990; Mao, 1994; Chen, 1996) have been viewed as evidence that Chinese politeness is different from Western politeness per Brown and Levinson. For example, Gu (1990) finds Brown and Levinson inadequate, for their individual-based approach does not address the normative constraints society imposes on its individuals. Gu (1990, p. 239) then proposes four maxims to account for Chinese politeness: respectfulness, modesty, attitudinal warmth, and refinement. I quite agree with Mao's argument (1994, p.462) that "to understand Chinese politeness, it is necessary to study face (*mianzi* and *lian*) from an 'emic' perspective » (Tao, 2017: 154).

La « face » d'un individu chez les Taïwanais est construite sur la conformité aux normes sociales et les regards positifs que portent les autres sur lui. Autrement dit, dans une communauté chinoise, pour ne pas perdre votre propre face, c'est mieux de sauvegarder celle d'autrui, car ce dernier va agir de la même manière que vous. Dans cette perspective, donner la face à autrui (un *FFA*)<sup>205</sup>, c'est aussi d'une certaine manière protéger sa propre « face ». Par conséquent, la face chez les natifs chinois représente plutôt une « face positive » comme chez Brown & Levinson (1987) en rapport avec « la modestie » (Tao, *idem*). En ce qui concerne la relation entre la « face » (soit « la face de soi », soit « la face d'autrui ») et la relation interpersonnelle, nous présentons d'abord la philosophie de Confucius qui définit les cinq types de relations interpersonnelles représentant également les normes sociales dans la communauté en vigueur depuis deux mille ans. Extrait des « cinq principes de l'homme » écrit par Mencius<sup>206</sup> entre 250 et 150 av. J. C.

« Les normes, ce sont les règles :  
Entre le père et le fils, il faut avoir de l'affection.  
Entre le souverain et le ministre, il faut avoir de la loyauté.  
Entre le mari et la femme, il faut différencier les fonctions.  
Entre l'âgé et le jeune, il faut avoir un ordre approprié.  
Entre les amis, il faut avoir de la crédibilité.  
Ce sont les principes de l'homme »<sup>207</sup> (Mencius).

La politesse fait partie des « normes sociales » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 60), il s'agit d'« une contrainte pesant sur la conduite »<sup>208</sup> (Goffman, 1987 : 235). On constate que les normes sociales chez Confucius sont en rapport avec la gestion de différents types de relations interpersonnelles : les droits et les obligations rattachés à un rôle. Ensuite, comme nous l'avons mentionné *supra*, la politesse négative selon le modèle de Brown & Levinson est « le désir de ne pas être entravé » (Ohashi, 2013 : 12) dans sa liberté et son territoire. Or, dans les sociétés de langue chinoise comme Taïwan, le soi est immergé dans la collectivité. On cite

<sup>205</sup> Voir le § 2.3 « La face selon Kerbrat-Orecchioni » de ce chapitre *supra*, p. 73.

<sup>206</sup> Mencius (孟子), un arrière-arrière-disciple de la doctrine de Confucius, promouvait la pensée confucéenne près de 190 ans après la mort de son maître, sans s'épargner aucun effort.

<sup>207</sup> Ma traduction pour « 〈孟子·滕文公上〉：「倫，序也。父子有親，君臣有義，夫婦有別，長幼有序，朋友有信，此人之大倫也。」 »

<sup>208</sup> « La politesse et le tact constituent, comme on pouvait le prévoir, une autre contrainte pesant sur la conduite » (Goffman, 1987 : 235).

ainsi le commentaire de Lu<sup>209</sup> (2007) pour expliquer la relation entre le soi et la collectivité dans la pensée traditionnelle chinoise :

« Dans la société, l'essence du soi est axée vers les "relations interpersonnelles". Le soi est intégré dans les réseaux sociaux. Parce que l'interdépendance, la relation, ainsi que la collectivité du soi sont des qualités très valorisées dans la société. Par conséquent, la singularité du soi est souvent retenue et ce qui compte le plus, ce sont les points communs entre les membres du groupe. La similarité vise à maintenir les fonctionnements dans le groupe et l'harmonie dans la communauté »<sup>210</sup> (Lu, 2007 : 7).

Ces deux constats (les cinq principes de l'homme et l'harmonie interpersonnelle), nous permettent de conclure que la relation interpersonnelle dans la société de langue chinoise est construite par une structure verticale (hiérarchique<sup>211</sup>), et que l'interaction sociale doit se dérouler de manière harmonieuse. Pour ce faire, en fonction du type de relation entre les interlocuteurs, donner la face à autrui et sauvegarder sa propre face sont des façons de maintenir l'harmonie interpersonnelle. Pour la première, les Taïwanais emploient « la stratégie de la face positive à autrui » et « la stratégie de la face négative à autrui » selon le modèle de Brown et Levinson (1986). En même temps, le degré de sauvegarde de sa propre face dépend de l'attitude de l'interlocuteur, ainsi que des stratégies d'auto-défense et d'auto-valorisation employées par le locuteur (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 230-233). Par conséquent, donner la « face » à autrui en chinois est un indicateur du degré de la politesse vis-à-vis du rôle de l'interlocuteur. Les stratégies du soi (l'auto-défense et l'auto-valorisation) sont des manières de protéger et d'augmenter son image devant les autres.

Géographiquement et historiquement, les cultures du Japon et de la Corée sont influencées par la pensée confucéenne<sup>212</sup> (Hofstede *et al.*, 2010)<sup>213</sup>. Ce qui nous intéresse, ce sont les acceptations de la « face » et les usages dans la politesse de ces deux cultures. Chez les Japonais, d'après la recherche de Matsumoto (1988) concernant la « face », « la préoccupation primordiale pour un Japonais, ce n'est pas son propre territoire personnel [la face négative], mais sa position dans le groupe par rapport aux autres, ainsi que son acceptation par les autres »<sup>214</sup> (*idem* : 405) car « dans la société japonaise, l'acceptation de

---

<sup>209</sup>Lu, L (2007) est une professeure taïwanaise. Voir son info personnelle sur <http://www.management.ntu.edu.tw/en/BA/faculty/teacher/sn/116>, accès 08/09/2018.

<sup>210</sup> Ma traduction pour « 社会取向的自我本质上是“人伦”的, 是镶嵌在社会关系网之中的, 正因这种互依性、关系性与集体性的自我格外重要, 自我的独特性常被压抑, 相似性才是强调的重点, 以维持团体及社会的和谐运作 » (Lu, 2007 : 7).

<sup>211</sup> Selon Hofstede (1986, 2010), Kerbrat-Orecchioni (1998b) et Schwartz (2006), Taïwan appartient à une société hiérarchique et confucéenne. Voir également § 2.3.2 « Ethos communicative » et § 2, § 3 « Les valeurs culturelles selon Hofstede et selon Schwartz » du chapitre 3 dans cette partie.

<sup>212</sup> Confucius (551 - 479 av. J.C.).

<sup>213</sup> Voir le § 2.1 « La comparaison culturelle entre la France et à Taïwan d'après six dimensions de Hofstede » du chapitre 3 ci-après.

<sup>214</sup> Ma traduction pour « *what is of paramount concern to a Japanese is not his/her own territory [negative face], but the position in relation to others in the group and his/her acceptance by others* » (Matsumoto, 1988 : 405).

l'interdépendance est encouragée »<sup>215</sup> (*ibid.* : 410). Pour elle, « la conception de la face est définie de manière générale comme une auto-image donnée par la société, »<sup>216</sup> (*ibid.* : 408). Par conséquent, « la perte de la face est associée à la perception par les autres qu'un individu n'a pas compris et accepté la structure et la hiérarchie du groupe »<sup>217</sup> (Matsumoto, *ibid.* : 405). Nous constatons que la face du soi au Japon est construite par un accord imposant de la collectivité dans laquelle les relations interpersonnelles sont définies de manière hiérarchique. Et la politesse est établie par une autoréflexion de l'individu dont les comportements correspondent à l'attente sociale.

En ce qui concerne la face en Corée du sud, la citation ci-après explique le rapport entre la pensée confucéenne et la politesse coréenne :

*« In Confucianism, the foundation of Korean culture and politeness, the following values operate as basic principles for smooth social practice: 1) 'li' stresses ritual and etiquette 2) 'chih' means wisdom 3) 'i' stresses righteousness 4) 'jen' stresses warmth and humanism (Yum 1987: 74). Because Confucian cultural values stress hierarchical social relations between different social positions, Korean relational work can be characterized by hierarchical interactions in which the scope of roles and obligations must follow 'the five relations of Confucianism' as the various social contexts require »* (Hong, 2009: 4).

Nous constatons encore une fois que le discernement<sup>218</sup> de différents types de groupes par rapport au rôle d'un individu, ainsi que le maintien de l'ordre et de l'harmonie dans une relation sont mis en évidence dans la pratique de la politesse dans ces cultures confucéennes. De plus, « cheymyen<sup>219</sup> [...] est le terme le plus couramment adopté dans la sociologie coréenne pour évoquer la notion de "face" »<sup>220</sup> (Brown, 2011 : 75). Pour s'assurer que la "bonne" politesse circule dans différentes interactions sociales, « il faut s'attacher à la formalité et répondre aux attentes sociales [qui] sont identifiées comme la valeur essentielle chez Confucius (Tae-Seop, 1995) »<sup>221</sup> (*idem*). Dans cette perspective, « le non-respect des exigences sociales ou des codes éthiques, ainsi que des attentes familiales est considéré comme une perte de la face qui peut entraîner un suicide »<sup>222</sup> (Kim, 1993 : 42). « Pour les

<sup>215</sup> Ma traduction pour « *in Japanese society, the acknowledgement of interdependence is encouraged* » (*idem* : 410).

<sup>216</sup> Ma traduction pour « *The concept of face, defined in very general terms, for example, as a 'socially-given self-image'* » (*ibid.* : 408).

<sup>217</sup> Ma traduction pour « *loss of face is associated with the perception by others that one has not comprehended and acknowledged the structure and hierarchy of the group* » (*ibid.* : 405).

<sup>218</sup> Le discernement, ce sont les conventions sociales stéréotypées, qui s'appliquent indépendamment de l'objectif communicatif du locuteur. D'après Hill *et al.* (1986 : 348) : « *the almost automatic socially-agreed-upon rules, which operate irrespective of the specific communicative goal of the speaker* ».

<sup>219</sup> Cela signifie « politesse » en coréen, un ajout de l'auteure.

<sup>220</sup> Ma traduction pour « *Cheymyen [...] is the term most commonly adopted in Korean sociology to correspond to "face"* » (Brown, 2011: 75).

<sup>221</sup> Ma traduction pour « *central to the maintenance of cheymyen are adhering to form and meeting societal expectations, which are identified as being Key Confucian value (Tae-Seop 1995)* » (*idem*).

<sup>222</sup> Ma traduction pour « *failure to conform to social requirements or ethical codes and failure to meet the family's expectations are considered a loss-of-face which in turn results in suicide* » (Kim, 1993 : 42).

Coréens, la face est plus importante que la richesse ou la vie »<sup>223</sup> (Brown, *idem* : 76) et (Kim, *idem* : 42)<sup>224</sup>. Plus précisément, « les Coréens pensent que tout est lié à la face : de la naissance, le niveau d'éducation, l'élégance, jusqu'au destin »<sup>225</sup> (Kim, *ibid.* : 39).

De ce fait, « on ménage la face pour le bien d'autrui, pas pour son profit individuel. Un Coréen pratique des tactiques de défense<sup>226</sup> pour maintenir et renforcer l'amour propre de ses interlocuteurs. [...]. Dans la culture coréenne, où la modestie est d'une importance primordiale, le concept du ménagement de la face me rend humble, vous rend honorable, ne m'honore jamais »<sup>227</sup> (*ibid.* : 42). Du point de vue du natif chinois, il semble que la face chez les Coréens représente plutôt une vertu morale, telle que l'honnêteté, la loyauté, la dignité de soi et la déférence à autrui. Par contre, la face chez les natifs chinois peut se présenter sous les formes matérielle et mentale. Cependant, la stratégie d'autodéfense coréenne est similaire à celle de la langue chinoise.

Après avoir listé les valeurs de faces associées aux normes sociales confucéennes, notre objectif n'est pas de distinguer les nuances de « face » dans chaque société confucéenne, mais plutôt d'indiquer que la conception de « face » dans les cultures confucéennes varie selon une conception propre à chaque pays, notamment lorsqu'elle est appliquée comme un principe fondamental de politesse. Par contre, certaines caractéristiques sont partagées par ces sociétés confucéennes, par exemple : la modestie personnelle, le groupe et la hiérarchie du système social, qui sont des normes de la collectivité, qui transforment les pratiques sociales, dont la politesse. Dans les cas chinois de notre recherche, dans une réunion client/fournisseur, s'adresser à l'interlocuteur en utilisant son titre fonctionnel est une manière de donner la face à autrui – un *FFA* ; ne pas contredire explicitement l'interlocuteur est un « évitement de *FTA* » (la stratégie de politesse négative). Dans une réunion hiérarchique, le supérieur modère l'évaluation défavorable faite à un subordonné, qui est également un « évitement de *FTA* », dans l'intention de préserver la face morale de ce dernier devant les autres. Autrement dit, la considération de la face d'autrui, ainsi que de la sienne sont une préoccupation constante du locuteur lors d'une interaction sociale dans la langue chinoise.

---

<sup>223</sup> Ma traduction pour « *Kim sun-hee (200: 122) comment that to Koreans, face is more important than riches or life itself* » (Brown, 2011 :76).

<sup>224</sup> « *Face-saving has been regarded as far more valuable to many Koreans than any other asset, including life itself* » (Kim, 1993: 42).

<sup>225</sup> « *Koreans believe that everything concerning one's birth, degree of education, sophistication, and fate is related to face* » (*idem*: 39).

<sup>226</sup> Les tactiques d'auto-défense de la face.

<sup>227</sup> « *the face-saving mechanism for the sake of others, but not for the individual. A Korean applies the defense tactics in order to maintain and enhance the other's self-esteem [...]. In a Korean culture in which self-effacing is given primary importance, the concept of face-saving is humble me, honourable You, and never You* » (Kim, 1993 : 42).

Notre but dans ce chapitre était de présenter les notions de la « face » occidentale, et celle de la culture confucéenne, ainsi que leurs valeurs dans la réalisation de la politesse. Le prochain chapitre concerne les comportements conversationnels, tels que le tour de parole, la gestion de thèmes, qui sont associés aux rôles des interlocuteurs.

### 3. Mécanismes de conversation dans le monde social

#### 3.1 La démarche ethnométhodologique

Le fondateur de l'ethnométhodologie, Harold Garfinkel, définit dans son ouvrage principal « *Studies in Ethnomethodology* » (« Recherches en ethnométhodologie » en version française) l'ethnométhodologie comme suit :

« Les études qui suivent se proposent de traiter les activités pratiques, les circonstances pratiques et le raisonnement sociologique pratique comme des thèmes d'études empiriques, en accordant aux activités les plus communes de la vie quotidienne l'attention habituellement accordée aux événements extraordinaires. Elles cherchent à traiter ces activités en tant que phénomènes de plein droit. L'idée qui les guide est que les activités par lesquelles les membres organisent et gèrent les situations de leur vie courante sont identiques aux procédures utilisées pour rendre ces situations "descriptibles" (accountable) » (Garfinkel, 2007 : 51).

À travers l'approche ethnométhodologique, les activités ordinaires et répétitives sont, selon Garfinkel, des sujets sociaux que l'on peut étudier de manière méthodique. L'organisation d'activités rationnelles et répétitives est indiquée par la « réflexivité » et l'« indexicalité » (Garfinkel, 2007). Pour la première, dans une interaction sociale, il s'agit de la manière dont le langage est influencé par le contexte situationnel et réciproquement de la manière dont le contexte est en permanence modifié par le langage.

Cette fonction (la réflexivité) « pour les membres de la société, [est] la connaissance de sens commun des faits de la vie sociale [qui] est institutionnalisée comme connaissance du monde réel » (Garfinkel, *idem* : 55). Par ailleurs, l'« indexicalité » du contexte<sup>228</sup> permet au locuteur d'exécuter sa « réflexivité », il s'agit de « l'étude des propriétés rationnelles des expressions indexicales et des autres actions pratiques en tant qu'elles sont des accomplissements contingents et continus des pratiques organisées et ingénieuses de la vie de tous les jours des expressions indexicales et d'autres actions pratiques, en tant qu'elles sont des accomplissements contingents et continus des pratiques organisées et ingénieuses de la vie de tous les jours » (Garfinkel, *ibid.* : 64). Pour être plus précis, l'« indexicalité » est

---

<sup>228</sup> Ici le contexte désigne à la fois « le contexte verbal et le contexte situationnel » (Kerbrat-Orecchioni, 2017 : 227).

l'ensemble des informations référant à la « *situation d'énonciation* » et à « la totalité du matériel *verbal et paraverbal* constitutif de la séquence<sup>229</sup> énonciative » (Kerbrat-Orecchioni, 2017 : 226). La première catégorie d'informations désigne à la fois le « cadre spatio-temporel » et le « cadre participatif » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 82) de l'énonciation. Autrement dit, il s'agit d'un « contexte extra-verbal » (*idem*, 2017 : 226) que l'énonciateur prend en considération lorsqu'il élabore son énoncé. Pour la deuxième catégorie d'informations – l'ensemble des unités linguistiques de l'énoncé comprend les éléments déictiques comme « le sujet d'énonciation, sa localisation spatio-temporelle, le contenu narré » (*ibid.* : 195). En ce qui concerne le premier élément, il s'agit des pronoms grammaticaux que nous avons présentés dans le § 2 « Les fonctions expressives » du chapitre 1 (p. 36), ainsi que l'acte de faire référence portant les valeurs illocutoire et perlocutoire présenté dans le § 1.1.2 de ce chapitre (p. 63), « Les actes de langage – la référence » proposé par Searle (1972). En ce qui concerne le deuxième élément, la localisation de l'acte d'énonciation sera présentée dans les sections suivantes : § 3.2 « La gestion des tours de parole » (p. 91) et § 3.3 « L'organisation des séquences » (p. 102). Pour le dernier élément, le contenu narré comporte les unités lexicale, prosodique, modale. Précédemment, nous avons mentionné la modalisation énonciative et intonative dans le § 3 du chapitre 1 (p. 50), et les procédés additifs et substitutifs concernant les stratégies de politesse linguistique dans le § 2.3 « Le ménagement de la face selon Kerbrat-Orecchioni » (p. 75). Dans ce chapitre au § 4, nous développons les modalités d'énonciation – l'assertion et la demande, ainsi que la modalité au service de l'argumentation : la négociation conversationnelle.

### **3.1.1 L'analyse de la conversation**

L'analyse de conversation (désormais AC) est essentiellement développée par Harvey Sacks (1935-1975) en association avec Emmanuel Shegloff (1937-) et Gail Jefferson (1938-2008), ces deux derniers étaient des élèves de Goffman dans les années soixante. Cette branche a émergé du croisement de perspectives sociologiques et ethnométhodologiques. Inspirés par les conversations téléphoniques dans un centre d'appels de prévention du suicide, Sacks *et al.* (1974) considèrent que toutes les situations d'ordre social sont des structures reconnaissables et « descriptibles » (Garfinkel, 2007). Les activités quotidiennes ne sont plus des actes insignifiants pour les champs sociologique et sociolinguistique. L'AC considère de plus que la notion d'« interaction en face à face » (Goffman, 1974, 1987, 2004) – la scène sociale fondamentale - « décri[t] comment les gens organisent leurs affaires ordinaires – il s'agit là de procédures mises en œuvre dans les situations réelles selon des modalités dont la

---

<sup>229</sup> La définition de « séquence » sera présentée dans le § 3.3 de ce chapitre (p. 100).



rationalité est reconnue » (Garfinkel, 2007 : 93). L'essence de l'activité conversationnelle est la rationalité de l'humain qui « peut être montrée par des actions indexicales et des expressions indexicales qui sont une réalisation continue des activités organisées de la vie de tous les jours » (*idem* : 97). L'observation des phénomènes réels transcrits en corpus<sup>230</sup>, c'est-à-dire les données authentiques sonores et/ou visuelles, garantit un aspect objectif et scientifique.

### 3.1.2 La catégorisation et la relation interpersonnelle

La conversation est construite au moins par deux interlocuteurs, il s'agit de la dyade – l'émetteur et le destinataire où un « *je* » est en face d'un « *tu / vous de politesse* ». Sacks et al (1974) introduisent un concept de « *membership categorization device* (dispositif de catégorisation des membres) » qui permet aux interlocuteurs de se définir par la réflexibilité et l'indexicalité situationnelle et d'établir un rapport en choisissant une catégorie plus adéquate et pertinente entre eux. « Les catégories d'appartenance, écrit-il, sont utilisées par les membres de la société pour se classer les uns et les autres selon les règles très précises organisées [...] dans des groupements naturels, des "collections". [...] Ces collections de catégories, ainsi que les règles d'utilisations (de congruence) pour les appliquer à des ensembles de personnes, forment des "dispositifs de catégorisation" » (Bonu, Mondada et Relieu, 1994 : 137). Ce dispositif de catégorisation est fondé sur les rôles sociaux en paire comme père et fils, supérieur et subordonné, ou les amis... et les normes sociales sont des règles d'utilisation de ce dispositif. Par ailleurs, la collection de dyade est validée par le but de la rencontre, ainsi que par la répétitivité des usages, que Sacks décrit comme suit :

« Si les buts de la catégorisation sont tels qu'ils rendent spécialement approprié un dispositif donné, et si ce dispositif est utilisé de manière répétable, et alors seulement, la convergence est systématiquement possible » (Sacks, 1992 : 32)

En revanche, « si ces catégories ne correspondent pas, les personnes échouent dans l'établissement d'une relation » (Bonu, Mondada et Relieu, *idem*).

D'après les normes sociales, les rôles comme les identités sociales illustrent les différentes relations humaines lors de la communication (Lipiansky, 1993). Parmi les collections, nous pouvons constater que certains rapports sont définis par le pouvoir légitime, tels que la dyade entre un supérieur et un subordonné, un père et un fils, un médecin et un patient ; d'autres par la distance affective, tels que les voisins, les amis, les collègues... ; d'autres enfin par une complicité conflictuelle vs consensuelle, tels qu'un mari et une femme,

---

<sup>230</sup> Cf. le § 2 « La constitution des corpus de réunion commerciale » du chapitre 4, partie I du tome I (p. 162), et « Transcription des six réunions » de la partie I du tome II pour notre recherche.



un client et un fournisseur. De ce fait, selon Kerbrat-Orecchioni (1992 : 35-36), « la relation "verticale" : axe de la domination » s'applique aux premiers, « la relation "horizontale" : axe de la distance », aux deuxièmes ; quant au troisième type de rapport, il vise à décrire les attitudes discursives entre la dyade : conflictuelle vs consensuelle.

Dans une rencontre sociale entre deux individus, le dispositif de catégorisation définit leurs rôles en fonction de la dyade dans laquelle il se trouve, dans un rapport soit vertical, soit horizontal, soit collaboratif vs conflictuel. Une fois le type de dyade déterminé, les deux individus en se conformant aux normes associées à ce type de dyade. Ce qui distingue les « communautés discursives » (*idem*, 1998b : 9), c'est non seulement la différence de langues, mais aussi l'hétérogénéité de l'ethos communicatif. Prenons l'exemple de la relation hiérarchique institutionnelle : en France, le supérieur et le subordonné se tutoient lors de la réunion d'équipe, le subordonné évite d'employer la forme nominale pour désigner son supérieur (voir p. 199). A contrario, à Taïwan, dans un même contexte, le subordonné évite de tutoyer le supérieur mais il le désigne avec son prénom anglais (voir p. 202). On constate que la déférence du subordonné envers le supérieur se traduit par un « rite d'évitement » (Goffman, 1974)<sup>231</sup> où l'écart du pouvoir est manifeste. Un autre exemple, à Taïwan, les membres de la famille ne se disent pas « merci », mais ce *FFA* est appliqué hors des liens du sang et du mariage ; a contrario, en France, c'est obligatoire de remercier en toutes occasions, dans n'importe quelles relations hiérarchiques ou égalitaires. En effet, les « droits et obligations » (Goffman, 1973) du rôle possèdent deux niveaux de sens : l'un est défini par le pouvoir ou la distance affective et l'autre est déterminé par les normes sociales de la société dans laquelle les membres se situent. Autrement dit, la collection en paire cadre les droits et obligations de chacun dans une structure sociale : soit il existe un écart de pouvoir, soit une égalité. À partir de cette relation interpersonnelle sélectionnée, les droits et obligations de chacun sont définis par la société donnée. Watson (1994) les précise de la façon suivante :

« Les catégorisations correspondent à des ressources culturelles utilisables par tous les membres d'une société : ces ressources sont publiques, partagées et transparentes ; elles constituent une sorte de "boîte à outils" utilisable pour donner un sens culturellement standardisé aux situations » (1994 :153).

Concernant la « boîte à outils » lors d'une communication, ce sont les stratégies linguistiques adaptées aux normes sociales d'après le rôle, le contexte situationnel et la culture donnée que le locuteur emploie afin de procéder un échange de manière appropriée. Autrement dit, sur un plan d'interaction verbale, ce sont les marqueurs verbaux (ex. registre de langue, terme d'adresse, acte de langage, comportement de conversation...), paraverbaux

---

<sup>231</sup> Voir également le § 2.1 et le § 2.2 « Les théories de la politesse – la « face » selon Goffman (p. 71) et selon Brown & Levinson » (p. 72) de ce chapitre.

(ex. prosodie, petit rire, silence...) et non-verbaux (ex. gestes corporel, regards), qui permettent au locuteur de construire, de maintenir, de renforcer ou de négocier la relation interpersonnelle avec autrui : ceux qui relèvent l'axe horizontal, ce sont les « relationèmes » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 58) et ceux qui indiquent l'axe verticale, ce sont les « taxèmes » (*idem* : 75) ou « placèmes » (*ibid.*). Nous développons ces deux types de marqueurs dans le paragraphe § 4.3.2 Le pouvoir et les « taxèmes », p. 129.

## 3.2 La gestion des tours de parole

« A un premier niveau d'analyse, que l'on peut dire "formel", toute interaction verbale se présente comme une succession de "tours de parole" – ce terme désignant d'abord le mécanisme d'alternance des prises de parole, puis par métonymie, la contribution verbale d'un locuteur déterminé à un moment déterminé du déroulement de l'interaction (production continue délimitée par deux changements de tour, qui peut du reste avoir une longueur extrêmement variable, allant du simple morphème à l'ample "tirade" » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 159).

Nous voulons préciser ces deux aspects du « tour de parole » associées à la structure conversationnelle. Dans un côté, « le tour de parole » désigne le mouvement pour la personne effectuant une production verbale pendant une certaine durée. Dans un autre côté, nous discutons « *la contribution verbale d'un locuteur particulier à un échange particulier* » : l'« intervention » (*idem* : 225).

### 3 2.1 Le tour de parole et l'intervention

#### (1) Le mécanisme des tours de parole

H. Sacks, E. Schegloff et G. Jefferson (1974) établissent trois principes de la construction des tours de paroles entre les interlocuteurs, que nous allons présenter dans le paragraphe suivant. Premièrement, Naruk (2010) précise la notion « de tour de parole » : il s'agit d'« une partie fondamentale d'organisation des échanges oraux qui est composée d'unités séparées par des points de transition, en d'autres termes par des lieux où le locuteur en place peut abandonner la parole »<sup>232</sup>. Le point de transition désigne le point de « la complétude, c'est ce qui est réalisé lorsque le locuteur suivant a la place pertinente pour le changement de locuteur (transition relevance place), c'est-à-dire un lieu où peut/doit, de l'avis des participants, s'effectuer l'alternance des locuteurs » (Bange, 1992 : 33). Ce point de transition ne se situe pas nécessairement à la fin de l'énoncé grammatical, il peut se situer au milieu de l'énoncé ou après les marqueurs d'hésitations du locuteur où l'interlocuteur a le

---

<sup>232</sup> Source : <https://www.yumpu.com/fr/document/view/37005638/pour-une-analyse-des-tours-de-parole-lexemple-de-la-conversation-> (accès au 11/11/2020).

droit de former son tour de parole, c'est-à-dire que son intervention est pertinente ou légitime par rapport à la « place »<sup>233</sup> de l'interlocuteur.

Une autre notion essentielle pour l'AC : la paire adjacente (Sacks, 1992 : 728) qui est « constituée de deux tours de parole en position de succession immédiate, prononcés par deux locuteurs différents et tels qu'il existe un élément reconnaissable comme le premier (first pair part) et un autre reconnaissable comme le second (second pair part) » (Bange, *idem* : 40). Les exemples typiques de paires adjacentes sont les question/réponse, salutation/salutation ou remerciement/remerciement entre deux interlocuteurs. Lorsqu'un locuteur produit une unité qui peut être identifiée comme le premier élément de la paire, alors l'interlocuteur doit normalement produire la deuxième partie à son tour.

Sacks *et al.* (1974) proposent ainsi trois principes de construction des tours de paroles entre les interlocuteurs :

**Principe 1** : le locuteur qui parle sélectionne le tour suivant.

**Principe 2** : si le locuteur qui parle ne sélectionne pas le tour suivant, alors toute (autre) partie peut le choisir elle-même (l'auto-sélectionne). Le premier locuteur qui parle obtient le droit pour le tour.

**Principe 3** : si le locuteur qui parle ne sélectionne pas le tour suivant et qu'aucune autre partie ne le prend (selon principe 2), le locuteur qui parle peut continuer son discours, ou bien le transfert de parole n'a pas eu lieu.

Ces ratés peuvent avoir deux scénarios<sup>234</sup> (Bange, 1992 : 35), Kerbrat-Orecchioni (1992 : 172) :

(1) les deux personnes parlent en même temps : on a un chevauchement.

(2) aucun ne prend la parole : on a un vide

Un tour de parole associé à celui qui le précède et à celui qui le suit, fournit le contexte indexical et temporel aux interlocuteurs. Le destinataire suit le fil de la pensée du locuteur en attendant de prendre l'initiative ou d'être sélectionné pour le tour suivant. C'est-à-dire que la construction des tours de parole permet au destinataire de *prévoir* un endroit pertinent de l'allocation en place où il peut enchaîner. La prise de parole possède donc un caractère de « prévisibilité » [(projectability), Sacks *et al.*, 1974] qui est indiqué par l'intonation, la syntaxe et la pause, le regard... D'après la classification de Kerbrat-Orecchioni, ce sont des signaux de nature verbale, de nature mimo-gestuelle et de nature corporelle (1996 : 30). C'est ainsi que fonctionne l'alternance des tours de paroles. Cependant, il peut arriver que le locuteur en place ne puisse pas finir son tour si sa « pause intra-tour »<sup>235</sup> est trop longue, ce

---

<sup>233</sup> Ici « place » a deux sens : premièrement, la « place » de l'interlocuteur lors de l'énonciation du locuteur, c'est-à-dire l'endroit du flux ou le moment de l'énoncé où il peut intervenir. Deuxièmement, l'interlocuteur a une certaine « influence du pouvoir » ou « légitimité » qui lui permet d'intervenir dans le discours de l'interlocuteur. Voir également § 4.3.2 « Le pouvoir et les "taxèmes" » du chapitre 2, partie I (p. 128).

<sup>234</sup> Ces deux scénarios vont être présentés dans les paragraphes suivants : § 3.2.3 « Les tours de paroles simultanés » (p. 95) et 3.2.4 « La pause » (p. 97).

<sup>235</sup> « Les pause intra-cours » sont intimement liées à la production du discours selon la définition de Béchet, M. ; Sandré, M. ; Hirsch, F. ; Richard, A. ; Marsac, F ; Sock, F. (2013). Voir le § 3.2.4 « a pause » de ce sous-chapitre (p. 97).

qui permet à l'interlocuteur d'enchaîner en « interrompant » ou « chevauchant ». Dans les deux paragraphes suivants § 3.2.3 et § 3.2.4, nous illustrons les « ratés » (*idem* : 31) lors de l'alternance de prise de parole.

En effet, lors d'une interaction verbale, le tour de parole alterne entre les participants ; le tour représente à la fois la prise de parole et le temps occupé par le rôle qui parle ; ce dont il parle est une « intervention » (*ibid.*, 1996 : 38).

## **(2) L'intervention**

Avant de présenter cette notion, nous définissons d'abord « l'organisation structurale des conversations » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 193) suite au paragraphe *supra* § 3.1 « La démarche ethnométhodologique » (p. 87) : la conversation est produite de manière organisée et ordonnée. Le modèle de la conversation structurale proposée par Kerbrat-Orecchioni (*idem* : 213) se présente sous une forme hiérarchique à deux dimensions : les unités dialogales et les unités monologales. La première désigne la participation verbale d'au moins deux personnes qui font un dialogue (ou polylogue). La deuxième désigne la contribution fonctionnelle d'un locuteur dans un dialogue (d'ailleurs, la contribution du « tour de parole » peut porter soit une valeur fonctionnelle qui correspond aux unités monologues, soit une valeur régulatrice). Les trois « unités dialogales » (*idem*) : l'interaction, la séquence et l'échange, sont organisés de manière enchâssée. Dans ce paragraphe, nous précisons d'abord le terme d'« interaction » du point de vue de la structure conversationnelle chez Kerbrat-Orecchioni, car elle concerne l'objet de notre étude – la réunion.

*« Pour qu'on ait affaire à une seule et même interaction, il faut et il suffit que l'on ait un groupe de participants modifiable mais sans rupture, qui dans un cadre spatio-temporel modifiable mais sans rupture, parlent d'un objet modifiable sans rupture » (1998a : 216)*

Cette recherche consiste à comparer des réunions équivalentes dans deux langues. Selon la définition *supra*, la réunion est une interaction en « face à face » (Goffman, 1956) et « régulière » (Garfinkel, 2007), dans laquelle les participants, circonscrits par un cadre spatio-temporel spécifique, se retrouvent pour parler d'un « but » (Kerbrat-Orecchioni, *idem* : 129) précis. La « séquence » – « un bloc d'échanges relié par un fort degré de cohérence sémantique et/ou pragmatique » (*ibid.* : 218) – par rapport à des « unités dialogales » de la réunion (*ibid.* : 213) sera développée dans la section suivante § 3.3 « L'organisation des séquences ». Par la suite, la « paire adjacente » (Sacks, *et al.*, 1974) présentée plus haut construit un « échange [qui] correspond en principe à "la plus petite unité dialogale" (Moeschler, 1982 : 153 cité par Kerbrat-Orecchioni » (*ibid.* : 224) au sens de la structure conversationnelle.

Les unités monologiques se définissent comme une « intervention » produite en principe par un locuteur laquelle « est constituée d’actes de langages » (*ibid.* : 228). Plus précisément, l’« intervention » porte une valeur fonctionnelle, qui est « comme *la contribution d’un locuteur particulier à un échange particulier* » (*ibid.* : 225). La plus petite unité dialogale (l’échange), est constituée par deux locuteurs distincts (L1 & L2) où L1 prend le premier tour de la « paire adjacente » cette contribution portant une force illocutoire est l’« intervention initiative », alors que la contribution pragmatique de son interlocuteur (L2) est considérée comme une « intervention réactive » (*ibid.*).

Pour finir, concernant la relation entre l’acte de langage et l’intervention, il s’agit de renvoyer le premier dans un contexte déterminé, qui révèle spécifiquement sa valeur. Par exemple, une question du point de vue pragmatique peut être traitée comme une simple interrogation, une requête, une sollicitation, une revendication, un appel... En effet, la valeur pragmatique de la question ne peut qu’être déterminée par la « situation d’énonciation » et le « contexte extra-verbal » (Kerbrat-Orecchioni, 2017 : 226). Prenons un exemple extrait de notre corpus de la réunion\_FRH1 (ci-dessus), il s’agit d’une demande faite au responsable du marketing pour décaler l’heure de la diffusion de l’emailing aux clients (E1 est à l’origine de cette demande). La même demande est formulée en quatre énoncés (E2, E4, E5, E9) par trois personnes (Ach6, AchXX et la directrice des achats).

### L’extrait\_FRH1

E1	0 :00	R.Mkt	alors vite fait le point sur ce week-end euh (.) on a donc l’emailing qui part cette après- midi à quatorze heures
E2		Ach6	ah bon c’est prévu à quatorze heures/
E3		R.Mkt	ouais
E4		Ach6	je ne savais pas
E5		AchXX	ah putain
E6	0:15	R. Mkt	ouais à quatorze heures on commence à diffuser [...]
			((passage non transcrit))
			0:15~1:15
E7	1:15	Drtice	tu lui avais dit quoi/
E8		Ach6	je lui avais dit que sur le site la visibilité d’emailing ça serait pour le week-end oui c’est à partir du vendredi après-midi
E9		Drtice	tu peux décaler à seize heures ou pas/
E10		R. Mkt	oui je vais voir je vais voir

D’abord, Ach6 formule une question totale (E2) au responsable du marketing. En apparence, Ach6 semble chercher à confirmer l’heure de diffusion. Mais en fait, il s’agit d’un acte de langage indirect : demander à décaler l’heure de diffusion, ce que son deuxième énoncé souligne encore une fois : « je ne savais pas » (E4) doit en effet se comprendre comme *je s’espère avoir un ajournement*. Si l’E2 n’est pas assez clair pour le responsable du

marketing, en tant que *sollicitation* (au niveau hiérarchique, le responsable du marketing a un titre fonctionnel plus élevé que le rôle d'acheteur), avec son assertion (E4), Ach6 fait part de son ignorance et espère ainsi un geste empathique du responsable du marketing. De plus, son homologue exprime également sa contrariété par un juron « ah putain » qui peut être traité comme une *sollicitation* du responsable de marketing et éventuellement de la directrice des achats dont une des fonctions professionnelles est de jouer un rôle d'intermédiaire entre les départements). C'est d'ailleurs cette dernière qui effectue une *demande* à son homologue : « tu peux décaler à seize heures ou pas/ »(E9) après avoir compris les contraintes qui pesaient sur son équipe (voir E7 & E8). Autrement dit, la *demande* – « acte de langage » – peut être formulée sous forme de questions, assertions, ou exclamations selon la « situation d'énonciation » et le « contexte extra-verbal ». Dans notre exemple, concernant la situation d'énonciation, la première *sollicitation* d'Ach6 est formulée sous forme interrogative et la deuxième tentative, sous forme assertive, cherche de l'empathie. Concernant le « contexte extra-verbal » dans notre cas, il s'agit du poids du rôle dans la décision du responsable du marketing. Face à une même *demande*, ses réactions (E3, E6 et E10) sont distinctes : il a une attitude ferme à l'égard de ces deux acheteurs concernant l'heure de diffusion – en tant que directif. En revanche, il se montre conciliant avec la directrice des achats (concernant « les taxèmes et les relationèmes au cours de l'interaction » de cette réunion d'équipe, voir le § 3.3.1 du chapitre 1, partie II, p. 235).

### 3.2.2 L'organisation préférentielle

« *Its [The] sequences would then give us a candidate 'preference' with regard to selection, which would run something like this: if a question is built in such a way as to exhibit a preference as between 'yes' or 'no', or 'yes -' or 'no -' like responses, then the answers will tend to pick that choice, or a choice of that sort will be preferred by answers, or should be preferred by answers* » (Sacks, 1987 : 57).

Dans son article « *the preference agreement and contiguity* », Sacks (1987) mentionne que l'être humain, lors de l'interaction sociale a tendance à chercher/avoir l'« accord » avec son interlocuteur, cette tendance est observée à partir d'une paire adjacente (ou de la plus petite unité dialogale) : si l'intervention initiative est sous forme interrogative fermée, il existe un retour « préféré » entre les formes positive 'oui' et négative 'non'. « Donc les réponses préférées sont sous la forme comme 'Oui-point'. Et les réponses non-préférées sont comme 'Non-plus' »<sup>236</sup> (Silverman, 1998 : 123). Ceci explique que lorsque L1 pose une question à L2, il préfère avoir une réponse qui convient à son attente, on peut dire qu'il prévoit un mode

<sup>236</sup> Ma traduction pour « *so preferred answers takes on a form sacks describe as a 'yes-period'. And dispreferred answers are of a 'no- plus' forme* ».



« coopératif » (Grice, 1979)<sup>237</sup> de la part de L2. De même cette « simplicité » (Sacks, *idem* : 56) s'applique à L2 qui reconnaît que la réponse 'positive' convient à l'attente du questionneur, ainsi qu'à lui-même, c'est ainsi la spontanéité qui ressort de l'acte d'affirmation. En revanche, un 'Non-plus' est une réponse non-préférée vis-à-vis de L1, c'est pourquoi L2 "devrait"<sup>238</sup> donner plus d'explications / justifications pour essayer de rétablir l'accord avec L1.

« En termes linguistiques, on dira que les enchaînements préférés et non-préférés sont respectivement *non-marqués* et *marqués*, les premiers étant plus naturels, attendus et fréquents que les enchaînements "dispreferred" » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 234). Comme on l'a expliqué dans le paragraphe *supra*, les enchaînements non-préférés (les réponses non-préférées) sont des réactions de contrainte, par exemple : un désaccord ou une réponse négative. Ils peuvent être repérés aux indices suivants :

« Ils sont produits avec un certain délai (la durée du "gap" précédant l'enchaînement croît en proportion du caractère marqué de cet enchaînement), souvent précédés de marqueurs d'hésitation ("well", "uh" – en français "euh"), et accompagnés de signes non verbaux indiquant une certaine gêne (regard détourné, ou brefs coups d'œil jetés sur l'interlocuteur ; sourire éventuellement) ; leur réalisation est souvent indirecte, et plus élaborée que celle des enchaînements non marqués, s'accompagnant de certaines précautions rituelles (pré-, excuse, justification, adoucisseurs divers...) » (Kerbrat-Orecchioni, *idem* : 235).

Ainsi, la réaction d'accord est un enchaînement préféré, non marqué ; et celle de désaccord est un enchaînement non-préféré, marqué, qui est « plus menaçant et risqué » (*ibid.* : 235). En termes d'expressions verbales, ces deux sortes de réactions, ainsi que l'intervention initiative sont les « actes de langage » (*ibid.* : 235) où L1 emploie des formes grammaticales, lexicales, ainsi que les procédés « additifs » et « substitutifs » (*ibid.* : 199-200) de manière « polie » (*ibid.* : 238) en espérant avoir un enchaînement préféré de la part de L2. De même, ce dernier peut utiliser ces moyens pour manifester son intention réciproquement. En ce qui concerne les manières « polies » de procéder à un enchaînement, elles varient avec les ethoses communicatif<sup>239</sup> des sociétés : « si préférence (au sens commun) il y a dans ce système d'organisation préférentielle, c'est une préférence sociale et collective » (*ibid.* : 234).

### 3.2.3 Les tours de parole simultanés

« Les énonciations ne tiennent donc pas toutes seules et n'ont même souvent aucun sens ainsi entendu ; elles sont construites et minutées pour soutenir l'étroite collaboration sociale qu'implique la prise de tour de parole » (Goffman, 1987 : 85 cité par Dittmar, 1988 : 92). La contribution de l'allocutaire à l'énonciation du locuteur est signifiante, qui

<sup>237</sup> Voir également le § 1.2.1 « un "arrière-plan" partagé » de ce chapitre, p. 66.

<sup>238</sup> Cette obligation n'est pas toujours nécessaire, qui dépend du contenu de l'échange, du contexte interactif, ainsi que des rôles des interlocuteurs.

<sup>239</sup> Voir le § 2.3.2 « L'ethos communicatif » de ce chapitre (p. 75).



représente : une entente avec ce dernier ou une compétition. Premièrement, en termes de phénomène linguistique, « la prise de parole simultanée d'au moins deux locuteurs, donne lieu à des procédés systématiques témoignant de la manière dont les locuteurs gèrent l'alternance de prise de parole » (Oloff, 2008 : 69). Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, du fait de « la prévision de la complétude » (Bange, 1992), l'allocutaire qui s'auto-sélectionne conduit un acte de « coénoncer » (Tannen, 1983) à un endroit pertinent ou à la « pause intra-tours »<sup>240</sup> du tour de parole du locuteur en place pour le « concurrencer » avec son propre énoncé, ; ou « compléter » l'énoncé en cours. Levinson (1983 : 299) définit trois formes de chevauchements (les tours de parole simultanée) :

- (a) **Competitive first starts** : comme le tour suivant n'est pas sélectionné par le locuteur actuel, des interlocuteurs se concurrencent pour être le successeur. Ils négocient réciproquement, un seul énonciateur subsiste.
- (b) **Inadvertant overlap** : comme le tour suivant n'est pas sélectionné par le locuteur actuel, l'allocutaire croit à tort que l'énoncé du locuteur a atteint la place pertinente, et il essaie de prendre la parole.
- (c) **Violative interruption** : l'allocutaire essaie de couper de l'énoncé du locuteur actuel même s'il sait que son énoncé n'a pas encore atteint la place pertinente.

Nous constatons que la première forme de Levinson se produit dans une situation polygale où des allocutaires se concurrencent pour prendre le tour suivant, par exemple : dans une salle de classe, l'instituteur face aux élèves. Ce à quoi nous nous intéressons, plus précisément, c'est « la plus petite unité dialogale : l'échange » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 224) où il se produit un « *overlap* » ou une « *interruption* » entre les deux tours produits en même temps par les deux locuteurs (L1 & L2). Autrement dit, comment définir les deux actes conversationnels effectués par L2 quand L1 possède la légitimité de tenir son tour jusqu'au « point de transition possible » (*idem* : 165) ? Selon la citation de Levinson, l'« *overlap* » est un acte involontaire, alors que l'« *interruption* » est un acte volontaire. Goffman remarque en plus que des interruptions et des distractions peuvent être les signes de l'irrespect, à moins que celui-ci ne soit intégré à la relation (1974 : 35). Kerbrat-Orecchioni ajoute : « en lui "coupant" la parole, on lèse le territoire d'autrui, et on menace sa face » (1998a : 176). Partant de ces constats, nous avons bien compris que l'« *interruption* » effectuée par L2 impacte la relation interpersonnelle entre les interactants. Cette interprétation porte ainsi une connotation péjorative à l'égard de L1, ou elle indique que L2 possède une position différente de celle de L1.

Selon les explications ci-dessus, si l'interruption est un comportement volontaire effectué par L2 en termes de politesse, le « chevauchement » est-il un acte « involontaire » selon Levinson ? Ou bien s'agit-il d'un style personnel du locuteur ou d'un style collectif (nous allons expliquer ce point dans le prochain paragraphe) ? Nous examinons par la suite les

---

<sup>240</sup> À l'intérieur d'un tour de parole.

définitions du « chevauchement » (*overlap* en anglais) et de l'« interruption » proposées par Béal (2010) sur les critères descriptifs.

« Les critères descriptifs sur le chevauchement et l'interruption, le terme de chevauchement s'appliquera au phénomène de superposition des voix et le terme d'interruption sera utilisé chaque fois qu'un locuteur s'auto-sélectionne avant que le tour précédent ne soit complété, soit sur le plan acoustique (l'interruption s'accompagne alors d'un chevauchement), soit sur le plan syntaxique et sémantique (l'interruption peut alors prendre la forme d'un enchaînement) » (Béal, 2010 : 98).

Une voix qui se superpose à l'autre, est un acte de chevauchement en termes de description acoustique. Cependant, l'« interruption » est un acte délibéré du locuteur (L2). Ce qui veut dire, que ces deux actes relèvent de catégories différentes : la description du fait pour le chevauchement et l'intention de L2 pour l'interruption. Autrement dit, « un chevauchement pourra ne pas être traité comme une interruption, et une interruption pourra se produire avec ou sans chevauchement » (*ibid.* : 90). Par ailleurs, des « régulateurs » comme *oui*, *ok*<sup>241</sup> énoncés (chevauchés) par L2 à un point pertinent du discours de L1 peuvent être considéré comme « un acte de soutien au locuteur en place [qui] implique qu'ils [les régulateurs] ne cherchent pas à couper la parole » (*ibid.* : 93). Autrement dit, en termes d'intention, il s'agit d'un signe « coopératif » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 178) montrant que L2 suit attentivement le fil de l'allocation de L1. Cependant, une fréquence importante d'émission de régulateurs peut être considérée comme une stratégie pour récupérer le droit du tour de parole, selon le « contexte d'énonciation » en cours et le « contexte extra-verbal » (*idem*, 2008 : 43-44), « par exemple à la faveur d'une pause intra-tour [...], ou d'une simple inspiration du locuteur en place [...]. Or, parmi ces prises de parole, certaines peuvent avoir une fonction d'entraide (au même titre que certains chevauchements), et certaines peuvent constituer de véritables interruptions au sens de 'la violation du tour' du locuteur en place » (Béal, 2010 : 94).

Par ailleurs, du point de vue de la comparaison interlinguistique de contextes équivalents, la fréquence de production « des tours de parole simultanée » peut être un indicateur du style de communication d'une culture donnée. Par exemple, « pour un Français, les interruptions, si elles ne sont pas trop fréquentes (car c'est bien à un *seuil de tolérance* que l'on a ici affaire), permettent d'accélérer le tempo des conversations ; elles leurs donnent un caractère vif et animé, et produisent un effet de chaleur, de spontanéité, de participation active, généralement apprécié dans notre société » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 28). Autrement dit, « les tours de parole simultanée » peuvent être compris comme une pratique collective de la société. Par conséquent, lors d'un contact interculturel, les interlocuteurs

---

<sup>241</sup> Voir la pause remplie dans le § 3.2.4 « La pause » de ce sous-chapitre

d'origines distinctes peuvent avoir des tempos différents lors de l'interaction verbale, ce qui pourrait générer une impression d'impolitesse vis-à-vis de l'interlocuteur.

### 3.2.4 La pause

« La pause constitue un élément fondamental de la structuration temporelle de la parole, étant donné qu'elle correspond au temps marqué pour l'organisation de l'énoncé. [...] Le silence, dans un énoncé, permet en effet à un locuteur de planifier ce qui va être dit et de structurer un énoncé.[...] La pause s'avère également utile pour l'interlocuteur, dans la mesure où elle donne le temps à ce dernier de mieux intégrer le message émis par le sujet parlant » (Dister, 2008 cité par Béchet, M. ; Sandré, M. ; Hirsch, F. ; Richard, A. ; Marsac, F. ; Sock, F. , 2013).

Le silence (la pause silencieuse) est utile aussi bien au locuteur qu'à son allocutaire. Ils partagent un même contexte spatio-temporel qui permet d'actualiser tous les gestes verbaux, paraverbaux et corporels. La typologie de la pause est variée car il y a plusieurs critères possibles : la localisation de la pause dans le tour<sup>242</sup> (il s'agit d'une pause intra-tour) ou lors du changement de tour de parole entre interlocuteurs (il s'agit d'une pause inter-tour), la durée de la pause, la perception acoustique de la pause ou le débit [voir « Un consensus terminologique en prosodie ? » (Pinard-Prévost, 2009)]. Ici nous empruntons la classification la plus courante : les pauses remplies et les pauses silencieuses.

Les premières correspondent à des allongements de sons avec une voyelle instable ou à des régulateurs (ou accusés de réceptions) comme *euh*, *hum*, *ben*, *eh bien*, *c'est-à-dire*<sup>243</sup> ..., qui sont des signes paraverbaux associés à la qualité de la voix<sup>244</sup>. En termes d'alternance des tours de parole, ces petits mots sont également des « marqueurs d'hésitation » (Campioni & Véronis, 2004 : 189) de la part du locuteur en place. « Il s'agit sans doute d'occuper le terrain" en attendant de trouver une suite au discours, et éviter ainsi que l'interlocuteur prenne la parole » (*idem*). En même temps, les pauses remplies (qui sont des endroits pertinents) donnent une bonne occasion à l'allocutaire pour récupérer le tour de parole (voir le § 3.2.3 « Les tours de parole simultanée », p. 96) selon le contexte d'énonciation et le contexte extra-verbal (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 43-44). Ces marqueurs manifestent également l'état psychologique du locuteur : son incertitude. Le locuteur donne l'impression qu'il est en train de réfléchir, mais en fait, soit il cherche un élément lexical qui correspond exactement à son idée, soit il cherche une manière « polie » pour ne pas dégrader la « face » du destinataire, ainsi que la relation interpersonnelle.

---

<sup>242</sup> Voir également le § 3.2.1 « Le tour de parole & l'intervention » précédemment (p. 89).

<sup>243</sup> En français, les mots d'hésitation sont par exemple : « euh », « hum » « bin », « eh bien », « c'est-à-dire » ; les mots comme « euh », « hum » se trouvent également en chinois.

<sup>244</sup> Voir également le § 3.2 « L'axe intonatif » de la modalisation du chapitre 1 de cette partie (p. 51).

Par conséquent, ces mots d'hésitation sont ambigus pour l'allocutaire. Une autre unité paraverbale de communication est également porteuse d'« ambiguïté » : le rire et le petit rire (sourire) acoustiques (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 153). Ce rire/petit rire, qui est un élément à la fois vocal et corporel produit par le locuteur (*idem*)<sup>245</sup>, n'est pas toujours une expression de joie, il peut aussi exprimer une douleur, un malaise, une émotion ou une position émise par le locuteur. Selon le cas, on aura par exemple : un rire sadique, un rire jaune, un faux rire ou un sourire intime. Il faut noter que dans notre thèse les données linguistiques sont enregistrées en format audio. Il arrive quelquefois que nous entendons un rire bas, effectué de manière discrète selon le « contexte d'énonciation » (*ibid.*, 2008 : 44). Nous le désignons comme un petit rire ou sourire, et rappelons qu'il n'a aucune connotation positive, telle que la joie, la satisfaction ou le contentement, la bienveillance. L'interprétation (la valeur) de cet acte de rire sera analysée dans le discours et le contexte situationnel dans notre recherche.

Quant aux pauses silencieuses, « les silences, couramment appelés pauses, correspondent à une cessation de l'activité verbale qui se traduit au niveau acoustique par une interruption du signal sonore » (Duez, 2003 : 79). Lorsqu'aucune des personnes en présence ne prend le tour suivant d'après les principes de tours de parole définis par Sacks *et al.* (1974) (voir p. 91), il se trouve un moment « vide » (*gap*) après que le locuteur en place a terminé son tour. Bange précise que « cette *absence notable* n'est pas évidemment sans signification, ni conséquence pour la suite de l'interaction. Elle comporte notamment des conséquences en ce qui concerne la constitution des relations entre les interlocuteurs » (Bange, 1992 : 35).

Ainsi, il est possible d'avoir une situation où au lieu de prendre la parole en allocution, le *next speaker* (L2) répond en « vide » ou « blanc » : c'est un « raté » du système des tours (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 172). Lors de l'interaction sociale, L2 produit des « vide », « interruption » ou « chevauchement concurrentiel » dans son tour qui pourraient mettre la « face » du premier locuteur en danger. Le premier locuteur pourrait traduire l'intention de L2 comme non-coopérative. Si ce dernier réalise que son acte de langage est menaçant vis-à-vis de L1, il pourra prendre des actes de « réparation rituelle » (Kerbrat-Orecchioni, 1992) afin de ne pas dégrader la relation.

Concernant la pratique culturelle chinoise par rapport au silence, Cheung (2009) l'interprète comme suit :

« Il [le silence] est symbolique dans la culture chinoise, dans le sens où il est souvent utilisé pour exprimer le désaccord. Pour les natifs chinois, garder le silence est une bonne façon d'exprimer sa désapprobation, car cela n'implique aucun acte qui pourrait menacer la face ou provoquer une

---

<sup>245</sup> Il s'agit « des unités prosodiques et mimo-gestuelles – ambiguïté par exemple du hochement de tête, du sourire, du rougissement, du cillement » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 153).

confrontation frontale, alors qu'en revanche, exprimer un désaccord ferait perdre la face aux deux parties » (2009 : 52)<sup>246</sup>.

En effet, lors de l'alternance des tours de parole, on peut recourir à « la stratégie prudente du silence (ou de l'évitement) » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 288) qui « épargne au locuteur d'avoir à choisir clairement entre la sincérité et la politesse » (*idem*). En termes de « face » chez les natifs chinois, le silence peut être considéré comme une pratique d'« auto-défense » (*ibid.* : 232) qui non seulement protège la face négative du locuteur, mais aussi maintient l'harmonie interpersonnelle. A contrario, en France, « la conversation entre Français fait penser à un match de ping-pong ou un tournoi d'escrime. Ces caractéristiques sont souvent prises pour de l'agressivité ou de l'impatience par ceux qui ne partagent pas ce système » (Béal, 2010 : 176) où « la durée minimum du "gap" (*pause inter-tours*) [est] de trois dixièmes [de seconde] » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 24). Ainsi, « en France (où la conversation a manifestement peur du vide) » (*idem* : 25) du silence devient « embarrassant » (*ibid.*). À partir du phénomène du silence, on constate que chaque communauté a sa propre perception et une réaction correspondante.

Bien que le silence (localisé dans l'inter-tour ou dans l'intra-tour) représente une absence vocale, il présente une durée du temps. De même, l'acte de chevauchement (voir le § 3.2.3 « Les tours de parole simultanée », p. 96) indique une accélération du débit de l'échange. Autrement dit, ces deux indicateurs – (1) la durée et la fréquence du silence, ainsi que (2) le nombre de chevauchements – peuvent être employés pour comparer les styles de communication dans les deux langues dans une situation équivalente. En ce qui concerne la pause remplie, en termes de fonction, elle peut être employée pour marquer l'incertitude du locuteur. De façon plus raffinée, grâce à sa qualité ambivalente, la pause (soit silencieuse, soit remplie) permet de marquer une attitude de « désaccord » de manière implicite. Également, la fonction du petit rire représente une « ambiguïté » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 153) du locuteur<sup>247</sup>.

---

<sup>246</sup> Ma traduction : «*It is symbolic in the Chinese culture in the way that it is often used with disagreement. To Chinese people, remaining silent is a good and commonly used way of expressing disapproval because it does not involve any act that would threaten face or cause face-to-face confrontation, while, in contrast, expressing disagreement will cause both parties to lose face.* ».

<sup>247</sup> Voir également le § 3.2.2 « L'organisation préférentielle » (p. 94) et § le 3.3.2 « Les thèmes et les transitions thématiques » (p. 103).

### 3.3 L'organisation des séquences

Sacks (1992, II : 537) indique que la paire adjacente « sert de mécanisme fondamental pour garder l'attention des interlocuteurs dans la conversation »<sup>248</sup>. Dans son ouvrage « *Sequence Organization in Interaction : A Primer in Conversation Analysis I* » Schegloff (2007) note que la paire adjacente est l'unité minimale de la construction de la séquence. Pour réussir « un échange, la plus petite unité dialogale » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 38) entre les interlocuteurs, l'intervention de L2 doit correspondre au thème de L1, cette forme d'accord rejoint la « pertinence »<sup>249</sup>, un des principes de coopération de Grice (1979 : 61)<sup>250</sup>. Autrement dit, la longueur de la séquence est déterminée par l'extension du thème. Kerbrat-Orecchioni écrit que « la séquence peut être définie comme un bloc d'échanges<sup>251</sup> reliés par un fort degré de cohérence sémantique et/ou pragmatique, c'est-à-dire traitant d'un même thème, ou centré sur une même tâche » (1996 : 37). Traverso (1998) propose deux critères pour identifier une séquence : le découpage par thèmes et par les pratiques routinières. En ce qui concerne les thèmes :

« Une fois le contact établi et la conversation lancée, les thèmes se succèdent. [...] le découpage s'effectuera à partir de ce dont on parle et la cohésion de la séquence s'établira selon la cohérence thématique des échanges qui la constituent » (*idem* : 31).

De plus, « le découpage selon ce critère est très délicat compte tenu du mode d'évolution des thèmes dans la conversation » (*ibid.* : 32). En effet, un thème peut être développé, abandonné, dévié et répété selon la volonté du locuteur. Ainsi, « Kerbrat-Orecchioni (1990 : 218-224, cité par Traverso, 1998) souligne que la séquence reste une unité aux contours flous puisque les différents critères jouent plus ou moins et s'imbriquent plus ou moins selon le type d'interaction étudié » (*ibid.* : 31).

En revanche, utiliser les pratiques routinières comme la salutation, le remerciement, l'excuse... pour identifier une séquence est plus perceptible, car elles sont fortement "ritualisées" (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 220) [voir l'étude des échanges rituels présentée par Kerbrat-Orecchioni (1996 : 83-88)]. En ce qui concerne le rapport entre la séquence et l'interaction, nous rappelons dans le § 3.2.1 que cette dernière est un événement caractérisé par « la souplesse dans la continuité » (*idem* : 216). La *souplesse* représente le nombre

---

<sup>248</sup> Ma traduction pour « *serve as a fundamental mechanism for keeping people attentive in conversation* » (Sacks, 1992: 537).

<sup>249</sup> « A la qualité RELATION, je rattache donc une seule règle : Parlez à propos (*be relevant*) » (Grice, 1979 : 61).

<sup>250</sup> Voir le § 2 « Les théories de politesse » de ce chapitre.

<sup>251</sup> Ce sont plusieurs petites « unités dialogales ». Voir plus haut dans ce paragraphe la définition de l'« échange » (1998a : 224).



d'interactants, le cadre spatio-temporel, ainsi que les thèmes en discussion. La plupart des interactions suivent le schéma global proposé par Kerbrat-Orecchioni (*ibid.* : 220) :

- (1) séquence d'ouverture
- (2) corps de l'interaction (qui peut lui-même comporter un nombre indéterminé de séquences)
- (3) séquence de clôture

Autrement dit, dans une interaction, les séquences du début et de la fin sont en principe ritualisées par les normes sociales, mais également par les formules linguistiques d'usage. Ces deux séquences seront développées dans la section suivante. Chronologiquement, le thème principal du « corps » – la phase (2) – suit la séquence d'ouverture. Plus précisément, l'un des interlocuteurs cherche un bon « moment » (endroit d'après Goffman) pour soulever « le cœur du sujet ». En suscitant ce dernier, est-ce que l'initiateur s'attache aux deux principes de déférence (Goffman, 1974 : 54-55)<sup>252</sup> : 1. Rites d'évitement (ce qu'il ne faut pas faire) ; 2. Rites de présentation (ce qu'il faut faire) ? C'est ce que nous allons étudier dans notre analyse pour voir si le rôle du locuteur détermine ses stratégies de politesse dans différentes relations interpersonnelles. En plus, le corps de l'interaction peut manifester la raison pour laquelle les participants se réunissent : le « but » de la rencontre (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 79). D'après Brown & Fraser (cité par Kerbrat-Orecchioni, *idem*), deux types de « buts » peuvent être distingués : le *maxi-purpose* et les *mini-purposes*. Dans le cas de notre étude, le « but global » (*maxi-purpose*) (*ibid.*) de la réunion d'équipe et de la réunion client/fournisseur est déterminé par les activités professionnelles des interlocuteurs (voir les § 4 dans le chapitre 1, p. 251 et le chapitre 2, p. 424). Les « buts plus ponctuels [*mini-purposes*] (*ibid.*) correspondent à chaque acte de langage particulier réalisé au cours du déroulement de l'interaction ; ainsi qu'à un niveau intermédiaire, celui des "tasks" (qui correspond en gros à l'unité qu'on appellera plus loin "séquence" » (*ibid.*). Autrement dit, le *mini-purpose* peut être associé au « but global » de l'interaction, à la séquence thématique, ainsi qu'à l'« intervention » du locuteur. La séquence thématique sera présentée dans le § 3.3.2 (p. 105). Quant à l'« intervention », elle a déjà été précédemment expliquée dans le § 3.2.1 (p. 91).

### 3.3.1 L'ouverture et la clôture ritualisées

Les routines d'ouverture et de clôture se plient aux normes sociales de la société dans laquelle les interlocuteurs se situent et sont en corrélation avec le contexte spatio-temporel, la personne adressée, le thème choisi<sup>253</sup>. Par exemple : deux personnes dans une soirée, en

---

<sup>252</sup> Voir précédemment le § 2.3 « La face selon Goffman » de ce chapitre (p. 71).

<sup>253</sup> « Dans toute société, chaque fois que surgit la possibilité matérielle d'une interaction verbale, on voit entrer en jeu un système de pratiques, de conventions et de règles de procédure qui sert à orienter et à organiser le flux des messages émis. On s'accorde sur le lieu et le moment de la conversation, sur les thèmes d'ouverture et



France, lors d'une première rencontre d'affaires : les interlocuteurs se serrent la main et se disent : « Bonsoir, Monsieur + (nom), comment allez-vous ? » au lieu de dire « Salut, ça va ? + (prénom) »<sup>254</sup>. Si cette rencontre a lieu entre deux sinophones natifs, le choix préférentiel va vers l'emploi du titre professionnel de l'interlocuteur, tel que manager ou directeur + (nom)<sup>255</sup> (*idem*). Par la « réflexivité » et l'« indexicalité » (Garfinkel, 2007), les participants sélectionnent les comportements langagiers et corporels les plus convenables d'après le contexte en montrant qu'ils jouent les rôles dans une collection pertinente<sup>256</sup>.

L'interaction est tributaire du temps. C'est-à-dire qu'elle a un début et une fin, une caractéristique linéaire. Sacks *et al.* (1974) observent que dans les conversations téléphoniques, les appelants cherchent à trouver des « moments » possibles pour initier une séquence de pré-clôture ou clôture. Dès qu'un locuteur lance un thème sans pertinence par rapport aux thèmes principaux, ce phénomène signifie que la conversation approche de la fin.

« [La personne] occupe un tour de parole sans produire d'énoncé cohérent du point de vue du thème ou sans initier un nouveau thème. Sa fonction semble être d'indiquer que son locuteur n'a rien de plus ou rien de nouveau à dire, donc de donner un tour 'libre' au partenaire pour introduire un nouveau thème sans violer la cohérence thématique [...] Si le partenaire répond de manière analogue, cela peut constituer le ' premier élément ' d'une séquence de clôture » (Schegloff & Sacks, 1973 : 304).

Par ailleurs, Bange (1992 : 43) repère les termes possibles pour lancer une pré-clôture comme : *bon* ou *ok* avec intonation descendante. Kerbrat-Orecchioni précise qu'« on sait le pouvoir qui s'attache au "dernier mot" (surtout s'il est prononcé sur un ton "sans réplique") » (1992 : 91). Pour terminer le dialogue entre les interlocuteurs en présence, la personne qui initie la clôture de la communication pourrait mettre la « face » de l'allocutaire en danger, et donc elle cherche l'accord du partenaire en employant des « rites de pré-clôture », tels que les mots de la pré-clôture, signaux acoustiques, gestes corporels, regards...

Dans un rapport hiérarchique, la personne en position « haute » prend l'initiative de clôturer l'échange, même sans consensus entre les intervenants, car « celui qui parvient à avoir "le mot de la fin" et la position dominante prend non seulement l'initiative des processus d'ouverture et de clôture, mais aussi l'issue des négociations » (*idem*). Dans le cas des intervenants dans une relation horizontale (ex. : amis, collègues du même niveau hiérarchique), l'initiateur cherche l'accord de son allocutaire pour la proposition de clôture.

---

sur l'identité des interlocuteurs admis. Les participants se servent d'un ensemble de gestes significatifs, afin de marquer la période de communication qui commence et de s'accréditer mutuellement. Lorsque des personnes effectuent cette ratification réciproque, on peut dire qu'elles sont en conversation » (Goffman, 1974 :33).

<sup>254</sup> Voir le § 2.2.1 « Le système d'adresse en France » du chapitre 1 (p. 42).

<sup>255</sup> Voir le § 2.2.2 « Le système d'adresse à Taiwan » du chapitre 1 (p. 44).

<sup>256</sup> Voir les § 2.3.2 « L'ethos communicatif » (p. 75) et § 3.1.2 « La catégorisation et la relation interpersonnelle » (p. 88) de ce chapitre.

Par la suite, il y aura des « *small talks* » vers la fin du dialogue ou simplement des mots de clôture. Goffman constate que les rites d'« ouverture » et de « clôture » sont étroitement associés à la relation interpersonnelle (cf. le § 3.1.2 *supra* et le § 4.3.2 ci-après).

« Il est fréquent que la transaction se commence et s'achève par une période de "bavardage", version miniature de l'"ouverture" et de la "clôture", qui encadrent les événements sociaux plus important. Ce bavardage fait appel, en général, à des questions qui touchent, estime-on, à la relation "globale" entre les participants et telles que chacun peut les considérer comme d'un intérêt constant (santé, famille, etc.) » (Goffman, 1987 : 134).

En raison du cadre spatio-temporel (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 82), du « cadre participatif » (*idem*), du « but » de l'interaction (*ibid.* : 79), le locuteur adapte ses comportements langagiers et corporels en suivant les rites d'« ouverture », « clôture », « évitement », « présentation » (Goffman, 1974 : 54-55). Dans le paragraphe suivant, nous allons illustrer les deux derniers rites qui sont également socialement encadrés.

### **3.3.2 Les séquences thématiques et transitions thématiques**

#### **(1) Définir une séquence thématique**

D'après Kerbrat-Orecchioni, « la plupart des interactions se déroulent selon le schéma général : (1) séquence d'ouverture, (2) corps de l'interaction et (3) séquence de clôture » (1996 : 37). Dans cette section, nous nous intéressons aux séquences thématiques dans nos corpus. Comme nous l'avons expliqué précédemment, le « but » de l'interaction se trouve dans le corps de l'interaction. Selon la nature de l'interaction de nos corpus (la réunion d'équipe et la réunion client/fournisseur), l'organisation séquentielle de thèmes est perçue de manière variée. Par exemple, lors de la réunion d'équipe, les séquences thématiques dans le corps de l'interaction peuvent être distinguées par l'alternance de l'animateur du thème lié à sa fonction professionnelle. Cependant, la séquence thématique dans la réunion client/fournisseur précisément est que les thèmes alternent, se répètent, se reprennent ou s'arrêtent. C'est pourquoi Kerbrat-Orecchioni (1990 : 218-224, citée par Traverso, 1998 : 31) souligne que « la séquence reste une unité aux contours flous puisque les différents critères jouent et s'imbriquent plus ou moins selon le type d'interaction étudié » (*ibid.* : 31). Autrement dit, « les séquences constitutives de (2) ont une organisation beaucoup plus aléatoire et polymorphe » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 220) concernant les deux types d'interactions ci-dessus.

Concernant le « corps de l'interaction » dans la réunion d'équipe, la séquence thématique se déroule de manière suivante : le début et la fin de la séquence sont déterminés

par le supérieur<sup>257</sup>. Le thème présenté est un des « *mini-purposes* » (1998a : 79) du « *maxi-purpose* » (*idem*) de la réunion. Dans la réunion française, trois présentateurs se succèdent qui abordent les thèmes du marketing, de la logistique et des résultats de l'équipe. Quant à la réunion en chinois, chaque subordonné expose ses résultats de la semaine précédente. Par ailleurs, lorsque le supérieur décide d'initier un nouveau thème dans la forme monologale, on trouve un « phatique » (*ibid.* : 18) comme « hop » en français et « ok », « bon » (好 *hǎo*) en chinois.

Si « la cohésion de la séquence s'établit selon la cohérence thématique des échanges qui la constituent » (Traverso, 1998 : 31), la caractéristique de la séquence thématique dans la réunion client/fournisseur précisément est que les thèmes alternent, se répètent, se reprennent ou s'arrêtent. En effet, dans l'interaction d'affaires (la réunion client/fournisseur), il n'y qu'un seul « but » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 79) qui implique qu'il y a d'autres objectifs<sup>258</sup> mais moins importants ; c'est la raison pour laquelle ils se réunissent : les produits/services proposés par le fournisseur peuvent éventuellement intéresser l'acheteur. Si l'on définit chaque présentation d'un produit/service comme une séquence, il se trouve parfois des présentations sans échanges entre eux, comme un discours monologal. Par contre, un thème peut provoquer plusieurs « échanges »<sup>259</sup> « croisés, imbriqués ou enchâssés l'un dans l'autre » (Traverso, 1998 : 39), par exemple une expérience partagée du fournisseur se mêle avec une réclamation du client. Ou bien une question sur le produit/service provoque entre les parties une discussion sur le prix ou sur une vente potentielle. Ou bien un fournisseur présente son produit en disant qu'un autre client en est très content, mais alors, son interlocuteur n'est plus intéressé que par connaître l'identité de cette entreprise. Par conséquent, les séquences de la réunion d'affaires (client/fournisseur) sont distinctes de celles de la réunion hiérarchique en ce que les unités dialogales et monologales<sup>260</sup> sont à la fois plus intensives en termes d'« échanges » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 37) et plus complexes en termes du contenu de l'énoncé que celles de la réunion hiérarchique. De plus, les procédés pour aborder un thème, ainsi que les thèmes eux-mêmes<sup>261</sup> ne sont pas similaires dans les deux langues.

Pour avoir un aspect symétrique dans une perspective comparative dans la réunion client/fournisseur, on définit d'abord les séquences d'ouverture et de clôture en deux parties :

---

<sup>257</sup> Ici les ouverture et clôture de la séquence thématique réalisées par le présentateur peuvent être actives ou passives.

<sup>258</sup> Voir le § 4.1.1 « Les fonctions du fournisseur lors de la réunion » du chapitre 2, partie II (p. 423).

<sup>259</sup> Voir le § 3.2.1 « Le tour de parole & l'intervention » *supra* (p.90).

<sup>260</sup> Voir le § 3.2.1 (p.90).

<sup>261</sup> En ce qui concerne les thèmes de la réunion client/fournisseur, ils sont très variés : ils dépendent non seulement de la durée de la transaction entre les deux côtés, mais aussi de la nature des entreprises et des produits/services en vente. C'est pourquoi on ne peut pas comparer les ethoses communicatifs par les thèmes abordés.

le rituel et le but de la rencontre (le corps de l'interaction). Autrement dit, d'après le déroulement chronologique de la réunion, la première ouverture et la dernière clôture, consistent en salutations rituelles. L'ouverture et la clôture du corps de l'interaction se produisent entre ces deux salutations rituelles. Ensuite, en ce qui concerne le « corps de l'interaction », comme les séquences thématiques dans les deux langues sont incomparables, nous nous intéressons à l'intervention du rôle spécifique, car c'est celle-ci qui manifeste à la fois l'acte de langage ou les actes de langage du locuteur et son intention vis-à-vis de l'intervention précédente ou vis-à-vis de l'interlocuteur. Concernant l'« intervention initiative », la « demande » ou la clôture (l'ouverture) du « corps de l'interaction » peut être effectuée soit par le client, soit le fournisseur. De cette manière, nous pouvons comparer les procédés de cet acte de langage dans les deux langues par les rôles. Concernant l'« intervention réactive », nous pouvons avoir deux types d'enchaînements : l'accord (la réponse préférée) et le désaccord (la réponse non-préférée). À partir d'un enchaînement spécifique dans les deux langues, les styles de communication sont distingués. Par ailleurs, employer la stratégie d'évitement dans une intervention réactive peut être considéré comme une forme de désaccord. Mais, cet enchaînement non-préférée est moins « marqué » par rapport à la réponse avec un « non » explicite, par exemple : dévier le sujet en cours. Ou encore, l'attitude de désaccord peut être fortement manifestée par plusieurs enchaînements non-préférés des deux interlocuteurs. Et ce bloc d'échanges constitue une séquence de « négociation conversationnelle » (voir le § 4.3 « La négociation » ci-après).

## (2) Définir une transition thématique

D'après les maximes conversationnelles de Grice (1979), les participants de deux parties réunis dans une salle de réunion reconnaissent « dans ces échanges (toujours jusqu'à un certain point) un but commun ou un ensemble de buts, ou au moins une direction acceptée par tous » (1979 : 60). Autrement dit, lors de l'interaction, ils devraient s'engager à respecter les « principes de coopération » (*idem*). Par la suite, les quatre principes suivants régularisent le contenu de l'intervention : quantité<sup>262</sup>, qualité<sup>263</sup> et par ailleurs relation (pertinence) et modalité<sup>264</sup>. En ce qui concerne la « pertinence », Grice admet que « cette règle dissimule bon nombre de problèmes préoccupants » (1979 : 61)<sup>265</sup>. Par exemple, lors d'un échange, trois

---

<sup>262</sup> « 1. Que votre contribution contienne autant d'information qu'il est requis (pour les visées conjoncturelles de l'échange). 2. Que votre contribution ne contienne pas plus d'information qu'il n'est requis » (Grice, 1979 : 61).

<sup>263</sup> « Que votre contribution soit véridique » (*idem*).

<sup>264</sup> « À la catégorie de modalité, qui ne concerne pas, contrairement aux précédentes, ce qui est dit, mais plutôt comment on doit dire ce que l'on dit, je rattache la règle essentielle : "Soyez clair " » (*ibid.*).

<sup>265</sup> « A la qualité RELATION je rattache donc une seule règle : "Parlez à propos " (*be relevant*). Dans sa concision cette règle dissimule bon nombre de problèmes préoccupants : quels sont les différents genres et centres de pertinence possibles, comment se modifient-ils au cours d'un échange parlé, quelles sont les

questions ont été posées de manière enchaînée au locuteur, qui ne répond qu'à deux d'entre elles (on ne sait pas si c'est volontaire ou non). À un certain niveau de « pertinence », il respecte l'engagement de coopération et de plus sa réponse est véridique et suffisamment développée (elle satisfait aux règles de « qualité » et de « quantité » par rapport aux deux questions posées). Par ailleurs, il développe d'autres idées dans son discours. Il est donc difficile d'évaluer si cette intervention est pertinente ou non vis-à-vis du destinataire et du locuteur, dans la mesure où celle-ci s'inscrit dans ces « conditions de réussite »<sup>266</sup> (Searle, 1972 ; Kerbrat-Orecchioni, 2008).

Dans les contextes d'affaires (ex : la réunion client/fournisseur) que nous étudions, les interlocuteurs sont réunis pour obtenir de nouvelles informations de la partie opposée, pour transmettre leurs propres informations, enfin pour les associer afin d'évaluer une transaction éventuelle. Ces informations sont sélectionnées par le locuteur. La quantité, la qualité ainsi que la pertinence du contenu de l'intervention manifestent un certain niveau d'implication du comportement collaboratif du locuteur vis-à-vis de son interlocuteur. On constate qu'il arrive qu'une des interventions à certain moment soit "moins coopérative" par rapport à l'intervention précédente. D'après la recherche de Riou (2015) sur l'identification du changement de sujet lors d'une interaction en langue anglaise, « *disagreements corresponded to the identification of transitions* » (2015 : 21). Dans cette étude, l'auteure mentionne également certains indices verbaux signalant un changement de sujet, tels que l'accord et/ou la pause (Maynard, 1980 cité par Riou, 2015 : 7), les expressions phatiques et interjections (Berthud & Mondada, 1995 cités par Riou, *ibid.*), les dislocations<sup>267</sup> (Grobet, 2002 cité par Riou, *ibid.*), les marqueurs du discours (Home, et al. 2001 cités par Riou, *ibid.*) comme *alors...*

Dans cette thèse, nous définissons l'acte de « dévier du thème en cours » (du glissement thématique) comme une intervention dans laquelle le contenu soit n'est pas pertinent (cohérent) par rapport à celui de l'intervention précédente, soit n'est pas pertinent au regard du « but global » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 79) de la rencontre. Ce dernier est effectivement un « hors sujet ». Une transition thématique effectuée par le locuteur au niveau sémantique (*idem* : 218) est-elle une preuve d'incompréhension relative de l'intervention

---

procédures normales qui servent à changer avec quelque légitimité le sujet de la conversation, etc. Ces questions sont à mon avis excessivement difficiles, et je pense y revenir dans un prochain travail » (*ibid.*).

<sup>266</sup> D'après l'étude de Kerbrat-Orecchioni (2008 : 17-20, 28-31) les « conditions de réussite » (Searle, 1976) pour un acte performatif comportent « *les conditions essentielles* » concernant les intentions du locuteur et du destinataire, « *les conditions de contenu propositionnel* », « *les conditions normales de départ et d'arrivée* » par rapport à la forme de communication linguistique entre les interlocuteurs, « *la condition préliminaire* » liée à la pertinence, « la condition de sincérité » (« *condition de prétention à la sincérité* » d'après Kerbrat-Orecchioni, *idem* : 30) par rapport au locuteur, ainsi que « *les conditions institutionnelles* » liées aux statuts sociaux des interlocuteurs.

<sup>267</sup> Par exemple : « *c'est* » et « *il y a* » en français.

initiative ; ou s'agit-il d'un acte volontaire qui vise à l'orienter à son avantage ? Ou bien implique-t-elle une « structure de pouvoir et de prestige » (Smith-Lovin & Okamoto, 2001 : 855) entre les interlocuteurs ? Dans l'analyse du § 2.2 « Comparaison des séquences de glissement thématique » du chapitre 2 de la partie II (p. 382), nous examinons s'il existe une préférence de rôle pour exécuter cet acte et quels sont les procédés utilisés par les locuteurs des deux langues pour accomplir cet acte. Quel est donc le motif de dévier du sujet en cours (de faire dévier le sujet) ?

### 3.3.3 La conversation institutionnelle

Dans le livre « *Lecture on conversation, volume I & II* », Sacks mentionne que c'est le « contexte »<sup>268</sup> qui détermine l'organisation des tours de parole ; la réparation, la pause, les thèmes, les identités sociales font partie du contexte également. Il prend l'énoncé : « Puis-je vous aider ? » comme exemple employé dans différents contextes sociaux.

« Par "environnement basique" je veux dire, si vous entrez dans un grand magasin, quelqu'un est susceptible de venir à vous et de dire « Puis-je vous aider ». Cet énoncé est également couramment utilisé dans les appels téléphoniques professionnels. Ou encore, si vous vous trouvez dans un endroit que vous ne connaissez pas, et que quelqu'un vient vers vous en employant cette formule, c'est une façon de vous renseigner sur le lieu où vous êtes. Ainsi, si une nouvelle institution se met en place, il y a dans la société toutes sortes de manières d'initier les conversations ; et on pourrait, par exemple, adopter l'une ou l'autre d'une série de ces manières comme celles qui seront utilisées dans cet endroit »<sup>269</sup> (Sacks, 1995 : 8).

En effet, l'énoncé « Puis-je vous aider » n'est employé que dans un contexte formel, qui ne convient pas à une situation décontractée, telle que l'échange en famille, entre les amis... De ce fait, ce type de « *talk* » formel est appliqué dans « une institution qui joue un rôle particulier dans la communication » (Goffman, 1987 : 248). Dans d'autres institutions, les règles de l'échange pourraient éventuellement être différentes. De plus, un énoncé pourrait avoir plusieurs interprétations selon les contextes institutionnels (*settings*). Reprenons l'exemple « Puis-je vous aider ? » : dit par une vendeuse (dans un grand magasin), cela signifie « Que voulez-vous acheter ? » ou « Avez-vous besoins de plus de renseignements concernant les marchandises ? » ; dans une conversation téléphonique au sein d'une entreprise, cela pourrait être une façon de demander à l'appelant de décliner son identité. Et si vous êtes dans un endroit que vous ne connaissez pas, l'énoncé employé par une personne ayant le droit

---

<sup>268</sup> Ici le contexte se traduit plutôt un « contexte extra-verbal » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 43-44).

<sup>269</sup> Ma traduction pour « *By 'base environment' I mean, if you go into a department store, somebody is liable to come up to you and say "May I help you." And in business-type phone calls this item is routinely used. And if you come into a place and you don't know what it's like, and somebody comes up to you and uses such an item, that's one way of informing you what kind of a place it is. So, if a new institution is being set up, then there are available in the society whole sets of ways that persons go about beginning conversations, and one could, for example, adopt one or another of a series of them as the ones that are going to be used in this place.* » (Sacks, 1995 : 8).



d'être dans cet espace pourrait signifier « Pour quelle raison êtes-vous ici ? ». Nous constatons que dans une conversation institutionnelle, les « motif(s) » ou « objectif(s) » sont les raisons pour lesquelles l'échange est lancé. De plus, dans ces contextes institutionnels, dans certains pays, le « terme d'adresse »<sup>270</sup> dans la séquence d'ouverture indique le niveau de formalité de la relation entre les interlocuteurs.

Heritage & Drew (1992 : 106) proposent trois caractéristiques à propos d'une interaction institutionnelle<sup>271</sup> :

- L'interaction implique normalement les participants dans des orientations d'objectifs spécifiques qui sont liés à leurs identités pertinentes dans l'institution.
- L'interaction implique des contraintes particulières sur ce qui sera considérée comme des contributions admissibles aux affaires en question.
- L'interaction est associée à des cadres inférentiels et des procédures qui reflètent des contextes institutionnels spécifiques.

La rencontre institutionnelle n'a pas lieu par hasard et les « thèmes »<sup>272</sup> d'échange ne sont pas aussi variés que dans une conversation ordinaire. De fait, les thèmes concernant l'objectif de la rencontre sont prévus pour les intervenants, ils sont règlementés lors de l'échange s'il se produit un hors-sujet, et les rôles sont bien définis par le cadre. Heritage (1997) propose six dimensions<sup>273</sup> basées sur l'approche de l'analyse conversationnelle pour examiner un certain type d'interaction institutionnelle : (1) l'organisation des tours de paroles ; (2) l'organisation structurelle globale de l'interaction ; (3) l'organisation des séquences ; (4) le tour de parole planifié ; (5) les choix de vocabulaires ; (6) l'asymétrie épistémique et en d'autres formes.

Notre analyse empirique consiste à décrire deux sortes d'échange institutionnel : la réunion d'équipe et la réunion client/fournisseur au sein de l'entreprise. Premièrement, les rôles d'intervenants dans chaque événement sont cadrés par leur relation (ou leur « catégorie » d'après Sacks). Deuxièmement, le type d'interaction de ces deux événements est nommée « réunion », ce qui signifie qu'il y a un objectif commun (ou un « but » d'après Kerbrat-Orecchioni, 1996) et un langage propre au métier pour les membres en présence dans un espace-temps spécifique et sans rupture<sup>274</sup>. Par exemple, dans la réunion d'équipe, le supérieur a un rôle principal dans ce type de scène qui consiste à évaluer les travaux effectués

---

<sup>270</sup> Voir le § 2.2 « Lessystèmes d'adresse » du chapitre 1, p. 41.

<sup>271</sup> Ma traduction pour « 1. *The interaction normally involves the participants in specific goal orientations which are tied to their institution relevant identities: doctor and patient, teacher and student, etc.* 2. *The interaction involves special constraints on what will be treated as allowable contributions to the business at hand.* 3. *The interaction is associated with inferential frameworks and procedures that are particular to specific institutional contexts.* » [(1992) 2005 : 106].

<sup>272</sup> Voir le § 3.3.2 « Les thèmes et la transitions thématique », p. 103.

<sup>273</sup> Ma traduction pour « 1. *Turn-taking organization*; 2. *Overall structural organization of the interaction*; 3. *Sequence organization*; 4. *Turn design*; 5. *Lexical choice*; 6. *Epistemic and other forms of asymmetry* » (1997 : 164).

<sup>274</sup> Voir le § 2.1 « Les spécificités des réunions commerciales » du chapitre 4 dans cette partie, p. 160.



par ses subordonnés, à communiquer les stratégies de la mission définie par l'entreprise et les informations internes entre les départements de la structure... (voir le § 4 « Les activités à accomplir lors de la réunion d'équipe » du chapitre 1 de la partie II). Concernant la réunion client/fournisseur, la présence du fournisseur est nécessaire pour la vente de son produit/service et celle du client pour évaluer la proposition du premier, afin d'arriver à une décision. Lors de l'interaction, la « négociation commerciale » est inévitable (voir le § 4 « Les activités à accomplir lors de la réunion d'affaires de la partie II, p. 251). Troisièmement, en ce qui concerne les contraintes ou les procédures spécifiques lors de la « réunion », elles dépendent de plusieurs facteurs, tels que la catégorie des rôles qui cadre les « actes de langages » de chacun<sup>275</sup>, la clôture verbale de la réunion qui est en principe effectuée par un certain rôle (ex : le supérieur dans une réunion d'équipe, le client dans une réunion d'affaires), et en fonction de la culture à laquelle les participants appartiennent. On précise que les participants de la réunion partagent la même culture, il ne s'agit pas d'une interaction interculturelle. Une communication interculturelle influence les pratiques suivantes : le mode de communication, les « séquences ritualisées », les procédés de « politesse », l'auto-expression émotionnelle et intellectuelle, ainsi que le réglage de l'interaction... (voir le chapitre 3 « Les ethos communicatifs manifestées dans une interaction commerciale de la partie II », p. 448).

Dans un évènement institutionnel, les éléments du discours de chaque rôle sont pré-organisés, l'interaction entre les membres est ordonnée, développée par la collaboration des intervenants qui connaissent les « codes », non seulement ceux de la langue de communication mais également ceux de la société. « La culture est un mécanisme permettant de générer des actions reconnaissables »<sup>276</sup> (Sacks, 1995 : 226) « une culture [...] est stable dans le sens où tous acceptent le monde tel qu'il est, sans se soucier de savoir si c'est agréable ou non ; s'ils sont supérieurs ou non, et sans se rendre compte qu'ils peuvent le changer »<sup>277</sup> (*ibid.* : 402). L'apprentissage de la langue et de la culture se font dans l'interaction, car le membre se situe dans un environnement cadré (*idem*), les comportements accomplis par l'individu sont acceptés par la société où « les "choses" sont arrangées de manière à lui permettre de le faire. Les "choses" incluent ici l'organisation de la culture, l'organisation du langage, l'organisation de l'apprentissage et l'organisation de l'interaction par laquelle

---

<sup>275</sup> Voir le sous-chapitre § 5 « Les interactions entre supérieur et subordonné » du chapitre 1 (p. 255), et celui du § 3 « Les interventions lors d'un échange d'affaires » du chapitre 2 (p. 356) de la partie II.

<sup>276</sup> Ma traduction pour « *a culture is an apparatus for generating recognizable actions* ».

<sup>277</sup> Ma traduction pour « *a culture which is stable by reference to everybody seeing the world for what it is, without regard to whether it's pleasant or not, whether they come out on top or not, and not seeing that they can do anything about it* ».

l'apprentissage est largement fait » (*ibid.* : xlvii). Le chapitre 3 de cette partie présentera quelques recherches concernant les valeurs culturelles.

## 4. Communication : coopération & conflit

Les facteurs « externes » (Kerbrat-Orecchioni, 2004 : 16) déterminent préalablement la forme du processus interactionnel : ce sont les « caractéristiques propres (âge, sexe, statut, etc.) [des interlocuteurs], leur degré de connaissance mutuelle, le lien socio-affectif qui existe entre eux, leur rôle interactionnel et la nature de la situation communicative » (*idem*). Quant au produit de l'échange, il s'agit d'un « travail collaboratif » (Goffman cité par *ibid.*, 1986 : 12) : les interlocuteurs mettent en œuvre en permanence un processus de négociation et d'harmonisation concernant leurs comportements respectifs, et la « synchronisation interactionnelle » (*ibid.*, 2004 : 16). Le désaccord lors de communication se présente comme une amorce de négociation conversationnelle (*ibid.* ; 2004)<sup>278</sup> dans la négociation d'affaires ; et l'accord est une forme d'entente par rapport aux éléments linguistiques, juridiques, au commerce, et à la hiérarchie...

En ce qui concerne les manifestations de la collaboration linguistique<sup>279</sup> (Grice, 1979) du destinataire, les formes sont variées, telle qu'une reprise de parole dont le contenu confirme l'intervention précédente ; un accusé de réception (régulateur de réception) : *oui, ok, très bien, d'accord ...*, ou des signes mimo-gestuels : sourire, hochement de tête<sup>280</sup>. Également, l'enchaînement marqué (les désaccords et réponses non-préférées) peut être manifesté de manière explicite ou implicite, par exemple un retard du retour avec une pause remplie ou silencieuse, un geste corporel ou un énoncé de négation qui réfute l'intervention précédente. Ceci montre que tous les éléments (lexique, syntaxe, prosodie) de l'énoncé transmettent l'attitude du locuteur : « tout énoncé linguistique fonctionne comme un acte particulier, [...], c'est-à-dire qu'il vise à produire un certain effet et à entraîner une certaine modification de la situation interlocutive » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 16). De plus, dans le § 1. « Les actes de langage » du chapitre 2, nous avons mentionné que « *dire, c'est faire* » (*idem* : 9).

Selon la typologie grammaticale<sup>281</sup> des phrases, la taxinomie des actes de langage de Searle (1976), et le classement des modalités chez Benveniste (cité par Kerbrat-Orecchioni,

---

<sup>278</sup> Voir le § 4.1.3 « La négociation conversationnelle » de ce chapitre (p. 122).

<sup>279</sup> Voir le § 1.2.1 « "Un arrière-plan" partagé » de ce chapitre (p. 66).

<sup>280</sup> Voir le § 3.2.4 « La pause » : la catégorie de la pause remplie (p. 97).

<sup>281</sup> D'après la typologie de la « Grammaire d'aujourd'hui sur la langue française » (Arrivé, Gadet & Galmiche, 1986 : 390).

2008 : 16)<sup>282</sup>, deux formes phrastiques (assertion et question), ainsi que le comportement langagier de la négociation sont des indicateurs de l'intention de l'énonciateur. Bien que des procédés additifs (*idem*, 1992 : 199-200) de l'énoncé sous forme soit d'assertion, soit de question, soit d'injonction puissent modifier (soit accentuer, soit modérer) la valeur de l'acte de langage, notre intérêt dans cette section concerne « le statut pragmatique d'un énoncé, signifiant et signifié, c'est-à-dire *structure formelle* et *valeur illocutoire* » (*ibid.*, 2008 : 83).

## 4.1 L'assertion

De point de vue énonciatif, un énoncé affirmatif représente l'action de *poser* ou d'*imposer* son jugement ou celui d'autrui comme vrai et certain<sup>283</sup>. Un énoncé de négation signifie l'action de nier l'existence d'un fait, ou de la remettre en cause<sup>284</sup>. En termes d'acte de langage, les formulations d'affirmation et de négation sont les « "assertifs"<sup>285</sup>, où le but est d'engager le locuteur, où les mots s'ajustent au monde, où l'état psychologique est la conviction à propos du contenu, quel que soit le degré de force » (Searle, 1982 : 53).

Du point de vue interactif, le fait est affirmé et énoncé par le locuteur (L1), et le destinataire (L2) peut avoir deux types de réactions : soit il est d'accord, soit il est en désaccord (précisément il existe un degré plus ou moins fort par rapport à l'énoncé). Par conséquent, l'énoncé d'affirmation marque un consentement ou une approbation et l'énoncé de négation, un désaccord ou une désapprobation. Dans ce sens plus loin, les productions verbale, paraverbale et corporel peuvent manifester le point de vue (PDV) de l'énonciateur – accord ou désaccord. La formulation d'accord/de désaccord de L2 peut se présenter comme « une reprise sous forme synthétique du discours » (Sandré & Richard, 2013 : 304-318) de L1, par exemple, les régulateurs (*oui, non, ok*) et le signe paraverbal (le petit rire, le silence, la prosodie) ; ou « une reprise discursive » (*idem*) de L1, par exemple : une répétition des mots employés par L1 ou une « reformulation » (*ibid.*) de l'idée de L1

« Mais [...] l'assertion elle aussi généralement sollicite, même si c'est de façon plus discrète, quelque réaction de la part de son destinataire » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 59). Dans les paragraphes suivants, nous allons illustrer l'effet illocutoire de l'assertion (soit une affirmation, soit une négation), quelle condition probable l'énonciateur présume avant de l'énoncer ; et comment la valeur dérivée supplante la valeur primaire lors de l'énonciation.

---

<sup>282</sup> Voir le § 1.2 « Les actes de langage indirects » de ce chapitre.

<sup>283</sup> D'après les définitions d'« affirmer » et d'« affirmation » du site CNRTL (Centre National de Ressources Textuelles & Lexicales) : <http://www.cnrtl.fr/définition>.

<sup>284</sup> *Idem*.

<sup>285</sup> L'assertion est une proposition de forme affirmative ou négative d'après CNRTL (*ibid.*).

### 4.1.1 Les présupposé & posé

Le posé est une « assertion explicite d'un énoncé, par opposition au présupposé, qui implique un énoncé implicite, connu ou allant de soi »<sup>286</sup>. L'assertion est par conséquent un acte explicite dont le locuteur endosse la responsabilité (Ducrot, 1969 :43), et « le présupposé est ce que je<sup>287</sup> présente comme commun aux deux personnages du dialogue, comme l'objet d'une complicité fondamentale qui lie entre eux les participants à l'acte de communication » (*idem* : 36). Autrement dit, la « définition proposée du présupposé : c'est une unité qui doit nécessairement être vraie pour que l'énoncé qui la contient puisse se voir attribuer une valeur de vérité » (Kerbrat-Orecchioni,1986 : 27). De ce principe, lors de l'interaction, « l'assertion consiste donc : 1. à faire savoir au destinataire que l'on<sup>288</sup> estime vrai l'état des choses correspondant au contenu propositionnel. 2. En prétendant faire partager cette opinion par le destinataire [...]. 3. et si la situation communicative le permet, de manière à obtenir de ce destinataire une prise de position explicite, et de préférence positive, sur le contenu asserté » (*idem*, 2008 : 59).

### 4.1.2 La négation

Dans les paragraphes *supra*, nous avons vu que la négation était un type d'assertion. D'après Moeschler, du point de vue sémantique, « la négation *descriptive* est traditionnellement décrite comme vériconditionnelle<sup>289</sup> : elle affecte les conditions de vérité de la phrase. En revanche, la négation *métalinguistique* est non-vériconditionnelle, au sens où elle n'affecte pas les conditions de vérité de la phrase, mais son assertabilité » (2013 : 166-167). Autrement dit, la négation a deux usages : elle permet, soit de décrire une situation qui ne correspond pas aux conditions de vérité de la phrase positive ; soit de renforcer l'attitude du locuteur lors de l'énonciation.

Citons des exemples extraits de nos corpus pour illustrer ces deux usages : d'un côté, la négation descriptive (correspond à (1) pour les deux langues, voir ci-dessous) : le locuteur donne son estimation, qui est basée sur un fait objectif. En français, l'acheteur affirme que la vente d'alim<sup>290</sup> a fait peu de quantité (selon les données statistiques de ventes) - « on ne fait pas on fait pas des des des gros volumes ». En chinois, le directeur du côté client explique au fournisseur que le moment de cette réunion tombe mal car certains de

---

<sup>286</sup> La définition de « posé » du site <https://www.cnrtl.fr/definition/pos%C3%A9/1>, accès au 03/02/2019.

<sup>287</sup> « Je » désigne le locuteur.

<sup>288</sup> L'énonciateur et le destinataire

<sup>289</sup> Relatif aux conditions de vérité d'un énoncé.

Source : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/v%C3%A9riconditionnel/81530>, accès au 03/05/2019.

<sup>290</sup> Le matériel informatique d'alimentation électrique.

ses collègues sont en visites d'affaires à l'extérieur (de fait, ces derniers sont absents : « (ils) ne sont pas là ». Dans une perspective interactionniste, la négation descriptive peut être considérée comme une sorte de vérité exprimée par le locuteur, de manière objective. De l'autre côté, la négation métalinguistique porte une évaluation subjective du locuteur vis-à-vis du destinataire ou du sujet parlant (correspond à (2) ci-dessous). En français, la directrice d'équipe (supérieur) critique l'outil marketing utilisé par l'un de ses subordonnés : « le pa<sup>291</sup> n'est pas le bon support ici ». Similairement, trois négations consécutives sont réalisées par le supérieur taïwanais (2) pour souligner sa directive, car il considère que le subordonné à qui il s'adresse n'a pas fait un rappel à son collaborateur, ne lui envoyé le tableau Excel des chiffres d'affaires. En effet, dans ces deux cas de négations métalinguistiques, l'assertion énoncée par le supérieur est une évaluation absolue : son point de vue subjectif possède un effet illocutoire et perlocutoire important du fait de son statut hiérarchique et de son expérience professionnelle.

### TABLEAU 3 - LA NÉGATION DANS NOS CORPUS

<b>Cas en français</b>	<p>1. « [...] euh alim aussi: et même on on ne fait pas on fait pas des des des gros volumes mais nos marges sont (.) sur l'ensemble un peu faible » énoncé par un acheteur du corpus_FRP1</p> <p>2. « pour honnêtement pour moi le pa n'est pas le bon support ici (1.0) et encore moins enfin moins de quoi » énoncé par la directrice d'équipe_corpus FRH1</p>
<b>Cas en chinois</b>	<p>1. « [...] (rire) le directeur commercial vient de partir également&gt; tout arrive d'un coup (ils) sont très occupés dans ces jours (ils) ne sont pas là= » énoncé par le directeur du côté client du corpus_TWP1</p> <p>〈業務主管也正好跑出去了(笑)〉太臨時這幾天正好比較忙正好不在= 〉</p> <p>2. « [...] (si) tu ne lui écris pas (le courriel) pour la relance ni lui envoies ce (tableau excel) bien que je veuille t'aider je ne peux pas (.) d'accord/oh/ok » énoncé par le directeur du corpus_TWP1</p> <p>那你不寫不 reme (應發 remind)他不把這個貼給他那我就算我要幫你我也沒辦法幫你啊 (.)好不好/哦/好</p>

Toujours dans la perspective interactionniste, dans un « échange » (une paire adjacente), une question totale est produite par L1 ; en principe, il doit y avoir un retour de la part de L2, soit *oui*, soit *non* qui sont des énoncés<sup>292</sup> d'assertions. Pomerantz (1975), Bald (1980), Sacks

<sup>291</sup> PA désigne la première page (*Portail d'Actualité*) d'accueil du site e-commerce. Autrement dit, ce subordonné utilise la visibilité de PA pour stimuler les ventes.

<sup>292</sup> C'est un énoncé simple. Voir les note 61, 62 (p. 29).

(1979) constatent qu'il existe une préférence pour l'accord, avec l'émission de marqueurs (régulateurs de réceptions) comme *oui, d'accord, ok...*, et une asymétrie quantitative entre *oui* et *non* dans un plateau de télévision<sup>293</sup>. Par ailleurs, un *non* (enchaînement non-préféré)<sup>294</sup> est souvent accompagné d'une explication, cette réaction n'est pas similaire à celle de l'accord (enchaînement préféré)<sup>295</sup> qui est simple et explicite. On retrouve la même observation dans l'étude de Woottens [(1981), cité par Stubbs, 1983]<sup>296</sup> concernant la répartition de *oui* et *non* dans un dialogue anglais entre un enfant de quatre ans et sa mère : l'accord et le refus sont produits de manière distinctes. Pour donner un accord, un simple « oui » ou un élément lexical équivalent sont émis après une pause de moins demi-seconde. Quant aux désaccords, la mère les signifie avec un retard considérable, et elle les exprime avec des affirmations en employant le procédé additif (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 199-200)<sup>297</sup>, sans dire un simple « non », ni employer de négations.

Ce comportement langagier (exprimer un désaccord ou une réponse non-préférée) nous rappelle la recherche de Riou (2015) « *disagreements corresponded to the identification of transitions* » que nous avons présentée dans le § 3.3.2 « Les thèmes et les transitions thématiques ». L'auteure mentionne également certains indices verbaux signalant un changement de sujet de la part de L2 (il s'agit d'un comportement moins coopératif à l'égard de L1), tels que la pause et les expressions phatiques. Autrement dit, dévier du sujet en cours peut indiquer un désaccord implicite de la part du locuteur. C'est ainsi que nous constatons dans le corpus chinois de notre recherche, que l'emploi d'une pause remplie/silencieuse et/ou d'un signe mimo-gestuel permet au locuteur de procéder à un enchaînement marqué – la négation, par exemple : « [euh: cela ((sourire)) (le système) n'est pas encore (.) installé (je) ne peux pas trop dire » (欸 ((笑)) 這個還沒有安裝嘛就不能講) (plus de détails, voir le § 3.3.2 « Comparaison des séquences de glissement thématique » du chapitre 2, partie II). De ce fait, en termes d'acte de langage, la forme négative de l'énoncé peut produire des effets illocutoire et perlocutoire remarquables. C'est pourquoi il arrive que le locuteur emploie des procédés verbaux (ex. : les explications, les

<sup>293</sup> D'après la recherche Bald (1980), le nombre de « oui » (309 fois) est plus que « non » (63 fois).

<sup>294</sup> Voir le § 3.2.2 « L'organisation préférentielle » *supra*, p. 94.

<sup>295</sup> Voir la note *supra*.

<sup>296</sup> Ma traduction pour « *Woottens (1981) provides an empirical study of the different distribution of yes and no in mother-child discourse. He studied over a hundred request sequences in a corpus of audio-recorded data between mothers and four-year-old children. Here yes and no and related positives and negatives are used to grant or refuse the request. He found that granting and refusing were done in quite different ways. In granting a request, the mother would often simply say yes or its semantic equivalent, typically after a pause of less than half a second. But refusals were not performed by saying no. In fact, negative forms were routinely omitted. Refusals were often performed in positive syntax, with added mitigation and accounts (ex, it would be useful...) and often after a considerable time delays* » (Stubbs, 1983:117).

<sup>297</sup> Voir également le § 1.1 1 « La force illocutoire » de ce chapitre (p. 59).



mots phatiques, les additifs) et acoustiques (ex. : sourire, silence, les régulateurs...) pour enchaîner un retour non-préféré. En ce qui concerne l'intention du locuteur employant la négation, elle dépend du contexte d'énonciation, et du rôle de ce dernier, ainsi que du contexte situationnel.

Dans notre étude, notre intérêt est de voir s'il existe un degré de différence dans les deux langues par rapport à la production des négations (dans un sens de retour non-préféré). Ce point-là sera comparé en chinois et en français dans le § 3.3 « Les expressions de désaccord et réponses non-préférées » (p. 370) et le § 3.5 « La négociation conversationnelle » (p. 411) du chapitre 2 de la partie II. Dans la section ci-après sera développée la demande qui précède la réplique.

## 4.2 La demande

D'une part, du point de vue grammatical, l'interrogation peut avoir deux valeurs sémantiques, d'après Gosselin, soit une « demande d'information », soit une « demande de confirmation » (2010). De l'autre part, du point de vue pragmatique, Kerbrat-Orecchioni fait une distinction selon les intentions du locuteur : « la *demande d'un dire*, il s'agit d'une *question* ; la *demande d'un faire*, il s'agit d'une *requête* » (2008 : 84). Autrement dit, en ce qui concerne *un dire*, la vise à obtenir plus d'informations ou à faire confirmer l'information par l'allocataire. En ce qui concerne *un faire*, il s'agit de « la demande [qui] porte sur l'ensemble d'une tâche langagière » (*idem* : 85) comme une *requête*.

Au niveau de la formulation, une *demande* peut être effectuée sous formes d'interrogation, d'assertion ou d'impératif. L'interrogation peut être soit ouverte (partielle), avec l'ensemble des outils interrogatifs (adjectif, pronom ou adverbe)<sup>298</sup>, soit fermée (totale), ce qui entraîne une réponse en *oui, non, si...* L'assertion peut également prendre plusieurs formes : pour demander *un faire*, on pourra en français, utiliser le conditionnel : « J'aimerais avoir un verre d'eau. » (1) ; on pourra, en chinois comme en français, utiliser un acte de langage indirect<sup>299</sup> « J'ai soif » (2) ; ou encore, on pourra, utiliser une forme affirmative : « Tu peux me donner un verre d'eau ? » (3) avec un signal prosodique montant ou l'ajout de la particule *est-ce que*<sup>300</sup> au début de l'énoncé pour indiquer une question. Ce qui veut dire qu'employer différentes « structures formelles »<sup>301</sup> (*ibid.* : 83) peut avoir une même « valeur

---

<sup>298</sup> L'adjectif interrogatif comme *quel, combien de*. Le pronom interrogatif comme *lequel quel, qui, que, quoi*. Et l'adverbe interrogatif comme *combien, comment, pourquoi, quand, que, où*.

<sup>299</sup> Voir le § 1.2 « Les actes de langage indirects » de ce chapitre (p 64).

<sup>300</sup> En français à l'oral, la particule *est-ce que* employée à l'interrogation totale est moins fréquente celle avec la tonalité montante (Dansereau, 2016 ; Kollarčíková, 2016 ; Gadet, 2003).

<sup>301</sup> « Lorsque l'on cherche à préciser le statut pragmatique d'un énoncé, signifiant et signifié, c'est-à-dire *structure formelle* et *valeur illocutoire* » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 :83).



perlocutoire », par exemple : les énoncés (1) et (3)<sup>302</sup> ont des formulations différentes mais leurs valeurs perlocutoires sont similaires<sup>303</sup>. Quant à l'énoncé (2) sous forme assertive, il a une valeur d'ordre<sup>304</sup>.

Pour conclure, au niveau de l'interaction verbale, l'énonciateur qui fait une demande cherche à avoir un « échange » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 37) avec le destinataire et cet acte de langage sollicite un « dire » ou un « faire » chez ce dernier. Pourtant le contenu et la forme de l'énoncé dépendent à la fois du niveau d'incertitude du locuteur et de la relation interpersonnelle entre les interlocuteurs. Nous allons détailler cette dernière dans le § 5 « Les actes de langage entre supérieur et subordonné » du chapitre 1 (p. 259) et le § 3.4 « La demande » entre client et fournisseur du chapitre 2 (p.394) de la partie II.

### 4.2.1 La question

« La question *sollicite* une information » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 86). En effet, dans un « échange », l'acte de questionner se trouve dans l'intervention initiative, alors que dans l'enchaînement, il y a une réaction par rapport à l'information demandée : une réponse, un silence ou une réplique. Cette section est ainsi présentée en deux parties : l'acte de questionner et l'enchaînement réactif. Du point de vue pragmatique, l'acte de questionner peut être effectué de manière directe (explicite) ou indirecte (implicite), ce qui influence la valeur illocutoire et la valeur perlocutoire<sup>305</sup>. Premièrement, la question directe (explicite) peut être repérée par les verbes performatifs, tels que *demander, chercher, savoir...*, par la structure interrogative et par les éléments prosodiques (voir § 3.2 « L'axe intonatif » du chapitre 1, p. 53). Ainsi, par exemple, la prosodie peut indiquer le doute du locuteur (qui est une question implicite/indirecte) : vers la fin de l'énoncé se trouve un mouvement mélodique montant et redescendant. (voir p. 53) ; ou encore, en français oral, un énoncé simple sans inversion avec une prosodie montante à la fin est considéré comme une question. La question sous forme intonative est employée plus fréquemment par les Français<sup>306</sup> que la forme avec la

---

<sup>302</sup> « Un même acte de langage (une même valeur illocutoire) peut recevoir un grand nombre de réalisations différentes » et « inversement, *une même structure peut exprimer des valeurs illocutoires diverses* » (*idem* :34).

<sup>303</sup> Car le locuteur emploie les formes de politesse dans ces deux énoncés. Pour l'énoncé (1), il exprime un souhait et l'intersubjectivité dans l'énoncé (3). De plus, le choix des énoncés dépend de la relation interpersonnelle entre le locuteur et le destinataire en atteignant le même effet illocutoire.

<sup>304</sup> Un ordre appartient à la catégorie de l'acte directif qui sera présenté dans le § 4.2.2 « La requête » (p. 119).

<sup>305</sup> Il faut préciser que la manière directe ou indirecte d'exprimer une question influence effectivement ces deux valeurs (illocutoire et perlocutoire). Pourtant, le choix du locuteur par rapport au contenu de la question comme l'élément lexical, la structure syntaxique et la prosodie dépend également du contexte d'énonciation et du contexte extra-verbal.

<sup>306</sup> D'après l'étude de Gadet (1989), la question intonative représente presque 90 % des occurrences interrogatives qu'elle a recueillies dans les données linguistiques. Quant à la recherche de Kollarčíková (2016), la question intonative en forme fermée représente environ 85 % dans ses corpus à l'oral (autrement dit, 53 occurrences avec le ton montant sur la totalité des questions fermées de 63).

particule *est-ce que*. (Kollarčíková, 2016 : 19)<sup>307</sup>. « Cette intonation montante seule est la tournure qu'on voit presque à l'exclusion des autres options<sup>308</sup> pour poser une question totale<sup>309</sup> dans la conversation en français » (Dansereau, 2016 : 144). Pourtant, Kerbrat-Orecchioni souligne que « le choix du marqueur utilisé dépend du type de situation communicative (oral vs écrit, situation formelle vs informelle) ainsi que du type d'interaction » (*idem* : 88). Par exemple, la question avec *est-ce que* est bien utilisée dans les interviews ou les débats politiques (Léon, 1992, cité par Kerbrat-Orecchioni, *ibid.*). Par ailleurs, la fréquence du questionnement, le choix de la formulation interrogative ou la manière de procéder la question peuvent être des indicateurs « taxémiques » de la relation interpersonnelle (*ibid.* : 87). Ce point va être développé dans le paragraphe suivant.

Deuxièmement, la question indirecte (implicite) peut être formulée par l'usage conventionnel ou non-conventionnel. Le premier a déjà été expliqué dans le §1. 2, il s'agit des pratiques habituelles du langage dans une communauté donnée. Par exemple, « As-tu mangé ? » en chinois employé dans une relation horizontale peu distante, est équivalent à « ça va ? » en français. En ce qui concerne l'acte de langage indirect ou direct par rapport à la *question*, dans notre étude, cette pratique est effectivement conditionnée par le rôle du locuteur. Par exemple, dans une réunion d'équipe, le rôle du subordonné peut être révélé par l'acte de questionner (voir le § 5.1 « La demande chez les subordonnés » du chapitre 1, partie II, p. 259) : le contenu de la question (il cherche plutôt à confirmer la directive du supérieur ou il propose de nouvelles idées), la fréquence du questionnement, le procédé du questionnement, ainsi que sa forme... Quant à la réunion client/fournisseur, certaines informations sur le marché possèdent un caractère de confidentialité (ex. : en tant que fournisseur, avoir des informations sur le concurrent, et le client lui permet de déterminer des stratégies de vente. La meilleure façon d'en obtenir, est de poser des questions au client qui possède ces informations). De ce fait, effectuer ce type de demande (question) est « une incursion dans les "réserves informationnelles" d'autrui » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 87). Dans ce cas-là, la compétence pragmatique-rhétorique met en évidence : en chinois, l'emploi de l'interrogation totale et/ou à choix multiple qui oblige l'interlocuteur à répondre (voir le § 3.4.2 du chapitre II, partie II, p. 404) ou en français le procédé d'« intersubjectivité » (ex : appliquer « *je* » et « *tu* » dans un énoncé interrogatif, ou un « *nous* » qui remplace « *vous* » désignant l'entreprise de l'interlocuteur, voir p. 399). Ou bien « toute assertion accompagnée d'un modalisateur de doute ou d'incertitude portant sur un état des choses supposées connu du

---

<sup>307</sup> L'étude de Kollarčíková (*idem*) montre également qu'environ 15 % des occurrences interrogatives fermées sont sous la forme *est-ce que*. Ce constat est conforme à l'observation de Gadet (*idem* : 54).

<sup>308</sup> Les autres options, ce sont les styles « courant » et « soutenu » (Dansereau, 2016 :144).

<sup>309</sup> « Les questions totales [...], ne demandent qu'un simple *oui*, *non* ou *si* comme réponse » (Dansereau, *ibid.*). Ainsi, dans notre thèse, il s'agit d'une question fermée.

destinataire peut fonctionner comme une question indirecte posée sur cet état de choses » (*idem* : 89), par exemple : « *je pense, je crois* » en français (voir p. 316), ou « *peut-être* ».

La réaction du destinataire, plus précisément si le contenu du retour s'accorde aux maximes de Grice (1975), par exemple : explicite ou implicite ; pertinente ou détournée..., est associée à la nature de l'information demandée, à la capacité<sup>310</sup> et à la volonté du destinataire, à l'ethos communicatif, ainsi qu'à la relation interpersonnelle. Dans un premier lieu, le retour peut être classé en deux types d'après Kerbrat-Orecchioni : « les réponses enchaînent sur le contenu de la question, alors que les répliques (réactions plus rares, et que l'on peut même considérer comme exceptionnelles) mettent en cause sa pertinence » (*ibid.* : 92). Dans un deuxième lieu, le contenu de la réponse peut se manifester de manière très « courte » (*ibid.* : 94) à la façon « biaisée » (*ibid.* : 95). Des enchaînements brefs sans développement de l'énoncé, comme *oui, non, je ne sais pas...*, « soulève[nt] le problème plus général, et fort délicat, de l'*exhaustivité* [...], il est certain que leur application est éminemment variable selon les cultures, les situations et les individus » (*ibid.* : 94). Quant à l'enchaînement détourné, il révèle l'intention et la capacité mentale du locuteur vis-à-vis de la question et du questionneur. Au point du questionneur, nous allons revoir l'acte de langage de requête dans la section suivante.

Enfin, concernant la « question rhétorique » (Fontanier, 1977), elle n'attend pas de réponse de la part du destinataire, elle vise à produire un effet perlocutoire sur lui :

« L'interrogation (sous-entendu : figure de style, question rhétorique) consiste à prendre le ton interrogatif non pas pour marquer un doute et provoquer une réponse, mais pour indiquer au contraire la plus grande persuasion et défier ceux à qui l'on parle de pouvoir nier ou même répondre. Il ne faut donc pas la confondre avec l'interrogation proprement dite, avec cette interrogation du doute, de l'ignorance ou de la curiosité par laquelle on cherche à s'instruire ou à s'assurer d'une chose » (Fontanier, 1977 : 368).

Ce type d'allocation – de façon de parler, se trouve fréquemment dans les monologues du supérieur taïwanais : la séquence d'énonciation représente en réalité un ordre (voir l'acte directif hiérarchique dans la section ci-après). Ce qui met les subordonnés en difficulté, c'est de distinguer la question posée par le supérieur dans un monologue qui est une façon de parler, ou il cherche une interaction avec eux. En effet, cette ambiguïté trouve son origine dans le rôle du locuteur : le supérieur possède à la fois le privilège de pouvoir parler sans être interrompu, et le droit d'exiger des allocutaires qu'ils répondent. C'est pourquoi il arrive des situations « ratées » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 172)<sup>311</sup> lors d'un enchaînement (voir le cas

---

<sup>310</sup> Ce sont les compétences linguistique, encyclopédique, logique et rhétorique-pragmatique (voir « *l'implicite* », Kerbrat-Orecchioni, 1986, Armand Colin, pp 161-298).

<sup>311</sup> Voir le § 3.2.4 « La pause » *supra* (p. 97).

2°\_TWH1\_PO\_Df dans le § 5.2.2 « Proposition » – les actes directifs chez le supérieur du chapitre I, partie II, p. 282).

#### 4.2.2 La requête

Goffman indique que « les directifs, ce sont des paroles dont le but (ou la force illocutoire) est de pousser l'auditeur à faire quelque chose, et cela avec un degré d'urgence qui peut aller de la requête courtoise jusqu'à l'ordre brutal » (1987 : 70). « La *demande d'un faire*, il s'agit d'une *requête* » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 84), qui explicite cet acte de langage dans cette thèse. Par conséquent, en termes de politesse, la demande d'un faire (y compris injonctive ou impérative) est un *FTA*, qui met la face négative du destinataire en danger par rapport à sa liberté, sa volonté et sa capacité. Pour exprimer la *requête*, « le "poids" du FTA » et « la nature de la relation interpersonnelle » (*idem* : 105) sont des facteurs qui influencent le contenu de l'énoncé. En ce qui concerne ce dernier, la *demande d'un faire* peut être effectuée de manière directe ou indirecte en choisissant les éléments lexicaux, la syntaxe, ainsi que les unités prosodiques que nous avons présentés dans « La question » *supra*.

Dans ce paragraphe nous nous concentrons sur ces deux facteurs. « Le poids du FTA » par rapport à la *requête* est en effet fonction « du *cadre communicatif* et du "contrat" (système de droits et devoir) que ce cadre instaure entre les interlocuteurs » (*ibid.*). Plus précisément, dans une société donnée, le contrat (soit légal, soit conventionnel) détermine les droits et obligations des interlocuteurs de la dyade lors de l'interaction. C'est-à-dire que c'est « la nature de la relation interpersonnelle » qui conditionne les comportements langagiers de chacun réciproquement. Nous reprenons l'exemple cité dans « La question » *supra* où un fournisseur (le rôle peut être inversé) *demande* à son interlocuteur de lui divulguer des informations sur des concurrents : cet acte représente à la fois une question et une requête. Le client (le rôle d'acheteur) n'a pas l'obligation de révéler cette information à un fournisseur ; par contre, ce dernier a le droit de lui demander le positionnement de sa vente par rapport aux fournisseurs de même nature dans l'entreprise du client (voir le cas 5°\_FRP1\_DD\_I, p 433). Réciproquement, le client a pleinement le droit de poser des questions sur le produit/service proposé par le fournisseur, afin de l'évaluer, ce qui fait partie de ses fonctions (voir le § 4.1.2 (1) du chapitre 2, partie II, p. 431). En revanche, demander à faire un prix revient à obliger le fournisseur de *négoier*, cet acte est en réalité une requête. Dans une relation hiérarchique, c'est le supérieur qui effectue la plupart des requêtes lors de l'interaction – l'acte directif hiérarchique que nous développons ci-dessous. Pourtant, une proposition ou une contestation du subordonné peut devenir une requête faite au supérieur (voir le cas 3°\_FRH1\_A\_D dans la catégorie « demande d'avis » dans le § 5.1.1 « La demande chez les subordonnés français », p.

262). L'ethos communicatif influence également l'acte de langage. Par exemple, dans une société à ethos hiérarchique, les droits et obligations de chacun des membres de la dyade sont bien définis par le rôle représentant. Ainsi, le droit de *demander* pour la personne en position subalterne (ex. subordonné) peut être considéré comme irréalisable (voir le § 5.1.3 « La demande chez les subordonnés taiwanais » du chapitre 1, partie II, p. 269).

### 4.2.3 L'acte directif hiérarchique

L'« exercitif », une des formes illocutoires proposées par Austin (1962), « renvoie à l'exercice de pouvoirs, de droit ou d'influence »<sup>312</sup> ; « il s'agit d'une décision concernant ce qui devra être, plutôt que d'un jugement sur ce qui est »<sup>313</sup>. Voici quelques-uns des verbes exercitifs listés par Austin : *commander, ordonner, diriger, choisir, suggérer, presser, déclarer, accorder, avertir, déléguer*<sup>314</sup>... Pour Ambroise, « un acte de parole du type "exercitif", [...] crée une relation dans laquelle le locuteur "peut" faire de nouvelles choses et l'interlocuteur "doit" en faire d'autres ». (Ambroise, 2009 : 14). Quant à Searle, il définit les directifs comme des « tentatives de la part du locuteur, de faire faire quelque chose au destinataire »<sup>315</sup>, et donne comme performatifs des verbes tels que *demander, ordonner, interroger, inviter, suggérer et permettre*<sup>316</sup>... De ce fait, un « exercitif » ne peut être réalisé que si le locuteur et le destinataire se trouvent dans une dyade (Sacks *et al.*, 1974). où il existe une différence de pouvoir social (De Fornel, 1983), par exemple : droit, autorité, force, capacité, influence, âge, genre... Selon Searle, pour accomplir un « acte directif », « la condition de sincérité est vouloir (espérer ou désirer) »<sup>317</sup>. Autrement dit, si la force du « vouloir » du locuteur est acceptée par le destinataire, ce dernier a le « devoir » de faire ; sinon il refuse par une « déclaration »<sup>318</sup>. De plus, selon l'intensité du désir du locuteur, il existe différents niveaux de verbes performatifs et de modalisateurs comme la prosodie, etc. (Saint-Pierre, 1991).

---

<sup>312</sup> Source: « *The seconde, exercitives, are exercising of powers, rights, or influence* » (Austin, 1962 : 150).

<sup>313</sup> Source : « *It is a decision that something is to be so, as distinct from a judgement that it is so* » (*idem*: 154).

<sup>314</sup> Une sélection des verbes venant des exemples des verbes listés par Austin (*ibid.*: 155).

<sup>315</sup> Ma traduction des mots soulignés « *Directives. The illocutionary point of these consists in the fact that they are attempts (of varying degrees, and hence, more precisely, they are determinates of the determinable which includes attempting) by the speaker to get the hearer to do something* » (Searle, 1976: 11).

<sup>316</sup> Une sélection des verbes venant des exemples des verbes listés par Searle (*idem*).

<sup>317</sup> « *The direction of fit is world-to-words and the sincerity condition is want (or wish or desire)* » (Searle, 1976: 11).

<sup>318</sup> D'après Searle, « *Declarations bring about some alternation in the status or condition of the referred-to object or objects solely in virtue of the fact that the declaration has been successfully performed* » (*ibid.*: 14). Lorsque le destinataire "refuse" la "demande" du locuteur, cela déclare une « incapacité » ou un manque de « volonté » de la part du premier à la réalité. De plus, pour Searle, la « croyance » (*belief*) est la condition de sincérité pour les « déclarations représentatives » (*ibid.*: 14-15), car « *"belief" collects not only statements, assertions, remarks and explanations, but also postulations, declarations, deductions and arguments* » (*ibid.*: 4).

En revanche, Searle ignore la « volonté » ou la « capacité » du récepteur vis-à-vis de l'énoncé directif. Plus précisément, lorsque le locuteur rationnel effectue cet acte, pour bien l'accomplir, la relation interpersonnelle est nécessairement prise en compte dans l'énonciation afin d'assurer au mieux sa réussite (ce point est signalé au début de ce paragraphe). Ainsi peut-on dire que l'« exercitif » chez Austin se présente comme une sorte d'« acte directif de haut en bas » (Béal, 2010 : 273), et le directif chez Searle consiste à faire savoir à l'interlocuteur que le locuteur souhaite/veut avoir quelque chose de lui sans impliquer une obligation imposée<sup>319</sup>. Pour Kerbrat-Orecchioni (2008 : 98), « l'ordre est un cas particulier de requête, qui se caractérise par son caractère "autoritaire" ».

La fonction principale du *directeur*, *manager* ou *manager général* dans une entreprise est de *diriger* l'équipe pour atteindre certains objectifs qu'il définit. Le pouvoir qu'il impose aux collaborateurs est une légitimité (De Fornel, 1983) « déléguée »<sup>320</sup> par l'institution. Verbalisés, ces actes de direction sont les *instructions*, *suggestions*, *ordres* donnés aux subordonnés. Autrement dit, *suggérer*, *commander*, *diriger*, *demander*, *déclarer* sont des actes directifs hiérarchiques. Quant au verdictif, c'est, d'après Austin, « un exercice d[e] jugement »<sup>321</sup> (1962 : 163), car « par une interprétation des faits, nous pouvons nous engager à un certain verdict ou estimation » (*idem* : 153)<sup>322</sup> ; puis « le verdictif possède une influence, dans la loi, sur nous-mêmes ou les autres »<sup>323</sup> et « [il] enchaîne un certain comportement dans le futur »<sup>324</sup> (*ibid.*). Lors de la réunion d'équipe – *passer en revue* le résultat de l'équipe dans lequel il marque non seulement le point de vue subjectif du supérieur, mais aussi une correction du travail ou une argumentation que le subordonné va réaliser dans la suite. En même temps, le supérieur donne un plan commercial ou des stratégies commerciales par rapport au *futur*.

Par conséquent, on emprunte à la fois les notions de l'« exercitif » et du « verdictif »<sup>325</sup> à Austin et le terme de « directif » à Searle pour décrire l'ensemble des « ordres » (Kerbrat-Orecchioni, *idem*) qui sont les « actes directifs hiérarchiques » exercés par la personne dominante dans une relation hiérarchique institutionnelle.

---

<sup>319</sup> L'obligation peut être imposée par les règlements sociaux ou les lois législatives.

<sup>320</sup> Un des « exercitifs » chez Austin (1962).

<sup>321</sup> « *The verdictive is an exercise of judgment* ».

<sup>322</sup> « *Verdictives have an effect, in the law, on ourselves and on others. The giving of a verdict or an estimate does, for example, commit us to certain future conduct [...] Also, by an interpretation of the facts we may commit ourselves to a certain verdict or estimate* » (Austin, 1962: 153).

<sup>323</sup> Voir la note *supra*.

<sup>324</sup> Voir la note *supra*.

<sup>325</sup> Le verdictif lié à l'idée de « direction » sera expliqué dans le paragraphe suivant.



Nous classifions les « acte directif hiérarchique » en trois catégories : l'« évaluation », la « proposition » et l'« ordre » (la directive)(voir l'analyse dans le § 5.2 « Les actes directifs chez le supérieur » du chapitre I, partie II, p. 277).

## 4.3 La négociation

### 4.3.1 Les éléments de la négociation

La négociation est non seulement une pratique sociale, mais aussi une forme de communication au sein de laquelle, dans un contexte formel ou informel, les interlocuteurs cherchent à parvenir à un accord (verbal/contractuel). Rubin et Brown identifient la nature de la négociation comme suit (1975 : 6-7)<sup>326</sup>:

- (1) Au moins deux parties sont impliquées, ce peut être des individus, des petits groupes ou des entités sociales plus vastes et plus complexes.
- (2) Il y a un conflit d'intérêts entre les parties par rapport à un ou plusieurs sujets.
- (3) Les parties sont, au moins temporairement, liées par un type de relation particulière et volontaire, quelles que soient l'expérience antérieure ou la connaissance de l'un avec l'autre.
- (4) La relation de négociation est une activité (a) de répartition ou d'échange de ressources spécifiques ou (b) de résolution de problèmes compliqués entre les interlocuteurs ou ceux qu'ils représentent.

D'après cette définition, l'acte de négocier entre les deux parties se produit lors d'un « conflit d'intérêt » par rapport à certains sujets. La divergence des points de vue représente un « désaccord » qui peut être exprimé par un échange, soit écrit, soit verbal. Du point de vue de son résultat, les participants des deux parties (au moins) impliquées dans la négociation sont là pour trouver des solutions acceptables et/ou pour redistribuer des ressources concernant les sujets en question. Autrement dit, Rubin et Brown décrivent la négociation en détaillant ces éléments : *qui* sont les parties intéressées, *pourquoi* elles sont réunies, *comment* résoudre des désaccords entre elles et établir un accord. Cette description de la négociation est assez générale pour s'appliquer à tout type de négociation, telles que : les négociations politique, diplomatique, syndicale, commerciale ou transactionnelle (la différence entre ces deux dernières est présentée p. 126). On constate en plus que la durée de l'activité de négociation est imprécise dans cette description puisque la portée des sujets mis en discussion est indéterminée.

---

<sup>326</sup> Ma traduction pour « 1. At least two parties are involved. They may be individuals, [...]; small groups, [...]; or larger, more complex social units. 2. The parties have a conflict of interest with respect to one or more different issues. 3. Regardless of the existence of prior experience or acquaintance with one another, the parties are at least temporarily joined together in a special kind of voluntary relationship. 4. Activity in the relationship concerns (a) the division or exchange of one or more specific resources and/or (b) the resolution of one or more intangible issues among the parties or among those whom they represent » (Rubin et Brown, 1975: 6-7).



En ce qui concerne la réunion commerciale entre le client et le fournisseur, du point de vue du « continuum conversationnel » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 218), elle est délimitée par un « cadre spatio-temporel » (*idem* : 82) déterminé par les sujets conflictuels (qui sont mentionnés soit avant la réunion, soit sur place). Plus précisément, notre analyse de la réunion commerciale se caractérise par un encadrement spatio-temporel précis et une interaction en face à face. De ce point de vue, on peut considérer que l'ensemble de la réunion d'affaires constitue une « négociation commerciale ». En effet, d'après Kerbrat-Orecchioni (2005 : 99) « par métonymie, le terme de "négociation" qui désigne d'abord une forme d'activité langagière, en vient à désigner, dès lors que cette activité s'étend sur la macrostructure de l'échange, cet échange lui-même. »

Dans cette thèse, il s'agira donc d'examiner la « négociation » sous deux aspects : d'une part, en tant que forme d'activité langagière spécifique, c'est-à-dire les séquences de « négociation conversationnelle » (*idem*, 2004 : 8) à proprement parler et d'autre part, de manière plus générale, les procédés visant à *persuader* l'interlocuteur dans une interaction à but commercial. Le premier aspect s'applique « dans toutes sortes de contextes » (*ibid.*) ; dans cette thèse ce sont les contextes des interactions hiérarchique et antagonique professionnelles dans le commerce que nous étudions. Le deuxième aspect sera davantage développé avec l'exemple de l'interaction client/fournisseur, car la nature de cette relation montre davantage les compétences de négociation commerciale. À partir des comportements langagiers, nous pourrions analyser les stratégies linguistiques employées par un rôle spécifique (voir l'analyse dans le § 4.2.2 du chapitre 2, partie II, p. 438).

Dans un premier temps, Kerbrat-Orecchioni (2004 : 8), qui souligne que la « négociation conversationnelle » s'applique « dans toutes sortes de contextes » (*idem*), présente le développement de la négociation sous forme conversationnelle comme suit.

- Un *état initial* : désaccord ou divergence (de degré également variable) entre les interactants;
- La mise en œuvre de *procédures* (qui constituent la négociation proprement dite) *pour tenter de résorber le désaccord*, que cette résolution ait effectivement lieu ou non – c'est-à-dire que pour pouvoir parler de négociation, il est nécessaire mais aussi suffisant que les participants à l'échange manifestent un certain désir (réel ou feint) de restaurer l'accord, désir sans lequel on sort d'une logique de négociation pour entrer dans celle du conflit avoué ;
- Enfin, un *état final* : c'est l'issue de la négociation, qui peut elle aussi être variable, la négociation pouvant réussir ou échouer.

Toujours selon Kerbrat-Orecchioni, l'« *état initial* » de la négociation conversationnelle – le désaccord –, se déroule en trois étapes correspondant à trois tours de parole, selon le schéma suivant :

(1) A fait à B une proposition (Prop) ;

- (2) B conteste cette proposition, en assortissant éventuellement cette contestation d'une contre-proposition (Contre-Prop) : il y a alors négociation potentielle, laquelle ne va pas nécessairement s'actualiser. En effet :
- (3) Si A accepte immédiatement cette Contre-Prop (ou décide de passer outre plutôt que de se focaliser sur le différend), la négociation est [...] un simple ajustement. Si A rejette cette Contre-Prop et maintient sa proposition initiale, il y a *crystallisation* du désaccord, et c'est l'amorce d'une négociation (que nous faisons donc par convention démarrer avec le troisième tour).

Nous constatons que la contre-proposition (le point divergent) se produit au deuxième tour de la paire adjacente (L2) en réaction à l'intervention précédente (L1). Le désaccord peut aussi être exprimé de manière implicite, par exemple : L2 ignore ce que L1 énonce en employant un langage mimo-gestuel et propose un autre thème ou reprend le thème qu'il développait avant la proposition de L1. Ou bien L2 peut donner un enchaînement préféré comme *oui, ok* (il ne s'agit pas d'un signe d'accord, mais d'un accusé de réception), puis reprendre son propre sujet. Autrement dit, si le locuteur (L2) accomplit l'acte de dévier le thème en cours, c'est pour « ne pas commettre [un] *FTA* » (Brown & Levison, 1987) vis-à-vis de L1 ; en même temps, il doit continuer de défendre son point de vue (ou maintenir sa position), c'est la raison pour laquelle la proposition de L1 est délibérément ignorée (pour une analyse plus développée, voir le § 3.3 du chapitre 2, partie II, p. 385 et p. 389). Par la suite, « la cristallisation du désaccord » lors du troisième tour (exécuté par L1), marque le départ de la séquence de négociation. Plus précisément, c'est lorsque que L1 maintient sa position contre celle de L2 que la séquence de négociation démarre.

Revenons au deuxième stade du développement de la négociation : la mise en œuvre de *procédures*. Ce qui est le plus important dans ce stade, c'est la nécessité d'une volonté mutuelle d'arriver à un accord sur le sujet en question. Comme Moechler le souligne « quand tout le monde est d'accord, il n'y a plus rien à se dire ; quand il y a désaccord, la discussion est possible » (Moechler, 1985 : 153). Autrement dit, l'activité de négociation va se développer ou pas ; cela dépend de l'intérêt (ou de la volonté) des deux côtés de discuter des sujets en question, il s'agit du stade « *résorber le désaccord* ». Si nous prenons notre cas comme exemple, dans la réunion\_FRP1 (voir l'extrait ci-dessous), le prix élevé sur un clé USB (1 TB)<sup>327</sup> est un point départ de désaccord pour le client (a. L+) (voir E2, E4), cependant le fournisseur (f. T+) n'a pas argumenté ce point et il partage même l'avis du client (voir E3, E5). Cela montre que le fournisseur n'est pas prêt à négocier le prix – c'est un manque de volonté pour développer une séquence de négociation.

E1 f. T+ ((en regardant le document pendant 2 secondes))  
 16:57 elle est dans les cent trente dollars° cent

<sup>327</sup> C'est un clé USB de haute capacité de 1,024 GB. Comme c'est un produit avec la technique innovante, son prix est presque identique que celui de SSD en 1 TB lors de l'époque de cette réunion qui s'est déroulée.

		cinquante dollars quelque chose comme ça°
E2	a. L+	hm ok (3.0) <((rire)) quand même pas mal>
E3	f. T+	oui ça fait °cher° h.
E4	a. L+	<((rire)) autant acheter un ssd quoi [avec&
E5	f. T+	[voilà ça
		fait un peu mal .h donc voilà ensuite après [...]
E6	a. L+	&un câble de usb et puis bon>
17:07		

Par ailleurs, en ce qui concerne le signe de désaccord entre les deux côtés (qui peut se produire dans l'état *initial*, la mise en œuvre de *procédures*, et l'état *final*), il peut se manifester non seulement par l'hétérogénéité des points de vue sur le thème en cours, mais également dans « le "script" général de l'échange, l'alternance des tours de parole, les thèmes traités, les signes manipulés, la valeur sémantique et pragmatique des énoncés échangés, les opinions exprimées, le moment de la clôture, les identités mutuelles, la relation interpersonnelle, etc. » (*ibid.*). Autrement dit, l'attitude du locuteur vis-à-vis de l'interlocuteur peut se lire dans ces comportements langagiers. Enfin, l'état *final* de la négociation conversationnelle est marqué par la conciliation (l'ajustement), la dispute (l'échec de la négociation) ou deux lignes discursives parallèles<sup>328</sup> concernant le sujet en question.

Dans un deuxième temps, en ce qui concerne les procédés utilisés pour persuader l'interlocuteur lors d'une négociation client/fournisseur, premièrement, nous reprecisons le rapport entre la négociation commerciale et la négociation conversationnelle, Barth & Bobot indiquent ainsi :

« La négociation commerciale exige la présence d'échanges, d'entretiens, de face à face, d'interactions. Comme les autres types de négociation, la négociation commerciale est fondée sur l'interaction, la construction dialogique de sens entre les parties prenantes. Ce processus itératif se construit sur des concessions, des compromis, voire des arrangements et des marchandages » (2010 : 16).

Plus précisément, la négociation commerciale – dans laquelle les séquences de négociation conversationnelle traitent de thèmes d'affaires – a lieu entre des interlocuteurs qui se trouvent en face à face et sont dans une relation antagonique. Par ailleurs, ce qu'il faut noter dans notre étude, c'est que les négociations conversationnelles sont moins fréquentes et durent moins longtemps dans la réunion d'équipe que dans la réunion client/fournisseur, cela du fait de la nature différente des relations : dans la réunion hiérarchique, lors de la séquence d'évaluation où le supérieur passe en revue la performance du subordonné, ce dernier est obligé d'accepter,

<sup>328</sup>« Point de véritable négociation ici, ce qui me permet de préciser les conditions nécessaires et suffisantes pour que l'on puisse parler de négociation : il faut, on l'a dit, qu'un désaccord existe entre les interactants, et qu'ils manifestent un certain désir d'accord. On peut maintenant ajouter que cette dernière condition se rencontre dans deux cas de figure opposés : celui de la "dispute", où aucun effort n'est fait de part et d'autre pour chercher un terrain d'entente; mais aussi celui de la coexistence pacifique de deux "lignes" discursives divergentes, que les participants ne considèrent pas comme devant idéalement converger » (Kerbrat-Orecchioni, 2004 : 8).

de manière plus ou moins explicite, la « proposition » du supérieur. Par contre, dans la séquence d'évaluation où le client examine le produit/service proposé par le fournisseur, le désaccord, le doute et les questions sont inévitables. De plus, les thèmes abordés dans les deux types d'interactions sont différents, par exemple : la présentation des stratégies de l'entreprise effectuée par le supérieur et la présentation du produit/service proposé par le fournisseur (voir les deux sous-chapitres § 4 de la partie II - les tâches à accomplir lors de la réunion). Dans ce paragraphe, notre intérêt se focalise sur la négociation commerciale dans une réunion client/fournisseur.

Dans l'article « négociation commerciale et fondements et perspectives » (Barth & Bobot, 2010), les auteurs distinguent deux types de ventes concernant la négociation : la négociation commerciale et la transaction immédiate.

« "Vendre consiste à faire se convaincre un interlocuteur – le client – que le produit ou le service proposé répond le mieux à ses besoins; négocier consiste à analyser ensemble une situation où existe un intérêt commun de fait bien que les intérêts de chaque partie semblent opposés et que chaque partie cherche à vendre quelque chose à l'autre, afin de parvenir à un accord satisfaisant de part et d'autre" (Audebert-Lasrochas, 2002 cité par Barth & Bobot, 2010 : 16). De facto, la vente est un moment privilégié de la négociation et la négociation précède la vente. La vente est l'aboutissement de la négociation » (Barth & Bobot, *idem*).

À partir des ressorts psychologiques du rôle d'acheteur ou du consommateur final, si le produit/service proposé par le rôle du vendeur (qui représente une entreprise ou un individu<sup>329</sup>) satisfait une ou plusieurs des qualités suivantes du client ou consommateur – sécurité, orgueil, nouveauté, confort, argent, sympathie (SONCAS) (Lellouche & Piquet, 2010) – la transaction (l'accord) peut s'effectuer. C'est ainsi qu'avant d'arriver à l'accord transactionnel, la négociation commerciale peut se produire, dans laquelle faire comprendre, convaincre, se défendre un point de vue sont des phases nécessaires (soit en face à face, soit à distance). Nous identifions un certain nombre d'actes de langage (Searle, 1996 ; Kerbrat-Orecchioni, 2018) qui servent à argumenter entre le client et le fournisseur ou de vendre :

En tant que fournisseur :

- L'assertion (la négation incluse) sert à *faire une présentation* de produit/service, *mettre en avant* les avantages du produit/service proposé, *appuyer/défendre* le point de vue, *réclamer* l'attention...
- La demande sert à *découvrir* les besoins de client (ex. : *proposer, questionner*) et *acquérir* des informations sur le marché...
- L'acte de langage indirect peut servir à exprimer un souhait, un doute, une requête.

---

<sup>329</sup> Par exemple, un individu peut être un commerçant : d'après le droit privé en France, « a le statut de commerçant, toute personne physique ou morale qui, faisant habituellement des actes de commerce, est inscrite au Registre du Commerce et des sociétés qui est tenu au Greffe du Tribunal de Commerce du lieu où il exerce ses activités lorsqu'il agit en son nom et pour son propre compte et ce que les actes qu'il réalise aient lieu en France ou à l'étranger ». Source : <https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/commerçant.php>, accès au 05/06/2019.

En tant que client (acheteur) :

- L'évaluation d'un produit/service proposé et de l'entreprise du fournisseur.  
Pour *obtenir* des informations/connaissances sur le produit/service proposé, le locuteur emploie plutôt des questions (*questionner*). La fréquence des *demandes* indique le degré de son intérêt. Pour *signaler un doute ou une plainte*, le locuteur emploie les forme interrogative et assertive qui peuvent être modalisées par les éléments lexicaux et/ou la prosodie selon l'intention du locuteur : renforcer ou atténuer la force illocutoire.
- La prise de décision  
Pour *donner un jugement* concernant la collaboration ou l'achat transactionnel – la satisfaction/l'insatisfaction, ou les points forts/faibles sur le produit/service proposé et son entreprise, l'assertion (la négation incluse) est employée par le locuteur. Autrement dit, l'opinion sur le produit/service est : favorable, défavorable ou indécise. Cependant, la manifestation de l'attitude (affirmative/négative/incertaine) du locuteur sera plus ou moins visible en fonction de l'ethos communicatif de la société<sup>330</sup>. Par ailleurs, c'est à ce moment-là que la *négociation conversationnelle* aboutit si les deux côtés arrivent une collaboration ou vente transactionnelle. Sinon, si le fournisseur n'est pas d'accord (ou n'accepte pas) le point de vue du client, la séquence de *négociation conversationnelle* peut démarrer.

Dans une interaction, la place du locuteur vis-à-vis de celle de l'interlocuteur peut s'évaluer à travers les comportements langagiers effectués lors de la séquence de négociation conversationnelle :

« Au cours du déroulement de l'interaction, les différents partenaires peuvent se trouver placés en un lieu différent sur cet axe vertical invisible qui structure leur relation interpersonnelle »  
(Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 71)

Dans une relation verticale (supérieur vs subordonné dans notre cas), le pouvoir asymétrique s'établit avant l'interaction (ce point est détaillé dans le paragraphe suivant). Cette inégalité entre les participants est associée avec la structure de l'interaction, l'organisation des séquences, la prise de parole, l'acte de demande (directe/indirecte) et en plus l'asymétrie épistémique (Heritage, 1997)<sup>331</sup>. La négociation conversationnelle de places est distincte de celle de la relation client/fournisseur, que nous venons d'étudier dans le paragraphe ci-dessus. C'est l'un des objets de notre recherche que de distinguer la négociation de places entre supérieur et subordonné, de celle entre client et fournisseur.

#### 4.3.2 Le pouvoir et les « taxèmes »

Les indices de pouvoir chez un individu peuvent se présenter de manière perceptible et/ou imperceptible lors de l'interaction. La manière perceptible se manifeste des façons suivantes : l'organisation du temps et de l'espace vis-à-vis de l'interlocuteur, la présentation

---

<sup>330</sup>Voir le § 2.3.2 « La stratégie de politesse privilégiée » des ethos communicatifs du chapitre 3, partie II (p. 466).

<sup>331</sup> Voir le § 3.3.3 « La conversation institutionnelle » de ce chapitre (p. 107).

physique ou matérielle d'un individu (Hall, 1959 ; Hall & Hall, 1990) ; la gestion de la durée de l'interaction, la prise du tour de parole, la formulation de l'énoncé lors de l'interaction verbale : autant d'aspects que nous allons présenter dans l'analyse empirique. En ce qui concerne la manière imperceptible, le pouvoir invisible d'un individu, peut se traduire par une disposition financière, une capacité intellectuelle, une légitimité (De Fornel, 1983) qui influencent indirectement les comportements des autres personnes<sup>332</sup>. À travers la manifestation verbale, telle que l'intervention initiative/réactive (où il se trouve des actes de langage ou pas), ou un titre référentiel fonctionnel venant de la structure institutionnelle, l'expression de l'autorité (pouvoir) est manifeste.

Plus précisément, la catégorie sociale<sup>333</sup> se définit entre les interlocuteurs d'après le contexte dans lequel ces identités produisent un ensemble de droits et de responsabilité<sup>334</sup>. Cette dernière désigne l'« obligation faite à une personne de répondre de ses actes du fait du rôle, des charges qu'elle doit assumer et d'en supporter toutes les conséquences »<sup>335</sup>, car le rôle décrit la « fonction, position qui donne des pouvoirs de décision, mais implique que l'on en rende compte »<sup>336</sup>. C'est-à-dire que la position du locuteur (haute ou basse) se manifeste par son rôle fonctionnel et l'enjeu de force lors de la négociation, par exemple : l'interaction client/fournisseur. Par ailleurs, à part d'autres types de conflits d'intérêt ou problèmes à résoudre lors du contact institutionnel (ex. : l'interaction client/fournisseur de notre étude), les rôles, ainsi que les appellations (Kerbrat-Orecchioni, 2010, 2015) de chacun présentent une source de conflit où il demeure une inégalité de la dyade avant le déroulement de l'échange (ex. supérieur vs subordonné dans la réunion d'équipe). C'est pourquoi Kerbrat-Orecchioni précise que la relation interpersonnelle est établie par des facteurs « externes » (2004 : 8), quoique des « facteurs "internes" [existent], c'est-à-dire le comportement qu'ils adoptent tout au long du déroulement de l'interaction » (*idem* : 17). En plus, un certain nombre de signes linguistiques et/ou non-linguistiques, que l'on peut appeler les "taxèmes" (*ibid.* : 1992 : 75), permettent aux intervenants de percevoir la position de l'interlocuteur, d'avoir une idée de l'évolution de la relation tout au long de l'interaction, et de produire des comportements

---

<sup>241</sup> Nye (1990) présente le terme "*soft power*" traduit en français la « puissance douce » employée dans la gestion des relations internationales. Il représente les critères non coercitifs d'une puissance, par exemple un État, une institution internationale, une entreprise multinationale, qui influence indirectement le comportement d'un autre acteur.

<sup>333</sup> Voir le § 3.1.2 « La catégorisation et la relation interpersonnelle » de ce chapitre (p. 88).

<sup>334</sup> Watson et Weinberg (1982) indiquent que dans une catégorie sociale il se trouve des droits et obligations chez un individu. En ce qui concerne le droit, dans la société il s'agit de « l'ensemble des règles qui régissent la conduite de l'Homme en société, les rapports sociaux » d'après Dictionnaire de la langue française (1863). Le droit lié à la justice d'après le dictionnaire juridique (Braudo) : « le droit comme étant l'ensemble des dispositions interprétatives ou directives qui à un moment dans un État déterminé, règlent le statut des personnes et des biens, ainsi que les rapports que les personnes publiques ou privées entretiennent ». Source : <https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/droit.php>, accès au 06/05/2019.

<sup>335</sup> La définition de la « responsabilité » sur le site <http://www.cnrtl.fr>, (*idem*).

<sup>336</sup> <https://www.cairn.info/revue-negociations-2004-2-page-7.htm> (*ibid.*).



récioproques en ce qui concerne la négociation verbale. En plus, « les places sont l'objet de négociation permanentes entre les interactants, et l'on observe fréquemment de la part du dominé institutionnel la mise en œuvre de stratégie de résistance, de contre-offensives, et de contre-pouvoirs, qui peuvent bien entendu échouer, ou réussir » (*ibid.* : 73). Pour résumer, bien que la distribution du pouvoir soit bien établie dans une relation hiérarchique, des « taxèmes » circulent lors de l'interaction, nous constatons que dans les deux langues le supérieur emploie des « relationèmes » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 58) pour diminuer l'écart de pouvoir (ex. taquinerie chez le leader français, ou atténuation de l'acte directif chez le leader taïwanais). Les « relationèmes » sont les marqueurs relationnels qui peuvent être exprimés de manière verbale ou non-verbale et qui indiquent proximité-distance. Réciproquement, le subordonné peut effectuer une suggestion ou une contestation contre l'évaluation négative du supérieur (ces cas se trouvent plutôt en France) dans l'intention de hausser sa place, ainsi que de bousculer une relation hiérarchisée.

En ce qui concerne l'enjeu de « pouvoir » dans une relation client/fournisseur, la nature de l'opposition s'établit déjà dans ces rencontres. De plus, nous constatons que la négociation conversationnelle (en l'occurrence, la négociation commerciale) se produit plus fréquemment dans ce type d'échange car il s'agit d'une question sur la capacité d'achat du client et la capacité de l'offre du fournisseur (ou fabricant) : pour le premier, il se révèle des sujets comme le volume d'achat, la taille de l'entreprise, le choix des fournisseurs, ainsi que sa position sur le marché à l'égard de l'entreprise et/ou du produit donné... ; pour le second, ce sont les avantages du prix, de la qualité, de la diversité des produits, ainsi que la part du marché qui sont soulignés. Rubin et Brown (1975) précisent également que les conflits entre les deux côtés se trouvent non seulement dans les positions opposées, mais aussi parce que chaque partie traite ses conflits d'intérêts dans un ordre différent de priorité.

« Lorsqu'une seule question est en jeu, on s'attend à ce que les parties aient des préférences conflictuelles pour les différents accords à portée de main. Lorsque plusieurs questions sont en jeu, le conflit d'intérêts sera représenté par une différence dans l'ordre d'importance donné par les parties aux problèmes en cause »<sup>337</sup> (Rubin et Brown, 1975 : 6).

Ainsi, la relation antagonique trouve son origine non seulement dans la taille de l'entreprise que le locuteur représente, dans le traitement de problèmes en différentes ordres, ainsi que dans la compétence de négociation dialogale des intervenants. C'est cette dernière compétence qui est mise en relief dans cette thèse.

---

<sup>337</sup> Ma traduction pour « *Where a single issue is at stake, the parties may be expected to have conflicting preferences for the different agreements that are within reach. Where several issues are at stake, the conflict of interest will be represented as a difference in the order of importance given by the parties to the issues involved* ».





## CHAPITRE 3

### LES RECHERCHES SUR LES VALEURS CULTURELLES

D'après Saussure : « elle [la langue] est la partie sociale du langage, extérieure à l'individu, qui à lui seul ne peut ni la créer ni la modifier ; elle n'existe qu'en vertu d'une sorte de contrat passé entre les membres de la communauté » (*idem* : 31). Hall (1976) écrit que la *langue* fait partie de la *culture* ; en même temps, l'être humain transmet la culture au travers du langage. La langue transmet non seulement la pensée du locuteur, mais également fait réagir l'interlocuteur.

La pensée du locuteur exprimée dans une langue donnée est limitée par son propre système linguistique (c'est-à-dire, l'ordre des éléments linguistiques) ; et la manière de communiquer (faire agir l'interlocuteur) est modulée par la communauté à laquelle le locuteur appartient. Car la langue est actualisée dans une situation spatio-temporelle indiquant à la fois le contexte conversationnel et l'arrière-plan commun. En corrélation avec le système linguistique, la situation socio-économique, l'histoire, le système politique, la géographie, l'ethnie... (l'ensemble des éléments distinguant une culture), la communauté façonne ainsi son propre ethos communicatif<sup>338</sup>.

« Les relations entre langue et culture sont complexes, puisque la langue est tout à la fois une composante et un véhicule de la culture (cette notion recouvrant l'ensemble des savoirs et croyances, dispositions et normes, manières de dire et de faire propres à une communauté particulière) » (Kerbrat-Orecchioni, 2002 : 35).

Wierzbicka remarque également : « La diversité des cultures se manifeste dans les systèmes d'actes de langage différents [...]. ces actes de langage diversifiés se transforment en

---

<sup>338</sup> Voir le§ 2.3.2 « L'ethos communicatif » selon Kerbrat-Orecchioni (p. 75).

racines et, dans une certaine mesure, ils sont codifiés dans les différentes langues »<sup>339</sup> (1991 : 26). S'il ne rencontre pas une autre culture<sup>340</sup>, « *je* » ne peut pas savoir que l'inconnu en face de « *moi* » possède une autre manière de communiquer même s'ils emploient la même langue lors de la communication<sup>341</sup>.

En ce qui concerne la capacité du « management interculturel » au sein d'une entreprise qu'il s'agit d'une forme de la « compétence encyclopédique » (Kerbrat-Orecchioni., 1986 : 161-298), ce savoir de l'individu est acquis par la sensibilité des différences concernant autrui afin de modifier son propre comportement (Mangiante, 2011). Toutes les activités du management dans une entreprise se rapportent aux humains : le marketing, la négociation, la fabrication, la gestion de ressources humaines, la recherche et le développement, et la finance. L'entreprise appartient à une culture nationale donnée dans laquelle elle réalise une activité commerciale, soit le *trade*, soit l'investissement<sup>342</sup>. Avoir une compétence interculturelle favorise le management de l'organisme et l'administration des ressources humaines d'une entreprise multinationale<sup>343</sup>, améliore la qualité de la communication au cours de la coopération internationale<sup>344</sup>, et évite les malentendus, la méfiance lors de la collaboration mondiale. Comme une des stratégies dans « l'art de la guerre »<sup>345</sup> le dit : « qui connaît l'autre et se connaît lui-même, peut livrer cent batailles sans jamais être en péril », cela fait une entreprise en croissance et en expansion.

Dans les années soixante, un certain nombre de chercheurs, tels que Hall (1959), Hofstede (1980), Trompenaars et Hampden-Turner (1997) et Schwartz (2006), ont commencé

---

<sup>339</sup>Ma traduction pour « *Different cultures find expression in different systems of speech acts, and [...] different speech acts become entrenched, and, to some extent, codified in different languages* ».

<sup>340</sup> Les contacts étrangers englobent l'influence des médias, de l'internet, et bien évidemment la rencontre des étrangers et les voyages à l'étranger.

<sup>341</sup> Car la langue commune qui circule entre les interlocuteurs n'est pas la langue maternelle des personnes en présence, par exemple : l'anglais qui est une langue internationale. Ainsi, leurs manières de communiquer sont conditionnées par l'éthos communicatif du pays d'origine.

<sup>342</sup> Les flux d'échanges internationaux sont définis comme les biens, services ou capitaux qui circulent entre des États. Une des caractéristiques des entreprises multinationales est leur implantation dans des pays divers géographiquement et culturellement. Afin de mieux comprendre l'environnement du pays dans lequel l'entreprise réalise ses investissements (ce sont les Investissements directs à l'étranger) et développe son marché (d'import ou d'export), et en même temps de minimiser le risque des transactions, elle cherche des solutions pour sécuriser ses fonds.

<sup>343</sup> Dumitriu & Capdevila (2012) révèlent que les EMN (entreprise multinationale) sont confrontées à trois défis importants : la distance psychique, la distance intentionnelle et la distance linguistique. « Les études en management international révèlent que les EMN sont confrontées à trois défis importants en ce qui concerne la distance linguistique et la distance culturelle entre leur pays d'origine et le pays d'accueil. Le premier défi concerne les aspects liés à la gestion des ressources humaines. Il s'agit, entre autres, du choix entre un environnement multilingue et un environnement monolingue" (Tietze, 2004), du développement des compétences interculturelles (Mughan, 2011), et des systèmes de motivation et de rémunération, y compris les aspects spécifiques concernant les managers expatriés (Raynal, 2004) » (ci-dessus les ouvrages sont cités par Dumitriu & Capdevila, 2012 : 109-110).

<sup>344</sup> Les formes de coopération internationale peuvent être le commerce multilatéral, les recherches multinationales, les projets de fabrication, de design, de marketing...

<sup>345</sup> « L'art de la guerre » (孫子兵法) est achevé entre 515-512 J. C. av. selon la recherche de Suo (朔雪寒) pendant l'époque des Guerres (戰國時代) de la Chine.

à étudier les cultures nationales, répondant ainsi aux besoins interculturels des entreprises multinationales et du commerce international. Dans les sections suivantes, nous examinons les indicateurs culturels donnés par ces études en comparant les différences entre la France et Taïwan.

## 1. Selon Hall

E. T. Hall (1914 - 2009), un anthropologue américain, utilise dans « Le langage silencieux (*the silent language*) », la métaphore de l'iceberg pour illustrer sa conception de la culture. Cet iceberg comporte trois parties : la partie visible, la partie semi-visible et la partie invisible (1959 : 85). Ce que l'être humain peut constater de ses propres yeux, par exemple : la langue, la nourriture, la musique, l'architecture, appartient à la partie visible. La tradition, la coutume, la religion..., et surtout le style de discours (*style of discourse*<sup>346</sup>) sur lequel notre recherche se focalise, appartiennent à la partie semi-visible. Appartiennent à la partie cachée, l'action, la communication, la préoccupation pour l'environnement, la notion du temps, de l'espace, le pouvoir, l'individualisme, la compétitivité, la structure sociale et la pensée de l'individu [(Katan 1999/2004 : 43), cité par Katan, 2009]. Notre recherche s'intéresse tout particulièrement à la langue, qui est présente dans les trois parties du concept de culture. D'après l'analyse de Katan, (*idem*, 2009 : 89-90)<sup>347</sup>, la langue et les comportements visibles appartiennent à la partie visible du contexte de culture. Le style de discours, « la force/*but* (*intent*) illocutoire de l'énonciateur, le registre, l'organisation du discours, le style personnel, les règles internes et la cohérence »<sup>348</sup> relèvent de la partie semi-visible du contexte de culture. Quant à la partie cachée liée aux valeurs et aux croyances de l'énonciateur, c'est « l'intention de l'énonciateur : le message, le message « non-dit » (Goffman, 1987 : 39), les hypothèses, les présuppositions »<sup>349</sup> qui sont également transmises par le langage. L'illustration de Katan renforce le but de notre recherche : l'ethos communicatif varie selon les cultures et cette thèse vise à mettre en évidence certains styles communicatifs et valeurs contrastives à travers une comparaison des comportements langagiers.

---

<sup>346</sup> D'après la figure « *The iceberg representation of culture (adapted from Katan 1999/2004 : 43)* » (Katan, 2009: 78).

<sup>347</sup> D'après la figure « *Logical levels table of context of culture and context of situation* » (*ibid.*).

<sup>348</sup> « *Illocutionary intent/force, register, organization of discourse, house rules, individual style, coherence* » (*ibid.*: 90).

<sup>349</sup> « *Intentions: message, hidden message, assumptions, presuppositions* » (*ibid.*).

## 1.1 Les cultures à contexte fort vs à contexte faible

Revenons aux recherches de Hall, ce qui l'intéresse, c'est de comparer les manières de communiquer des pays ou des ethnies comme les Européens méditerranéens, les Extrême-orientaux, les Européens du Nord, les Arabes... Il propose d'abord trois critères pour observer le style communicatif dans une communauté donnée : les mots, les biens matériels et les comportements<sup>350</sup>. Par la suite, il propose les critères suivants et classe les cultures (soit nationales, soit ethniques) de façon dichotomique : les cultures à contexte fort (*high context*) et les cultures à contexte faible (*low context*) (Hall, 1976)<sup>351</sup>. Ces critères indiquent comment un individu dans un pays donné perçoit l'espace, le temps, l'organisation des tâches et la communication du flux d'information.

« Le contexte, ce sont les informations qui cadrent un événement ; il est inextricablement lié au sens de l'événement »<sup>352</sup> (Hall & Hall, 1990 : 200). Dans les pays à « contexte faible », les informations tendent à être données à travers des codes explicites, et les individus préfèrent avoir une « communication directe ». De ce fait, quand cette préférence est présente dans une société, celle-ci est soumise à des règles, à des lois qui organisent la relation interpersonnelle, ainsi qu'à des méthodes de travail précises. Au contraire, dans une culture à « contexte fort », la communication est indirecte, le contexte et les interlocuteurs partagent déjà la plupart des informations en rapport avec l'événement, par conséquent les codes explicites sont moins employés.

Concernant les « non-dits » (Goffman, 1987 : 39), plusieurs chercheurs en ont constaté l'existence, et nous les avons présentés dans les chapitres précédents : l'implicature conversationnelle proposée par Grice (1975) ; les stratégies de politesse d' « *off-record* » et « ne pas commettre le *FTA* » proposées par Brown et Levinson (1987) ; l'ambiguïté grammaticale et l'indexicalité illustrées par Goffman (1987) ; la réfexibilité relevée par Garfinkel (2007) ; la force illocutoire chez Austin (1970), les expressions référentielles et l'acte de langage indirect chez Searle (1972). Ces chercheurs sont des sociologues ou des linguistes américains, comme Hall. Autrement dit, même dans un pays comme les États-Unis appartenant, d'après Hall, à une culture à contexte faible, les Américains sont aptes à "faire

---

<sup>350</sup> Ma traduction pour « *It is possible to say that the world of communication can be divided into three parts: words, material things, and behavior. Words are the medium of business, politics, and diplomacy. Material things are usually indicators of status and power. Behavior provides feedback on how other people feel and includes techniques for avoiding confrontation* » (Hall, 1990: 3).

<sup>351</sup> Ma traduction pour « *A high context (HC) communication or message is one in which most of the information is already in the person, while very little is in the coded, explicit, transmitted part of the message. low context (LC) communication is just the opposite; i.e., the mass of the information is vested in the explicit code* » (Hall, 1976: 91).

<sup>352</sup> Ma traduction pour « *Contexte is the information that surrounds an event; it is inextricably bound up with the meaning of event* ».

passer" un message au-dessus des mots. Ainsi, déterminer une culture à « contexte fort » ou à « contexte faible » est établi par une comparaison de deux cultures. À travers une étude linguistique contrastive selon les axes proposés par Hall, nous pourrions définir une culture en termes de contextes « fort » ou « faible ». D'après la classification de Hall (1971, 1976, 1990), les cultures du Moyen-Orient, du Japon, de la France, de l'Afrique, sont dans des communications à « contexte fort » ; et les cultures comme les Etats-Unis ou l'Europe du Nord sont caractérisés par des communications à « contexte faible ». Ainsi, pour Hall (Hall et Hall, 1990), la culture chinoise et la culture française appartiennent à la même catégorie de cultures à « contexte fort ». Pourtant, malgré cette communauté d'appartenance, il existe vraisemblablement un degré différent d'implicite du message entre les deux langues ; c'est ce que notre recherche empirique se propose de démontrer à partir d'exemples linguistiques recueillis dans des « situations équivalentes » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 118).

## 1.2 Les critères pour distinguer les différences culturelles

Bien que ce classement dichotomique soit trop général et empêche d'avoir une vision plus fine des différences entre cultures dans une même catégories (à contexte fort ou à contexte faible), il relève de quelques critères : l'espace, le temps, l'organisation des tâches et le flux des informations. Ces critères non seulement servent d'outils pour examiner une culture donnée (Hall & Hall, 1990), mais ils deviennent également les points de départ pour les chercheurs successifs concernant les valeurs culturelles (ex. : Hofstede, Schwartz, Trompenaars & Hampden-Turner...).

Premièrement, l'« espace » pour un individu signifie un territoire personnel qui est « signe de pouvoir »<sup>353</sup>, représente la distance interpersonnelle et l'expérience multisensorielle (ex. : la concentration visuelle, l'intrusion du bruit<sup>354</sup>, etc.). Par exemple, concernant le premier point, nous constatons qu'il existe un enjeu d'espace entre le client et le fournisseur, qui joue le rôle de « placème »<sup>355</sup> (Kerbrat-Orecchioni, 1992). Autrement dit, les fournisseurs ont l'obligation de se déplacer chez les clients<sup>356</sup>. Quant à l'expérience multisensorielle, notre corpus montre par exemple que la réunion d'équipe est plus bruyante en France qu'à Taïwan. Non seulement la durée des échanges entre les subordonnés français est plus longue qu'à

<sup>353</sup> Ma traduction pour « *Space also communicates power. Corner office suite in the United States is conventionally occupied by "the brass", and private office in any location has more status than desk in the open without walls* » (Hall & Hall, 1990: 10-11).

<sup>354</sup> Ici la traduction du bruit signifie le son perceptible qui inclut l'interruption de la parole. D'après Hall, « *Few people realize that space is perceived by all the senses, not by vision alone. [...] High-context people reject auditory screening and thrive on being open to interruptions and in tune with what goes on around them. Hence, in French and Italian cities one is periodically and intrusively bombarded by noise* » (idem: 11-12).

<sup>355</sup> Voir également dans le § 4.3.2 « Le pouvoir et les taxèmes » du chapitre 2 de cette partie (p. 128).

<sup>356</sup> Le déplacement du fournisseur chez le client ne signifie pas que c'est toujours le fournisseur qui se déplace. Le client pourrait éventuellement visiter le fournisseur s'il le souhaite.

Taiwan (la fréquence de l'alternance des tours de paroles y est également plus importante), mais en plus on entend des chuchotements et les participants qui s'échangent de temps en temps des « taquineries » (Béal, 2010). Ces analyses se trouvent dans le § 3 « Comparaison de l'organisation des tours de parole » (p. 228) et le § 5.2.4 « Bilan -les rôles du supérieur » (p. 298) du chapitre 1, partie II.

Deuxièmement, concernant le lien entre le « temps » et le type de la relation interpersonnelle, Hall indique que l'organisation du temps est fonction de la « place » de l'intervenant. Par exemple, dans une réunion de travail, le participant ayant le titre fonctionnel le plus important est placé en premier dans l'ordre de présentation ou bien le supérieur consacre peu de temps à écouter ses subordonnés... En effet, la durée de la parole d'un individu représente un « placème » ou « relationème » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 75) du locuteur (voir l'analyse dans la page 235). Par exemple, dans nos corpus de la réunion hiérarchique à Taiwan, le discours du directeur occupe 81,2 % de la réunion. De plus, le directeur taïwanais et la directrice française distribuent les tours de parole (cela signifie qu'ils donnent du temps à quelqu'un) en désignant le locuteur suivant<sup>357</sup>. Par ailleurs, « le traitement du temps peut également transmettre une forme d'insulte puissante »<sup>358</sup> (Hall & Hall, 1990 : 18). L'interruption du tour de parole de l'interlocuteur peut communiquer la même intention, cela révèle que la personne suivante empiète sur le temps de la première personne qui est en train de parler.

Troisièmement, Hall mentionne qu'il existe une « organisation des tâches » distincte entre les deux cultures (à contexte fort vs faible). Les pays de culture à contexte faible préfèrent une « organisation des tâches » en « monochronie ». En revanche, ceux qui sont de la culture à contexte fort ont la capacité de réaliser plusieurs tâches en même temps, selon une organisation « polychronique ». Ce rapport à l'organisation du travail pourrait poser un problème lors la rencontre d'individus venants de différentes cultures, des exemples sont donnés par Hall, comme un délai de livraison, un rendez-vous. Dans le même ordre d'idées, le respect du temps de parole entre les intervenants varie selon l'ethos communicatif (Kerbrat-Orecchioni, 2002 : 42) du pays. Par exemple : la conversation française possède une tendance

---

<sup>357</sup> Nous avons évoqué le mécanisme de la prise de parole (Sacks, 1974 *et al.*) dans le § 3.2.1 de ce chapitre. L'analyse de « L'organisation des tours de parole » lors de la réunion d'équipe se trouve dans le § 3 du chapitre 1 de la partie II (p. 227).

<sup>358</sup> D'après « ...*Treatment of time can also convey powerful form of insult. Furthermore, because the rules are informal, they operate largely out-of-awareness, and as consequence, are less subject to the conscious manipulation than language* » (Hall & Hall, 1990: 18).



au chevauchement des tours de parole<sup>359</sup>. Béal décrit le style conversationnel chez les Français comme suit :

« La majorité des chevauchements dans les interactions entre Français relèvent d'une logique de l'enthousiasme et de la spontanéité. L'interlocuteur manifeste son intérêt et cherche à montrer qu'il est sur la même longueur d'onde » (Béal, 2002).

Le locuteur ayant envie de prendre le tour suivant a besoin d'accélérer son tempo afin de chevaucher le tour du locuteur en place ; et ce dernier voulant maintenir son tour a besoin de continuer à parler le plus longtemps possible. De ce fait, cela produit « [d]es tours de paroles simultanés » (voir le § 3.2.3 du chapitre 2 *supra*, p. 96).

Le dernier principe permettant l'analyse des différences culturelles chez Hall & Hall (1990) est la gestion du flux d'information : les individus de culture à contexte fort possèdent un réseau interpersonnel très étroit dans lequel les informations circulent plus rapidement que ceux qui sont dans une culture à contexte faible. « La vitesse de transmission des informations » est un concept flou. Existe-t-il des niveaux différents de gestion des informations selon les relations interpersonnelles hormis toute considération sur les différences interculturelles, par exemple entre proches, dans les rapports professionnels, etc. ? Même s'il existe réellement un écart dans la transmission des informations entre les deux types de cultures (à contexte fort et à contexte faible), nous n'avons pas d'analyse quantitative chez Hall pour en valider l'hypothèse. Nous proposons ainsi une explication avec les cas concrets en milieu professionnel dans les deux sociétés concernant « le mode de communication » (p. 459) et « (2) Les actions se situant dans le temps » (p.472) pour comprendre la nuance graduelle.

## 2. Selon Hofstede

Nous avons mentionné que dans les recherches de Hall, il manquait une analyse quantitative des facteurs culturels<sup>360</sup> cités. Hofstede a adopté au contraire une méthode qui

---

<sup>359</sup> Source : « En ce qui concerne les variations dans la communication entre francophones et anglophones, le trait le plus saillant est la tolérance à l'égard du chevauchement, processus dans lequel une personne commence à parler avant que l'autre ait fini. Ce comportement est très fréquent dans la conversation entre Français et bien attesté » [(André-Larochebouvy, 1984 ; Kerbrat-Orecchioni, 1990) cité par Béal, 2002].

<sup>360</sup> « Les valeurs qu'on trouvera dépendent beaucoup de l'instrument utilisé : c'est une preuve de la subjectivité dont on parle au chapitre I. L'univers de valeurs humaines est impossible à définir. Aussi, chaque auteur fait-il sa propre sélection subjective des valeurs caractéristiques à mesurer. De ce fait, on ne sera pas étonné de constater que les auteurs sur ce sujet sont rarement d'accord entre eux ! On peut donc confirmer que la validité des mesures de valeurs doit probablement être faible » (Bollinger & Hofstede, 1992 : 37).

intègre la possibilité de mesures<sup>361</sup> pour étudier les cultures nationales. Il a distribué plus de 116 000 enquêtes « sur les attitudes du personnel »(Bollinger & Hofstede, 1992 : 37) dans le milieu du travail auprès de cadres de filiales de la multinationale IBM entre 1967 et 1973<sup>362</sup>. Cette étude est réalisée dans vingt langues différentes provenant de soixante-douze pays comprenant cinquante-trois cultures (Hofstede et Bond, 1998). La partie invisible de la culture que nous avons évoquée ci-dessus est constituée par les croyances, les valeurs, la notion de l'espace-temps, la manière de communiquer, l'acceptation du pouvoir, etc. (Katan 1999/2004 : 43). L'ensemble de cette partie imperceptible conditionne les comportements<sup>363</sup> de l'individu.

## **2.1 La comparaison culturelle entre la France et Taïwan d'après les six dimensions de Hofstede**

Hofstede propose six dimensions<sup>364</sup> pour évaluer une culture donnée. Il s'agit du pouvoir (égalité contre inégalité), du collectivisme (par opposition à l'individualisme), du contrôle de l'incertitude (par opposition à l'acceptation de l'incertitude), de la masculinité (par opposition à la féminité), de l'orientation temporelle et du plaisir (par opposition à la modération). En outre, Hofstede publie les résultats sur six dimensions par pays<sup>365</sup> (1980-2001) sur son propre site<sup>366</sup> où nous pouvons observer les scores de la France et de Taïwan (voir le graphique ci-dessous) :

---

<sup>361</sup> Voir la note *supra*.

<sup>362</sup> En fait, ces enquêtes ont été réalisées en deux fois. Le premier lancement est fait en 1967-1969 et le deuxième en 1971-1973. Par ailleurs, il faut noter que certains pays ne sont pas intégrés à l'enquête pendant la première période mais le sont pendant la seconde. Par exemple, les « quatre dragons » (Singapour, Hong Kong, Taïwan et la Corée du sud) en Asie ne sont pas inclus dans la première enquête.

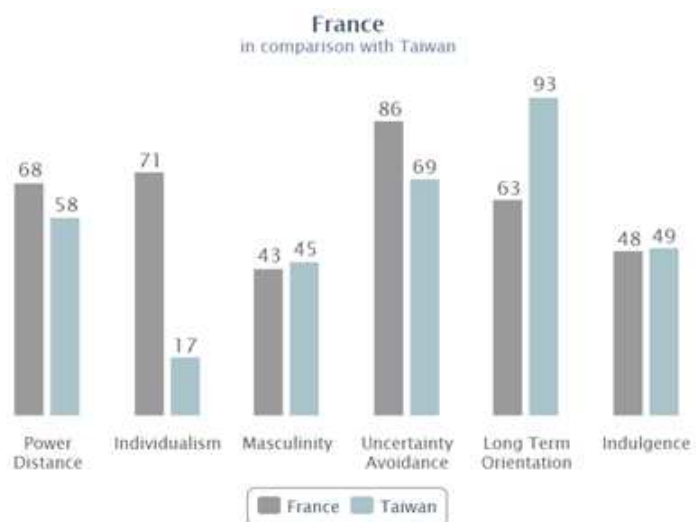
<sup>363</sup> Ces comportements rassemblent l'action et le parler. Ce dernier peut se diviser en langage verbal, paraverbal et physique (Kerbrat-Orecchioni, 1992).

<sup>364</sup> En 1991, Michael Harris Bond ajoute la cinquième dimension « orientation vers le long terme ». En 2010, Michael Minkov ajoute la sixième dimension « complaisance (indulgence) » à l'enquête de 93 pays. Source : Hofstede, G.; Hofstede, G.J.; Minkov, M. (2010). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*.

<sup>365</sup> L'outil proposé par Hofstede : <https://geert-hofstede.com/countries.html>

<sup>366</sup> <https://www.hofstede-insights.com/product/compare-countries/>, accès au 09/07/2017.

**FIGURE 2 -LA COMPARAISON DES VALEURS CULTURELLES ENTRE LA FRANCE ET TAÏWAN CHEZ HOFSTEDE**



Source: Hofstede, G.; Hofstede, G. J.; Minkov, M. (2010)

**-Distance hiérarchique :** elle « consiste en l'acceptation et l'attente, par les membres des organisations et des institutions ayant le moins de pouvoir, de ce que le pouvoir soit distribué de manière inégale »<sup>367</sup>. Nous constatons que le score de la France (68) est plus élevé que celui de Taïwan (58). Selon Hofstede, un score supérieur à 50 signifie que les membres de la société ayant moins de pouvoir acceptent leur situation et ressentent l'existence d'une forme de pouvoir hiérarchique. Cela signifie que les rapports d'inégalité sont mieux acceptés en France qu'à Taïwan.

**-Individualisme vs collectivisme :** « Le degré auquel les individus sont intégrés aux groupes »<sup>368</sup>. L'image en soi est ainsi définie par « *je* » ou « *nous* ». Les cultures individualistes privilégient la réalisation des objectifs personnels. Les individus apprennent dès l'enfance à penser en termes de « *je* ». Dans les sociétés collectivistes, les objectifs du groupe et son bien-être ont plus de valeur que ceux de l'individu. De plus, les individus dans une société collectiviste ont un fort esprit de corps, et pensent ainsi en termes de « *nous* ». Nous pouvons constater que Taïwan appartient à une société collectiviste (17) alors que la France (71) est une société individualiste.

<sup>367</sup> Ma traduction pour « *Power Distance is defined as the extent to which the less powerful members of institutions and organisations within a country expect and accept that power is distributed unequally* » (Hofstede, G.; Hofstede, G.J.; Minkov, M., 2010).

<sup>368</sup> Ma traduction pour « *the degree of interdependence a society maintains among its members* » (*idem*).

**-Masculinité vs féminité :** cette dimension consiste à mesurer si une culture favorise des valeurs masculines, telles que le succès, la compétitivité, le pouvoir et le matérialisme ; ou des valeurs féminines telles que les relations humaines (la coopération), la modestie, la sollicitude vis-à-vis des faibles, ainsi que la qualité de vie. Nous constatons que la France (43) et Taïwan (45) ont des scores presque identiques pour la mesure de la culture féminine.

**-Contrôle de l'incertitude :** il s'agit du « degré d'inconfort ressenti vis-à-vis de l'incertitude et de l'ambiguïté »<sup>369</sup>. Les pays ayant des indices élevés comme la France (86) et Taïwan (65) sont moins tolérants face à l'incertitude et essaient de la minimiser en mettant en place des règles ou des lois pour structurer et contrôler ces imprévus. En ce sens, le sentiment de précarité est plus fort en France qu'à Taïwan.

**-Orientation à long terme vs à court terme :** cette dimension s'appelle aussi *dynamisme confucéen*, dans les enquêtes menées en Asie orientale où la pensée de Confucius est très répandue. La France (63) et Taïwan (93) sont des sociétés à long terme dans lesquelles on considère que la vérité dépend de la situation, du contexte et du temps. On a tendance à faire des économies, à investir, à persévérer jusqu'au bout (il s'agit d'une propension vers le futur), ainsi qu'à s'adapter à la situation actuelle (il s'agit d'une manière de flexibilité pour conduire sa vie).

**-Complaisance :** c'est le « degré de contrôle avec lequel les membres d'une société peuvent maîtriser leurs désirs et impulsions »<sup>370</sup>. Les deux pays ont presque les mêmes indices : celui de Taïwan est de 49 et celui de la France, de 48. Ils ont donc une certaine capacité à maîtriser leur impulsivité.

## 2.2 Remarques sur le modèle d'Hofstede

En premier lieu, Bollinger & Hofstede soulignent que « l'univers des valeurs humaines est impossible à définir » (1992 : 37), que dès lors ces six critères de classement relèvent d'un choix subjectif<sup>371</sup> dans la mesure où la diversité de la culture est plus obscure que ne peuvent le traduire ces valeurs. Livian (2011) considère que la méthode qui consiste à adopter ces six valeurs manque de légitimité quand il s'agit de justifier qu'une culture nationale peut être définie par ces critères, et que par ailleurs l'articulation de ces six valeurs manque de cohérence.

---

<sup>369</sup> Ma traduction pour « *the degree to which the members of a society feel uncomfortable with uncertainty and ambiguity* » (*ibid.*).

<sup>370</sup> Ma traduction pour « *the extent to which people try to control their desires and impulses* » (*ibid.*).

<sup>371</sup> « Chaque auteur fai[t] sa propre sélection subjective des valeurs caractéristique à mesurer. De ce fait, on ne sera pas étonné de constater que les auteurs sur ce sujet sont rarement d'accord entre eux ! » (Bollinger & Hofstede, 1992 : 37).

« À la recherche d'instruments de mesure de la culture, la dimension des "valeurs" apparaît ainsi comme des plus commodes [...]. Il suffit donc de choisir une ou plusieurs valeurs repérées et d'étudier statistiquement leurs relations avec le phénomène managérial à étudier [...] la culture nationale est vue comme découpable en valeurs isolées sans articulation ni cohérence » (2011 : 5).

En deuxième lieu, si l'on adopte ces six valeurs pour évaluer une culture étrangère avec les graphiques proposés par Hall, on peut se demander dans quelle mesure cette méthode quantitative peut permettre au manager de mieux comprendre un (des) pays où il envisage d'investir ou avec lequel (lesquels) il souhaite travailler. Dans cette perspective, certaines questions sont préalables : comment interpréter un écart entre les scores de deux pays dans une même sphère de valeur ? La différence d'un ou de deux points signifie-t-elle que les deux cultures se ressemblent dans une certaine valeur ? Reprenons l'exemple des scores de la France et de Taïwan (illustrés *supra*) pour la valeur féminine : les scores de ces deux pays sont très proches (F43 vs T45), comme ils le sont aussi pour la valeur de complaisance (F48 vs T49). Si la différence des indices compte (un point d'écart pour la première et deux points d'écart pour la deuxième), nous pouvons conclure qu'il n'existe pas de différences spécifiques entre les deux pays pour ces deux types de valeurs. Autre exemple avec cette fois un grand écart de scores entre Taïwan (93) et la France (63) : celui de la valeur orientée vers le long terme ; ces indices traduisent le fait que les entreprises taïwanaises ont plus de flexibilité, de ténacité, de vision à long terme que les entreprises françaises d'après le principe de Hofstede<sup>372</sup>. Cependant, cette dimension (orientation à long terme) comprend trois variables et nous ne pouvons pas distinguer précisément si les Français sont moins forts sur une, deux ou trois qualités. Alors que si les deux cultures s'opposent sur une certaine valeur (par exemple, pour la France et Taïwan, individualiste vs collectiviste), il semble plus évident de repérer la ou les différence(s). Pourtant, des questions se posent encore : comment discerner précisément les domaines qui révèlent que la France est plus hiérarchique que Taïwan, entre l'administration, les relations familiales, la rencontre sociale, la rencontre d'affaires, ou encore l'interaction au sein de l'entreprise [en termes des trois axes relationnels (Kerbrat-Orecchioni, 1992), voir § 3.1.2 *supra*, p. 89] ?

Pour conclure, nous considérons que le modèle de Hofstede est une méthode qui permet de caractériser une culture donnée d'après les six valeurs citées. Cependant, la dichotomie sur une valeur, comme celle de Hall, ne permet pas de distinguer les subtilités culturelles dans lesquelles les deux pays se situent pour une même catégorie (voir l'analyse dans le § 2.3.2 (2) « Les actions se situant dans le temps » du chapitre 3, partie II, p. 472).

---

<sup>372</sup> Selon le texte « *The scale runs from 0 - 100 with 50 as a midlevel. The rule of thumb is that if a score is under 50 the culture scores relatively LOW on that scale and if any score is over 50 the culture scores HIGH on that scale. In the case of IDV - the LOW side (under 50) is considered "Collectivist" and above 50 considered "Individualist". A country with a score of 43 would be collectivist but less collectivist than someone with 28 who is moving down toward the 0 mark* » (Hofstede, G.; Hofstede, G.J.; Minkov, M., *ibid.*).

Dans l'article « Pour en finir avec Hofstede », Livian montre également trois points faibles dans les recherches d'Hofstede : premièrement, la culture nationale pour Hofstede est « homogène, statique »<sup>373</sup>(2011 : 5). Deuxièmement, « c'est le discours idéologique masqué derrière ses résultats » (*idem* : 6), ce qui veut dire que ce sont les pays les plus développés qui sont les plus « modernes » ou « avancés ». Le troisième point « concerne les lacunes épistémologiques et méthodologiques de l'enquête de G. Hofstede » (*ibid.* : 7). Notre étude va davantage développer ce dernier point pour montrer une incohérence entre notre constat et celui de Hofstede – la distance hiérarchique entre la France et Taïwan (voir p. 249).

Malgré ces points faibles, le modèle de Hofstede reste très répandu dans les pratiques des entreprises, « les domaines du managériat tels que le management interculturel (*leadership*, résolution de conflits), les ressources humaines (organisation des filiales à l'étranger, collaboration entre les filiales) » (Khalid, Akram, Ali, 2011)<sup>374</sup>. En effet, la présentation graphique permet aux managers (ou aux décideurs) de "comprendre" leurs collaborateurs internationaux de manière "rapide", ce qui convient à l'"efficacité" recherchée par les entreprises. Cependant ils ignorent que la culture peut être modifiée par le temps, l'immigration, le système politique...<sup>375</sup> (Schwartz, 2006).

Après avoir examiné les six valeurs retenues par Hofstede sans connaître les ressorts profonds de leur élaboration, nous souhaitons soulever une autre question : existe-t-il des valeurs universelles parmi les êtres humains ? Si c'est le cas, ces valeurs peuvent-elles être classées non seulement par nation, mais aussi par région, langue, religion, histoire ou démographie... Nous allons ainsi étudier un autre modèle concernant les valeurs culturelles, proposé par Schwartz (1994, 2006, 2009).

### 3. Selon Schwartz

S. H. Schwartz est un psychologue social qui a conduit pendant quarante ans des recherches sur les valeurs personnelles et culturelles en menant une série d'enquêtes

---

<sup>373</sup> D'après Bollinger & Hofstede, la culture peut seulement se modifier par les facteurs extérieurs, comme « les forces de la nature, ou celles de l'homme (conquête, colonisation, découverte scientifique, ou commerce), qui sont capables de provoquer des changements, ceux-ci, en tout état de cause, se font lentement » (1992 : 31).

<sup>374</sup> Ma traduction pour « *Hofstede's model is implemented in many business systems such as entrepreneurial behavior, training design, conflict resolution, leadership style and many others* » (Khalid, S.; Akram, S.; Ali, B., 2011).

<sup>375</sup> D'après Schwartz, « *culture joins with social structure, history, demography, and ecology in complex reciprocal relations that influence every aspect of how we live* » (2006 : 139) et « *socioeconomic, political, and demographic factors all impact on culture and, I will argue, are themselves reciprocally influenced by culture. I present analyses for one key variable representing each of these factors – socioeconomic development, level of democracy, and household/family size* » (*idem* : 161).



internationales. D'abord, Schwartz (1994) propose cette définition : « la "valeur" est une (1) croyance (2) appartenant aux objectifs désirables qui motivent l'acte, (3) qui transcende les actions dans les situations spécifiques, (4) sert à sélectionner ou évaluer des comportements, des personnes et des événements, et (5) est classée par rapport aux autres valeurs sur une échelle de priorité » [(Schwartz, 1992 ; Schwartz & Bilsky, 1987, 1990)<sup>376</sup> , cité par Schwartz, 1994]. De plus, « les orientations des valeurs culturelles évoluent au fur et à mesure que les sociétés sont confrontées à des problèmes de base ou des difficultés à régler les activités humaines » (Schwartz, 2006)<sup>377</sup> .

Schwartz et ses collègues mènent des enquêtes dans soixante-treize pays (soixante-seize groupes culturels identifiés), soit un ensemble présentant un large éventail de cultures, en identifiant dix valeurs de base qui motivent les humains. Ces dix valeurs sont l'autonomie, la stimulation, l'hédonisme, la réussite, le pouvoir, la sécurité, la conformité, la tradition, la bienveillance, l'universalisme (1994 : 22), qui « répondent aux besoins des individus en tant qu'organismes biologiques, à la nécessité de coordonner l'interaction sociale aux impératifs pour assurer le bon fonctionnement et la survie des groupes » (*idem* : 21)<sup>378</sup> . Les cultures organisent ces valeurs dans un ordre différent de priorité, selon leurs conditions de vie qui peuvent être soit totalement opposées, soit partiellement identiques, d'après des éléments similaires : langue, religion, histoire, politique ou démographie... De ce fait, Schwartz (2006) propose d'établir une vision structurelle qui classe les organisations conceptuelles sur ces valeurs à partir de leurs similitudes et de leurs différences. La structure permet d'identifier un système intégré des valeurs prioritaires. Si la structure des valeurs est similaire entre des groupes appartenant à des cultures différentes, cela permet de penser qu'il existe une organisation universelle des motivations humaines. Il catégorise les cultures en trois dimensions : autonomie vs intégration, égalitarisme vs hiérarchie, maîtrise vs harmonie.

### 3.1 Les valeurs culturelles

#### **Autonomie vs intégration (*embeddedness*)**

Nous avons évoqué dans l'introduction, le fait qu'un individu doté d'un « vrai self » et situé dans un environnement qui le lui permet, peut exprimer ses propres sentiments,

---

<sup>376</sup> Ma traduction pour « *A value is a (1) belief (2) pertaining to desirable end states or modes of conduct, that (3) transcends specific situations, (4) guides selection or evaluation of behavior, people, and events, and (5) is ordered by importance relative to other values to form a system of value priorities* » [(Schwartz,1992; Schwartz & Bilsky, 1987, 1990) cité par Schwartz,1994:20].

<sup>377</sup> Ma traduction pour « *Cultural value orientations evolve as societies confront basic issues or problems in regulating human activity* » (Schwartz, 2006).

<sup>378</sup> Ma traduction pour « *needs of individuals as biological organisms, requisites of coordinated social interaction, and requirements for the smooth functioning and survival of groups* » (*idem*, 1994: 21).



accomplir des gestes spontanés et formuler des idées personnelles sans hésitation ; ce n'est pas le cas du « faux self » qui sert à établir le lien entre le soi et les autres.

Dans cette perspective, pour Schwartz (2006), le premier problème sociétal pour l'être humain consiste à définir une frontière entre le soi et les autres dans le cadre d'une relation interpersonnelle. La différence entre la culture « autonomie » et la culture « intégration (*embeddedness*) » réside dans la portée du soi (quand il n'existe pas de borne entre le soi et la collectivité). Les personnes élevées dans une culture « autonomie » « devraient exprimer leurs propres préférences, sentiments, idées et capacités ; de plus, trouver du sens dans leur singularité »<sup>379</sup> (*idem* : 140). La valeur « autonomie » est divisée en deux : d'une part l'« autonomie intellectuelle » qui encourage les personnes à poursuivre leurs propres idées et orientations intellectuelles de façon indépendante, à afficher des valeurs telles que l'ouverture d'esprit, la curiosité et la créativité. D'autre part l'« autonomie affective » qui incite les personnes à poursuivre les expériences affectives positives pour elles-mêmes telles que des plaisirs, une vie passionnante ou variée (*ibid.*)<sup>380</sup>. Quant à la culture « intégration », elle est caractérisée par le fait que l'individu s'attache au groupe et se considère lui-même comme une partie de l'entité. « Le sens de la vie se produit principalement dans les relations sociales. Un individu est identifié dans le groupe par la participation au mode de vie partagée, l'atteinte des objectifs communs avec ses efforts persistants. [...] Les valeurs valorisées sont l'ordre social, le respect pour les traditions, la sécurité, l'obéissance et la sagesse » (*ibid.*)<sup>381</sup>. En effet, la conception d'autonomie vs intégration est proche de celle de Hofstede (individualisme vs collectivisme), que nous allons synthétiser dans le § 4 « Bilan » avec celle de Trompenaars et Hampden-Turner (1997).

## Égalitarisme vs hiérarchie

« Le deuxième problème sociétal est de s'assurer que les personnes se comportent de manière responsable afin de conserver la stabilité du tissu social. C'est-à-dire que les personnes doivent s'engager dans le travail productif afin de maintenir la société, plutôt que de rivaliser de manière destructrice ou de se désengager. Les êtres humains doivent être incités à prendre en considération

---

<sup>379</sup> Ma traduction pour « *They should cultivate and express their own preferences, feelings, ideas, and abilities, and find meaning in their own uniqueness* » (*ibid.*, 2006: 140).

<sup>380</sup> Source : « *Intellectual autonomy encourages individuals to pursue their own ideas and intellectual directions independently. Examples of important values in such cultures include broadmindedness, curiosity, and creativity. Affective autonomy encourages individuals to pursue affectively positive experience for themselves. Important values include pleasure, exciting life, and varied life* » (*ibid.*).

<sup>381</sup> Source : « *Meaning in life comes largely through social relationships, through identifying with the group, participating in its shared way of life, and striving toward its shared goals. Embedded cultures emphasize maintaining the status quo and restraining actions that might disrupt in-group solidarity or the traditional order [...]. Important values in such cultures are social order, respect for tradition, security, obedience, and wisdom* » (*ibid.*).

le bien-être des autres, à se coordonner entre eux et ainsi gérer les interdépendances inévitables »  
(*ibid.*)<sup>382</sup>.

Deux solutions sont proposées par Schwartz pour maintenir la stabilité de la société : l'égalité et la hiérarchie. La culture « égalitariste » encourage l'individu à traiter autrui comme « un être moral égal qui partage les intérêts de base en tant qu'être humain »<sup>383</sup> (*ibid.*), les valeurs appréciées sont l'égalité, la justice sociale, la responsabilité, l'aide et l'honnêteté. Quant à la culture « hiérarchique », elle est fondée sur le fait que chacun doit remplir ses responsabilités, obligations, règles, comportements et plus généralement exercer le pouvoir selon le rôle qui lui est attribué dans une structure ordonnée. « Les valeurs majeures dans cette culture sont le pouvoir social, l'autorité, l'humilité et la richesse »<sup>384</sup> (*ibid.* : 141). Cette notion est mentionnée par Hofstede comme celle de la « *distance hiérarchique* », ce qui les différencie, ce sont des indices sociaux qui concernent cette catégorie. Par exemple, chez Hofstede, la distinction pour une société qui est plus (ou moins) hiérarchique, c'est le degré d'acceptation d'une distribution du pouvoir inégale pour un peuple dans une société donnée. Chez Schwartz, la distribution du pouvoir peut être appliquée dans plusieurs faits sociaux : la structure sociale, l'état d'esprit, le bien matériel, le rôle social, respecter l'autorité vs la justice... Les différentes catégorisations de ces valeurs identiques proposées par ces trois chercheurs, seront résumées ci-après dans le § 4 « Bilan ».

## **Maîtrise vs harmonie**

Le troisième problème sociétal pour les êtres humains réside dans les méthodes de gestion de leurs relations avec le monde naturel et social. La culture d'« harmonie » cherche l'adaptation au monde comme il est, sans le changer, le modifier, le contrôler ou l'exploiter, et les valeurs privilégiées sont « un monde en paix, l'unité avec la nature, la protection de l'environnement et l'acceptation de son destin »<sup>385</sup> (*idem*). Concernant la culture de la « maîtrise », elle repose sur une affirmation personnelle forte qui cherche à contrôler, diriger, changer le monde social et naturel. Les valeurs mises en avant sont « l'ambition, le succès, l'audace et la compétence » (*ibid.*).

---

<sup>382</sup> Ma traduction pour « *The second societal problem is to guarantee that people behave in a responsible manner that preserves the social fabric. That is, people must engage in the productive work necessary to maintain society rather than compete destructively or withhold their efforts. People must be induced to consider the welfare of others, to coordinate with them, and thereby manage their unavoidable interdependencies* » (*ibid.*).

<sup>383</sup> « *The polar solution labeled cultural egalitarianism seeks to induce people to recognize one another as moral equals who share basic interests as human beings* » (*ibid.*).

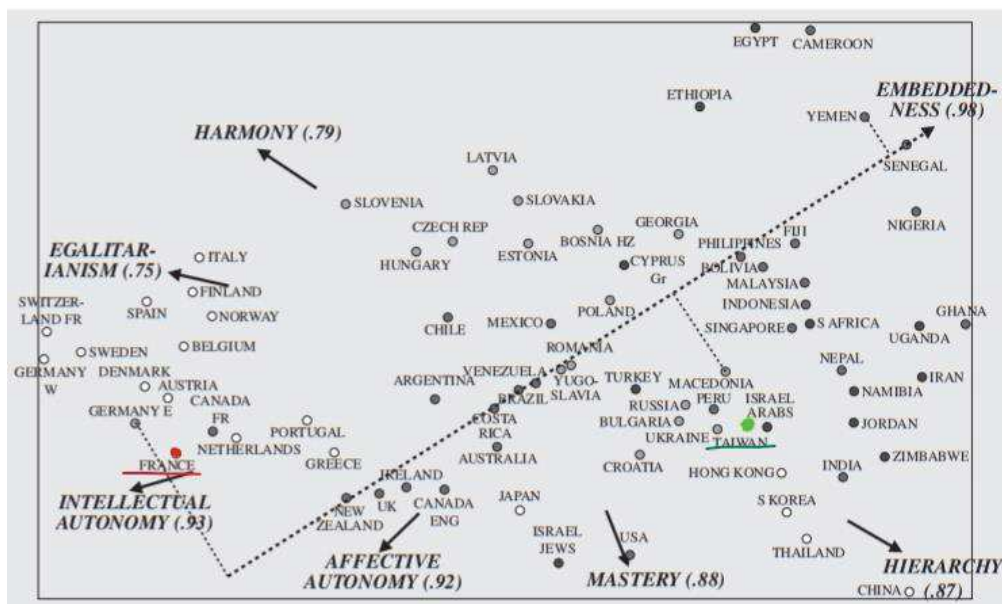
<sup>384</sup> « *Values like social power, authority, humility, and wealth are highly important in hierarchical cultures* » (*ibid.* : 141).

<sup>385</sup> « *Important values in harmony cultures include world at peace, unity with nature, protecting the environment, and accepting one's portion* » (*ibid.*)

### 3.2 Les orientations culturelles entre la France et Taïwan

Dans « une théorie des orientations des valeurs culturelles : explication et application »<sup>386</sup> (2006), Schwartz et ses collègues analysent les résultats des enquêtes menées dans soixante-trois pays en employant sept dimensions culturelles (mentionnées ci-dessus), et ils concluent en proposant une géographie des cultures nationales à l'échelle mondiale, de façon à identifier des régions culturelles distinctes. En ce qui concerne la France et Taïwan, nous constatons que les deux cultures nationales sont opposées (voir le graphique ci-dessous). La France (point rouge) est orientée sur les valeurs de l'harmonie, de l'égalitarisme et de l'autonomie intellectuelle. Quant à Taïwan (point vert), elle est plutôt du côté de la « maîtrise » et de la « hiérarchie ».

**FIGURE 3 - LA CARTE CO-PARCELLE DE SOIXANTE-SEIZE GROUPE NATIONAUX SUR LES SEPT ORIENTATIONS CULTURELLES**



Source : Schwartz (2006 : 156), figure 4

## 4. Bilan

Hall (1959) emploie la métaphore de l'« iceberg » pour appréhender la notion de « culture » dont les parties visible et semi-visible ne représentent que 30 %. La partie invisible enflamme les chercheurs tels que Hofstede (1980), Schwartz (1994), Trompenaars &

<sup>386</sup> Ma traduction pour « *A Theory of Cultural Value Orientations: Explication and Applications* » (*ibid.*, 2006).

Hampden-Turner (1997)<sup>387</sup> qui proposent des modèles de valeurs universelles. Parmi les valeurs culturelles définies par ces théories, il existe évidemment les valeurs communes : premièrement toutes les sociétés possèdent le système de la « hiérarchie » en tant que structure collective, ainsi que la relation interpersonnelle. Hall (1976) souligne le « statut » lié aux notions du temps et de l'espace ; Hofstede (1980) insiste sur « la distance hiérarchique » illustrant qu'il existe différents niveaux de normes de pouvoir selon les cultures nationales ; Schwartz (2006) et Trompenaars & Hampden-Turner (1997) proposent une articulation entre égalitarisme et hiérarchie. Deuxièmement, c'est la relation entre le soi et la collectivité, pour laquelle Hofstede (1984) utilise l'opposition individualiste vs collectiviste ; Schwartz (2006) autonomie vs intégration et orientation du soi vs orientation collective pour Trompenaars & Hampden-Turner (1997).

En effet, l'objectif de ce bilan n'est pas de lister les points communs et les différences entre ces modèles de valeurs culturelles<sup>388</sup> car des recherches (Venaik & Brewer, 2008 ; Nardon & Steers, 2009) montrent qu'il y a des écarts entre les modèles, prenons un exemple qui concerne directement notre recherche : la dimension de « la distance hiérarchique » dans les théories d'Hofstede (1984) et de Schwartz (2006) au sujet de Taïwan et de la France : selon Hofstede la France est plus hiérarchique que Taïwan. Pourtant dans la recherche de Schwartz, c'est Taïwan qui est du côté de la « hiérarchie ». D'autres exemples chez Hofstede : l'indice de l'Italie (score 76) sur la dimension individualisme vs collectivisme montre qu'elle possède une caractéristique forte sur la collectivité. Par contre, Trompenaars & Hampden-Turner (1997) la dotent du score 20, c'est-à-dire que l'Italie est selon ces auteurs un pays modestement collectiviste (exemple cité par Nardon & Steers, 2009). Pourtant, notre point d'intérêt par rapport à ces recherches est plutôt sur des indicateurs proposés.

---

<sup>387</sup>Dans l'ouvrage « *Riding The Waves of Culture* » (1997), Trompenaars et Hampden-Turner identifient sept dimensions de valeurs dans le but d'établir les différences entre les cultures nationales. Quelques-uns de ces sens peuvent être considérés comme pratiquement identiques aux dimensions d'Hofstede (1980) et d'Hall (1976, 1990). Les sept dimensions attribuées aux valeurs identifiées sont : Universalisme vs pluralisme, dans la culture universaliste, les individus adhèrent davantage au principe de règles générales, codes, normes. Dans la culture pluraliste, les individus insistent sur les relations humaines. Collectivisme vs individualisme, cette dimension est similaire à celle d'Hofstede. Statut atteint (accomplissement) vs statut attribué (attribution), voir la distance hiérarchique (Hofstede, 1980). Neutre vs affectif, dans une culture affective, les individus affichent leurs émotions sans cacher leurs sentiments. À l'inverse, dans les cultures neutres, les gens évitent de manifester leurs sentiments en public (concernant la comparaison d'« expressivité d'émotionnelle » entre la France et Taïwan, voir p. 461). Intégration vs spécifique, la société donnée se concentre sur les faits, règles et contrats. Une culture de l'intégration regarde l'ensemble et voit les éléments individuels d'un point de vue global. La sixième dimension s'inscrit dans la perspective temporelle : nous pouvons la référencer dans la recherche d'Hall (1990) concernant une société monochronique ou polychronique. La dernière concerne la relation entre l'humain et l'environnement.

<sup>388</sup> Nardon, L. & Steers, R. M. (2009) publient un article dans le livre « *Cambridge Handbook of Culture, Organizations, and Work* » sur une analyse des six modèles de valeurs culturelles nationales : « *The Culture Theory Jungle: Divergence and Convergence in Models of National Culture* » dans lequel ils comparent les similarités et divergences sur les dimensions de valeurs nommées par différents chercheurs.

Nous constatons donc que les quatre modèles [Hall (1971, 1976, 1990) ; Hofstede, (1980), Hofstede *et al.* (2010) ; Trompenaars & Hampden-Turner (1997)<sup>389</sup> et Schwartz (1994, 2006)] concernant les valeurs culturelles reposent sur quatre principes : le temps, la place, la relation interpersonnelle et le rapport avec la nature. Premièrement, la perspective du « temps » mentionnée par Hall est visible dans l'organisation des tâches au niveau personnel (*cf.* monochronique ou polychronique de Trompenaars & Hampden-Turner) et sur le plan interpersonnel, la personne ayant le statut « haut » maîtrise le temps (par exemple la décision de l'heure du rendez-vous, et la durée). Parmi les six dimensions culturelles d'Hofstede, il y a une dimension qui concerne directement le temps : l'orientation à long terme *vs* à court terme. Si nous examinons l'axe du « contrôle de l'incertitude », il rejoint également la notion du temps (voir l'analyse dans le § 2.3.2 (2) « Les actions se situant dans le temps » du chapitre 3, p. 472), cette fois au futur, dans la mesure où les individus veulent maîtriser l'avenir et cherchent à éviter les inattendus en établissant les lois, normes, contrats, etc. De même, l'axe de « complaisance » est fondé sur le fait qu'un individu préfère profiter de la vie dans l'instant, ou plutôt faire des économies pour des projets ou pour préparer aux imprévus. Par rapport aux orientations culturelles chez Schwartz, les trois axes ont également un rapport direct au temps : « hiérarchie », « autonomie » et « maîtrise ». La structure hiérarchique est liée aux statuts comme celle de Hofstede. Par la suite, les individus dans la culture de l'autonomie intellectuelle et/ou émotionnelle ont l'habitude d'exprimer spontanément leurs pensées et/ou profitent du moment présent. Ce dernier point rejoint la valeur de « complaisance » chez Hofstede. Quant à la recherche de Trompenaars & Hampden-Turner, c'est la perspective temporelle qui est proche de l'explication d'Hall & Hall (1990).

La deuxième perspective est celle de la « place » (l'espace, le territoire, le lieu) : d'après la précision d'Hall, le « statut » est associé au temps, à la place, et à la distance physique interpersonnelle. La dimension de la « hiérarchie » est liée à la notion d'espace, celle de Hofstede, de Schwartz et de Trompenaars & Hampden-Turner. Les autres axes proposés par ces trois théories manquent de netteté spatiale. Troisièmement, la relation interpersonnelle est un élément considérable pour les quatre modèles culturels nationaux. La structure interpersonnelle, telle qu'elle est expliquée par Hall, est associée au « temps » et à la « place », et cela vaut pour les trois modèles. Plus précisément, la relation interpersonnelle est davantage élaborée par Hofstede, à travers la dimension « individualisme *vs* collectivisme » ; par Schwartz, avec « autonomie *vs* intégration » ; et par Trompenaars & Hampden-Turner, « universalisme *vs* pluralisme » ainsi que « individualisme *vs* collectivisme ». Il s'agit de cette dimension sur laquelle nous focalisons dans cette thèse – la relation hiérarchique et la relation

---

<sup>389</sup> Voir la note 387.

antagonique en contexte professionnel. Quatrièmement, dans la perspective du « rapport avec la nature », nous regroupons la dimension de « masculinité vs féminité » de Hofstede, de « maîtrise vs harmonie » de Schwartz et « la relation entre l'humain et l'environnement » de Trompenaars & Hampden-Turner. Pour conclure ce bilan sur les valeurs culturelles, nous voulons montrer que la relation interpersonnelle est un déterminant des valeurs culturelles, car une société est constituée par un ensemble de groupements d'individus (ex. : les cinq principes de l'enseignement confucéen, voir le § 2.4.2 du chapitre 2, p. 82). Plus précisément, en tant qu'être humain, gérer les différents types de relations interpersonnelles montre une compétence du savoir-vivre dans une langue donnée. En fonction du contexte situationnel, savoir comment employer les règles de politesse lors de l'interaction est un acquis social. L'objectif de notre thèse, c'est de faire connaître les stratégies de communication dans un contexte spécifique dans les deux sociétés communicatives.





## CHAPITRE 4

### LA PRÉPARATION DU TERRAIN

« Les interactions sont construites et interprétées à l'aide d'un ensemble de *règles* qui s'appliquent, dans un *cadre* contextuel donné, sur un *matériau* de nature sémiotiquement hétérogènes (unités verbales, paraverbales, et non verbales) » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 75).

Une interaction se définit par « cadre spatio-temporel » (*idem* : 77), un « cadre participatif » (*ibid.* : 82), un « but » principal (*ibid.* : 79), des signes de communication, ainsi que des règles à appliquer selon le « contexte » (*ibid.* : 106-111) dans une société donnée.

Dans cette thèse, deux types d'interactions face à face au sein des entreprises sont sélectionnés : la réunion d'équipe et la réunion client/fournisseur. Par rapport aux « buts » de ces deux types de réunions, un point commun est souligné : la connaissance professionnelle liée à l'achat et à la vente de biens/services dans un but lucratif. Nous avons collecté les échanges de six réunions en format sonore en France et à Taïwan : trois réunions en français (une réunion d'équipe et deux client/fournisseur<sup>390</sup>) et trois en chinois (*idem*). Du côté français, ces trois réunions se déroulent dans une même entreprise, qui est une société de commerce en ligne. Les produits proposés sont très variés (ex. : meubles, bricolage, voyage, sports...). Ces trois réunions de la thèse se trouvent dans le secteur informatique (voir le § 1.3.1 ci-après). Du côté taïwanais, la réunion d'équipe se tient dans une entreprise fabriquant du matériel de stockage de mémoire (ex. : clé USB, barrette mémoire, disque dur externe). En ce qui concerne les deux réunions client/fournisseur, la première est une rencontre entre le fournisseur de produits de surveillance et le client qui est un constructeur immobilier qui cherche des dispositifs de surveillance pour ses bâtiments. La deuxième réunion est une

---

<sup>390</sup> Ici le client désigne une entreprise qui achète des produits/services proposés par une autre entreprise – fournisseur. L'interactant du côté client peut être un acheteur, un manager de projet ou un décideur de cette entreprise. Autrement dit, la réunion client/fournisseur est une rencontre entre l'acheteur et le commercial.

rencontre entre le fournisseur d'un service de stockage *cloud* et l'hôtel qui cherche une solution de stockage *cloud* (voir le § 1.3.2 ci-après).

Dans ce chapitre, nous présentons d'abord ces deux types de réunions situées dans un cadre commercial (voir les § 1.1, § 2.1). Ensuite, nous détaillons le « cadre spatio-temporel » et le « cadre participatif » (*idem* : 82) de ces six réunions (voir le § 1.3) pour lesquelles nous exposons les critères que nous avons retenus pour sélectionner les données linguistiques (voir le § 2.2), ainsi que les procédés de transcription et de traduction (voir le § 2.3) afin de comparer les contextes situationnels équivalents (voir § 3.1) dans les deux langues (voir le § 3.2). À partir de ces données authentiques (ces six corpus se trouvent dans la partie I du tome II), nous avons constitué des « sous-corpus » (Traverso, 2008). Ces découpages du corpus sont des extraits sélectionnés selon le « but » (*ibid.*, 1998a : 129) de la réunion donnée, les « activités professionnelles », les « interventions » ou les « actes de langages » et les « stratégies de politesse » spécifiques exercés par un rôle déterminé, ainsi que l'aspect grammatical dans les deux langues orales. La transcription du corpus suit les conventions ICOR 2013 dans lesquelles les comportements langagiers (verbal, paraverbal, non-verbal<sup>391</sup>) sont indiqués ; par ailleurs, le principe de traduction (chinois → français) est expliqué dans le § 2.3. Enfin, avant de démarrer notre analyse de la partie II, nous explicitons nos objectifs de recherche dans le § 1.2 et spécifions les particularités de la réunion commerciale par rapport à l'interaction médiatique (Delmas, 2012) et à la conversation familière (Traverso, 1998) pour montrer qu'il s'agit d'une variété d'interactions en face à face (voir le § 2.1).

## **1. Présentation des réunions commerciales de la recherche**

### **1.1 La définition de la réunion commerciale au sein de l'entreprise**

Une entreprise peut se définir comme une unité institutionnelle qui réunit des ressources de personnes et de capitaux en vue de fournir des biens et services pour le marché. Toutes « les personnes ne sont définies que par leur fonction » (Mangiante, 2002)<sup>392</sup> dans l'entreprise représentées par les titres (ex. *directeur des achats, manager général, commercial, logistique...*). La « réunion » est définie comme « l'ensemble de personnes réunies en un lieu déterminé, dans un but déterminé ; temps pendant lequel elles sont réunies ; fait d'être réunies »<sup>393</sup>. De plus, la réunion au sein d'une entreprise est un événement situé dans l'espace-temps spécifique, qui rassemble les personnes exerçant les fonctions concernées pour

---

<sup>391</sup> Les comportements non-verbaux de nos corpus sont acoustiquement saisis et transcrits d'après le contexte situationnel, le sujet de discussion en cours ou le témoignage de participants.

<sup>392</sup> Source : <https://journals.openedition.org/apliut/4109>, accès au 08/07/2020.

<sup>393</sup> Source : <http://www.cnrtl.fr/>

atteindre les objectifs de l'entreprise<sup>394</sup>. C'est une des « situations de communication du monde de l'entreprise et du commerce que le lexique spécialisé s'inscrit le plus dans un schéma actif entre des locuteurs en situation de dépendance » (Mangiante, *idem*). Nous définissons la réunion en contexte commerciale au sein d'une entreprise comme suit : les sujets (thèmes) évoqués lors de la réunion concourent au développement du chiffre d'affaires de l'entreprise.

Dans notre étude, la réunion d'équipe et la réunion client/fournisseur sont des sous-catégories de la réunion commerciale. C'est-à-dire que dans la réunion commerciale, les thèmes abordés concernent principalement la vente globale d'une équipe, la vente effectuée par un commercial (ou acheteur), la vente réalisée sur un certain produit ; et surtout les stratégies de stimulation des ventes (d'un certain produit, d'un certain client ou de la globalité), ainsi que les problèmes à résoudre lors de la vente. Quant aux participants de la réunion commerciale, ils peuvent appartenir à la direction du management ou à l'équipe des commerciaux<sup>395</sup> qui ont la charge de générer le chiffre d'affaires de l'entreprise ; il peut également s'agir de deux entreprises représentant l'offre et la demande du bien (ou du service) qui se réunissent pour chercher les possibilités de croissance mutuelle.

Au niveau de l'interaction, la réunion commerciale (y compris la réunion d'équipe et la réunion client/fournisseur) est une pratique routinière pour les participants concernés, dans laquelle les thèmes sont définis par les tâches professionnelles du rôle. Ces thèmes peuvent se dérouler de deux manières : ils peuvent être préparés ou improvisés. Grâce à la « prévisibilité » (Sacks *et al.*, 1974) – qui permet de saisir le sens de l'allocution en cours et de prévoir un signal (ex. un intervalle, un point pertinent ou un transfert du tour libre par le locuteur en place), le locuteur du tour suivant peut réagir à l'intervention précédente ou dévier du thème en cours lors de l'enchaînement ou au milieu de l'intervention. En ce qui concerne la réunion d'équipe, elle est de type hiérarchique, le leader contrôle l'organisation des séquences (y compris les séquences d'ouverture et de clôture), ainsi que le choix du thème ; cependant s'il existe un autre participant ne faisant pas partie de l'équipe, mais qui est en position hiérarchique, il peut initier la réunion. En ce qui concerne la réunion client/fournisseur dans notre thèse, c'est toujours<sup>396</sup> le fournisseur qui se déplace dans les locaux de l'entreprise du client et il attend la présence du client pour animer un échange. Par

---

<sup>394</sup> Il s'agit d'une sorte de communication dans une institution lucrative dans laquelle l'ensemble des échanges (par oral, par écrit) est caractérisé par un « but » spécifique.

<sup>395</sup> Le rôle qui, dans une entreprise, a la charge du développement du chiffre d'affaires peut porter un titre fonctionnel comme *commercial*, *acheteur*, *agent* ou *développeur* selon le secteur professionnel.

<sup>396</sup> C'est possible que le client se déplace dans les locaux du fournisseur pour examiner la conformité du site de fabrication. Ici le déplacement du fournisseur est défini comme une visite régulière ou une première rencontre.

l'espace et le temps de la rencontre, le « placème » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 75) révèle leur relation.

Au niveau du « corps principal » Kerbrat-Orecchioni (1996 : 17) de la réunion, l'échange entre professionnels se différencie grandement de l'échange ordinaire<sup>397</sup> par le langage spécifique du métier et de l'entreprise (voir le § 2.1 « Les spécificités des réunions commerciales », p. 165). Lors de la réunion, en fonction de la culture, l'échange entre les participants peut se présenter de manière soit monologique, il s'agit alors d'une communication plutôt à sens unique (ex. : supérieur/subordonné à Taïwan) ; soit dialogale ou polylogale, il s'agit d'une communication avec aller-retours (ex. : client/fournisseur dans les deux langues). Surtout dans cette dernière, il peut y avoir des réactions par suite de l'intervention initiative, telles qu'un accord, un désaccord, une question ou une déviation du thème en cours.

## 1.2 Les objectifs de la recherche

Du point de vue du *leadership*<sup>398</sup> du management<sup>399</sup>, le but principal de la réunion d'équipe est de chercher une communication efficace en associant les personnes liées à l'atteinte des objectifs de la réunion : passer les informations de haut en bas, évaluer le résultat des subordonnés et résoudre les problèmes... (voir le § 4 « Les activités à accomplir lors de la réunion d'équipe » du chapitre 1 de la partie II). Du point de vue de la compétence managériale du leader lors de la réunion, il s'agit de : savoir comment diriger le déroulement de la réunion, gérer les canaux d'échange et viser la performance de l'équipe. Cependant, pour avoir une réunion productive, le supérieur n'est pas la seule personne qui est responsable. Car la communication est mutuelle, successive et simultanée (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 25), animer une réunion (ex. : encourager à donner des avis, relancer le thème irrésolu, détendre l'atmosphère, développer la créativité de solutions, tolérer de dévier du sujet en cours ...) dépend à la fois du supérieur et du subordonné. Autrement dit, le degré de participation du subordonné manifeste à la fois son engagement par rapport à sa fonction de l'entreprise dans laquelle il exerce, et l'aptitude managériale du supérieur. Donc, cette thèse n'est pas seulement une étude comparative des ethos communicatifs dans les deux langues, elle est également une comparaison des comportements du rôle professionnel : celui de supérieur et celui de subordonné. L'écart hiérarchique entre la dyade dans les deux langues peut être étudié par l'interaction entre les deux membres de la dyade, par l'acte directif du supérieur, ainsi que par l'acte de demande du subordonné. Ce dernier acte de langage du subordonné

---

<sup>397</sup> L'échange ordinaire désigne une interaction dans un contexte non-institutionnel.

<sup>398</sup> Par exemple, les recherches de Svennevig (2011), de Hamdi & Rajablu (2012).

<sup>399</sup> Par exemple, les recherches de Jablin (1979), de Michon (1994), de Kramer (2017).

représente la contribution du rang inférieur dans la réunion par rapport aux sujets liés au but professionnel, et de plus il indique le niveau de la compétence de communication : la manière de présenter son travail, de défendre son point de vue en cas de désaccord avec le supérieur, de proposer des idées créatives, et son niveau d'autonomie. Pourtant, la plupart des recherches concernant la communication entre supérieur et subordonné (Jablin, 1979 ; Steele & Plenty, 2015 ; Kramer, 2017) se focalisent sur le rôle du supérieur, pour analyser notamment son style de communication, les manifestations de son pouvoir légitime, les façons de transmettre les informations à l'équipe ou la gestion des échanges conflictuels. Or, négliger le rôle du subordonné est regrettable puisque la contribution ascendante (*upward*) (Harriman, 1974) représente non seulement une des ressources intellectuelles de l'entreprise, mais en plus le niveau d'engagement dans un échange vertical permet d'évaluer l'investissement du subordonné dans son poste. Ses aptitudes communicatives telles que proposition, argumentation, schématisation d'un discours, devraient être prises en compte dans une structure hiérarchique par la gestion managériale et des ressources humaines lors d'une évaluation de performance annuelle.

Ensuite, pour une rencontre client/fournisseur, on souligne souvent la productivité de l'échange – l'accord du contrat, ainsi que la compétence de négociation du rôle. Or, on est rarement conscient que le résultat transactionnel ne se résume pas à un échange mais à plusieurs. Car tous les contacts se font sur des bases infra-ordinaires (Kerbrat-Orecchioni, 1992, 1994 ; Traverso, 2001) révélant les enjeux de pouvoir et les tensions relationnelles, qui se reflètent dans le discours. D'ailleurs, les études examinant les relations professionnelles (la hiérarchie au sein de l'entreprise et le rapport de force entre le client et le fournisseur) sont limitées aux stratégies méthodiques (Faure, 1999 ; Jablin, 1979 ; Lellouche & Piquet, 2010 ; Michon, 1994 ; Nogatchewsky & Nogatchewsky, 2009) portant sur les résultats et négligent ce qui s'est passé exactement au moment de l'interaction en face à face. En ce qui concerne les tactiques de communication proposées dans les recherches citées ci-dessus, elles ne sont pas applicables pour toutes les communautés, vu que les interlocuteurs d'une même communauté se comportent conformément aux normes sociales de leur culture lors de l'interaction sociale (Kerbrat-Orecchioni, 1998b, Béal, 2010). Cet « ethos communicatif » (Brown & Levinson, 1987 ; Kerbrat-Orecchioni, 2005) conditionne la formulation du discours (Meunier, 1974 ; Kerbrat-Orecchioni, 1996 ; Le Querler, 2004), la prise de parole (Sacks *et al.*, 1974), les chevauchements et interruptions (Levinson, 1983 ; Béal, *idem*), les pauses (Béchet, M. *et al.*, 2013), le signe mimo-gestuel (Goffman, 1974 ; Kerbrat-Orecchioni, 1992), ainsi que les stratégies de politesse (Hu, 1944 ; Goffman, 1974 ; Brown & Levinson, 1987 ; Kerbrat-Orecchioni, 1992) comme les actes de langages (Austin, 1962 ; Searle, 1970,

Kerbrat-Orecchioni, 1986, 1991, 1994, 1995) et le système d'adresse (Wang, 2008 ; Béal, 2009 ; Kerbrat-Orecchioni, 2010 ; Meng, 2012) employés par le locuteur. Ainsi, les comportements interactionnels révèlent également certaines « valeurs » de la culture (Hall, 1976, Hofstede, 1983, Schwartz, 1994).

Notre étude se propose de découvrir, au fil du déroulement de la réunion commerciale, un aspect interactionnel, qui pourrait donner lieu à une autre réflexion sur les tactiques communicatives et fonctionnelles du rôle : dans la réunion d'équipe, du côté du supérieur comme la gestion du thème dans l'équipe et les actes directifs ; du côté du subordonné, la réaction face à une évaluation défavorable et un acte directif. Dans une interaction d'affaires, le fournisseur et le client échangent des informations et négocient en vue d'aboutir à un accord transactionnel. Plus précisément, dans chaque « échange » (la plus petite unité dialogale) (Kerbrat-Orecchioni, 1996), on trouve que les interventions qui « initient » comme la demande, l'ouverture d'un thème et celles qui réagissent comme l'accord, l'enchaînement marqué, la déviation du sujet en cours. Ou bien, dans plusieurs « échanges » la dyade d'interactants ont des points divergents, cela est une séquence de la négociation conversationnelle (*idem*, 2005, 2012). Ce dernier point associe avec les tactiques de « négociation commerciale » (Barth & Bobot, 2010).

Pour finir, les stratégies communicatives devront être modifiées en fonction de la culture. On utilise des contextes situationnels équivalents dans les deux langues pour comparer leurs styles de communication : au niveau des valeurs sous-jacentes –hiérarchie vs. égalitarisme (Hofstede *et al.*, 2010, Schwartz, 2006) et collectivisme vs individualisme (Hofstede, 1983, Schwartz, 1994). Au niveau de l'interaction, il s'agit du degré de ritualisation (Kerbrat-Orecchioni, 1998b), du mode de communication (Kerbrat-Orecchioni, 1998b) et de la parole directe/indirecte préférée dans chacune des langues (Hall & Hall, 1990 ; Béal, 1993 ; Kerbrat-Orecchioni, 1998b ; Hofstede *et al.*, 2010 ; Schwartz, 2006).

## **1.3 L'observation des réunions commerciales dans les deux langues**

### **1.3.1 Présentation de la société et des réunions en France**

L'entreprise française de nos corpus est une société d'« e-commerce » (vente en ligne sur un site web). Le site d'achat gère un flux de transactions entre le consommateur (qui peut être une entreprise ou un particulier) et le vendeur du site (qui peut être le site d'achat ou un tiers logé sur ce site). Prenons un exemple de site d'achat : *Amazon.com*. Cette entreprise possède une double activité : d'un côté, c'est un grossiste de distribution qui se procure les



marchandises du fabricant ou de l'importateur et les revend aux particuliers ; de l'autre côté, il loue sa vitrine aux tiers ayant des produits à vendre. Ainsi, plus le site est visité, plus le chiffre d'affaires généré est élevé. La société française de notre corpus propose ses services au client final (le consommateur) via l'interface du site comportant une grande variété de produits, des facilités de livraison, un service après-vente, afin de générer le plus de visites possibles et d'engendrer du chiffre d'affaires. Les données des trois réunions françaises (une réunion d'équipe et deux réunions client/fournisseur) sont recueillies dans une même entreprise.

La réunion d'équipe de notre corpus est une réunion hebdomadaire de l'équipe qui s'occupe des achats des produits informatiques (désormais la réunion\_FRH1)<sup>400</sup>. Elle rassemble une directrice d'achat, une vingtaine d'acheteurs, un responsable du marketing et une personne du département de la logistique. La fonction du rôle d'acheteur est d'obtenir un produit attractif pour le rayon informatique : soit par le prix, soit par le rapport qualité/prix, soit par la marque réputée, pour animer le site. Nous prenons en compte les titres et fonctions professionnelles parce qu'ils sont associés aux comportements langagiers de l'énonciateur. Concernant les tâches des différents intervenants : l'acheteur est chargé du positionnement et du planning de gestion des produits selon son secteur. La directrice examine l'ensemble des produits de l'équipe par rapport au prix, au service et aux activités de marketing. Elle donne également ses directives lors de monologues (voir le § 5.2 « Les actes directifs chez le supérieur » du chapitre 1 de la partie II, p. 277). Les personnels du marketing et de la logistique, qui participent à la réunion en tant qu'invités, présentent les actions de promotion qui concernent les produits de cette équipe pour la semaine suivante. Pour finir, ce type de réunion d'équipe est organisé régulièrement (de manière hebdomadaire, bi-hebdomadaire, ou mensuelle) dans les entreprises dans le monde entier, car il s'agit d'un bilan du travail passé et d'une préparation des actions à venir (voir le sous-chapitre § 4 « Les activités à accomplir lors de la réunion d'équipe » du chapitre 1, partie II, p. 251).

Quant aux deux réunions client/fournisseur, elles se tiennent également de façon régulière, car des liens de collaboration ont déjà été établis avant ces rencontres (autrement dit, la société d'e-commerce (client) a déjà réalisé des achats auprès de ces deux fournisseurs). Dans la première réunion (désormais la réunion\_FRP1)<sup>401</sup>, du côté client, deux acheteurs (a. B+ & a. L+) des composants informatiques<sup>402</sup> rencontrent un fournisseur (f. T+) de stockage

---

<sup>400</sup> La transcription du corpus\_FRH1 se trouve dans la partie I-A, tome II.

<sup>401</sup> La transcription du corpus\_FRP1 se trouve dans la partie I-C, tome II.

<sup>402</sup> L'explication du sigle sera présentée dans l'introduction du chapitre 2 de la partie II - « La réunion client/fournisseur : un enjeu de pouvoir », pp. 304-305.



informatique (disque dur externe, clés USB, barres de mémoire, etc.)<sup>403</sup> représentant la marque RSC. Le commercial (f. T+) arrive dans les locaux de l'entreprise du client (le site d'*e-commerce*). Les deux acheteurs (a. B+ & a. L+) le reçoivent dans une salle de réunion. (f. T+) a déjà rencontré (a. L+) mais pas (a. B+) qui vient d'arriver dans l'entreprise. Lors de la réunion, (f. T+) présente les produits (de la marque RSC) ; (a. B+ & a. L+) posent des questions sur les produits, et exposent les problématiques qu'ils ont rencontrées pendant la vente. Lors du deuxième rendez-vous client/fournisseur (désormais la réunion\_FRP2)<sup>404</sup>, la directrice commerciale (f. V-) représentant la marque (NGK) des produits de stockage arrive dans les locaux du client (le site d'*e-commerce*) pour rencontrer plusieurs collaborateurs de cette entreprise<sup>405</sup>. La fournisseuse (f. V-) rencontre d'abord l'acheteur (a. A+) dans une salle de réunion. Ces deux personnes se connaissent déjà dans un cadre professionnel. Lors de la réunion, la fournisseuse (f. V-) présente d'abord les chiffres d'achats réalisés par l'acheteur (a. A+) et ensuite cherche des moyens d'augmenter la vente en volume et la visibilité de sa marque. L'acheteur (a. A+) répond à ses « demandes ». À la fin de l'enregistrement, un autre acheteur (a. R+) rejoint la salle de réunion et (a. A+) part par la suite.

### 1.3.2 Présentation des sociétés et des réunions à Taïwan

Les trois réunions (une réunion d'équipe et deux réunions client/fournisseur) se déroulent dans différentes sociétés. Premièrement, la réunion d'équipe (désormais la réunion\_TWH1)<sup>406</sup> se trouve dans une société taïwanaise fabriquant des produits de stockage informatique (disque dur externe, clés USB, barres de mémoire, etc.) de la marque (ATA). La fonction du fabricant est de produire des marchandises homogènes en masse destinées aux détaillants comme par exemple (RSC) ou (NGK) ou d'établir son propre réseau de vente constitué de grossistes, d'importateurs étrangers ou de distributeurs... Ainsi, ce fabricant taïwanais pourrait fournir ses produits à la société française *e-commerce* ou à d'autres entreprises de stockage. Il s'agit d'une réunion commerciale interne qui se déroule hebdomadairement. Les intervenants dans la salle de réunions sont le directeur commercial et une dizaine de commerciaux qui sont responsables des ventes aux pays étrangers. Lors de la réunion, le directeur vérifie que l'équipe a atteint l'objectif des chiffres d'affaires et contrôle la distribution des ventes. Le commercial a pour tâche de développer la vente à l'international, d'assurer les ventes régulières avec les clients (les grossistes étrangers), d'élargir les parts du

---

<sup>403</sup> Voir la note ci-dessus.

<sup>404</sup> La transcription du corpus\_FRP2 se trouve dans la partie I-D, tome II.

<sup>405</sup> Car la fournisseuse (f. V-) vend plusieurs types de produits dont s'occupent différents acheteurs dans cette entreprise d'*e-commerce*.

<sup>406</sup> La transcription du corpus\_TWH1 se trouve dans la partie I-B, tome II.

marché du territoire dont il est en charge. Lors de la réunion d'équipe, le commercial doit rendre compte du travail effectué (le chiffre d'affaires réalisé) et répondre aux questions du directeur.

Deuxièmement, les deux réunions client/fournisseur sont les premières rencontres en face à face entre les deux côtés. Lors de la première réunion (désormais la réunion\_TWP1),<sup>407</sup> la société qui fabrique des systèmes informatiques de surveillance (le fournisseur) rencontre les deux sociétés du côté client qui appartiennent au même groupe – l'une est un constructeur immobilier et l'autre est une agence de sécurité. Ces trois entreprises se réunissent autour d'un projet d'« immeuble intelligent ». Du côté fournisseur, il y a trois représentants – le directeur commercial (f. D1+), le manager du projet (f. P1+) et la commerciale (f. C1-)<sup>408</sup>. Du côté client, il se trouve une dizaine de participants, les plus représentatifs sont les directeurs (a. DI+ & a. DS+) des deux sociétés du même groupe<sup>409</sup>. Dans les locaux du client, le fournisseur présente d'abord les projets et produits de surveillance concernant l'immeuble, puis partage les expériences qu'il a eues avec d'autres entreprises de construction ; une séquence de questions/réponses suit. Vers la fin de la réunion, les deux côtés arrivent à un accord pour la prochaine rencontre. En ce qui concerne la deuxième réunion d'affaires (désormais la réunion\_TWP2)<sup>410</sup>, il s'agit d'une rencontre entre le fournisseur d'un service de stockage *cloud* et l'hôtel (le client) qui s'intéresse à ce type de service pour améliorer son offre et ainsi plus de clientèle. Du côté fournisseur, il y a deux représentants – le directeur commercial (f. D2+) et sa subordonnée (f. S2-). La directrice de l'hôtel (a. D2-) et le responsable de l'informatique (a. I2+) les reçoivent dans le hall de l'hôtel. Le fournisseur (f. D2+) présente d'abord quelques solutions de *cloud* sur lesquelles ils ont travaillé avec d'autres secteurs. Il suggère une solution prototype à l'hôtellerie. Après avoir écouté la présentation du fournisseur potentiel, les clients posent des questions concernant les matériels d'usage, la technique de transmission des données et la solution *cloud*. Entre-temps, ils échangent leurs propres expériences avec le fournisseur. À la fin, la société de stockage a recueilli quelques informations concernant les besoins du client.

## 1.4 Bilan

Toutes les situations d'ordre social sont des structures reconnaissables, autrement dit, elles sont « descriptibles » (Garfinkel, 1967). En termes de structure conversationnelle, la

---

<sup>407</sup>La transcription du corpus\_TWP1 se trouve dans la partie I-E, tome II.

<sup>408</sup> L'explication du sigle sera présentée dans l'introduction du chapitre 2 de la partie II : « La réunion client/fournisseur : un enjeu de pouvoir », pp. 304-305.

<sup>409</sup> Voir la note *supra*.

<sup>410</sup> La transcription du corpus\_TWP2 se trouve dans la partie I-F, tome II.

réunion commerciale est l'un des échanges sociaux routiniers (Sacks *et al.*, 1974) ; d'après Heritage (1997), il s'agit d'une interaction institutionnelle caractérisée par une organisation des tours de parole, des séquences, par une asymétrie épistémique entre la dyade (soit supérieur/subordonné ; soit client/fournisseur), ainsi que par une utilisation régulière « [d]es statistiques, [d]es données chiffrées et [d']un lexique spécialisé » (Mangiante, 2002)<sup>411</sup>. Pour les participants de la réunion, la réunion commerciale se caractérise par une fréquence répétitive, un contenu de l'échange associé au « but » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 219) de la réunion (plus précisément, ce sont les activités professionnelles à accomplir dans la réunion ; voir les deux sous-chapitres § 4 dans les chapitres 1 & 2 de la partie II), par des procédés d'échange qui montrent un certain niveau de régularité, par exemple, prévisibilité d'une grande partie des thèmes de l'interaction, salutation, organisation des tours de parole, mode de communication... Ces trois dernières sont surtout fonction de la culture.

« L'interaction implique normalement les participants dans les orientations d'objectifs spécifiques qui sont liés à leurs identités pertinentes dans l'institution » (Heritage & Drew, 1992 : 106). La réunion d'équipe correspond à une relation hiérarchique, et la réunion client/fournisseur se caractérise notamment par une tension relationnelle (l'analyse sera présentée dans l'introduction du chapitre 2, Partie II). De surcroît, l'ensemble du *setting* (Goffman, 1967), comme le temps, le lieu, les participants et les thèmes abordés, la réunion commerciale est relativement prévisible pour les intervenants. Ces éléments sont préalablement prévus, pourtant certaines « interventions » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 38) sont moins prévisibles, par exemple la « demande » (*idem*, 2008 ; Gosselin, 2010), ou l'« enchaînement non-préféré » (*ibid.*, 1992 : 234).

Les trois tableaux ci-dessous présentent les schémas des réunions. Le tableau 1 compare les deux réunions d'équipe des deux pays. Les tableaux 2 & 3 correspondent aux rendez-vous client/fournisseur en France et à Taïwan. Les éléments indiqués dans ces tableaux sont : *la nature de la société, les participants de la réunion, le lieu de la réunion, la durée de la réunion et la durée de l'enregistrement*. La ligne *nature de l'entreprise* présente l'activité professionnelle des représentants (participants) qui révèle au niveau linguistique le savoir-faire du métier. Mentionner les fonctions professionnelles des intervenants (ex. : *manager, directrice, manager général, acheteur*) permet d'indiquer la hiérarchie entre les collaborateurs d'une même société ou un éventuel conflit entre le client et le fournisseur au moment d'effectuer l'organisation des tours de parole, l'acte de chevauchement et l'acte d'interruption, le langage du métier, l'acte de langage ou le terme d'adresse...Troisièmement,

---

<sup>411</sup> Voir la note 392.

au vu de la perception acoustique, nous constatons que les réunions se tiennent souvent<sup>412</sup> dans une salle de réunion où il y a des équipements de présentation comme la prise électrique pour brancher l'ordinateur/le *laptop*, le projecteur, l'écran d'affichage, un téléphone fixe ; plusieurs sièges<sup>413</sup>. On perçoit également l'ambiance, qui est calme<sup>414</sup>. Il peut y avoir une organisation des sièges selon les « statuts » des participants (Hall, 1976). Le cadre temporel présente ainsi une organisation interne des « séquences s'apparent[ant] davantage à des moments de dialogue » (Hudelot, 1983 : 19 cité par Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 220).

Il faut noter que d'après nos données, ce sont les fournisseurs qui se déplacent dans les locaux du client, et cela dans les deux pays (la proportion est de 100 %). Quatrièmement, deux durées sont retenues pour évaluer le temps de la réunion : l'une est la durée réelle, qui s'étend donc du début à la fin de la réunion ; l'autre est la durée de l'enregistrement, qui peut se trouver réduit à cause d'une interruption technique lors de l'enregistrement (ex. : une insuffisance de la batterie du portable, une coupure manuelle). Bien que nos données sonores ne couvrent pas la totalité du temps des réunions, des participants de ces six réunions nous en ont communiqué la durée réelle, ce qui nous a permis de l'indiquer dans les tableaux. Nous constatons ainsi que les réunions commerciales durent au minimum quarante-cinq minutes et au maximum une heure et demie.

#### TABLEAU 4 – LA CONSTITUTION DES RÉUNIONS

Tableau 4.1 - Les réunions d'équipe en France et à Taïwan

Réunion d'équipe	Société française (FRH1)	Société taïwanaise (TWH1)
Nature de la société	Société d'E-commerce	Fabricant de stockages informatiques
Participants	La directrice achat L'équipe d'achat, plus un responsable de marketing et un de la logistique (au total : une vingtaine de personnes)	Le directeur commercial Les commerciaux internationaux (10 personnes)
Lieu	Salle de réunion de la société	Salle de réunion de la société
Durée de l'enregistrement	1 h 12	40 min
Durée de la réunion réelle	1 h 12	Environ 1 h 20

<sup>412</sup>Cinq réunions sur six de nos corps se déroulent dans une salle de réunion, ce qui représente environ 83 %.

<sup>413</sup> « La disposition des sièges et d'autres équipements d'intérieur peut limiter dans une dimension l'espace disponible autour des individus » (Goffman, 2004 : 45).

<sup>414</sup> La mention de l'ambiance qui est calme permet de constater le « *gap* » (Kerbrat-Orecchioni, 1996) et les langages paraverbaux dans un enregistrement acoustique.

**Tableau 4.2 - Les réunions client/fournisseur en France**

Réunions C/F	RDV1 (FRP1)	RDV 2 (FRP2)
Nature de l'entreprise	Rôle d'achat -Société d'E-commerce	Rôle d'achat -Société d'E-commerce
Participants	Rôle de fournisseur -Société de stockage RSC	Rôle de fournisseur -Société de stockage NGK
	Rôle d'achat -2 acheteurs	Rôle d'achat -1 acheteur
Lieu	Rôle fournisseur -1 commercial	Rôle fournisseur -1 directrice commerciale
	Chez le client	Chez le client
Durée de l'enregistrement	43 min	45 min
Durée de la réunion réelle	Environ 1 h	45 min

**Tableau 4.3 - Les réunions client/fournisseur à Taïwan**

Réunions C/F	RDV1 (TWP1)	RDV 2 (TWP2)
Nature de l'entreprise	Rôle de l'achat -Constructeur d'immeuble -Agence de sécurité Les deux sociétés appartiennent au même groupe	Rôle de l'achat -Hôtel
Participants	Rôle du fournisseur -Société d'équipements de surveillance	Rôle du fournisseur -Société de stockages au <i>cloud</i>
	Rôle de l'achat -2 directeurs de deux sociétés du même groupe, plus une dizaine de collègues	Rôle de l'achat -1 manager -1 responsable d'informatique
Lieu	Rôle du fournisseur -1 directeur commercial -1 responsable du projet -1 commerciale	Rôle du fournisseur -1 directeur commercial -1 commerciale
	Chez le client	Chez le client dans le hall de l'hôtel
Durée de l'enregistrement	1 h 28 min	53 min
Durée de la réunion réelle	1 h 28 min	53 min

## 2. La constitution des corpus de réunion commerciale

### 2.1 Les spécificités des réunions commerciales

Les réunions analysées dans la thèse sont des extraits réels de la vie sociale, enregistrés dans un format audio. Chaque intervenant est natif de sa propre langue – le français et le chinois – et il représente véritablement son métier et sa fonction hiérarchique. Les échanges au sein d'une entreprise sont des informations sensibles qui concerne la croissance de l'entreprise, ainsi que le(s) concurrent(s) du secteur concerné. Partant de ce fait, les noms des sociétés, des marques des produits, des intervenants, ainsi que les chiffres mentionnés sont modifiés. De plus, ces données linguistiques présentées dans notre thèse sont employées pour un usage non-commercial. Dans les paragraphes suivants, nous présentons les spécificités des données de réunion commerciale en deux dimensions : vis-à-vis des tiers et vis-à-vis des intervenants de l'interaction.

Dans un premier temps, les éléments linguistiques produits au sein d'une entreprise ne sont pas aussi accessibles (Ly, 2015 : 63) que celles du discours/débat politique produites dans les médias<sup>415</sup> (Delmas, 2012) ou lors d'une conversation familière (Traverso, 1998). « Le discours politique qui se réalise à l'intérieur du genre médiatique » (Delmas, *idem* : 106) vise une audience générale, et son contenu est public et facilement accessible. En revanche, la réunion commerciale se caractérise par sa « confidentialité » (Ly, *idem*), elle se déroule dans un espace privé (salle au sein d'une entreprise) et le contenu de l'échange est associé à l'intérêt des entreprises impliquées. La portée de ce genre de discours concerne divers enjeux, tels que les parts de marché engagées, les stratégies de prix, le positionnement des produits, l'ensemble des politiques commerciales et de marketing, ainsi que les projets en phase d'incubation avec le futur partenaire... (voir le § 4 et le § 5 du chapitre 1, pp. 248- 298 ; et le § 4 du chapitre 2, p. 424, la partie II). De ce fait, « la confidentialité des données, indispensable au secret des affaires, constitue un point capital (et sensible) pour l'entreprise »<sup>416</sup>. En outre, ce type de données authentiques est difficile d'avoir une « permission d'enregistrement » (Ly, *ibid.*) en raison de sa nature, ainsi que le tâtonnement de

---

<sup>415</sup> « Nous avons choisi de considérer comme discours politique tout discours dont le contenu aborde des problèmes de politique, peu importe la source de ce discours : qu'il émane d'un homme politique, d'un journaliste ou d'un citoyen lambda. De plus, il est indéniable, comme le montre Rodolphe Ghiglione, que le discours politique est un discours d'influence dont "le but est d'agir sur l'autre pour le faire agir, le faire penser, le faire croire, etc." » (Delmas, 2012 : 105).

<sup>416</sup> D'après l'avocat Sébastien Millet spécialiste du droit du travail, de la protection sociale et des risques professionnels. Source : <https://www.preventica.com/actu-chronique-assurer-confidentialite-informations-salaries-1406031.php>

l'entreprise et les attitudes réservées des employées vis-à-vis d'une recherche uniquement académique<sup>417</sup>.

Dans un deuxième temps, des caractéristiques de la conversation familière en français notée par Traverso (*idem*) – « un registre de langue relâché ou familier » et « les thèmes "doivent être" peu développés » (*ibid.* : 13) – peuvent être nos indicateurs pour révéler les spécificités de l'interaction en contexte institutionnel (Heritage, 1997)<sup>418</sup> et commercial (voir également le § 3.1.1 *supra*, p. 177). Concernant la première, on constate que les Français font usage d'un langage « ludique » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 128), alors que les Taïwanais préfèrent employer des lexèmes anglais dans un énoncé chinois (les analyses sont développées dans les paragraphes suivants). Pour la deuxième, dans une réunion professionnelle, le « but global » (*idem*: 79) est le fait que les interactants concernés se rassemblent dans un « cadre spatio-temporel » (*ibid.* : 82) précis, par conséquent les fonctions professionnelles s'associent avec les « buts plus ponctuels [mini-purposes] » (*ibid.* : 79), qui sont liés aux thèmes abordés lors de la réunion (voir également les deux sous-chapitre § 4 « les activités à accomplir » lors de la réunion, la partie II). Par ailleurs, les thèmes sont-ils forcément pertinents par rapport au rôle du locuteur dans la réunion ? En outre, les procédés pour aborder et approfondir un thème sont-ils similaires dans les deux langues ? Ce sont aussi ces points que notre thèse se propose d'examiner.

Plus précisément, les buts de la réunion sont réalisés par certains actes de langage du locuteur, qui sont fonctions de son rôle dans la relation professionnelle. Par exemple, dans la réunion d'équipe, *annoncer, évaluer, commander, résoudre*, etc. pour le leader ; et *demander, argumenter* pour le subordonné. Quant à la réunion client/fournisseur, *présenter, écouter* et *argumenter, vendre* ... pour le fournisseur ; et *apprendre, demander, évaluer, décider* pour le client. Certains « performatifs » (Austin, 1962) sont plus ou moins fréquents en fonction de l'ethos communicatif de chacune des sociétés. De plus, l'interaction verbale en entreprise se distingue par son langage, qui se caractérise à la fois par le jargon professionnel et le registre de langue. Le premier peut consister en codes spécifiques à une entreprise donnée, par exemple une abréviation ou un nom propre/commun désignent une opération, un département ou un projet... (ex. : « *black friday* », dans notre corpus de l'entreprise d'*e-commerce* française, désigne une opération promotionnelle qui a lieu au début des achats de Noël, ou l'« *appro* » désigne l'*approvisionnement*. « *bls* » dans la réunion taïwanaise du fabricant de

---

<sup>417</sup> Plusieurs chercheurs témoignent la difficulté d'obtenir les données linguistiques au sein de l'entreprise du secteur privé : « "Arranging access to business corporations for interviews is difficult and time consuming. Arranging access to business corporation for participant observation at managerial level is almost unknown" (Chapman et al. 2004, 291 cité par Ly, 2015: 64). [...] Still, it is clear that confidentiality and access represent important challenges for language data collection in the working place » (Ly, *idem*).

<sup>418</sup> Voir le § 3.3.3 « La conversation institutionnelle » du chapitre 2, partie I, p. 107.



stockage informatique indique le marché des trois pays : Belgique, Luxembourg et Suisse). Le jargon peut également concerner les dénominations techniques du métier, par exemple : « flashoula mémoire flash » est un autre terme pour désigner la clé USB ; « IP camera » est un appareil informatique de surveillance dont les données sont transmises par le Protocol Internet. Toute la terminologie professionnelle est listée dans la partie I du tome II.

En ce qui concerne le registre de langue, dans la langue chinoise les locuteurs principaux (ce sont les personnes qui mènent le thème de la séquence) des différentes réunions ont tendance à employer du vocabulaire anglais ; mais seuls quelques lexèmes d'anglais sont incorporés à l'énoncé chinois, le locuteur ne construit jamais un énoncé total en anglais. Par ailleurs, il est à noter qu'il serait certainement possible de substituer à ces termes des vocables chinois en raison de leur simplicité. D'après nos observations, la nature de l'entreprise peut être un des facteurs qui influencent le parler du locuteur ; le rôle du locuteur ou le secteur dans lequel il travaille peuvent également entrer en jeu. Par exemple, dans une entreprise d'exportation où l'anglais est une langue de travail pour les employés, comme celle de la réunion\_ TWH1 (voir le tableau 1 ci-dessus – la nature de l'entreprise de la ligne 1), tous les interlocuteurs taïwanais (subordonné + supérieur) ont utilisé des mots anglais, alors que dans une entreprise qui se focalise sur le marché national, comme celle des clients de la réunion\_ TWP1, les intervenants n'ont pas employé un seul mot d'anglais. A contrario, les interactants du côté client de la réunion\_ TWP2, qui appartiennent au secteur de l'hôtellerie, ont employé certains termes professionnels anglais. Du côté du fournisseur dans les deux réunions à Taïwan, des mots anglais basiques sont utilisés comme dans la réunion d'équipe. Bien qu'il manque de données abondantes pour bien analyser cette tendance à employer quelques mots d'anglais appartenant soit au registre courant, soit au registre professionnel, nous pouvons avancer qu'il s'agit d'une stratégie d'« auto-valorisation » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 232) favorable à la face positive de L<sup>419</sup> (*idem* : 184). Elle permet de se valoriser sans en avoir trop l'air, étant donné qu'« on ne saurait raisonnablement admettre, parmi les principes constitutifs du savoir-vivre, quelque chose comme "faites votre propre éloge" » (*ibid.*). L'usage des termes anglais est une indication du savoir-faire du locuteur lui permettant d'équilibrer ou de hausser sa propre « place » vis-à-vis de l'interlocuteur.

---

<sup>419</sup>L' désigne le locuteur.

## TABLEAU 5 – LE REGISTRE DE LANGUE

**Tableau 5.1 - Le lexème anglais incorporé dans un énoncé chinois**

À 4'50 dans la réunion_TWH1	Directeur d'équipe	<p>peut-être le marché dont je viens de parler est ralenti &lt;((en anglais))slow&gt; ou peut-être (2.0) (c')est (la cause) du compétiteur &lt;((en anglais)) competitor&gt; c'est-à-dire (que) notre prix n'est pas bon donc c'est laquelle (cause) &lt;((en anglais))which one&gt; [(1.0) dépêche-toi trouve-la [d'accord</p> <p>有可能是市場slow 有可能是我剛才講的市場slow或者說有可能是(2.0)有可能是那個competitor就是我們價錢不好那到底哪一個which one嘛 [(1.0)你趕快find out出來[好不好 [...]</p>
17'27 dans la réunion_TWP1	Responsable du projet (côté fournisseur)	<p>si vous avez déjà un système de gestion des bâtiments notre système peut l'intégrer &lt;((en anglais)) support&gt; à votre plate-forme [c'est ok pour nous</p> <p>如果你們原本有物管系統我們是可以跟你們 support [整合到你們的平台這是我們OK的 [...]</p>
40'02 dans la réunion_TWP1	Directeur commercial (côté fournisseur)	<p>si son expérience &lt;((en anglais)) experience&gt; n' (est) pas ((sourire)) bonne (.) après (si) la situation était améliorée ça serait difficile de changer l'opinion du client</p> <p>[...] 他的那個 experience 一不好 (.) 其實您後面再改善 ((微笑)) 接受度可能下降</p>

Par comparaison, en France, l'usage de termes anglais entremêlés à la langue française est moins fréquent dans deux réunions sur trois : la réunion d'équipe (FRH1) et la réunion client/fournisseur (FRP2). Dans la réunion\_FRH1, ce sont des termes anglais appartenant au jargon commercial, comme «black friday»<sup>420</sup>, «l' emailing»<sup>421</sup> «sku»<sup>422</sup>, qui circulent parmi les participants. Alors que dans la réunion\_FRP2, c'est la directrice commerciale du côté du fournisseur qui a tendance à employer des mots anglais (soit du vocabulaire courant, soit du jargon) comme par exemple : «c'est de voir à peu près par rapport à ton target par rapport au rebate»<sup>423</sup>, «c'est le cross border»<sup>424</sup>, «faire des bundles»<sup>425</sup>, «what else»<sup>426</sup>... Par ailleurs, le registre de langue familier se trouve également dans ces deux réunions, surtout dans la réunion d'équipe.

<sup>420</sup> Voir le corpus\_FRH1 à 29'13 de la partieI-A du tome II.

<sup>421</sup> Voir le corpus\_FRH1 à 00'02, *idem*.

<sup>422</sup>SKU (*Stock Keeping Unit*) : traduits en français, ce sont des « unités de gestion des stocks ». Elles désignent une référence d'un produit précisée par taille, couleur et modèle.

<sup>423</sup> Voir le corpus\_FRP2 à 01'12 de la partieI-D du tome II.

<sup>424</sup> Voir le corpus\_FRP2 à 05'22, *idem*.

<sup>425</sup> Voir le corpus\_FRP2 à 08'04, *ibid.*.

<sup>426</sup> Voir le corpus\_FRP2 à 26'31, *ibid.*.

Pour cette dernière, ce sont des mots comme « putain »<sup>427</sup>, « nickel »<sup>428</sup>, « ça me fait chier »<sup>429</sup>, « voilou »<sup>430</sup>, « c'est chiant ça va nous rafraîchir les ventes »<sup>431</sup>, « merde »<sup>432</sup> qui circulent parmi les participants ; c'est la directrice des achats (supérieure) qui en emploie le plus. Dans la réunion client/fournisseur\_FRP2, c'est encore la directrice commerciale qui a le registre le plus relâché comme « le mec »<sup>433</sup>, « c'est d' la merde »<sup>434</sup>, « nickel »<sup>435</sup>. Il semble que deux hypothèses puissent expliquer ce type de registre : l'ethos communicatif et le relationème. Pour le premier, dans un « échange conflictuel »<sup>436</sup> (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 144), parler de manière « ludique » (*idem* : 1998a : 128) et employer des termes familiers chez la supérieure française et la directrice commerciale du côté fournisseur permettent de relativiser le [« ton (keying) », *ibid.*] de la critique vis-à-vis de l'interlocuteur (soit le subordonné, soit le client). Pourtant le « problème des relations entre le conflit, et le langage ludique : [c'est que ces] relations ne sont pas perçues partout de la même manière – la moquerie peut être encouragée, ou censurée ; certaines sociétés cultivent l'"insulte rituelle", d'autres accordent à certains liens de parenté le statut de "relations à plaisanterie", etc. » (*ibid.*, 1998b : 86). Pour le deuxième, le langage ludique est un « relationème » qui vise à « prendre l'initiative du rapprochement » (*ibid.*, 1992 : 125) : la supérieure et le client diminuent l'écart de pouvoir à travers la plaisanterie (voir les exemples FRH1-1 et FRP1 dans la colonne *supérieur et client* ci-dessus) et l'usage d'un registre familial. Alors que le subordonné et le fournisseur les emploient pour « négocier » leurs positions (*idem* : 24-25) et ce cas se trouve chez le fournisseur taïwanais également. Voir les énoncés soulignés dans les exemples ci-dessous qui indiquent un langage ludique.

**Tableau 5.2 - Le langage « ludique » exprimé dans les réunions françaises**

Réunion		Supérieur / Client		Subordonné / Fournisseur
FRH1-1	Ach4	j'ai un clavier à neuf quatre-vingt dix-neuf qui est joli [...]	Resp du mkt	[...] on a donc l'émailing qui part cette après- midi à quatorze heures

<sup>427</sup> Voir le corpus\_FRH1 à 00'06 de la partie I-A du tome II.

<sup>428</sup> Voir le corpus\_FRH1 à 40'50, *idem*.

<sup>429</sup> Voir le corpus\_FRH1 à 53'52 *ibid.*.

<sup>430</sup> Voir le corpus\_FRH1 à 46'43 *ibid.*.

<sup>431</sup> Voir le corpus\_FRH1 à 55'15 *ibid.*.

<sup>432</sup> Voir le corpus\_FRH1 à 55'10 *ibid.*.

<sup>433</sup> Voir le corpus\_FRP2 à 2'58, de la partie I-D du tome II.

<sup>434</sup> Voir le corpus\_FRP2 à 10'14, *idem*.

<sup>435</sup> Voir le corpus\_FRP2 à 38'28, *ibid.*

<sup>436</sup> D'après Kerbrat-Orecchioni (1992), les marqueurs d'agôn peuvent être les formes non-verbale, paraverbale et verbale (1992 : 145). Dans notre analyse, le mécontentement du locuteur français se manifeste par l'usage d'un registre familial. Lorsqu'un locuteur produit un comportement incoopératif lors de l'interaction, l'affluence de l'échange peut être bloquée.

		mais c'est pas personnel (.) mais quand tu me dis que c'est joli c'est joli en général <u>soit y a des fleurs soit y a de l'herbe soit y</u> [a:	Ach2	<u>ah putain</u>
			Ach1	<u>[c'est un diamant brut</u> (rire))
FRH1-2	Drtce	=non non mais attends il faut les vendre donc: tu vois moi <u>ça me fait chier</u> de commencer la tg du magasin par un truc qui est euh (.) excuse-moi un peu <u>tiédasse</u>		
FRP1	f. T+	bon bon bref (3.0) ouais ah j'ai pas mal de choses à vous montrer mais par contre le [(inaud.) &		
	a. L+	<u>[on n'a pas besoin de demander</u> (rire))		
	f. T+	&et les boîtiers et: oui c'est ça c'est pratique		
	a. L+	<u>&lt;(en riant) en trottinette</u> [(inaud.)]>		
FRP2	a. A+	[...] non ça se vend pas		
	f. V-	c'est ça ce qu'il me propose tu dis quoi alors <u>tu dis c'est d' la merde/</u>		

## 2.2 La sélection des données linguistiques

Notre thèse est constituée de six sous-corpus basés sur six enregistrements en contexte commercial, qui se divise en deux types d'interaction institutionnelle : la réunion d'équipe et la réunion client/fournisseur. Pour la première, à chaque langue correspond un sous-corpus et deux sous-corpus pour la deuxième. La définition du « sous-corpus » ou du « corpus » ici adoptée est celle de Traverso :

« Les corpus sont constitués à partir de données collectées dans des situations sociales “naturelles”, dans le sens où elles ne sont pas construites par le chercheur en vue de sa recherche.

Ils visent en premier lieu à permettre l'étude des pratiques sociales et interactionnelles des individus » (Traverso, 2008 : 314).

Le point commun de l'interaction dans ces deux langues est le « but » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 219) de la réunion – « le critère de l'homogénéité thématique » (*idem* : 215) : dans la réunion d'équipe, il s'agit d'évaluer la performance des subordonnés et de communiquer les stratégies commerciales ; alors que dans la réunion client/fournisseur, il s'agit d'arriver à un « accord transactionnel » (Barth & Bobot, 2010 : 15-16) entre les deux parties. Dans un premier temps, la sélection des éléments linguistiques s'appuie d'abord sur les découpages qui conviennent au « but » de chaque type de la réunion, et sur les séquences ritualisées comme les ouverture et clôture de la réunion. Ensuite, en fonction de la réunion, les activités professionnelles liées au but sont classées par le contenu d'« unités informationnelles » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 211). La réunion d'équipe est un espace-temps dédié au leader qui évalue le résultat de l'équipe, expose l'orientation des stratégies, diffuse les informations intra-département et donne une solution en cas d'échec du subordonné (voir les détails dans p. 251). La réunion client/fournisseur est une interaction plus réactive et intensive dans laquelle le fournisseur présente son produit/service, en expose les qualités afin de légitimer le choix du client, puis résout les problèmes de ce dernier. Le client est présent surtout afin d'évaluer l'objet proposé, ainsi qu'à prendre une décision ultérieurement (voir les détails dans p. 431). Ainsi, les activités soulignées ci-dessus, qui sont les points communs (caractéristiques) à chaque type de réunion, consistent en extraits contrastifs où les références personnelles, les actes de langage, la modalisation, les stratégies de politesse, les règles conversationnelles se manifestent. La comparaison des comportements langagiers de chaque rôle dans les deux langues, nous permet de distinguer les ethoses communicatifs de la « communauté discursive »<sup>437</sup>(Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 9).

Dans un deuxième temps, lorsque les découpages d'activités professionnelles sont collectés, nous analysons les « échanges » – un « échange » se définit comme la plus petite unité dialogale qui se compose de l'intervention initiative et de l'intervention réactive (*ibid.*, 1998a : 213-225) – de ces activités dans l'intention de classer leurs ethoses communicatifs. Par la suite, nous nous focalisons sur les « échanges », sur un « thème » spécifique entre les rôles de la dyade (soit supérieur/subordonné ; soit client/fournisseur). À partir d'une « demande » (*ibid.*, 2008 : 84) ou d'une « déclaration » (Searle, 1976 : 11) dans l'intervention initiative effectuée par le locuteur, le destinataire peut émettre un enchaînement non-marqué (les

---

<sup>437</sup> D'après la définition de Kerbrat-Orecchioni, « c'est-à-dire des ensembles de locuteurs qui possèdent en commun : une langue au moins (car ils peuvent plurilingues, et l'être diversement) ; mais en outre, un même stock de "ressources communicatives". [...] donc où les savoirs linguistiques et socio-culturels se trouvent inextricablement mêlés » (1998b : 9).

expressions d'accord) ou marqué (les expressions de désaccord et non-préférés). Par conséquent, on peut distinguer dans les deux langues les comportements langagiers de chaque rôle dans chaque activité professionnelle. Par exemple, on peut comparer l'ensemble des actes directifs chez les supérieurs dans les deux langues, ou dans une réunion client/fournisseur l'ensemble des expressions de désaccord et de réponses non-préférées, ou la séquence de négociation, ou plus précisément une des catégories de « demande » chez les subordonnés, par exemple, l'acte de « demande d'avis » dans les deux langues...

Dans un troisième temps, les aspects grammatical, syntaxique, lexical, prosodique sont les critères qui permettent de sélectionner les découpages d'activités professionnelles. Dans notre thèse, les deux langues possèdent une similarité du point de vue syntaxique : c'est la forme assertive qui se construit par S+V+O. Pourtant, l'omission du sujet et/ou du complément dans un énoncé est possible à l'oral en chinois (Huang, 2006), alors que cette ellipse n'est pas grammaticalement acceptable en français. Par conséquent, en chinois « mentionner » (Searle, 1969 : 73) le sujet et/ou le complément de l'énoncé dénote l'intention/l'attitude du locuteur vis-à-vis de l'énoncé ou de l'interlocuteur. Ainsi, on se focalise sur l'ambiguïté grammaticale et syntaxique de l'énonciation du chinois comparée avec celle du français, ainsi que sur la modalisation (le langage paraverbal y compris) dans un même acte de langage, par exemple : l'énoncé directif du supérieur, la demande du subordonné ou l'interaction réactive de désaccord effectuée par le fournisseur ou encore le système d'adresse...

Pour conclure, nos découpages du corpus sont basés non seulement sur un « critère thématique » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 215), mais en plus sur un aspect quantitatif. C'est-à-dire que certains actes de langage sont évalués par leur fréquence pour distinguer les ethos communicatifs dans les deux sociétés, par exemple : une comparaison sur l'acte de « demande » chez les subordonnés français et taïwanais, ou dans la réunion client/fournisseur, une comparaison du nombre de fois de l'enchaînement marqué dans une séquence de négociation conversationnelle, ou encore une comparaison du registre de langue dans les deux langues dans un contexte professionnel. En autres termes, l'approche quantitative permet de compléter l'analyse qualitative.

### **2.3 La transcription et la traduction des corpus**

Ainsi qu'il a été dit dans la section précédente, les découpages de nos données linguistiques authentiques sont sélectionnés par le « but » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 79) de la rencontre, les « activités professionnelles », les « interventions » ou « actes de langage » spécifiques exercés par un certain rôle, ainsi que l'aspect grammatical dans les deux langues

orales. L'ensemble des découpages de la réunion constitue ainsi le corpus qui est transcrit d'après la convention ICOR 2013 (Interaction CORpus).

« L'objectif de la convention a consisté à répondre de la manière la plus précise possible aux exigences de la transcription en linguistique interactionnelle. La convention ICOR tient donc compte d'un certain nombre de principes de transcription généraux, ainsi que de l'état d'avancement du domaine en ce qui concerne le choix, la définition et la représentation (signes de notation) des catégories analytiques retenues. Tout en respectant la représentation traditionnelle des données en linguistique interactionnelle, la convention favorise l'usage des outils de transcription les plus répandus dans le domaine, notamment Praat et CLAN » (Balthasar & Bert, 2005 : 5).

Cette convention établit un inventaire hiérarchisé de « phénomènes »<sup>438</sup> : l'identité des participants, le tour de parole (ex : chevauchement, enchaînement immédiat), l'action du locuteur lors de l'énonciation (ex : tapoter des doigts sur la table, rouler la souris, exemples tirés de notre corpus), la transcription verbale (ex : son allongé, amorce de mot, onomatopées), la pause (ex : pause chronométrée), la production vocale (ex : sourire, bâiller, rire), la prosodie, ainsi que les commentaires (ex : remarque sur la langue étrangère ou le dialecte, discontinuation du passage). Pourtant, certains « phénomènes » linguistiques dans la convention ICOR sont adaptés dans notre étude, par exemple : l'accentuation du terme (morphème) lexical chinois dans la transcription est mise en gras (ex.: « 喔我們也會有自己的軟體的 » « oh nous développons aussi notre propre LOGICIEL »). En plus, les pauses d'une durée inférieure à une seconde sont notées par (.). Ces phénomènes transcrits et marqués nous aident à analyser les comportements du locuteur : langage verbal, langage paraverbal, ainsi que certains langages non-verbaux (comme nos données sont enregistrées en mode sonore, certaines actions des locuteurs sont notées d'après les éléments acoustiques et les témoignages de participants).

Avant d'analyser les différences et les ressemblances dans les langues chinoise et française de la réunion de même nature par rapport aux comportements langagiers dans les deux communautés, il faut commencer par « synchroniser » les deux langues dans une même langue. Du point de vue interculturel, la traduction est un processus d'adaptation d'une langue source à une langue cible. Puisque cette thèse est rédigée en français, les éléments linguistiques en chinois sont traduits en français. Concernant les voies de traduction, Newmark (1981) propose deux méthodes : la première est une traduction sémantique qui est plutôt fidèle à la langue source ; la deuxième est une méthode communicative qui favorise la langue cible. La traduction sémantique ressemble à une version mot à mot dans laquelle l'ordre syntaxique suit le texte original ; elle s'adapte pourtant à la grammaire de la langue

---

<sup>438</sup> « Dans la convention ICOR, nous avons été amenés à établir un inventaire hiérarchisé de phénomènes - exemplifiés et définis aussi précisément que possible ». Source : [http://icar.cnrs.fr/projets/corinte/bandeau\\_droit/convention\\_icor.htm](http://icar.cnrs.fr/projets/corinte/bandeau_droit/convention_icor.htm), accès 12/08/2017.



cible. De ce fait, elle s'appelle également traduction « littérale ». Pour la traduction communicative, c'est une traduction « littéraire », car le traducteur réécrit le texte original, ce qui implique l'interprétation de la langue source, ainsi que l'esthétique du traducteur. Kerbrat-Orecchioni commente également les versions des traductions dans une démarche interculturelle : « les traductions proposées dans le cadre de ces études doivent donc privilégier avant tout la fidélité à la langue décrite, alors que la traduction littéraire doit prendre davantage en compte les usages de la langue cible » (2015 : 11).

Nos corpus chinois disposent ainsi d'un texte original et de deux traductions dont l'une est une traduction littérale et l'autre, une traduction littéraire (voir les corpus chinois dans la partie I du tome II). La version « littérale » conserve le sens du caractère, l'ordre syntaxique, la particule, les lexèmes anglais dans l'énoncé chinois. Du fait de l'absence grammaticale du déterminant défini et du pronom relatif dans la langue chinoise, et de l'usage oral d'omettre le sujet et/ou le complément dans un énoncé, les traductions des deux versions ajoutent les articles définis devant les substantifs, ainsi que le sujet, le complément et le pronom relatif (les mots ajoutés sont mis entre parenthèses) afin de faciliter la lisibilité pour les lecteurs français (voir « la convention ICOR adapté à la thèse » du tome II, p 169). De plus, on conjugue le verbe d'après le temps, le mode et le sujet en fonction de la langue française. L'exemple suivant explique les procédés de la traduction littérale française<sup>439</sup> :

« grey c'(est) la couleur grise cela cela ce terme-là s'appelle grey-market GREY MAR-MARKET happen parfois par exemple .h il fait (de) l'arbitrage ma\ (particule) (il) fait (de) l'arbitrage l'arbitrage oui ou non (3.0) OUI OU NON\ L'ARBITRAGE ah\ l'arbitrage ah\ (particule) tu (le) connais ma/ »

Lors de la réunion hiérarchique, le directeur taïwanais explique un terme de commerce : le « grey market ». Dans la première traduction, on conserve les particules comme « ma\ », « ah », les lexèmes anglais comme « grey », « grey market », « happen », puis on ajoute le pronom sujet « il », le complément d'objet direct et l'article défini « le », la préposition « de » entre parenthèses, après on conjugue les verbes « être », « s'appeler »<sup>440</sup>, « faire ». Nous rappelons qu'il n'existe pas de conjugaison verbale en chinois ; de plus, dans certaines phrases du chinois le verbe « être » est supprimé. La traduction littérale de notre thèse s'attache cependant à l'ordre phrastique du chinois et aux sens des caractères. Par exemple, « oui ou non » est un énoncé interrogatif qui est

<sup>439</sup> Le corpus original du chinois : « grey 就灰色那個那個那個那個詞叫 greymarket GREY MAR-MARKET 有時候會 happen 比說.h 他在作套利嘛做套利套利對不對/ (3.0) 對不對\套利啊\套利啊\套利你知道嗎/ » (voir à 00 :00 dans le corpus\_TWH1 dans la partie I-B du tome II).

<sup>440</sup> En chinois, il n'existe pas de verbes pronominaux. L'auteure modifie le verbe chinois en terme verbal du français.

compréhensible pour les francophones, mais ce n'est pas l'usage courant du français dans certains contextes. Partant de ce fait, nous proposons une autre version : la traduction littéraire. Suivant l'exemple *supra* :

« gris <((en anglais)) grey>c'est la couleur grise c'est c'est c'est c'est le terme qui s'appelle le marché gris <((en anglais)) grey market> GREY MARMARKET se produit <((en anglais))happen> parfois par exemple .h il fait de l'arbitrage dans le marché ma\ l'arbitrage (tu) le connais (3.0) (tu) LE CONNAIS\ L'ARBITRAGE ah\ l'arbitrage ah tu (le) connais ma/ »

Dans cette version, les mots soulignés sont ajoutés ou modifiés afin de faciliter la compréhension des lecteurs. Puis, les termes anglais sont transcrits selon la convention ICOR. Plus particulièrement, on garde les particules employées dans l'énoncé original pour illustrer que le chinois oral possède une grande variété de particules discursives (non seulement sur une diversité de morphèmes particules, mais aussi sur un morphème particule pouvant porter des tons variés). Les particules servent de « boîte à outils » (Watson, 1994) à l'énonciateur pour effectuer un acte de langage (adoucir ou intensifier)<sup>441</sup>. Revenons à la traduction littéraire pour l'énoncé cité « oui ou non », nous l'avons traduit par « (tu) le connais ». Le « tu » est entre parenthèses, car dans l'énoncé original le sujet est absent. Dans un dialogue/polylogue, c'est "évident"<sup>442</sup> pour le(s) destinataire(s) qui saisit (saisissent) « oui ou non » (la traduction littérale) comme un énoncé phatique (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 10-11) que le locuteur cherche une interaction avec ce(s) derniers(s)<sup>443</sup>. Ainsi, à l'oral chinois, employer un pronom personnel pour désigner l'interlocuteur n'est pas effectivement nécessaire pour l'énonciateur dans un mode dialogal ou polylogal. Cependant, lorsque le pronom d'adresse est employé, l'effet illocutoire est plus accentué que lorsqu'il est omis (par exemple : dans une relation hiérarchique, le supérieur fait un choix entre avec ou sans émission du pronom d'adresse à l'égard du subordonné, voir le § 1.2.2 « Le système d'adresse à Taïwan » du chapitre 1 de la partie II, p. 202).

---

<sup>441</sup> Voir le § 3.2.2 « Les particules modales en chinois » du chapitre 1 de cette partie (p. 54).

<sup>442</sup> Il s'agit d'un usage relevant de l'« ethos communicatif » par rapport à la compréhension de l'énoncé phatique. Par exemple, « hein » est mis à la fin de l'énoncé pour assurer « le circuit communicatif » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 10) qui fonctionne.

<sup>443</sup> Une interrogation énoncée par le locuteur se produit dans une communication de monologue ou de dialogue. Notre recherche se centre sur les réunions commerciales ; autrement dit, c'est une forme de conversation active lors de l'échange verbal. Le monologue lors de la réunion n'est un format de conversation que si la parole du locuteur est adressée à une grande audience.

### 3. La comparabilité des contextes situationnels

« "Les sciences sociales et humaines - l'anthropologie, la sociologie, les sciences politiques, voire l'économie et la psychologie - seront comparatives ou ne seront pas des sciences." "La méthode comparative est la méthode anthropologique et sociologique par excellence." "Les sciences sociales ne peuvent pas se passer de la comparaison" » (Miguelez, 1977 : 24).

L'aptitude à la comparaison se trouve instinctivement dans la pensée humaine. Par conséquent, toute recherche scientifique implique une forme quelconque de comparaison. L'objectif de notre thèse est « de comparer les normes et comportements communicatifs attestés dans deux sociétés » (Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 289) lors d'une réunion professionnelle en contexte commercial où les facteurs similaires se manifestent dans les corpus en français et en chinois.

Dans cette étude, le comportement langagier de chaque langue est considéré comme une variable active « comme un *paramètre*, c'est-à-dire comme une variable dont les valeurs ne changent pas lorsque les valeurs des autres variables changent » (Miguelez, *idem* : 29). De plus, elle se présente dans notre recherche par la langue maternelle (Hall, 1976 ; Katan, 1999)<sup>444</sup> dans laquelle les participants s'expriment lors d'une interaction qui est organisée par un espace-temps déterminé, un but spécifique et une relation normative définie par l'encadrement institutionnel.

#### 3.1 Mise en évidence des invariants

« On compare afin de déceler des ressemblances ou des différences dans les valeurs des variables. L'interprétation générale de ces ressemblances et de ces différences ne soulève pas alors non plus de problèmes : le constat de ressemblances permettra d'affirmer le caractère *général* du résultat de la comparaison, le constat de différences ou de variations, le caractère *particulier* de ce résultat » (Miguelez, 1977 : 29-30.)

Pour « comparer les normes et comportements communicatifs attestés dans deux sociétés » (Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 289), nous devons avoir un point de référence : les ressemblances des données linguistiques dans les deux « communautés discursives » (*idem*, 1998b : 9)<sup>445</sup>. Autrement dit, la « mise en scène » (Goffman, 1973) de chaque langue est similaire en termes de but de l'interaction, dans un sens plus large, il s'agit d'une interaction en contexte commercial et professionnel (voir le § 3.1.1, p. 177). Les « buts » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 79) des deux réunions (hiérarchique, client/fournisseur) seront présentés dans le § 4

---

<sup>444</sup> Voir le sous-chapitre § 1 « Les recherches sur les valeurs culturelles-selon Hall » du chapitre 3, *supra* (p. 133).

<sup>445</sup> D'après Kerbrat-Orecchioni, « c'est-à-dire des ensembles de locuteurs qui possèdent en commun : -une langue au moins (car ils peuvent plurilingues, et l'être diversement) ; - mais en outre, un même stock "ressources communicatives". [...] donc où les savoirs linguistiques et socio-culturels se trouvent inextricablement mêlés » (1998b : 9).

« Les activités à accomplir lors de la réunion d'équipe » du ch.1 (p. 251) et § 4 « Les activités à accomplir lors de la réunion d'affaires » du ch. 2 (p. 424) de la partie II). En termes de dispositions relatives au but de la réunion, le cadre spatio-temporel, les meubles et objets présents dans la salle de réunion, ainsi que les rôles représentés dans ces deux types de réunions (voir le § 3.1.2 et le § 3.1.3 ci-après) sont semblables.

### **3.1.1 Les réunions professionnelles en contexte commercial**

Dans le § 2.1 « Les spécificités des réunions commerciales » de ce chapitre, nous avons mentionné les caractéristiques de la réunion professionnelle en contexte commercial, ce sont : la confidentialité sur les informations échangées par les participants, les actes de langages spécifiques qui s'attachent aux rôles particuliers, ainsi que le registre de langage. En effet, les informations confidentielles sont associées avec le but de l'interaction. Les personnes concernées par rapport à ce but se réunissent dans un espace-temps déterminé dans l'intention d'atteindre ce but, qui est sollicité par la structure institutionnelle : l'entreprise. Dans notre thèse, nous examinons deux types de réunions : la réunion d'équipe et la réunion client/fournisseur. Les « buts » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 79) de ces deux sortes de réunions sont similaires dans les deux sociétés. Ce qui constitue la différence lors d'une réunion donnée, ce sont les comportements langagiers exprimés par les deux langues – le français et le chinois.

Les participants dans la réunion se trouvent ainsi dans une relation interpersonnelle particulière qui leur impose des droits et obligations (Goffman, 1973), parmi lesquels les actes de langage, les références personnelles, l'organisation des tours de parole expriment ces contraintes. Dans notre thèse, nous examinons deux types de relations interpersonnelles dans les deux sociétés au travers de manifestations linguistiques : la relation hiérarchique et la relation antagonique, qui seront présentées dans les sections suivantes.

### **3.1.2 La réunion d'équipe**

L'équipe est une unité de « structure hiérarchique » (Fayol, 1916) au sein d'une entreprise, il s'agit d'un groupe de personnes qui se réunissent pour accomplir ensemble un objectif commun dans lequel il y a un seul chef hiérarchique (*idem*). Par exemple, l'équipe de vente, l'équipe d'achat, l'équipe de recherche & développement, l'équipe de production, l'équipe des ressources humaines... Plus l'entreprise est grande, plus elle crée d'unités de groupes d'après « la division du travail » (*ibid.*). Dans nos corpus de réunions d'équipe, en chinois il s'agit d'une équipe de vente à l'international, et en français d'une équipe d'achat

informatique. La similarité est la nature de ce type de réunion où le supérieur passe en revue les performances des subordonnés et prépare l'avenir en informant ces derniers.

### 3.1.3 La réunion client/fournisseur

Comment définir la relation entre le client et le fournisseur ? S'agit-il d'une « relation verticale »<sup>446</sup> (Kerbrat-Orecchioni, 1992) d'après le pouvoir financier ? S'agit-il d'une relation de partenariat (autrement dit, une relation horizontale) d'après la loi de l'offre et de la demande<sup>447</sup>? Quoi qu'il en soit, c'est un marché concurrentiel (libre)<sup>448</sup> dans lequel les deux rôles se rencontrent pour trouver une solution gagnant-gagnant. Dans nos corpus, la réunion client/fournisseur est une occasion pour le fournisseur de proposer ses produits/services au client qui est un représentant de l'achat ou un décideur de l'entreprise. Ainsi, il s'agit d'une rencontre où les deux côtés ont des objectifs fonctionnels distincts, mais une volonté commune : trouver un accord.

## 3.2 Variable : les comportements langagiers de la langue

Dans cette thèse, nous voulons montrer, en comparant des échanges dans deux cultures, que « l'ethos collectif »<sup>449</sup> (Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 303) se manifeste à travers les éléments linguistiques dans une « situation équivalente » (*idem*, 1998b : 118). Car le langage communique non seulement la pensée individuelle, mais aussi les normes collectives (ex. la politesse, la tradition, la loi, les perceptions par rapport à la nature, la relation interpersonnelle, au temps.). S'exprimer consiste à la fois en une « compétence linguistique » et en une « compétence communicative » (*ibid.* : 9). Pour la première, il s'agit d'une aptitude à comprendre/utiliser les fonctions grammaticales de la langue donnée ; pour la deuxième, il s'agit d'un savoir-vivre (Picard, 2014) pour un individu qui a « la maîtrise du matériel paraverbal et non verbal, celle des règles d'appropriation contextuelle des énoncés produits, ainsi que celle de l'ensemble » (Kerbrat-Orecchioni, *ibid.*).

---

<sup>446</sup> Voir le § 3.1.2 « La catégorisation et la relation interpersonnelle » du chapitre 2, *supra*, p. 88.

<sup>447</sup> « Pour fixer une valeur d'échange qui ne lèse aucune des parties, on tiendra compte, non seulement du travail, mais encore de l'opinion commune et de la diversité des circonstances et des lieux ; on ne s'arrêtera pas à l'appréciation du besoin particulier plus ou moins intense de tel ou tel individu, mais on examinera le besoin de l'ensemble de tous ceux qui peuvent échanger entre eux et dont le contact possible détermine ce que nous appellerions aujourd'hui les limites d'un marché ; enfin, ce besoin commun est lui-même rapporté à l'abondance ou à la rareté des marchandises. Tout cela n'est pas autre chose qu'une judicieuse analyse de la loi de l'offre et de la demande » (Rimbaud, 2015 : 49).

<sup>448</sup> « Disciples des Quesnay, Smith, Say ou Ricardo, favorables au marché libre et à la faible intervention de l'État dans les affaires économiques, aussi bien que de son traitement de leurs adversaires, adorateurs de l'État, rêvant l'égalité matérielle de tous et l'effacement de l'individu au profit du collectif » (*idem* : 13).

<sup>449</sup> « L'ethos collectif n'est appréhendable qu'au travers des comportements individuels dans lesquels il vient s'incarner (ce sont les individus qui sont par leur comportement confirmés et consolident les valeurs du groupe, en attestant du même coup leur adhésion à ces valeurs collectives) » (Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 303).

Des ethos collectifs de chaque communauté discursive dans notre étude, sont montrés dans une interaction professionnelle à travers deux types de relations interpersonnelles : la relation hiérarchique et la relation client/fournisseur. Nos corpus sont analysés (voir les chapitre 1 et 2 de la partie II) d'après les approches linguistique générale (Saussure, 1916) et interactionnelle (Kerbrat-Orecchioni, 2005). Finalement, nous pouvons réexaminer ces valeurs culturelles (Hall, 1976 ; Hofstede *et al.*, 2010 ; Schwartz, 2006) et spécifier le degré de différences au niveau verbal et paraverbal ; en outre, nous montrons les singularités de comportements langagiers de chaque langue et les ressemblances entre les deux communautés (voir également le chapitre 3 de la partie II).

### 3.3 Les compromis et limites

« *It is very difficult, if not impossible, to find "equivalence" in the strict sense across two speech communities* » (Maynard, 1989 : 202 cite par Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 118).

« D'un point de vue méthodologique, la principale difficulté consiste à neutraliser les autres facteurs de variation (liés aux caractéristiques particulières des interactants et de la situation d'interaction), qui risquent de venir parasiter le facteur proprement culturel que l'on cherche à isoler » (*idem*, 2005 : 289).

En premier lieu, pour véritablement mettre les corpus des deux langues en parallèle, il faut absolument définir les facteurs de variation autres que la langue. Le motif pour lister ces « autres variables » est que nous sommes consciente des dissimilarités qui peuvent influencer les comportements langagiers, par exemple : les secteurs commerciaux des entreprises où se déroulent les réunions de même type est distincte, le nombre de participants dans les réunions dans les deux langues n'est pas équivalent et le style de communication peut varier en fonction du genre... Ces « autres variables » peuvent éventuellement être réduites dans les recherches dans l'avenir.

En deuxième lieu, pour effectuer une « étude contrastive » dans le « domaine de la linguistique interculturelle » (Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 288), il est quasiment impossible d'avoir pour les deux corpus : des entreprises de même secteur, une même répartition des genres dans la réunion, un même niveau de familiarité entre la dyade (soit supérieur/subordonné ; soit client/fournisseur)... Par conséquent, nous sommes obligée de mettre « toutes choses [...] égales par ailleurs » (*ibid.*) afin de valider notre hypothèse.



### 3.3.1 Les contextes et interactants de la réunion

En ce qui concerne les autres facteurs de variations concernant les interactants, on les précise à deux niveaux. Le premier niveau est la dissemblance de la nature d'entreprise et le deuxième niveau concerne le profil des participants.

Pour le premier, les participants de la réunion représentent les fonctions hiérarchiques du métier, lequel est défini par la nature (le secteur) de l'entreprise. Plus précisément, l'activité de l'entreprise fait varier le contenu de l'échange. Les expressions du savoir-faire utilisées lors des réunions dessinent le langage de la profession. Par exemple, les deux entreprises dans lesquelles se déroulent les réunions d'équipe de notre corpus n'appartiennent pas au même secteur commercial : en France, l'entreprise fait de la vente en ligne, alors qu'à Taïwan, l'entreprise est un fabricant de matériel de stockage de mémoire, spécialisé à l'export. De plus, la taille des entreprises et la composition de leurs employés peuvent être hétérogènes. Pour les deux réunions d'équipe, bien que les deux entreprises (en France et à Taïwan) soient de taille intermédiaire<sup>450</sup>, la composition des employés est différente en raison du caractère du secteur commercial : la plupart des employés de cette entreprise française d'*e-commerce* sont des cols blancs, à Taïwan ce sont des cols bleus car l'entreprise est un fabricant.

Pour conclure, ce qui nous intéresse le plus dans cette recherche, ce ne sont pas les informations échangées<sup>451</sup> sur le savoir du métier et l'intelligence du commerce, mais les actes de langage produits par un rôle spécifique et la manière d'interagir dans une réunion équivalente dans les deux langues. Ce sont les stratégies linguistiques et pratiques langagières de la collectivité qui sont notre intérêt. Par rapport au profil des participants, les échantillons que nous avons recueillis montrent une variation du nombre des participants : de deux à une vingtaine de personnes. Dans notre étude, la réunion d'équipe désigne un groupe de personnes qui se réunissent pour accomplir ensemble un objectif commun dans lequel il y a un seul chef hiérarchique (Fayol, 1916) ; et la réunion client/fournisseur est une interaction entre les rôles du client et du fournisseur. Le style de communication entre les sexes pourrait être une question traitée par notre analyse, par exemple dans les réunions d'équipe, les supérieurs dans les deux langues sont de genre opposé. Pourtant, dans les réunions client/fournisseur des deux langues, il se trouve que parfois la dyade a les genres opposés, parfois la dyade a le même

<sup>450</sup> La réglementation française distingue les « micro-entreprises » de moins de 10 salariés (également appelées très petites entreprises (TPE), les « petites et les moyennes entreprises » (PME) de 10 à 249 salariés, les « entreprises de taille intermédiaire » (ETI) qui en comptent entre 250 et 4,999, et les « grandes entreprises » (GE) dont l'effectif est supérieur ou égal à 5,000.

Source : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000019961059>, accès au 05/03/2020.

<sup>451</sup> Concernant la réunion d'équipe, voir les sous-chapitres § 4 « Les activités à accomplir lors de la réunion d'équipe » et § 5 « Les actes de langage entre supérieur et subordonné » du chapitre 1 de la partie II, et § 3.4 « la demande » et § 4 « Les activités à accomplir lors de la réunion d'affaires » du chapitre 2 pour la réunion client/fournisseur de la partie II.



genre. Bien que le caractère masculin ou féminin du participant puisse influencer le comportement du rôle que le locuteur représente, comme nous l'avons souligné dans les paragraphes *supra*, ce qui concerne cette recherche, c'est la comparaison des comportements langagiers en français et en chinois situés dans un(e) contexte (relation) équivalent(e). Il s'agit d'une « étude contrastive » (*cross-cultural*) dans le domaine de la linguistique interculturelle (Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 288). Il n s'agit pas d'une étude sur l'« intraculturalité qui se focalise sur l'analyse des rapports entre individus de même culture » (Wagener, 2010 : 29), autrement dit, le facteur de communication entre les sexes est temporairement ignoré dans notre étude.

Enfin, le degré de familiarité entre les deux côtés des réunions client/fournisseur n'est pas équivalent, or avoir une relation de proximité peut influencer le registre de langue, la modalisation, les actes de langage et les règles de conversation entre les deux interlocuteurs. Les participants des réunions TWP1, TWP2 et FRP1 de notre corpus se rencontrent physiquement pour la première fois, alors que dans la réunion\_FRP2, d'après le témoignage du participant, les deux parties se connaissent depuis des années. Le niveau de familiarité devient ainsi un facteur de variation. Cependant, les réunions s'inscrivent « dans un continuum conversationnel représenté par l'ensemble des interactions antérieures et éventuellement par l'ensemble des interactions postérieures à la réunion en cours » (André, 2006, cité par André, 2010 : 79). Autrement dit, les réunions que nous analysons sont des découpages dans un continuum conversationnel entre les deux parties<sup>452</sup>, notamment puisque les parties sont obligées d'avoir des contacts à distance pour fixer les rendez-vous. De ce fait, la connaissance peut être établie par une connaissance physique existant depuis des années, comme lors de rencontres en milieu de travail, ou par des échanges virtuels récents ou anciens. Ce dernier cas peut se produire dans le domaine du commerce international. De plus, il peut y avoir un polylogue dans une réunion client/fournisseur et certains participants peuvent s'être déjà rencontrés. Le degré de familiarité est donc difficile à déterminer d'après le seul découpage du continuum conversationnel (c'est-à-dire, le corpus que nous analysons). En outre, on constate que les deux réunions client/fournisseur à Taïwan sont des premières rencontres physiques, pourtant les comportements langagiers du côté fournisseur sont bien distincts d'une réunion à l'autre : les représentants du côté fournisseur dans la réunion\_TWP1

---

<sup>452</sup> La conversation en plus est incluse dans le « continuum conversationnel », qui rejoint la notion d'« histoire conversationnelle » proposée par Golopentia (1985, 1988a, 1988b cités par Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 218). De plus, cette qualité est mentionnée spécifiquement dans le genre de « la réunion du travail » : « elle [la réunion de travail] s'inscrit dans une temporalité plus large et un destin organisationnel articulé de manière complexe : préparée par des contacts antérieurs, elle se poursuit, après la réunion, au sein de différents services, dans les conversations téléphoniques entre ceux-ci, et peut réémerger dans la réunion suivante avec une autre orientation [...]. La réunion n'est qu'un des moments où se joue la coopération souvent conflictuelle entre les participants à l'action » (Lacoste, 1989 : 269-270 cité par Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 75).

sont plus audacieux pour effectuer les « demandes » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 84) au côté client, que leurs homologues dans la réunion\_TWP2. Autrement dit, l'acte de demande dans la première est plus intensif, explicite et direct que dans la deuxième. De plus, les enchaînements marqués et les chevauchements sont plus fréquents dans la première que dans la deuxième<sup>453</sup>. Cela montre que le facteur individuel joue un rôle considérable dans la relation antagonique d'interaction (la réunion client/fournisseur), les comportements langagiers varient en fonction de la culture, du rôle et de la personnalité du locuteur. Mais ce dernier point ne relève pas de l'objet de notre recherche.

### **3.3.2 Le nombre et le format des échantillons**

Les interactions se déroulant dans un contexte commercial, les informations échangées possèdent un caractère confidentiel. En plus, pour « appréhender la langue à travers ses réalisations en milieu naturel » (Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 10), l'enregistrement de nos corpus est fait de manière acoustique qui permet de perturber moins l'interaction sur place. Ces deux causes expliquent le nombre limité des échantillons. Par conséquent, il y a certains thèmes que nous ne pouvons pas approfondir dans cette thèse, par exemple : le style de communication du leader, subordonné, fournisseur, client par rapport au genre dans les deux langues.

---

<sup>453</sup> Voir plus de détails dans les paragraphes § 4.1.1 « Les fonctions du fournisseur et du client lors de la réunion » (p. 422) et § 4.2.2 « La négociation commerciale » (p. 435) du chapitre 2, partie II.

## **PARTIE II**

## **ANALYSE COMPARATIVE**



# CHAPITRE 1

## LA RÉUNION D'ÉQUIPE :

### UNE HIÉRARCHIE BIEN ÉTABLIE

Un certain nombre de recherches montrent que, lors d'une conversation institutionnelle (Heritage, 1992), la personne possédant le rôle « dominant » (Kerbrat-Orecchioni, 1990, 1992), telle que le juge (Gallez, 2014), le professeur (Voisin, 2016), le médecin (Vergely *et al.*, 2011), occupe la plupart du temps de l'échange (*idem*, 2009), interrompt le discours en place (Voisin, *idem*), et conduit l'alternance des thèmes (Gallez, *idem*). Le directeur (la directrice) d'équipe au sein d'une entreprise, qui possède « le statut hiérarchique le plus élevé » (André, 2010) : la légitimité (De Fornel, 1983), est amené non seulement à être responsable de la gestion du système de parole lors de l'interaction (Kerbrat-Orecchioni, 1990 ; Béal, 1990 ; André, 2010 ; Lamarche, 2011), mais également à organiser le temps, le lieu (Hall, 1976), les thèmes et le choix des participants lors de la réunion (Yang, 2019).

Dans ce chapitre, qui a pour vocation d'analyser la réunion hiérarchique, le point focal concerne à la fois le rôle du supérieur et celui du subordonné (Yang, *idem*). Les corpus des deux réunions hiérarchiques dans les deux langues sont examinés sous deux aspects : l'organisation conversationnelle et le contenu de l'énonciation. En ce qui concerne l'organisation conversationnelle lors de la réunion, la dyade de rôles est sensiblement perçue par les séquences d'ouverture et de clôture (Traverso, 1998). Par ailleurs, la prise de parole, sa durée et la gestion des thèmes (Traverso, *idem*), ainsi que la paire adjacente (Sacks, *et al.*, 1974) où l'on observe un chevauchement, une interruption (Béal, 2010), une pause (Bange,

1992 ; Cheung, 2009) ou un régulateur de réception (Traverso, 2012) sont associés à aux rôles de la dyade.

En ce qui concerne l'aspect du contenu de l'énonciation, les éléments prosodiques (Delattre, 1966 ; Martin, 1998) ; (Chao, 2002; Liu, Pan et Gu, 2007), syntaxiques et discursifs (Bally, 1932 ; Meunier, 1974 ; Kerbrat-Orecchioni, 1986, Saint-Pierre, 1991; Le Querler, 2004), ainsi que les références personnelles à soi (Kerbrat-Orecchioni, 1992) et à l'adressé (Kerbrat-Orecchioni, 2010, 2015 ; Béal, *idem*), les actes de langage (Austin, 1962 ; Searle, 1972 ; De Fornel, *idem*) et la « politesse » (Hu, 1944 ; Goffman, 1974 ; Brown & Levinson, 1987 ; Kerbrat-Orecchioni, 1992 ; Béal, *ibid.* ; Tao, 2017) sont étudiés pour observer comment un locuteur interprète son propre rôle, où il se situe (en position haute/basse) dans une relation hiérarchique, et quelle attitude il observe face à son interlocuteur dont le statut est différent ou égal lors de l'interaction. De plus, avec les réunions équivalentes dans les deux langues, nous pourrons aussi comparer la manière de gérer les activités de la réunion d'équipe au sens opérationnel de l'entreprise : passer en revue le chiffre d'affaires réalisé dans le mois (la semaine) précédent(e), rectifier ou médiatiser les conduites professionnelles entre collègues et marquer les stratégies de la direction.

À partir des échanges accomplis lors de la réunion, deux interventions (Kerbrat-Orecchioni, 1996) interactionnelles sont plus particulièrement analysées : l'acte de demande chez le subordonné (Yang, 2019) et l'acte directif chez le supérieur (*idem*). Les comportements langagiers des subordonnés et ceux des supérieurs des deux langues sont mis en parallèle et observés, pour spécifier le style de communication de chaque pays dans une relation hiérarchique.

## **1. Références personnelles entre supérieur et subordonné**

### **1. 1 Les manifestations pronominales d'autoréférence : des points communs**

Hall note que la Chine, ainsi que les pays employant les caractères chinois, sont des cultures à contextes forts (1976 : 91) et que la France l'est également (Hall & Hall, 1990 : 9)<sup>454</sup>. Par ailleurs, le degré de « l'explicite dans les messages » (*ibid.*) est un de ses indicateurs pour distinguer ces cultures dans une même catégorie – contexte fort. Il constate donc que la communication chez les natifs chinois est moins explicite que chez les Français ; par

---

<sup>454</sup> Voir le § 1 « Les recherches sur les valeurs culturelles - selon Hall » du chapitre 3, partie I (p. 131).

conséquent, la culture chinoise possède un contexte plus fort que la culture française (*idem*). Faute d'exemples concrets concernant le niveau graduel dans les deux cultures sur l'indicateur de l'« explicite des messages » donnés par Hall & Hall (1990), nous essayons d'éclairer ce point avec les pronoms personnels déictiques à travers deux aspects : syntaxique et pragmatique. Comme nous l'avons précisé *supra*, dans la grammaire chinoise à l'oral, il est acceptable d'omettre le sujet et/ou le complément<sup>455</sup> dans un énoncé<sup>456</sup>. L'interlocuteur peut saisir le sujet personnel et/ou le complément non-dits au fil de la logique de l'énoncé d'après le contexte situationnel de l'échange. C'est ainsi qu'il se produit un certain « flou » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 222) pour l'énonciateur qui dispose du choix de s'exprimer explicitement ou non. En outre, « mentionner » (Searle, 1969 : 73) est également un acte de langage qui affiche l'intention ou l'attitude du locuteur vis-à-vis de l'énoncé ou de l'interlocuteur. De ce fait, mentionner le sujet et/ou le complément dans un énoncé au niveau de la structure phrastique dépend de la volonté du locuteur. En revanche, en français, le sujet grammatical ne peut en principe être omis. Si le locuteur veut éviter d'utiliser un sujet personnel défini dans l'énoncé, il peut avoir recours à une construction impersonnelle avec le sujet neutre « *il* » ou le pronom indéfini « *on* ». À partir de cette réflexion sur le sujet personnel, nous nous intéressons à l'acte de « faire référence » (Searle, 1969) lié aux pronoms personnels.

Dans un autre ordre d'idées, les références sont actualisées au moment de la parole dans laquelle le contexte est partagé par les interlocuteurs, alors qu'il se trouve des indices pour décoder le message. Searle note que « les dispositifs syntaxiques, comme les noms propres, les descriptions définies et les pronoms servent à accomplir un acte référentiel. Et les locuteurs peuvent employer ces moyens pour faire référence et donc faire sens, en vertu de la relation particulière qu'ils ont avec l'objet » (Searle, 1981 : 62)<sup>457</sup>. Ce qui pose problème (ambiguïté) pour l'allocutaire, c'est d'identifier ce que le locuteur signifie avec ces éléments référentiels. Car une référence employée par le locuteur possède les deux dimensions de significations : sémantique et intentionnelle<sup>458</sup> (Searle, 1996). C'est pourquoi on peut considérer « la référence comme un acte de langage »<sup>459</sup>. La première peut être saisie par les moyens linguistiques et la deuxième repose sur « le degré auquel le locuteur explicite ses intentions dans son énoncé » (Searle, 1981 : 137)<sup>460</sup>. En outre, Benveniste (1966 : 226-227)

<sup>455</sup> Le complément de verbe.

<sup>456</sup> Voir l'explication et les exemples dans le § 1.2 « Point de vue syntaxique » du chapitre 1, partie I (p. 29).

<sup>457</sup> « *Reference is achieved with a variety of syntactical devices, among them proper names, definite descriptions and pronouns, including demonstrative pronouns. And speakers will be able to use those devices to refer objects in virtue of standing in certain relations to objects* » (Searle, 1981: 142).

<sup>458</sup> Pour Kerbrat-Orecchioni, ce sont le signifiant et le signifié (2008: 83).

<sup>459</sup> Voir le § 1.1.2 '« La référence » du chapitre 2, partie I (p. 62).

<sup>460</sup> « *Both alleged uses are referential in the sense that they are cases of referring to objects, the only difference is in the degree to which the speaker makes his intentions fully explicit in his utterance* » (Searle, 1981:137).



souligne qu'« elle [la classification des pronoms] résume dans les trois relations qu'elle institue l'ensemble des positions qui déterminent une forme verbale pourvue d'un indice personnel, et elle vaut pour le verbe de n'importe quelle langue ». Autrement dit, le choix du pronom est également un acte de faire référence qui indique non seulement la relation entre le locuteur et le pronom référé ; mais aussi, l'attitude du locuteur à l'égard de l'énoncé et de l'interlocuteur. Parmi les pronoms, Kerbrat-Orecchioni (2010) met le système d'adresse en évidence : « tous les énoncés sont en principe adressés, qu'ils comportent ou non un *terme d'adresse*, c'est-à-dire une *forme linguistique désignant explicitement l'allocutaire* » (Kerbrat-Orecchioni, *idem* : 2). Avec ces témoignages, l'acte intentionnel de l'énonciateur peut être perçu à partir des usages des références personnelles : comment se positionne-t-il dans l'énoncé ? Comment désigne-t-il son interlocuteur dans l'énoncé ? Évite-t-il certains éléments référentiels dans l'échange ? Ce dernier point est considéré comme faisant partie des stratégies de politesse négative (Brown & Levinson, 1987). Les expressions référentielles dans l'énoncé révèlent non seulement un rapport entre le locuteur et l'adressé, mais également les « références objectives »<sup>461</sup> en fonction du rapport interpersonnel. Concernant la classification des références, Searle propose quatre catégories : les noms propres, les groupes nominaux complexes au singulier, les pronoms et les titres<sup>462</sup>. Pour Kerbrat-Orecchioni (*ibid.*), « le *système de l'adresse*, ensemble de catégories et d'items dont les locuteurs disposent pour désigner leur(s) partenaire(s) d'interaction (Braun, 1988 : 11 cité par Kerbrat-Orecchioni, *ibid.* : 2), se compose en français, comme dans la plupart des langues, de formes pronominales et de formes nominales ». Ainsi, nous présumons que les expressions référentielles se divisent en deux : les pronoms et les expressions nominales. Dans le paragraphe suivant, l'étude comparative de références se limite aux expressions pronominales et nominales personnelles employées par les participants ayant différents statuts concernant leurs usages pragmatiques du « dit » et du « non-dit » (Goffman, 1987 : 39)

### 1.1.1 En tant que supérieur

#### (1) Désignation du « je »

« *Je* se réfère à l'acte de discours individuel où il est prononcé, et il en désigne le locuteur. C'est un terme [...] qui n'a de référence qu'actuelle » (Benveniste, 1966 : 261-262). Dans les deux corpus, lorsque le supérieur emploie « *je* » en tant que sujet de l'énoncé, il

<sup>461</sup> D'après Benveniste : « la non-personne est le seul mode d'énonciation possible pour les instances de discours qui ne doivent pas renvoyer à elles-mêmes, mais qui prédisent le procès de n'importe qui ou n'importe quoi hormis l'instance même, ce n'importe qui ou n'importe quoi pouvant toujours être muni d'une référence objective. » (1966 : 255-256).

<sup>462</sup> « La classe 4 ne mérite guère de mention séparée car elle se ramène d'un côté aux descriptions définies, de l'autre aux noms propres » (Searle, 1996 : 126).

représente non seulement le locuteur en place, mais aussi son statut vis-à-vis des autres destinataires. L'expression de la « subjectivité » – pouvoir légitime – est communiquée par « je » ou « moi » qui assume explicitement l'acte d'énonciation. Par conséquent, les forces illocutoire et perlocutoire sont plus puissantes que les autres « deixis personnelles » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 207), chez le leader. On constate que dans les deux langues, ce « je » représente une autorité hiérarchique, par exemple (voir le tableau 6 ci-dessous) : (a) « je te propose », (b) « je vous rappelle » énoncés par le leader français ou (a) « je vais le<sup>463</sup> suivre », (b) « fais-moi savoir » énoncés par le leader taïwanais. À défaut de statut officiel, ces énoncés ne peuvent pas faire agir les destinataires.

Non seulement, le statut rend le « je » supérieur au « tu » subordonné ; mais en plus, une fréquence importante du « je » impose au « tu » d'exécuter en priorité les tâches définies par le « je » : « si tu veux moi comme je vois la direction lundi là-dessus il faudrait que je l'<sup>464</sup>aidonc même fin de journée ça m'est égal mais voilà aujourd'hui quoi » (voir (c) en France ci-dessous). Bien que cet énoncé comporte l'« intersubjectivité » (Benveniste, 1966), le « procédé additif » (Kerbrat-Orecchioni, 1992), ainsi que le « conditionnel » (*idem*) pour adoucir l'acte directif<sup>465</sup>, le pronom à la première personne : « je » « moi », « me » revient fréquemment. En plus, le statut donne le pouvoir au « moi » qui effectue des FTAs de manière brutale : « c\* donc je te demande » (voir (c) à Taïwan ci-dessous).

## TABLEAU 6 - LES MANIFESTATIONS PRONOMINALES D'AUTOREFERENCE DU SUPERIEUR

### Tableau 6.1 - La désignation du « je » en France

(a)	Drtime	alors <u>moi je</u> te propose que l'on teste sur des vitrines [...]
(b)	Drtime	[...] <u>je</u> vous rappelle pousser autant que faire se peut ingm (nom du grossiste) je rappelle la consigne [...]
(c)	Drtime	si tu veux moi comme <u>je je</u> vois la direction lundi là-dessus il faudrait que <u>je</u> l'ai [donc même fin de journée ça m'est égal mais voilà aujourd'hui quoi]

### Tableau 6.2 - La désignation du « je » à Taïwan

(a)	Drteur	[...] <u>je</u> vais le suivre après <(en anglais)) follow> (.) d'accord/ (.) ok
-----	--------	--

<sup>463</sup> *Je* (complément objet direct) réfère à l'avancement du travail du subordonné.

<sup>464</sup> *l'* réfère au dossier que le destinataire doit rendre au locuteur.

<sup>465</sup> Voir le § 5.2 « Les actes directifs chez le supérieur » de ce chapitre (p. 275).

[...]我也會跟 follow (.) 好不好(.)响

- (b) Drteur [...] s'il y a le développement fais-moi savoir (on) peut en discuter n'importe quand d'accord/ (.) ok  
那你就跟他們多談那假如說有什麼進展可以讓我知道(.)可以隨時討論好不好/
- (c) Drteur [c\* donc je te demande  
[c\*那我問你 c\* (prénom anglais du subordonné)

Les expressions de la « subjectivité » (Beveniste, *idem*) du supérieur communiquent ainsi des évaluations, des ordres, des propositions au subordonné (voir le §5.2 « Les actes directifs chez le supérieur »).

## (2) Désignations du « on/nous »

L'emploi du « on/nous » en français et celui du « nous » (我們 wǒmen) en chinois<sup>466</sup> comportent un « flou » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 222) quant à l'indication du vrai sujet par rapport à l'acte de langage dans l'énoncé, surtout avec un *FTA* comme la directive. Pour le supérieur dans la réunion d'équipe, le choix entre « nous », « tu » et « vous pl. » (*vous pluriel*, désormais « vous pl. ») est tactique car à travers le discours, il cherche à la fois une efficacité pour accomplir ses tâches professionnelles (voir le § 4 « Les activités à accomplir lors de la réunion d'équipe ») et un ménagement de la « face » du (des) allocataire(s).

En premier lieu, le « nous » peut être inclusif (à l'oral en français, on utilisera plutôt un « on » inclusif), il regroupe alors le locuteur et le destinataire comme dans les cas (a) dans les deux langues (voir les tableaux 6.3 & 6.4 ci-dessous), par exemple : dans le cas français (a) « en portable est-ce qu'on laisse le sony », ce « on » plus la forme interrogative adoucit l'acte de demande du supérieur. À travers la réponse de l'Ach2 : « ben ouais [si tu veux », on réalise que ce « on » désigne et le supérieur, et l'Ach2 qui s'occupe de la marque *Sony* pour le téléphone portable. Cette demande est en réalité un acte directif (voir plus détails dans le § 5.2.2 « La proposition – les actes directifs chez le supérieur », p. 282). Par ailleurs, l'esprit du travail collectif est véhiculé par « nous » dans le cas chinois (voir l'exemple (b)) : « je me souviens que nous avons mis deux virgules (.) onze millions dans la réunion départementale <(en anglais) division meeting> ». Le directeur taïwanais parle de l'objectif du chiffre d'affaires de l'équipe. En français, voici un exemple de « on » inclusif (sujet) et de « nous » inclusif (complément) : « on est à plus cinq par rapport à l'objectif sur le mois de novembre » et « ça va nous rafraîchir les ventes » (voir (b) & (c))

<sup>466</sup> Comme en français, 我們 wǒmen (*nous*) en chinois un pronom de la première personne du pluriel.

ci-dessous). Pourtant la portée référentielle du « *nous* » inclusif en chinois est plus large qu'en français, puisqu'il s'applique au duo des interlocuteurs, aux participants présents, et jusqu'à l'entreprise dans laquelle les participants travaillent, comme plusieurs cercles concentriques reflétant la pensée confucéenne<sup>467</sup> (Fei, 1948) : « lorsque nous signons un contrat plus pan-européen nous (le) verrons à ce moment-là » (voir (c) à Taïwan). Le premier « *nous* » désigne l'entreprise qui va signer un contrat avec une entreprise ayant plusieurs filiales dans des pays européens et le deuxième « *nous* » regroupe le locuteur et le destinataire.

**Tableau 6.3 - La désignation des « *on* » et « *nous* » en France**

(a)	« <i>on</i> » inclusif : <i>je + tu</i>	Drlice Ach2	en portable est ce qu' <u>on</u> laisse le sony ben ouais [si tu veux
(b)	« <i>nous</i> » inclusif : <i>je + l'ensemble des subordonnés</i>	Drlice	ça c'est chiant ça va <u>nous</u> rafraîchir les ventes
(c)	« <i>on</i> » inclusif : <i>je + l'ensemble des subordonnés</i>	Drlice	<u>on</u> est à plus cinq par rapport à l'objectif sur le mois de novembre
(d)	« <i>on</i> » par énullage : <i>tu</i>	Ach1 Drlice  Ach1 Drlice	[...] si tu veux [avec la carte & [ <u>on</u> a une sd <sup>468</sup> && &à la concurrence oui [...] &&odr <sup>469</sup> là-dessus ou pas/
(e)	« <i>on</i> » par énullage : <i>vous pl.</i> (l'ensemble des subordonnés)	Drlice	[...] la deuxième chose c'est qu' <u>on</u> REtravaille le: en fait le front <sup>470</sup> [...]

**Tableau 6.4 - La désignation du « *nous* » à Taïwan**

(a)	« <i>nous</i> » inclusif : <i>je + tu</i>	[...]	attends un peu <u>nous</u> allons voir (le tableau principal) si c'était le cas tu penses faire combien de chiffres à la fin du mois de juin [...]
			[...]我們先看一下假如是這樣的話你覺得六月的時候大 概是會到多少 [...]
(b)	« <i>nous</i> » inclusif : <i>je + l'ensemble des subordonnés</i>	[...]	parce que je me souviens que <u>nous</u> avons mis deux virgule (.) onze millions dans la réunion départementale <((en anglais)) division meeting>

<sup>467</sup> Dans le chapitre « chaxugeju » (差序格局) du livre « *from le soil* » (鄉土中國) (1948), Fei emploie l'analogie d'un caillou jeté dans l'eau produisant plusieurs ondulations concentriques pour décrire la relation interpersonnelle dans la société chinoise. Cette hypothèse trouve son origine dans la pensée confucéenne.

<sup>468</sup> La carte SD est une carte mémoire amovible de stockage de données numériques.

<sup>469</sup> Il s'agit de l'Offre De Remboursement (odr), une activité promotionnelle de la vente.

<sup>470</sup> La première page du rayon de l'ensemble du produit sur le site.

- [...]因為我記得我們在 division meeting 是放 2 點(.)11 million 嘛
- (c) « nous » inclusif : l'entreprise  
[...] lorsque nous signons un contrat plus pan-européen nous (le) verrons à ce moment-là  
« [...]反正等到我們簽一個比較汎歐的那時候我們再來看 »
- (d) « nous » par énullage : tu  
[...] en tant qu'équipe de soutien <((en anglais))support team>nous(.) devons lui faire un rappel <((en anglais))remind> même si tu lui faisais un rappel <((en anglais))remind> tous les jours tu dois (lui) écrire =  
[...]但是我們身為後面的 support team 我們(.)一定要 remind 他甚至你做到每個每天去 remind 他/啊你就把信寫出來=
- (e) « nous » par énullage : vous pl. (l'ensemble des subordonnés)  
donc (.) tu vois bien nous maintenant (.) nous maintenant en fait (les chiffres aux bls<sup>471</sup> sont stabilisés <((en anglais))stand> maintenant ce sont pourtant les royaume-unis et (2.0) et l'allemagne <((en anglais)) uk et deutch> (qui) ont des grands (.) problèmes (.)  
所以你看嘛我們現在(.)我們現在其實 bls 反而有 s : stand 住了現在變(.)UK 跟 (2.0) 跟 Deutch 的問題(.)最大

En deuxième lieu, un « nous » inclusif peut signifier que « je s'amplifie par "nous" en une personne plus massive, plus solennelle et moins définie ; c'est « le nous de majesté » (Benveniste, 1966 : 235) et « dans "nous" inclusif qui s'oppose à "lui" "eux", c'est "toi" qui ressort » (*idem* : 234). Lors de l'énonciation du directif, « on est amené à suggérer des animés parfaitement identifiables, à la présence pragmatique plus forte, mais dont l'identité est volontairement masquée » (Narjoux, 2002 : 39) ; en français, les destinataires (subordonnés) interprètent ce « nous » ou « on » énoncé par le supérieur comme « l'équipe », ce qui réduit largement l'importance du « je » du locuteur. Autrement dit, d'après les subordonnés : un « nous » inclusif communiqué par le leader est un « nous » « par énullage » (Détrie, 2008) désignant un « animé déterminé » (Narjoux, *idem* : 40) : soit un « tu », soit un « vous pl. ». Par exemple, la directrice française interroge l'Ach1 qui s'occupe du rayon des téléphones portables sur une opération du marketing : « on a une odr<sup>472</sup> là-dessus ou pas/ » (voir le cas (d)), c'est évident que la directrice ne s'implique pas dans l'exécution de l'activité du marketing. Dans le cas chinois (d) ci-dessus, le « tu » qui ressort du « nous » est plus

<sup>471</sup> Les BLS représentent la Belgique, le Luxembourg et la Suisse.

<sup>472</sup> Il s'agit de l'Offre De Remboursement (odr), une activité promotionnelle de la vente.

explicite : l'«équipe de soutien» représente un « nous », dans « nous », c'est « tu (qui) dois (lui) écrire = ». Comme « nous » désigne l'ensemble des participants, l'énoncé directif peut être adressé à tout le monde (ou à certains participants) sauf au locuteur lui-même : « c'est qu'on REtravaille le: en fait le front » (voir le cas (e) en français), ce « on » désigne l'équipe. Et « nous maintenant en fait (les chiffres) aux bls<sup>473</sup> sont stabilisés <((en anglais))stand> » en chinois (voir le cas (e)), ce « nous » représente les commerciaux qui s'occupent des ventes aux pays BLS.

Pour désigner le locuteur dans son énoncé, avec une « prédominance de "je" » (Benveniste, *ibid.* : 234), le supérieur transmet le message de l'autorité, alors que le « nous » permet au supérieur d'avoir une zone floue dans laquelle soit il se situe, soit il ne se situe pas.

## 1.1.2 En tant que subordonné

### (1) Désignation du « je »

« Je » se réfère dans le discours comme le sujet par lequel l'acte est prononcé et assumé en tant que locuteur. Ce que nous avons constaté *supra*, c'est que lorsque « je » dans les énoncés des supérieurs représente un statut hiérarchique qui ordonne les opérations de l'équipe. De plus, « je » est le fondement de la subjectivité dont nous traitons ici et il offre la capacité au locuteur à se poser comme "sujet" (Benveniste, 1966 : 259-261). Dans les deux langues, tant qu'il est employé par les subordonnés, il réfère aux devoirs professionnels du locuteur qui se situe dans une position inférieure. Par exemple : « je vais regarder la proportion de ventes sur des produits » (cas (a 1) en France) et « je le<sup>474</sup> [soutiens avec le prix] » (cas (a2) à Taïwan dans le tableau 7.2) énoncé dans lequel la Com6 assume sa stratégie de vente en s'adressant au supérieur. Ainsi, dans certains cas la prédominance du « je » endosse l'argument du subordonné comme dans l'exemple (1c) : « je vous disais c'était vrai ».

## TABLEAU 7 - LES MANIFESTATIONS PRONOMINALES D'AUTORÉFÉRENCE DU SUBORDONNÉ

### Tableau 7.1 - La désignation du « je » en France

(a)	« J' » assume l'acte dans l'énoncé	(1)Ach1	<u>je</u> vais regarder la proportion de ventes sur des produits
		(2)Ach2	ouais ouais <u>moi</u> ce qui <u>me</u> pourrait influencer en plus c'est euh c'est la partie trade

<sup>473</sup> Les BLS représentent la Belgique, le Luxembourg et la Suisse.

<sup>474</sup> Le complément « le » représente le client de la commerciale 6.

(3)Ach1 voilà après l'idée je vous disais  
c'était vrai ça ça va aller vite

### Tableau 7.2 - La désignation du « *je* » à Taïwan

(a)	« <i>J'</i> » assume l'acte dans l'énoncé	(1) Com5	[...] <u>je</u> (.) j'essaie de pousser ab (nom du client) (à prendre) de (la dram : nom du produit) [...]  [...] <u>我</u> (.) <u>我</u> 盡量把 AB 這塊(.)這一塊拉起來 [...]
		(2) Com6	<u>je</u> le [soutiens avec le prix  <u>我就價格上</u> [support 他

### (2) Effacement du « *je* »

Cependant, l'acte de langage que le subordonné accomplit dans l'énoncé est forcément « évalué » (jugé) par le supérieur (voir également le § 5.2.1 « L'évaluation de l'acte directif hiérarchique » p. 278). L'affirmation du mode personnel avec « *je* » est susceptible d'être modalisée (diminué) par l'usage du conditionnel ou la requête à l'imparfait en français (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 205-206), ou bien par les modalisateurs verbaux (ex. : *je crois, je pense...*) ou adverbiaux (*peut-être*). Ainsi, l'attitude assertive du locuteur est-elle modifiée. Par exemple, en français « moi ce pourrait m'influencer en plus c'est euh c'est la partie trade<sup>475</sup> » (cas (1b) en France) où l'Ach2 parle de son résultat avec précaution en employant le conditionnel ; il s'agit d'une stratégie « en faveur d[u] L[ocuteur]<sup>476</sup> » qui essaie de protéger sa propre face (Kerbrat-Orecchioni, *idem* : 184). Dans les cas taïwanais, le Com5 insère l'élément lexical *-essayer* (盡量 jìn liàng) – pour affaiblir son engagement d'accroître les ventes : « je (.) j'essaie de pousser ab (nom du client) (à prendre) de (la dram : nom du produit) » (voir (a1) du tableau 7.2 ci-dessus). En revanche, l'utilisation de l'adverbe « 就 jiù »<sup>477</sup> par la Com6 montre qu'elle a confiance en son acte de vente (cas (a2) à Taïwan) et renforce ainsi son attitude affirmative.

<sup>475</sup> Il s'agit du *trade marketing* qui est de développer le chiffre d'affaires sur des produits entre le producteur de ces produits et le distributeur. La forme de collaboration peut être orientée vers le développement du produit, la promotion ou les études de marché, le matériel d'informatique, etc.

<sup>476</sup> Ce qui est dans la parenthèse est ajouté par l'auteure.

<sup>477</sup> « 就 jiù » en tant qu'adverbe, possède non seulement une indication de temps, soit le futur proche, soit le passé, soit les deux, mais également un sens affirmatif. Source : le dictionnaire chinois rédigé par le ministre de l'éducation <http://dict.revised.moe.edu.tw/>, accès au 08/1/2019.



**Tableau 7.3 - L'effacement du « je » en France**

(b)	La forme impersonnelle : « il »	(1) Drtrice	[...] sur le plan de renfort est-ce qu'il y a des modifications ou pas/ (3.0) pas de:: mauvaise surprise/ (.) non/=
		Resp. du pôle	=il va y avoir des bascules euh [je pen::se
		(2) Ach2	il peut y avoir un impact sur des deals type microsoft normalement
(c)	« Je » par énallage : « on »	(1) Ach1	oui lundi et après si je ne sais pas si je vais lancer à l'avance ou pas j'aurais la possibilité de le faire avant
		Drtrice	très bien c'est bien c'est bien=
		Ach1	=soit dimanche matin soit <u>on</u> passe à un autre temps
		(2) Drtrice	pour honnêtement pour moi le pa <sup>478</sup> n'est pas le bon support ici (1.0) et encore moins enfin moins de quoi
		Ach5	parce que je voulais sortir un peu de mes rayons euh pour dire euh vous avez vu ce qu' <u>on</u> fait
		(3) Commercel	euh (1.0) ensuite <u>on</u> diffuse le bandeau comme <u>on</u> s'est dit=
		Drtrice	=oui
		(4)	
		Logistique1	(2.0) on enchaine/
		Drtric:	[allez vas-y

Pour ne pas accentuer la prédominance du « je » face au supérieur en vertu de la « maxime de modestie » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 186), le locuteur est obligé de produire des stratégies pour faire référence à soi : la forme impersonnelle et l'énallage. Pour la première, « P. de Carvalho (2010 : 61-63 cité par Bottineau, 2010 : 67) signale que la forme impersonnelle est implicitement révélatrice de la subjectivité du moi dans l'acte de présentation du sens » (Bottineau, 2010 : 67). « Si "il" est "préférentiellement vide", il se charge d'autant plus d'une valeur métalinguistique de prise en charge délocutive, de modalisation et de gestion grammaticalement explicite du rapport allocutif » (*ibid.*). C'est ainsi qu'on trouve le mode impersonnel dans certaines réponses du subordonné français (Rousseaux, 2000, 2010) : lorsque la directrice demande : « sur le plan de renfort est-ce qu'il y a des modifications », le responsable du pôle lui répond avec ménagement en employant le mode impersonnel et la modalisation verbale « je pense » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 221) : « il va y avoir des bascules euh [je pen::se » (voir le cas (b1) du tableau 7.3 ci-dessus). Il existe en chinois une stratégie d'évitement qui ressemble à cette utilisation du

<sup>478</sup> La première page de vitrine du site e-commerce. Abréviation du Portail d'Actualité.

mode impersonnel en français (*idem* : 207), c'est l'omission du sujet et/ou du complément de l'énoncé. Elle indique l'incertitude du locuteur par rapport à son énoncé et/ou son intention délibérée de se détourner d'un thème sensible. Par exemple, « la semaine prochaine (je) aurais un peu plus (de vente) » du cas (b1) (voir le tableau 7.4 ci-dessous), le locuteur emploie d'abord la modalisation verbale qui affaiblit son affirmation ; de plus elle supprime le sujet et le complément de l'énoncé. Ces procédés favorisent la face du locuteur (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 184), qui évite ainsi de trop s'engager (*ibid.*). Dans un sens similaire, le Com5 n'a pas actualisé son chiffre d'affaires au tableau Excel lors de la réunion (voir (b2) à Taïwan ci-dessous), pour minimiser l'« offense délibérée » (*ibid.* : 1998b : 155) vis-à-vis du supérieur, ainsi que pour ne pas avoir une critique venant de ce dernier, « je » est passé sous silence : « (je) n'ai pas encore ajouté les commandes » – l'offense délibérée, « (je) vais (les) [finaliser <((en anglais)) final> après » – la réparation implicite. Ce sont des actes d'« omission volontaire d'un sujet immanent » (Rousseau, 2000 : 200). Par ailleurs, l'attitude incertaine est affichée par l'absence du sujet comme « (j')'espère » alors que la locutrice n'est pas sûre d'atteindre l'objectif du chiffre d'affaires (voir (b3) à Taïwan ci-dessous).

**Tableau 7.4 - L'effacement du « je » à Taïwan**

(b)	La forme impersonnelle : l'omission du sujet et/ou du complément	(1) Com1	oui donc à la fin du mois : (2.0) la semaine prochaine (je) aurai un peu plus (de vente)
			對那到月底 : (2.0) 下禮拜應該還有機會再出一些
		(2) Com5	celà : ce mois-ci ce (tableau) [qui est mis à jour jusqu'à la semaine dernière (je) n'ai pas encore ajouté les commandes livrées et non-livrées de cette semaine (elles) ne sont pas encore actualisés (je) vais (les) [finaliser <((en anglais)) final> après
			這個 : 這個月這邊 [這個現在才到上禮拜 [還沒 update 這個這個禮拜的 orde 跟 BO 都還沒有上上去到時候再 update 上去 [作 final
		(3) Com6	=[(j')'espère =[希望
(c)	« Je » par énallage : « nous »	(1) Com1	donc c'est-à-dire qu'il est possible que nous prenions (la part du marché) en allemand =

那就是我們、去吃德國的也 ok=

(2) Com1 ok nous allons voir celle-là  
[comment procéder

好我們再看一下那[要怎麼做  
(3) Com5 nous travaillons [toujours avec ce  
client

我們這個客人[都有在做

(4) Com6 donc (.) tant que notre part de  
marché <((en anglais)) share> ne  
réduit pas

所以(.)只要是整個我們的 share 沒有掉

Lors d'une situation polylogale dans laquelle il y a au moins un point commun entre les subordonnés dans les deux langues, le locuteur en place peut employer « *on/nous* » pour éviter de dire un « *je* » tranché (Benveniste, 1966 : 235). En tant que subordonné, l'effet qu'il attend est que le(s) destinataire(s) pourrai(en)t interpréter l'acte dans l'énoncé comme accompli par une collectivité –« *on/nous* ». Mais pour quels motifs le « *je* » s'échappe-t-il de la bouche du locuteur ? Dans le paragraphe *supra*, l'énonciateur emploie la forme impersonnelle – la stratégie d'évitement qui est un acte d'auto-défense en faveur de L<sup>479</sup> (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 230). De même, « *on/nous* » englobant « *je* » donne de l'assurance au locuteur dans le développement d'un argument : soit il a des doutes vis-à-vis de l'énoncé, c'est ainsi que la présence de « *je* » est minimisée ; soit il s'agit d'un « *on/nous* » de solidarité.

On trouve cette expression du doute par exemple, dans le cas (c1) en français ci-dessus : Ach2 parle de l'organisation d'activité promotionnelle, d'abord le « *je* » est constamment employé dans sa première intervention : « je ne sais pas si je vais lancer à l'avance ou pas j'aurais la possibilité de le faire avant », alors que l'énoncé dans sa deuxième intervention est moins favorable à son égo (parce que l'activité promotionnelle sera retardée) : « =soit dimanche matin soit on passe à un autre temps », l'emploi de « *on* » est une forme de « litote » – une stratégie de politesse négative (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 211). Dans un sens similaire, lorsque la directrice française n'est pas satisfaite par rapport à la méthode de marketing menée par Ach5 : « le pa n'est pas le bon support ici », ce dernier lui réplique ainsi « parce que je voulais sortir un peu de mes rayons euh pour dire euh vous avez

---

<sup>479</sup> *l'* désigne le Locuteur.

vu ce qu'on fait » (voir (c2) en France)<sup>480</sup>. La stratégie de la litote – « *on/nous* » – est employée également en chinois, « nous travaillons [toujours avec ce client] » (voir (c3) à Taïwan ci-dessus), il s'agit de la séquence thématique du Com5 qui présente les chiffres d'affaires avec ses clients. Ce « *nous* » est en effet un « *je* » par énullage. Le « *je* » serait en effet trop fort et irait à l'encontre de la « loi de modestie » (*idem*, 1992 : 231, 297) prônée par la culture chinoise traditionnelle. Dans les deux cas chinois (c1) et (c4) ci-dessus, les tâches que les deux locutrices mentionnent correspondent à leurs fonctions professionnelles, pourtant elles préfèrent « *nous* » à « *je* »<sup>481</sup> : « c'est-à-dire qu'il est possible que nous prenions (la part du marché) en Allemagne » (en réalité, c'est cette locutrice (la Com1) qui s'occupe du marché en Allemagne) et la Com6 discute son marché avec le supérieur : « tant que notre part de marché <((en anglais)) share> ne réduit pas ».

En ce qui concerne le « *on/nous* » de solidarité, il s'agit d'un acte collectif lors de l'énonciation du locuteur : dans le cas français (c3), la fonction du commercial est d'intégrer les activités promotionnelles de tous les acheteurs, c'est pourquoi il dit : « on diffuse le bandeau comme on s'est dit= », le premier « *on* » est un « *je* » par énullage et le deuxième « *on* » représente l'équipe d'acheteurs. De même, pour changer le thème en cours, Logistique1 demande l'opinion de "tout le monde" : « on enchaîne/ » ; ce « *on* » est un « *je* » qui est interprété par l'acte d'*enchaîner* et c'est le locuteur qui ouvre une nouvelle séquence thématique. Dans le cas (c2) en chinois, la Com1 est le leader du groupe d'Europe de l'Ouest. Lorsque le directeur lui transmet un ordre, elle répond ainsi « nous allons voir celle-là [comment procéder] ». Pourtant, c'est la Com1 qui est responsable de cette tâche.

Pour conclure, pour atténuer le « *je* » prédominant, le locuteur subordonné emploie des procédés d'« auto-anti-FTA » (Kerbrat-Orecchioni, *idem* : 230) concernant sa propre face. Dans le même ordre d'idées, « la forme impersonnelle », « l'omission du sujet » et l'emploi de « *on/nous* » sont des choix stratégiques qui visent à ne pas souligner le poids du locuteur, car l'intention d'éviter un *FTA* (soit celui du locuteur, soit celui du destinataire) est manifestée par ces deux premiers choix. Si l'usage de « *on/nous* » possède également cette fonction (la politesse négative) de « litote », il permet en plus de montrer que « le "nous" »

<sup>480</sup> Il se trouve une ambiguïté de la désignation d'autoréférence dans cet énoncé. De manière générale, la stratégie du marketing du rayon est décidée par l'acheteur, l'assistant d'achats met en œuvre l'action. Pourtant, il est possible qu'il y ait une discussion collective entre ces deux personnes. Ainsi, ce « *on* » peut désigner l'Ach5 et l'assistante d'achat. De toute façon, en termes de fonctions professionnelles, l'acheteur est responsable pour mener les stratégies du marketing car c'est lui qui connaît le marché de son produit.

<sup>481</sup> Il s'agit d'un principe qui est défavorable au locuteur : « si jamais vous avez à faire votre éloge, qu'au moins ce soit sur le mode atténué de la litote » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 184).

valant pour "je" est dit de "modestie" » (*ibid.* : 231) ou bien que le « *je* » fait partie du « *on/nous* » de la collectivité.

## **1.2 Comparaison du système d'adresse entre supérieur et subordonné**

« Le système d'adresse [est l'] ensemble de catégories et d'items dont les locuteurs disposent pour désigner leur(s) partenaire(s) d'interaction » (Braun, 1988 : 11 cité par Kerbrat-Orecchioni, 2010 : 2). Dans la continuation de notre analyse des manifestations d'autoréférences, nous allons maintenant examiner comment le locuteur emploie les formes pronominales et nominales pour désigner son allocataire ou d'autres participants lors d'un échange polylogal dans une relation hiérarchique et professionnelle. À travers ces désignations, par la fréquence et les formes, l'attitude du locuteur vis-à-vis de l'interlocuteur ou des participants en place se manifeste bien évidemment, ce qui indique la « deixis personnelle » (Kerbrat-Orecchioni, 2010 : 3) entre le locuteur et la personne désignée.

### **1.2.1 En France : une symétrie sur FPA et une dissymétrie sur FNA**

Quand la relation professionnelle n'est pas réciproque (ex. : supérieur/subordonné), le système d'adresse est-il égal entre le locuteur et l'allocataire ? D'après la recherche de Béal (2009), les collègues français ayant moins de quinze ans d'écart et travaillant dans une entreprise « plutôt progressiste voire "branchée" » (2009 : 32) comme c'est le cas dans notre étude, se tutoient. Malgré les données acoustiques, l'âge des participants ne peut pas être déterminé. On constate cependant les faits suivants.

Premièrement, « se tutoyer » dans une relation hiérarchique est effectivement une pratique convenable entre les interlocuteurs français (voir le tableau 8.1 ci-dessous). Cependant on constate un écart de fréquence dans l'usage de l'appellation pronominale entre le supérieur et le subordonné, car la désignation directe marque non seulement « c'est à toi que je parle prioritairement » (Kerbrat-Orecchioni, 2010 : 4) mais aussi la portée de l'énoncé qui s'applique à « *toi* ». L'acte directif hiérarchique (voir p 122), tel que la demande, la question, l'évaluation, est délimité par « *tu* » dont la production est assez importante chez le leader (voir 8.1a, 8.1b, 8.1c ci-dessous). En revanche, « *tu* » se référant au supérieur dans les énoncés des subordonnés est moins fréquent, alors qu'un énoncé plus répété est à l'exception de la tournure : « si tu veux » (voir 8.1e et 8.1f ci-dessous), qu'on peut interpréter comme un signe d'obéissance par rapport à l'acte directif.

Deuxièmement, la forme nominale d'adresse (désormais FNA) lors de la réunion d'équipe est seulement appliquée par le supérieur. Autrement dit, pour les subordonnés l'adresse directe au supérieur est conçue comme un *FTA*. À travers les comportements langagiers du subordonné, à savoir la limitation des FPA et la déficience des FNA, l'intention d'éviter une désignation directe est manifeste. De plus, ces comportements du système d'adresse au supérieur correspondent à ceux du système du pronom d'autoréférence : les *auto-anti-FTA* du locuteur, les *anti-FTA* vis-à-vis de l'interlocuteur.

## TABLEAU 8 - LES SYSTEMES D'ADRESSE ENTRE SUPERIEUR ET SUBORDONNE

**Tableau 8.1 - La forme pronominale d'adresse en France**

Supérieur adresse au subordonné	Subordonné répond au supérieur
<p>(a) À 1'Ach4 : « mais c'est pas personnel (.) mais quand <u>tu</u> me dis que c'est joli c'est joli en général soit y a des fleurs soit y a de l'herbe »</p>	<p>(d) Drtice    putain et là .h on a cent cinquante mille à contractuelle comme [comme le budget Ach5        [ok <u>tu</u> veux dire que [...]</p>
<p>(b) À 1'Ach5 : « alors moi ce que je <u>te</u> propose on teste sur des vitrines <u>tu</u> vois sur la multi et sur la tienne et puis [...] »</p>	<p>(e) Drtice    en portable est ce qu'on laisse le sony Ach2      ben ouais [si <u>tu</u> veux</p>
<p>(c) À 1'Ach1 : « =non non mais attends il faut les vendre don:c <u>tu</u> vois moi ça me fait chier [...]»</p>	<p>(f) Drtice    non mais euh <u>compare-moi</u> des trucs comparables (.) parce que euh:= Ach1      =mais y a pas de euh: d'offres euh: pas d'offres: si <u>tu</u> veux [avec la carte sd à la concurrence</p>

**Tableau 8.2 - La désignation pronominale du subordonné par le supérieur français**

« <i>tu</i> »	« SI SI (.) <u>tu</u> fais sur les tablettes au-dessus d'un certain prix »
« <i>Vous pl.</i> »	« [...] j'ai oublié de <u>vous</u> dire si par rapport à la montée en gamme il y a aussi un travail D'ELARgissement [...] »
« <i>on</i> » remplace « <i>tu</i> » ou « <i>vous pl.</i> »	Voir les exemples (d) & (e) dans le tableau 7.1 ci-dessus

L'emploi du « *tu* » par le supérieur français qui s'adresse à ses subordonnés apparaît de façon évidente. Le « *tu* » caractérise exactement le destinataire avec lequel le supérieur dialogue,

c'est-à-dire le subordonné. Prenons l'exemple ci-dessus : «SI SI (.) tu fais sur les tablettes au-dessus d'un certain prix ». Cette assertion est visiblement un ordre car il est accentué par l'« affirmation emphatique » répétitive (Béal, 2010 : 107) et le « *tu* » en tant qu'exécuteur dans l'énoncé directif. Pour le « *vous pl.* » du supérieur, il désigne l'ensemble de l'équipe, et se trouve fréquemment dans une directive fermée (une assertion) (voir l'exemple dans le tableau 8.2 ci-dessus et le § 5.2.3 « L'ordre/ la directive en France », p. 290). En ce qui concerne les emplois de « *on* » en français, la fonction pragmatique de l'implicite se manifeste de manière inévitable, ce qu'on a présenté dans le §1.1.1. Narjoux envisage ces fonctions d'énallage comme un « trope illocutoire » (2002 : 40) qui fait partie des actes de langage indirects<sup>482</sup> (Kerbrat-Orecchioni, 1994 : 57).

**Tableau 8.3 - La forme nominale d'adresse (FNA) réalisée par le supérieur français**

**Forme nominale d'adresse réalisée par le supérieur**

**Renforcer l'acte directif**

(a) À l'asst des achats : « s\* (prénom) est ce que tu penses être capable de me centraliser le hardware dans la journée ou pas/ »

(b) Aux acheteurs : « il y a aussi un travail D'ELARgissement du nombre de références sur lesquels travaillent(.) c\* s\* et j\* (prénoms) euh l'idée c'est typiquement sur les portables de passer de cent soixante à deux cents cinquante »

(c) À l'Ach1 : « [mais elle n'est pas meilleure g\* (prénom de l'Ach1) »

**Souligner certaines relations sociales**

(d)  
**Drlice** on est bon/=  
**Res. Mkt** =c'est bon  
**Drlice** merci monsieur hop rapidement au niveau de chiffres [...]

(e)  
**Drlice:** monsieur h\* (nom d'ach9)  
c'est bon/c'est ça/  
**Ach9:** c'est parfait hm

En revanche, l'utilisation du prénom du subordonné par le leader est un acte de langage direct (voir les exemples 8.3a, 8.3b, 8.3c ci-dessus). Cet acte de désignation non seulement indique la position « haute » du locuteur vis-à-vis de l'interlocuteur, mais également renforce son acte directif (voir le tableau (3) ci-dessus), par exemple : « s\* (prénom) est ce que tu penses être capable de me centraliser le hardware dans la journée ou pas/ » (voir 8.3a). Ces observations rejoignent l'idée de Kerbrat-Orecchioni : « la FNA peut

<sup>482</sup> « Je vais ici revenir sur les arguments qui justifient une telle extension de la notion, en me limitant au seul cas du "trope illocutoire", lequel n'est rien d'autre que phénomène plus communément désigné sous l'étiquette d'"acte de langage indirect" ». (Kerbrat-Orecchioni, 1994 :57).



se charger de toutes sortes de valeurs particulières en fonction de l'acte de langage auquel elle se trouve associée » (*ibid.*, 2010 : 16).

« Perret (1970) considère [de même] que tout terme d'adresse, d'une part permet dans une situation déterminée l'identification d'un référent (c'est son caractère déictique), et d'autre part exprime certaines relations sociales, sous une forme qui relève, dit-elle, du "sous-entendu" » (*ibid.* : 14). Par exemple, une forme générale comme *Monsieur* employée par un rôle de directrice vis-à-vis de l'interlocuteur, peut être considérée comme un « relationème », car cette forme est distincte de celle utilisée pour désigner les subordonnés. Lorsque le responsable du marketing, qui a le même niveau hiérarchique que la directrice des achats, termine sa séquence, cette dernière énonce ainsi : « merci monsieur hop rapidement au niveau de chiffres » (voir l'exemple 8.3d ci-dessus). De plus, avant de terminer la réunion, la directrice montre son attention à un des acheteurs en disant « monsieur h\* (nom d'Ach9) c'est bon/ c'est ça/ » (voir le cas 8.3e), Ach9 est effectivement un des amis de la directrice<sup>483</sup> sur l'axe horizontal de proximité.

Pour conclure, dans un contexte d'interaction équivalent, la FNA employée par la directrice des achats révèle des attitudes distinctes : ceux qui sont appelés par leur prénom sont les collègues inférieurs dans la hiérarchie ; ceux qui sont désignés par la forme générale avec/sans patronyme ne sont pas dans une relation de subordonnés<sup>484</sup>. André (2010 : 84) confirme ce phénomène dans les réunions de travail en France : quand les interlocuteurs sont des amis, ils s'appellent *Monsieur* car une « FNA indirecte, qui a un emploi délocutif en apparence mais un emploi allocutif en fonctionnement permet de demander stratégiquement et implicitement à un individu d'intervenir » (*idem* : 86).

## 1.2.2 À Taïwan : une dissymétrie sur FPA et une symétrie sur FNA

En ce qui concerne le système d'adresse à Taïwan, il semble que le tutoiement ait lieu quand le supérieur et le subordonné sont régulièrement en contact comme l'illustre la pratique professionnelle de l'auteure, ainsi que le témoignage de cette étudiante (voir la note ci-dessous)<sup>485</sup>. Cependant cette symétrie de FPA se trouve dans une situation dialogale, alors que dans un échange polylogal comme dans notre cas, la désignation du supérieur allocutaire se

---

<sup>483</sup> La relation amicale est témoignée par un des participants de la réunion.

<sup>484</sup> Voir l'analyse plus détaillée dans le § 3.3.1 « Les taxèmes & relationèmes au cours de l'interaction en France » (p. 233).

<sup>485</sup> « Concernant le vouvoiement, je pense qu'il dépend du rôle de l'interlocuteur. J'ai l'impression que les gens de cette génération l'emploient moins. Par contre, on peut le garder à l'écrit !" (Une étudiante universitaire d'une vingtaine d'années, spécialisée en langue étrangère) » (2008, Wang). Source : <http://www.huayuqiao.org/DOC9000/9016.html>, accès au 12/04/2017.

réalise par iloiement<sup>486</sup> (Kerbrat-Orecchioni, 2010 : 5) ; autrement dit, le prénom du supérieur en anglais est employé comme une appellation implicite (voir le tableau 8.5 ci-dessous), en tant que troisième personne, « en manière de révérence » (Benveniste, 1966 : 231), comme le cas suivant : « comme (.) comme t\* (prénom anglais du directeur) l'a dit c'est que je (.) j'essaie de pousser ab<sup>487</sup> à prendre (les produits) » (voir le tableau 8.5 ci-dessous). Par contre, le supérieur tutoie le subordonné et l'appelle par son prénom : « donc l\* (prénom anglais du com5) tu devrais discuter davantage avec lui pour voir (le business plan) » (voir le tableau 8.4b ci-dessous).

Par ailleurs, cette dissymétrie du système d'adresse est aussi effectuée par les subordonnés français mais les deux approches sont dissemblables. Du côté français, le tutoiement circule dans la conversation ; mais la FNA à l'égard du supérieur est absente. Du côté taïwanais, il y a une omission sur la FPA désignant le supérieur car elle est remplacée par la FNA [iloiement (Kerbrat-Orecchioni, 2010 : 5)]. Plus précisément, dans les deux langues, le leader possède la liberté d'employer la FPA et la FNA vis-à-vis du subordonné ; par contre, ce dernier est obligé de sélectionner une appellation plus convenable lors de l'énonciation dans un échange polylogal. Cela veut dire qu'en ce qui concerne le système d'adresse dans une relation dissymétrique, les subordonnés français accomplissent l'acte de « ne pas commettre un *FTA* » (ne pas prononcer le prénom du supérieur) (Brown & Levinson, 1987) ; quant aux subordonnés taïwanais, non seulement ils ne commettent pas de *FTA* (ne pas tutoyer le supérieur), mais de plus ils effectuent un *FFA* (par iloiement). Dans le paragraphe suivant, nous expliquons pourquoi employer une FNA est un *FFA* dans la langue chinoise.

## Tableau 8.4 - Le supérieur s'adresse au subordonné à Taïwan

### Le supérieur s'adresse au subordonné pour

Renforcer l'acte directif	Souligner certaines relations sociales	Désignation du tour de parole
<p><b>(a) À la Com1 :</b> « regarde-<u>toi tes</u> chiffres d'affaires &lt;((en anglais)) revenus&gt; lorsque <u>tu</u> vois (que le chiffre d'affaires) descend <u>tu</u> dois être vigilante &lt;((en anglais)) aware&gt;[...]»</p> <p>你看這個<u>你的</u> revenue 你看是往下跑的時候<u>你</u>就要 aware [...]</p>	<p><b>(d) À la Com1 :</b> « si cette (situation) te pose également: un peu de difficulté d* (nom de la Com2) est expert du négoce &lt;((en anglais trading))&gt; [elle (le) connaît bien »</p> <p>你有點情況反正 d*(業務名)是 trading 高手[她知道嘛]</p>	<p><b>(g)</b> « et bien (le groupe) <u>nee</u> (le suivant) »</p> <p>好吧 <u>NEE</u> 吧</p>

<sup>486</sup> « L'iloïement est bel et bien une *allocution effectuée à la troisième personne* » (Kerbrat-Orecchioni, 2010 : 5).  
« Cet "iloïement" ayant parfois pour intérêt d'épargner au locuteur un choix difficile entre le "tu" et "vous" » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 47).

<sup>487</sup> Nom de l'entreprise qui est chargée par le commercial 5.

<p><b>(b) Au Com5 :</b> « donc <u>l*</u> (prénom anglais du Com5) <u>tu</u> devrais discuter davantage avec lui pour voir (le business plan) »</p> <p>喔\l*你就要跟他好好談一下咯</p> <p><b>(c) À la Com6 :</b> «[alors <u>c*</u> (prénom anglais de la Com6) je <u>te</u> demande »</p> <p>[c*那我問你</p>	<p><b>(e) Au Com5 :</b> « donc <u>l*</u> (prénom anglais de Com5) <u>tu</u> devrais discuter davantage avec lui pour voir (.) [...] »</p> <p>喔\l*你就要跟他好好談一下咯</p> <p><b>(f) À la Com6 :</b> «[alors <u>c*</u> (prénom anglais de la com6) je <u>te</u> demande »</p> <p>[c*那我問你</p>	<p><b>(h)</b> « <u>j*</u> au suivant » <u>j*</u>(業務名)先好了</p>
---	--	--

## Tableau 8.5 - Le subordonné s'adresse au supérieur à Taiwan

### Les subordonnés

**Le com5** adresse au supérieur « [...] comme (.) comme t\* (prénom anglais du directeur) a dit c'est que je (.) j'essaie de pousser ab à prendre (les produits) [...] »

就像 (.) 就像 t\* 說的我 (.) 我盡量把 AB 這塊 (.) 這一塊拉起來

**La com6** adresse au supérieur « alors la dernière fois avec t\* (prénom du directeur) (on) a effectué la conférence call (en effet) c'était la première fois (.) que j'ai une discussion plus profonde avec ce client-là car la personne qu'on a eu n'est pas celle que je contacte régulièrement

上次跟 t\* 一起的 conference call 就是是第一次有 (.) 比較近一點的 (.) 接洽

Dans le paragraphe précédent (§ 1.2.1) nous avons indiqué que la FNA employée par la supérieure française a deux fonctions : renforcer l'acte directif avec le prénom du destinataire et le tutoiement ; et relever une certaine relation sociale avec la forme générale comme *Monsieur*. De la même façon, pour renforcer l'acte directif, le supérieur taïwanais emploie un procédé similaire (FPA + FNA) pour désigner le subordonné. Dans le tableau 8.4 ci-dessus, on constate que l'ensemble des FPA et FNA est effectué pour renforcer l'acte directif dans la première colonne [les exemples (a) (b) et (c)]. Dans le cas (a), uniquement, la FPA est accentuée pour la Com1 ; en revanche, pour le Com5 (b) et la Com6 (c), il se trouve une combinaison du système d'adresse. De plus, on constate dans les deux langues qu'appeler la personne avec son nom/prénom au commencement de l'énoncé (voir les cas 8.3a/e et 8.4 b/c/h ci-dessus) a une fonction d'« identification<sup>o</sup>» (Tortierat et Thibault, 2010) dans lequel « il importe sans doute d'apporter quelques éléments de réponse » (*idem*) de l'adressé. Pourtant, en chinois la FNA est « mentionnée » (Searle, 1969) au milieu du discours par le locuteur dans une situation polylogale, ce discours est en effet « pluri-adressée » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 98) portant un effet perlocutoire – le FFA. Par exemple, dans le cas 8.4d (ci-dessus), le supérieur loue l'expertise d'une autre allocutaire présente en citant son prénom

anglais, un cas similaire à celui dans la réunion client/fournisseur (voir l'extrait\_TWP2-2, p 333), la directrice de l'hôtel emploie un nom général – « collègue » – en désignant son subordonné présent pour souligner sa compétence professionnelle d'informatiques devant les fournisseurs. De plus, adresser au supérieur en employant son prénom anglais comme le tier – iloiement – est de donner la déférence au premier devant le public (voir les deux cas du tableau 8.5 ci-dessus).

En utilisant la FNA, le supérieur souhaite montrer son attention bienveillante à l'interlocuteur lorsqu'il effectue l'acte directif. C'est pourquoi dans la 2<sup>ème</sup> colonne du tableau 8.4 ci-dessus (*relever certaines relations sociales*), dans le cas (e) la FNA employée par le supérieur en chinois ne peut pas être traitée comme un renforcement de l'acte directif (ce qui est au contraire le cas en français). Si l'emploi de la FNA par le leader taïwanais était un *FTA* comme dans le cas de son homologue français, son effet perlocutoire très fort avec une désignation précise qui dégrade la « face » de l'interlocuteurne serait pas en accord avec le comportement que le supérieur taïwanais choisit d'après notre analyse<sup>488</sup>. En effet, la FNA employée par le supérieur taïwanais est « la forme de politesse qui élève l'interlocuteur au-dessus de la condition de personne et de la relation d'homme à homme » (Benveniste, 1966 : 231). C'est-à-dire que la FNA est un *FFA* qui possède une valeur « attentive » plus qu'« impérative ». Concernant la 3<sup>ème</sup> colonne du tableau 8.4 ci-dessus, elle indique la fonction pragmatique de la dénomination dans l'alternance du tour de parole (Kerbrat-Orecchioni, 2010 : 14) ; cependant elle n'est pas appliquée dans la réunion d'équipe française.

Revenons sur l'usage de la FPA chez le leader taïwanais, dans le § 1.1.1 nous avons mentionné que le « *on/nous* » marquait l'ambiguïté du groupe référentiel dans les deux langues chez le supérieur. En chinois, ce dernier a une difficulté à distinguer « *tu* » et « *vous pl.* » face au(x) interlocuteur(s), le tableau 8.6 ci-dessous affiche l'imprécision de la FPA. Dans le cas (a), le directeur demande au Com5 de revoir le tableau des chiffres d'affaires : « alors tu revois le tableau » avec « *tu* » et dans la même intervention plus tard, il emploie pourtant un « *vous pl.* » pour poser une question : « donc (je) vous demande (.) quelle est la stratégie pour abc<sup>489</sup> ». Dans cette perspective, le « *tu* » du cas (b) désigne effectivement l'ensemble des subordonnés, car il s'agit d'une *leçon* destinée à l'équipe (voir également le § 4.2 « La direction des stratégies et diffusion des informations » et le § 5.2.2 « La proposition de l'acte directif »). À partir de ces analyses, on constate que lors d'une « évaluation » de l'acte directif, l'introduction de FPA, ainsi que la répétition de FPA rendent l'acte directif plus intensif. Car dans cette intervention plus loin, « (j) 'espère


---

<sup>488</sup> Voir le § 5.2 « Les actes directifs chez le supérieur » (p. 275).

<sup>489</sup> Abc est le nom du client dont est chargé le Com5.

que vous allez réagir rapidement », c'est un « *vous pl.* » qui apparaît. De surcroît, ce « donneur de sens professionnels » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 93) continue à employer le « *tu* » comme un « *vous pl.* » : « comment vas-tu réagir ne (t')inquiète pas » (voir le cas (c)). Par ailleurs, il faut mentionner que le phénomène linguistique d'alternance des FPAs (entre « *tu* » et « *vous pl.* ») se produit non seulement chez le leader taïwanais ; mais aussi du côté du client dans des réunions client/fournisseur, pour ce dernier cas, il s'agit d'un embrouillement entre « *tu* » et « *vous de politesse* » (voir pp. 339-340).

### Tableau 8.6 – La désignations du « *tu* » et du « *vous pl.* » par le supérieur taïwanais

<p>(a) « <i>Tu</i> » représente l'interlocuteur</p>	<p>« [...] alors <u>tu</u> revois le tableau revois celui-là (bon) ce n'est pas grave (nous) voyons (le tableau) d'abc donc (je) <u>vous</u> demande (.) quelle est la stratégie pour abc [...] »</p> <p>« [...] 那你把這樣推回去好推回那個不用不用還是看 ABC 那 (.) 請問 (.) <u>你們</u> 對 ABC 的策略是什麼 »</p>
<p>(b) « <i>Tu et vous pl.</i> » représente l'ensemble des subordonnés</p>	<p>« si <u>tu</u> as ta propre société et que tu sois le patron quel est le prochain &lt;((en anglais))what is the next&gt; également tu vois qu'il y a un ralentissement sur la vitesse de la croissance/ quel est le prochain\ (.) &lt;((en anglais))what is the next&gt; il est lourd de poser cette question mais (.) (j)'espère que <u>vous</u> allez rapidement réagir et grandir quel est le prochain &lt;((en anglais))whatis the next&gt; »</p> <p>« 假如今天公司是握在<u>你</u>手中你是老闆 what is the next\ <u>你</u>也看到失速啊 /what is the next\ (.) 講這個有點沉重但是 (.) 希望<u>你們</u>快快覺醒 (.) 快快成長 what is the next »</p>
<p>(c) « <i>Tu</i> » représente l'ensemble des subordonnés</p>	<p>« ALORS quand (on) arrive le problème de l'arbitrage du trading comment vas-<u>tu</u> réagir ne (t')inquiète pas d'abord <u>tu</u> vérifies pourquoi il existe un écart [...] »</p> <p>«  trading 的套利 (.) 的時候 (.) <u>你</u>遇到這問題 (.) 要怎麼辦沒有怎麼辦第一個<u>你</u>可以去審視說為甚麼有這麼大的 gap [...] »</p>

## 1.3 Bilan

Dans ce sous-chapitre, nous avons examiné la « deixis personnelle » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 34) employée par le locuteur dans un échange polylogal dans un cadre professionnel, où la répartition du pouvoir est inégale : supérieur vs subordonné. Au niveau hiérarchique dans l'entreprise, les deux rôles s'opposent d'après leurs « titres » fonctionnels (*idem*, 2010 : 10) ; au niveau opérationnel, ils dépendent l'un de l'autre pour accomplir des tâches professionnelles.

Quant à la nature des pronoms personnels, Benveniste précise qu'« il faut donc chercher comment chaque personne s'oppose à l'ensemble des autres et sur quel principe est

fondée leur opposition, puisque nous ne pouvons les atteindre que par ce qui les différencie » (1966 : 226). Quand les « places » entre les interlocuteurs sont dissymétriques, l'usage du pronominal (l'autoréférence et la FPA) est un repère par rapport à la relation interpersonnelle. En premier lieu, « *je* » se réfère au locuteur, qui est prédominant dans l'acte de parole : le locuteur non seulement assume le discours proféré, mais aussi signale son statut. En raison de cette nature, dans les deux langues, la position « *je* » du supérieur pèse plus lourd que celle du subordonné. Ce dernier applique donc un « *je* » avec le procédé « additif » pour atténuer l'énoncé en affirmant son discours, ainsi que la stratégie « substitutive » qui consiste à utiliser une forme impersonnelle (Rousseaux, 2000, 2010) ou un référent flou « *on/nous* » pour diluer le « *je* ». Par ailleurs, la fréquence de la production du « *je* » (peu importe le rôle) dans la langue française est plus importante que dans la langue chinoise.

En second lieu, « *on* » à l'oral français et « *nous* » en chinois apportent une grande commodité pour tous les types de locuteurs. Car un « *on/nous* » inclusif peut désigner la dyade ou l'équipe à laquelle le locuteur appartient, de plus, dans la langue chinoise, il représente l'entreprise dans laquelle le locuteur travaille, cela peut être perçu comme un signe de « collectivisme » (Hofstede, 1983 ; Schwartz, 1994). En outre, l'énallage de « *on/nous* » est une FPA, qui désigne le « *tu* », ou le « *vous pl.* », est particulièrement employée par le rôle du leader dans les deux langues. Autrement dit, en apparence le locuteur appartient à l'équipe alors qu'en réalité il se situe au niveau managérial, tandis que les autres font partie du niveau fonctionnel où la hiérarchie s'établit. Le signifié « *on/nous* » contient à la fois une illusion de coopération (diminuer l'écart hiérarchique) et une notion d'opposition (atténuer la force illocutoire de l'acte directif). Ainsi peut-on dire que dans les deux langues le supérieur dispose de plus d'opacité que le subordonné pour l'emploi de « *on/nous* ».

En troisième lieu, concernant le terme d'adresse, « se tutoyer » entre les interlocuteurs dans la réunion française rend visible une égalité. Lorsque le locuteur emploie la FPA, elle est bien définie par le nombre de destinataires lors de l'énonciation. Pourtant, le pouvoir hiérarchique est établi à travers la dissymétrie de l'usage de FNA entre les deux rôles : du côté du leader, employer le prénom du destinataire vient renforcer l'acte directif ; pourtant un marqueur de « relationnisme » (Kerbrat-Orecchioni 1992 : 37) est indiqué par une forme générale comme *Monsieur*. Du côté du subordonné, la FNA est absente vis-à-vis du supérieur, il s'agit d'une stratégie de politesse négative (Brown & Levison, 1987). Dans cette perspective, en chinois lors de l'échange polylogal, la dissymétrie se trouve dans l'usage de la FPA : le tutoiement sert à désigner le subordonné, l'« illoïement » (Kerbrat-Orecchioni, 2010 : 5) – acte de langage indirect – sert à désigner le supérieur. Quant à ce dernier, il mélange « *tu/vous pl.* » pour s'adresser à son interlocuteur, ainsi qu'à l'équipe. Pour préciser le signifié



de la FPA employée par le supérieur, il faut le décoder à partir du contenu de l'énoncé et de l'allocutaire. Autrement dit, lors d'une critique adressée à un subordonné, l'emploi du « *vous pl.* » sert à atténuer la force directive hiérarchique en ménageant la face de ce dernier. Pourtant, dans un discours "neutre" (où le destinataire n'est pas précisé), le « *tu* » est effectivement un « *vous pl.* ». En ce qui concerne la FNA en chinois, elle provoque un effet honorifique comme le « relationème » (*idem*, 1992 : 37), car tous les participants repèrent qu'il y a un soulignement du nom personnel accompli par le leader. Par conséquent, désigner le subordonné avec la FNA est un *FFA* chez le leader taïwanais (sauf lorsqu'il s'agit de donner le tour de parole), alors qu'en français, cela est au contraire un *FTA* qui renforce le directif du supérieur. En outre, pour s'adresser à son supérieur, le subordonné taïwanais n'emploie pas la FPA mais une FNA : c'est un iloiement. Autrement dit, pour désigner le supérieur à Taïwan, deux actes de langage doivent être exécutés : « ne pas commettre un *FTA* » (Brown & Levinson, 1987), mais faire un *FFA* (Kerbrat-Orecchioni, 1996). En France, le subordonné n'effectue qu'un acte de langage : « ne pas commettre un *FTA* » – l'absence de FNA.

Pour conclure, à travers l'observation du moment d'employer la forme référentielle d'adressé dans un énoncé et de son choix, l'attitude du locuteur se manifeste de façon soit collaborative, soit oppositionnelle. Pour prolonger cette perspective, lors d'une relation hiérarchique, pour s'adresser au supérieur, le subordonné est obligé d'employer des stratégies de politesse négative pour assumer ses tâches professionnelles et ménager la face du supérieur. A contrario, ce dernier dispose de plus d'options pour désigner soi-même et autrui. Dans les deux langues, il n'existe pas de vraie distinction dans l'usage pronominal d'autoréférence pour les deux rôles. En revanche, il existe un écart dans la pratique du système d'adresse entre la dyade : en France, il s'agit d'une symétrie sur la FPA et d'une dissymétrie sur la FNA ; à Taïwan, il s'agit d'une dissymétrie sur la FPA et d'une symétrie sur la FNA.

## **2. Comparaison des séquences ritualisées**

### **2.1 Les « taxèmes » dans la séquence d'ouverture**

Lorsque l'organisation spatio-temporelle d'un individu est ordonnée par une autre personne, ceci signifie que sa liberté et sa volonté sont restreintes par un pouvoir formel, informel, physique ou psychologique. Le leader possède un statut privilégié lors de la réunion, ainsi que nous l'avons évoqué *supra*. Certaines recherches (voir les références au commencement de ce chapitre p.183) montrent qu'il peut occuper la plupart du temps de



parole de la réunion, gérer le système des tours de parole et les thèmes entre les participants, mais ce privilège est-il similaire dans toutes les sociétés ? Dans l'analyse suivante qui concerne l'organisation conversationnelle entre les deux réunions hiérarchiques, nous donnons les séquences dans lesquelles un présentateur expose un nouveau thème lié à sa propre fonction dans l'entreprise. Ainsi, nous souhaitons comparer d'abord les séquences d'ouverture dans les deux langues lors de la réunion hiérarchique pour examiner la portée de ce privilège. Il existe trois séquences principales dans ces deux réunions : en France, ce sont les séquences du responsable du marketing, de Logistique1 et de la directrice des achats<sup>490</sup>. À Taïwan, les trois séquences sont menées par les commerciaux (Com1, Com5 et Com6)<sup>491</sup> qui exposent leurs résultats de la semaine précédente ; et le directeur donne des commentaires les accompagnant (voir les précisions dans le § 5.2 « Les actes directifs chez le supérieur », p. 277).

### 2.1.1 En France

Dans un premier temps, dans cette réunion d'équipe, à la place de la directrice des achats (désormais la directrice) qui aurait dû démarrer l'événement, c'est le responsable du marketing<sup>492</sup>, qui commence sa séquence avec « alors », un phatème (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 11) par lequel les interlocuteurs « se déclarent officiellement ouvert[s] les un[s] aux autres en vue d'une communication orale et garantissent<sup>493</sup> conjointement le maintien d'un flux de paroles » (Goffman, 1974a : 33 cité par Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 18). Tout de suite, il aborde son thème : « le point sur ce week-end » par rapport au programme de l'*emailing*<sup>494</sup> (voir E1 de l'extrait\_FRH1-1 ci-dessous). En tant qu'invité<sup>495</sup> de la réunion, le responsable du marketing est là pour remplir son devoir professionnel. Tout d'abord, d'après les réactions des acheteurs (voir E2, E4, E5), ainsi que les re-confirmations du responsable de marketing (E4 & E6), ce dernier accomplit effectivement un « déclaratif » (Searle, 1976)

---

<sup>490</sup> L'auteure respecte la grammaire française dans l'écriture en notant les marques de genre féminin ou de masculin sur les participants comme la directrice, le directeur, la Com1, le Logistique1, le Com5. Pourtant, le genre de participants dans les deux réunions (y compris le leader, le présentateur, l'interlocuteur) n'est pas un sujet à développer dans cette thèse.

<sup>491</sup> Voir la note *supra*.

<sup>492</sup> Au sein d'une entreprise, une telle réunion interne du département a quelques fois besoin de la présence d'autres départements qui travaillent ensemble à des opérations.

<sup>493</sup> « garantissent » dans la version citée.

<sup>494</sup> L'*emailing* est l'outil de communication. C'est un courriel que l'entreprise envoie aux clients (membres) pour les informer des offres ou partager des informations. Le rôle du responsable du marketing ici est de collecter toutes les offres proposées par les acheteurs et de les organiser dans un courriel envoyé à la clientèle dans le week-end où les ventes sont les plus fortes.

<sup>495</sup> Car le responsable du marketing n'appartient pas à l'équipe des achats ; autrement dit, il n'est pas sous la direction de la directrice des achats. La raison pour laquelle il se trouve dans cette réunion est une collaboration interdépartementale. Dans les extraits suivants, nous allons trouver un autre invité qui est l'agent logistique.

annonçant une modification de l'heure d'*emailing* : « on a donc l'*emailing* qui part cette après-midi à quatorze heures ». Ensuite, les destinataires (acheteurs) sont « auto-sélectionnés » (Sacks *et al.*, 1974) en prenant le tour de parole : soit pour faire une requête (*idem*, 2008 : 84) implicite : « ah bon c'est prévu à quatorze heures/ » pour demander à décaler l'horaire (E2) ; soit pour manifester un désaccord « ah putain » (E4) – un enchaînement non-préférentiel (*ibid.*, 1992 : 235) vis-à-vis du locuteur. Par la suite, la directrice des achats pose des questions (*ibid.*, 2008 : 84) aux intervenants (y compris l'acheteur et le responsable du marketing dans l'E7 et l'E9). Par rapport aux fonctions pragmatiques de l'interrogation effectuée par la directrice, l'E7 montre que cette dernière cherche à obtenir plus d'informations sur l'impact de la modification de l'horaire de l'*emailing* concernant la promesse des acheteurs<sup>496</sup>; par la suite elle fait une « requête » (E9) (Kerbrat-Orecchioni, 2008) au responsable du marketing : « tu peux décaler à seize heures ou pas/ ». Plus précisément il s'agit d'un acte de langage conventionnellement indirect (Kerbrat-Orecchioni, *idem*) pour modifier le planning de l'*emailing*.

#### L'extrait\_FRH1-1

E1	0:00	R. Mkt	alors vite fait le point sur ce week-end euh (.) on a donc l' <i>emailing</i> qui part cette après- midi à quatorze heures
E2		Ach6	ah bon c'est prévu à quatorze heures/
E3		R. Mkt	ouais
E4		Ach6	je ne savais pas
E5		AchX	ah putain
E6	0:15	R. Mkt	ouais à quatorze heures on commence à diffuser [...]  ((passage non transcrit)) 0:15~1:15
E7	1:15	Drtice	tu lui avais dit quoi/
E8		Ach6	je lui avais dit que sur le site la visibilité d' <i>emailing</i> ça serait pour le week-end oui c'est à partir du vendredi après-midi
E9		Drtice	tu peux décaler à seize heures ou pas/
E10		R. Mkt	oui je vais voir je vais voir

Dans cet extrait, nous observons les éléments suivants : premièrement, ce n'est pas la directrice qui démarre la réunion. Deuxièmement, les « taxèmes » verbaux (*ibid.*, 1992 : 75) sont indiqués par les actes de langage des rôles (la directrice, le responsable du marketing et des acheteurs). Concernant le rôle du responsable du marketing face aux acheteurs (à part la directrice), il se positionne en place haute en employant une assertion mais qui fonctionne

<sup>496</sup> Dans l'échange (E7 et E8) entre la directrice et l'Acheteur6, il se trouve un COI (lui) qui désigne un des fournisseurs de cet acheteur. Dans les pratiques commerciales, le fournisseur subventionne régulièrement les frais de marketing au client (à l'entreprise) pour promouvoir son propre produit. Ainsi, Acheteur6 avait donné au fournisseur la date de l'*emailing*, ce qui contredit le programme du responsable du marketing.

comme un directif indirect pour débiter sa séquence : « on a donc l’emailing qui part cette après-midi à quatorze heures » (voir l’extrait\_FRH1-1 ci-dessous). Bien que les acheteurs réclament l’horaire de l’*emailing* par la suite avec une requête (E2), une assertion qui fonctionne comme une protestation indirecte (E4) et un juron (E5), le responsable du marketing n’a pas modifié du tout sa position : il leur répond avec un ton affirmatif sans donner l’explication (deux fois « oui » suivant un énoncé assertif ; voir E3 & E6). C’est pourtant la requête de la directrice (E9) qui fait changer l’attitude du responsable de marketing : ce dernier répète deux fois « je vais voir » (voir E10) – une affirmation avec la manière de jouer l’apaisement. Dans le développement du corpus subséquent, nous allons analyser davantage le « dispositif de catégorisation des membres » (Sacks *et al*, 1974) concernant les collections de la hiérarchie légitimée et du pouvoir entre les présentateurs de la réunion.

Dans un deuxième temps, cette réunion interne française comprend principalement trois thèmes qui sont animés par le responsable du marketing (l’extrait FRH1-1, p 208), le Logistique1 (FRH1-2 ci-dessous) et la directrice des achats (FRH1-3 ci-dessous) dans un déroulement chronologique. Comme nous l’avons évoqué *supra*, le responsable du marketing possède un rôle d’invité, pareillement pour le Logistique1. Le paragraphe suivant décrit l’ouverture d’une séquence thématique initiée par l’agent logistique (désormais Logistique1).

Dans l’extrait FRH1-2 (ci-dessous), Logistique1 a réalisé deux démarches pour lancer sa séquence thématique : prévoir un intervalle [« *gap* » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 162)] qui permet au locuteur suivant de repérer un moment pour entreprendre le tour ; et faire une demande (il s’agit d’une demande de permission) aux interlocuteurs « on enchaîne/ » (E1). À travers un procédé d’énallage (Détrie, 2008), le « *on* » de l’E1 porte une valeur déictique de « *je* ». Par la suite, nous constatons qu’il y a deux interactants (E2 & E3) qui construisent le deuxième tour de la paire adjacente de Logistique1 en se chevauchant, et qui emploient la même injonction à la deuxième personne du singulier « *vas-y* » lorsqu’ils s’adressent à Logistique1. Cela indique que ce « *on* » (E1) est un véritable « *je* ».

Concernant les stratégies de politesse exercées par les interactants dans cette paire adjacente, premièrement, dans le but de construire « un halo énonciatif auquel *je* participe, le *non-je* renvoyant à une pluralité définie ou non » (*idem*, 1998 : 31), l’énonciateur (Logistique1) évite de dire « *je* », car « c’est simultanément poser un espace-temps du narré égocentré » (*idem* : 33). Deuxièmement les réactions des répondeurs (donner l’accord à Logistique1 pour la prise de parole) se manifestent pourtant en directif sans employer le procédé d’« adoucisseur » (Kerbrat-Orecchioni, 1996). Concernant la co-construction des tours entre E1, E2 et E3, Logistique1 effectue une demande sans identifier le destinataire (il

est possible qu'en premier lieu Logistique1 regarde la directrice des achats, ensuite le responsable du marketing. Nos données n'étant qu'en format audio, nous ne pouvons malheureusement pas visualiser le processus de l'échange non-verbal). Ce que nous constatons, c'est que la deuxième partie de l'« échange » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 224) est d'abord prise par la directrice, puis par le responsable du marketing. Pourtant ce qui est intéressant, c'est que quand Logistique1 « coupe » la séquence du responsable du marketing, c'est la directrice assumée qui réagit en premier. Cette paire de l'« échange » (*idem*) illustre que la directrice possède plus de pouvoir que le responsable du marketing non seulement sur la fonction professionnelle dans l'entreprise (revoir l'« échange » E9 et E10 de l'extrait FRH1-1 ci-dessus), mais aussi sur la gestion des tours de parole lors de la réunion. Le responsable du marketing donne ensuite son accord pour céder le terrain (Kerbrat-Orecchioni, 1992) en recyclant l'impératif de la directrice. Les rôles d'invités seront développés davantage dans deux sections suivantes.

#### L'extrait\_FRH1-2

E1	31:14	Log1	(2.0) <u>on enchaîne/</u>
E2		Drtice	[allez vas-y
E3		R. Mkt	[vas-y
E4		Log1	alors nous on a récupéré un budget euh du transporteur (.) tnx euh (.) qui doit être utilisé le vingt-sept et vingt-huit novembre [...] donc ce dont j'ai besoin c'est le sku qu'est-ce que vous en pensez
E5		AchXXF	((inaud.))
E6		AchXXH	mais il y a une limitation ou pas/

Dans un troisième temps, nous rappelons que dans cette réunion, trois séquences thématiques principales sont associées aux fonctions professionnelles des présentateurs dans la société. Le FRH1-3 ci-dessous décrit que la clôture de la séquence du responsable du marketing est également l'ouverture du terrain de la directrice. Le responsable du marketing termine le thème par « voilà pour moi » (E1). « voilà » est un « phatème » connotant la clôture (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 165). Puis, « pour moi » renforce la force illocutoire de l'énoncé du locuteur : *je* termine *ma* part. Par la suite, on constate que c'est encore une fois la directrice qui prend le tour suivant en auto-sélection. Revenons sur l'ouverture de Logistique1 dans l'extrait FRH1-2 (ci-dessus), ce dernier demande un accord pour procéder à sa séquence, ainsi qu'à la clôture de ce thème qui est également accordée par la hiérarchie. Le cas du responsable du marketing est identique : lorsqu'il veut clôturer sa séquence, la directrice reprend le rôle d'organisatrice du système des tours de parole de la réunion en demandant

« on est bon/ » (E2 de l'extrait\_FRH1-3 dans la page suivante). Nous pouvons conclure de ces éléments que le véritable organisateur<sup>497</sup> de la réunion est la directrice des achats.

Par ailleurs, « on » dans l'E2 du FRH1-3 (voir également le § 1.1.1 (2) « La désignations de "on/nous" » du supérieur, p. 190) désigne les intervenants sauf l'énonciatrice elle-même. Si ce « on » incluait l'énonciatrice, cette dernière ne poserait pas la question « on est bon/ ». Elle poserait directement la question au responsable du marketing, comme c'est le cas de l'E4 dans l'extrait\_FRH1-4 (p. 216) : c'est la première fois que le responsable du marketing a l'intention de terminer la séquence. Dans cette première tentative (dans l'extrait FRH1-4), la directrice donne deux fois l'« autorisation » : « ok d'accord » (E6) et « euh d'accord d'accord [...] » (E8). Revenons à l'extrait\_FRH1-3 (ci-dessous), la nature du pronom « on » en français est indéfinie (Détrie, 1998 ; Landragin et Tanguy, 2014) ; plus précisément, il possède une ambiguïté qui donne à l'énonciateur et au(x) destinataire(s) un espace pour manœuvrer. En ce qui concerne l'énonciateur, ce « on » désigne surtout les acheteurs pour savoir s'ils ont encore des questions par rapport au thème du marketing ; quant à l'allocataire (le responsable du marketing), ainsi que nous l'avons dit plus haut, sa présence est requise par ses fonctions (la collaboration entre les différents départements au sein d'une entreprise). Il profite ainsi du « flou » du « on » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 222) et lui (à la directrice) répond promptement<sup>498</sup> « =c'est bon » (E3). Cette dernière est obligée de le libérer en disant « merci monsieur » qui est une véritable clôture de la séquence du responsable du marketing<sup>499</sup>. Par la suite, la directrice ouvre un nouveau thème avec une interjection « hop » marquant un point de changement entre l'action précédente et l'action suivante<sup>500</sup>.

### L'extrait\_FRH1-3

E1	40:50	R. Mkt	voilà pour moi
E2		Drtice	on est bon/=
E3		R. Mkt	=c'est bon
E4		Drtice	merci monsieur hop rapidement au niveau de chiffres il faut absolument laisser la salle à treize heures/ assez vite hum: on est à plus cinq qui par rapport à l'objectif sur le mois de novembre pardon soit moins un par rapport à l'année dernière sachant qu'au global on passe sur un plus vingt-six donc c'est bien [...]

<sup>497</sup> L'organisateur ici signifie la personne qui « bloque » un rendez-vous pour tous les participants, qui définit les thèmes et l'ancrage spatio-temporel.

<sup>498</sup> Entre l'E2 et l'E3, on constate qu'il y a un enchaînement immédiat (le marqueur : =).

<sup>499</sup> Notre analyse suivante va montrer que le responsable du marketing tente de terminer sa séquence deux fois, cependant c'est seulement à la troisième tentative qu'il arrive à clôturer sa séquence.

<sup>500</sup> D'après le CNRTL, « hop » employé seul ou accompagnant un impératif est utilisé « pour donner le signal (à une personne ou à un animal) d'un saut, d'un mouvement rapide ou pour requérir la prompte exécution d'un ordre ».

## 2.1.2 À Taïwan

Nous rappelons que cette réunion des équipes à Taïwan réunit plusieurs petits groupes commerciaux qui sont responsables de la vente dans différentes régions d'Europe (ex. : l'Europe de l'ouest, l'Europe de l'est). L'auteur de la thèse a assisté à cette réunion de la même société avec certains des mêmes intervenants (y compris le supérieur) durant plus de trois mois. Tenue hebdomadairement, cette réunion présente un caractère « rituel » (Goffman, 1987). Autrement dit, la structure globale de l'interaction (Heritage, 2013) de chaque réunion est presque identique<sup>501</sup> : la gestion des tours de parole par le supérieur, les séquences thématiques présentées par les commerciaux et leurs tours planifiés.

Bien que l'enregistrement ne soit pas pris au commencement de la réunion, les ouvertures dans les extraits TWH1-1, TWH1-2 et TWH1-3 (voir ci-dessous) sont similaires à l'ouverture de la réunion. Le commencement de la réunion se déroule de la manière suivante : les interactants, directeur inclus, arrivent dans une salle de réunion à l'heure précise. Dans la salle se trouvent une dizaine de sièges disposés autour d'une grande table ovale, un écran de présentation est accroché au mur face à un des côtés étroits de l'ovale de la table<sup>502</sup>. Tous les participants sont libres de choisir leurs places ; et les sièges de devant sont destinés aux personnes de rang hiérarchique élevé. Pourtant, les commerciaux préfèrent dépasser les sièges près de l'écran ; ceci pour les raisons suivantes : premièrement, les participants sont conscients de l'espace de l'autorité<sup>503</sup>, ils évitent de s'y installer et ainsi le directeur s'y assoit "naturellement". Deuxièmement, en tant que subordonné, se placer près du leader augmente le risque d'être interrogé et donc de recevoir un *FTA*. Mais aussi, il s'agit de ne pas s'asseoir trop près de l'espace du directeur, afin de ne pas passer pour un courtisan auprès de ses collègues. Après l'installation des places et des équipements informatiques, le directeur démarre la réunion. L'objectif principal de cette rencontre pour le directeur est de réunir plusieurs petits groupes de commerciaux pour que chaque commercial du groupe fasse un point sur les ventes de la semaine précédente. De fait, avant la réunion, chaque commercial prépare ses propres matériaux de présentation (ex. : les chiffres d'affaires réalisés par ses clients et/ou les problèmes que le commercial a rencontrés sur le terrain) ; et les membres d'un même groupe pré-organisent les tours de parole entre eux.

Lors de la réunion, la présentation de chaque commercial réalise une séquence thématique qui inclut le discours du commercial et les *commentaires* du directeur.

---

<sup>501</sup> Car les intervenants peuvent être variés lorsqu'il y a une collaboration entredépartements. De toute façon, les membres essentiels de la réunion d'équipe sont les commerciaux et le directeur commercial.

<sup>502</sup> La disposition des sièges et d'autres équipements d'intérieur peut limiter dans une dimension l'espace disponible autour des individus » (Goffman, 2004 : 45).

<sup>503</sup> Dans une salle de classe, l'enseignant se trouve souvent devant le tableau noir ; c'est également le cas du conférencier (*keynote speaker*) devant l'écran dans un séminaire. Dans un concert, la scène fait face au public.



L'interaction entre le directeur et le commercial est plutôt biunivoque : chacun son tour, tous les commerciaux rendent compte au directeur individuellement. *Résumer*, c'est « reprendre en peu de mots ce qu'on a dit »<sup>504</sup>, ce qui signale une pré-clôture de la séquence en cours. Dans l'E1 de l'extrait\_TWH-1 ci-dessous, le directeur définit d'abord quelques caractéristiques concernant le résultat de la vente du groupe d'Europe de l'Ouest ; et à la fin de cette séquence, il passe le tour de parole à l'autre groupe : « eh bien (nous allons voir le groupe) nee » avec la particule « 吧 ba »<sup>505</sup> qui marque un ton impératif (Lu,1980). Comme nous l'avons évoqué ci-dessus dans les séquences thématiques d'ouvertures et de clôtures de la réunion française, un thème clôturé signifie l'ouverture d'un autre thème. C'est la même chose pour la réunion taïwanaise, sauf que c'est l'énonciateur en place (le directeur taïwanais) qui sélectionne le locuteur suivant, là où il y a auto-sélection chez les Français. L'extrait TWH1-2 (ci-dessous) est une nouvelle séquence qui démarre ; autrement dit, il y a un changement de présentateur du thème. L'alternance des thèmes est faite par le directeur et le procédé de clôture du thème en cours est similaire dans ces deux extraits TWH1-1 et TWH1-2. Il résume d'abord la séquence en cours : « ok donc j'ai compris la situation de pologne »<sup>506</sup> et ensuite il annonce seulement « le suivant » sans désigner le prochain présentateur. En revanche, dans l'extrait TWH1-3 (ci-dessous), il indique le prénom du commercial pour passer le compte-rendu (le tour de parole) : « donc au suivant j\* d'abord ». Nous constatons que le leader taïwanais ordonne les séquences thématiques, gère les sous-thèmes de la séquence et désigne le tour suivant. Plus précisément, c'est lui qui décide quand débute la séquence, quel thème est abordé et quelle est la personne qui parle.

#### L'extrait\_TWH1-1

E1		Drectr	[...] ((說明各國的業務問題)) 那後續的 (2.0) 我也會跟 follow (.) 好不好 (.) 响 (.) 好吧NEE吧 ( (滑鼠操作聲) )
	7:12		
E2	7:16	Com5	這個: 這個月這邊 [這個現在才到上禮拜 [還沒update這個這&
E3		Drectr	[對] [對]
E4		Com5	&個禮拜的order跟BO都還沒有上上去到時候再update上去 [作final
E5		Drectr	[對]
E1		Drectr	[...] ((résumé des situations de chaque pays de l'europe de l'ouest) donc le suivant (.) je vais aussi le suivre <((en anglais)) follow>(2.0)d'accord/ (.) et bien (nous allons voir) (le groupe) nee ( (bruits de prendre le clavier ) )
		Com5	
E2		Com5	cela: ce mois-ci ce tableau [qui est mis à&

<sup>504</sup> Source : <http://www.cnrtl.fr>

<sup>505</sup> La traduction littérale est « NEE ba ».

<sup>506</sup> La *situation* ici signifie les activités commerciales en Pologne.



E3		Directr	[oui
		Com5	&jour jusqu'à la semaine dernière [les&
		Directr	[oui
E4		Com5	&commandes livrées <((en anglais))order> et non-livrées <((en anglais))bo (back-order))> de cette semaine ne sont pas encore ajoutés<((en anglais)) update> dessus lorsqu'elles sont faites (je) vais les [finaliser <((en anglais)) final>
E5		Directr	[oui]

### L'extrait\_TWH1-2

E1	23:45	Directr	好那個波蘭的情況我知道了換下一個
E2		Com6	(3.0) ((滑鼠操作聲)) 捷克(.)這個月相較是(.)起來好很多 [...]
E1		Directr	ok donc j'ai compris la situation en pologne le suivant
E2		Com6	(3.0) ((bruits de prendre le clavier)) czech (.) (le chiffre) de ce mois-ci est relativement (.)beaucoup mieux [...]

### L'extrait\_TWH1-3

E1	44:15	Directr	j*(人名)先好了  donc au suivant j*(prénom anglais du subordonné) d'abord
----	-------	---------	---

## 2.2 Les « taxèmes » dans la séquence de clôture

D'après la comparaison des séquences d'ouverture dans les deux langues, nous constatons qu'en France, les initiations de thèmes sont accomplies par le présentateur lui-même. En ce qui concerne la nuance entre la séquence du responsable du marketing et celle du Logistique1, il s'agit d'un agencement de séquences entre les deux présentateurs et d'une demande de permission à l'organisateur de la réunion effectuée par Logistique1. Ces points-là seront précisés dans le § 3.3 « Les taxèmes & relationèmes au cours de l'interaction » de ce chapitre (p. 235). Quant à l'ouverture de la réunion en chinois, le directeur taïwanais dirige non seulement le commencement de la réunion, mais aussi l'alternance du thème. Parfois, il désigne en plus le présentateur suivant. Dans cette section, nous allons examiner si le privilège du supérieur s'étend à la clôture de chaque séquence de la réunion et s'il existe également des divergences dans les deux réunions des deux langues.

### 2.2.1 En France

Dans les paragraphes *supra*, nous avons remarqué que les thèmes s'enchaînent d'un présentateur à l'autre, toutes les ouvertures de séquences thématiques sont auto-sélectionnées (Sacks *et al.*, 1974) par la personne qui prépare le thème à l'avance de la réunion. Le

mécanisme d'auto-sélection décrit ci-dessus n'est pas impulsif. C'est-à-dire que les présentateurs de la réunion ont conscience qu'ils vont animer une partie de la réunion, ils anticipent ainsi un moment (endroit) du discours du locuteur en place signalant la préclôture ou la clôture : soit une pause remplie avec des mots d'hésitation (Campione & Veronis, 2004) comme celles de l'extrait\_FRH1-4 ci-dessous : « euh (.) voilà pour moi » énoncé par le responsable du marketing (E4) et celle de l'extrait\_FRH1-5 ci-dessous : « et eu:h [pas de soucis ah/ » (E10) énoncé par Logistique1 qui annonce sa clôture de manière implicite ; soit un « *gap* » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 162) comme celle de l'extrait\_FRH1-2 (dans le § 2.1.1 ci-dessus, p. 210) : « (2.0) on enchaîne/ » lorsque Logistique1 débute son thème.

A contrario, lorsque l'auto-sélection est impulsive, le thème de l'intervention réactive est en lien avec l'intervention précédente. Par exemple, dans le FRH1-1 (voir p. 208), « on a donc l'emailing qui part cette après-midi à quatorze heures » énoncé par le responsable du marketing, il est vu comme un déclaratif, voire un directif sans désigner la personne du tour suivant. L'acheteur6 (E2) s'auto-sélectionne librement comme la deuxième partie de la paire adjacente en continuant sur le thème du premier tour. Pareillement pour l'acheteurXXH de l'E5 dans ce même extrait, il est également auto-sélectionné dans la même séquence que l'acheteur6 et le responsable du marketing pour contester le planning de l'*emailing*, alors que ce dernier ne change pas sa position, comme on le constate dans le tour suivant (E6).

### (1) Les clôtures des deux invités

En premier lieu, le FRH1-4 (ci-dessous) illustre que le responsable du marketing tente de terminer sa séquence de 29'13 à 40'50 avec les procédés signalant la fin du discours comme la pause remplie, la pause silencieuse et une expression phatique de clôture : « voilà » (1998a : 165)<sup>507</sup>. Le tour suivant de la paire est incontestablement pris par la directrice des achats (voir E4, E10 & E18). À 29'13'', c'est la première pré-clôture et « [euh (.) voilà pour moi j'ai rien de plus= » (E3) marque la clôture du thème qui est prolongé par la directrice (E4). À 30' 56'' (voir E9), le responsable du marketing retente de mettre fin à sa séquence avec « voilà pour moi » comme dans l'E3. Cette fois-ci, la directrice est d'accord pour le libérer (E10) ; cependant c'est l'animateur qui continue à développer le thème (E11). Vu que le responsable du marketing a tenté deux fois des clôtures (E3, E9), puis que personne ne prend le tour suivant après son E13, le Logistique1 débute sa

<sup>507</sup> « Morphèmes connotant la clôture ("bon ", "voilà", etc.) – mais ils n'impliquent pas nécessairement la clôture du tour » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 165).

séquence (voir E14). À 40'50 (voir E15), le responsable du marketing relance sa pré-clôture avec le mot-clé « enfin ». La vraie clôture arrive finalement dans l'E17 avec le même énoncé que pour les clôtures de l'E3 et de l'E9. Pour achever sa fonction professionnelle dans la réunion, le responsable du marketing tente trois fois des clôtures de 29'13 à 41'00. Ainsi, nous affirmons que les essais de clôture du responsable du marketing et l'ouverture du Logistique1 sont accordés par la directrice.

#### L'extrait\_FRH1-4

E1	29:13	R. Mkt	je reviens vers vous pour confirmer si c'est bon
E2		AchXXH	[ok
E3		R. Mkt	[euh (.) voilà pour moi j'ai rien de plus=
E4		Drtice	=eh euh le black friday ça sera pas mal de le faire [...]
E5		R. Mkt	enfin à partir du jeudi soir [...]
E6		Drtice	ok d'accord=
E7		R. Mkt	=ça serait le jeudi soir [...]
E8	29:35	Drtice	euh d'accord d'accord [...] (passage non transcrit) 29:35~30:56
E9	30:56	R. Mkt	euh (.) voilà pour moi
E10		Drtice	ok
E11		R. Mkt	euh (.) de plus (.) de plus (.) on a emailing [...]
E12		Achteurs	ouais ouais c'est bon
E13		R. Mkt	ouais c'est cool
E14	31:14	Log1	(2.0) on enchaîne/ (passage non transcrit) 31:14~40:50
E15	40:50	R. Mkt	enfin on va voir ça à la semaine prochaine à la semaine prochaine
E16		Drtice	nickel
E17		R. Mkt	voilà pour moi
E18		Drtice	on est bon/=
E19		R. Mkt	=c'est bon
E20	41:00	Drtice	merci monsieur hop rapidement au niveau de chiffres [...]

Par ailleurs, le FRH1-4 le montre également : lorsqu'une pré-clôture est lancée par le locuteur en place avec une pause remplie (des mots d'hésitation), elle signale plausiblement une ouverture de l'autre thème pour le prochain locuteur préparé. Les E13 & E14 de l'extrait FRH1-4 qui décrivent la deuxième clôture du responsable du marketing et l'ouverture de Logistique1 en sont des exemples. Quant à la dernière clôture du responsable du marketing et à l'ouverture de la directrice, elles se manifestent dans les E19 & E20.

Nous constatons que le responsable du marketing lance trois fois des clôtures (FRH1-4 ci-dessus), ainsi nous voulons vérifier si les clôtures de Logistique1 et de la directrice sont aussi prolongées. L'extrait\_FRH1-5 (ci-dessous) marque dans un premier temps la conclusion

pour Logistique1 – le « but » de sa présence (séquence) dans cette réunion d'achats (voir E4 de l'extrait\_FRH1-2 ci-dessous).

### L'extrait\_FRH1-2

E1	31 :14	Log1	(2.0) <u>on enchaîne/</u>
E2		Drtice	[allez vas-y
E3		R.Mkt	[vas-y
E4		Log1	alors nous on a récupéré un budget euh du transporteur (.) tnx euh [...]

En deuxième lieu, suivant l'accord de la prise de parole donné par la directrice des achats, ainsi que par le responsable du marketing (voir E2 & E3 dans l'extrait ci-dessus), Logistique1 fait d'abord part de la récupération d'un budget dans le but de promouvoir les produits, c'est l'ouverture de la séquence thématique. Ce dernier demande donc aux acheteurs « quels produits pensez-vous pousser à mettre une claquette » (E1 de l'extrait\_FRH1-5 ci-dessous). Ce sont les skus<sup>508</sup> (les références de produits) suggérées par ses collègues dont il a besoin. Ensuite, la pré-clôture de Logistique1 fait écho à son sujet : « tu peux m'envoyer des skus » à Ach1. Ce dernier lui répond avec un régulateur « hm »<sup>509</sup> indiquant que la réponse n'est pas si tranchée<sup>510</sup> (E2). Logistique1 interprète ce « hm » comme un *oui* : unaccord d'Ach1, car ce régulateur est situé à la deuxième partie de la paire adjacente et il le considère comme une intervention d'Ach1. Cela encourage Logistique1 à terminer sa séquence en disant « merci à tous » (E3).

En fait, le tour d'Ach1 avec « hm » n'était pas achevé. Ce régulateur n'est pas un accusé d'acceptation comme *d'accord, oui* ; il s'agit d'un mot d'hésitation. Car il enchaîne immédiatement après la clôture de Logistique 1 (voir E3, E4) ; en plus, la directrice co-énonce par la suite en mettant en évidence l'incertitude de donner les références des produits (E5) à l'égard de Logistique1. Après avoir eu des échanges plus précis avec plusieurs interlocuteurs, la directrice déclenche la pré-clôture de la séquence du Logistique 1 (E11) ; elle reconferme ensuite que sa « directive »<sup>511</sup> est bien reçu par Logistique1 en employant des régulateurs de réception « ok super » (E14) ; enfin elle clôture la séquence avec l'acte de *FFA* : « merci beaucoup » (E17). Il a donc fallu deux fois pour introduire la clôture de la séquence du

<sup>508</sup> SKU (*Stock Keeping Unit*) : traduit en français, ce sont des « unités de gestion des stocks ». Elles désignent une référence d'un produit précisée par taille, couleur et modèle.

<sup>509</sup> « On sait ainsi aujourd'hui que la "régulation" produite par le récepteur d'un récit par exemple, sous forme de "oui", "hm", "ah bon", etc., n'est pas simplement un indice d'écoute, mais participe pleinement de la construction de ce récit » (Traverso, 2007 : 23).

<sup>510</sup> « Pour les régulateurs, des catégorisations plus fines ont été proposées (Bertrand *et al.*, 2009 cités par Mareüil *et al.*, 2013), distinguant les fonctions d'accusé-réception (continuer), celles consistant à exprimer la compréhension (*understanding*), à montrer l'accord avec l'interlocuteur (*assessment*), etc » (Mareüil *et al.*, 2013).

<sup>511</sup> « Les actes directifs chez le supérieur » sera présenté dans le § 5.2 de ce chapitre (p. 275).

Logistique<sup>1</sup>. Ainsi, peut-on dire que la directrice dispose d'un droit légitime qui gère les thèmes de la réunion : l'ouverture<sup>512</sup>, la clôture, et la durée de la séquence thématique. Ce fait rappelle l'hypothèse de Hall (1976) : la personne en position dominante ordonne le temps et l'espace<sup>513</sup>.

### L'extrait\_FRH1-5

Ouverture	31:16	Log1	[...] quels produits pensez-vous pousser à mettre une claqué [...] donc ce dont j'ai besoin c'est le sku qu'est-ce que vous en pensez (passage non transcrit) 31:50-38 :45
E1	38:45	Log1	dans là-dessus/ (8.0) tu peux m'envoyer des skus (2.0)
E2		Ach1	hm
E3	39:00	Log1	merci à tous=
E4		Ach1	=[il est faux il est ils ne sont pas créés ils sont
E5		Drtice	=[et les consoms ils sont petits
E6		Log1	ils sont (inaud.)
E7		Ach1	donc c'est bon pour lundi=
E8	39:15	Log1	ouais ouais on fait la com pour (1.0) pour toi
E9		Drtice	ouais
E10		Log1	et eu::h [pas de soucis ah/
E11		Drtice	[on est bon (.) [...]=
E12		Log1	=PÉRIPHÉRIQUES donc:(.)=
E14	39 :28	Drtice	=sur les claviers webcam [machin machin ok super
E15		Log1	[exactement
E16			((les gens parlent en même temps)) (passage non transcrit) 39:28-40:00
E17	40:00	Drtice	merci beaucoup=
E18		AchXXH	=bonne journée
E19	40:13		((les gens parlent en même temps)) (passage non transcrit) 40:00-40:13
E20	40:13	R. Mkt	si ce week-end enfin pas celui-là l'autre qui arrive [...]

## (2) La clôture de la directrice

En troisième lieu, la clôture de la séquence de la directrice (voir l'exemple FRH1-6 ci-dessous) marque également la fin de la réunion : nous rappelons qu'il existe une tendance à la clôture prolongée dans la réunion française d'après l'analyse des deux séquences des participants invités. De plus, lorsque ces derniers tentent de terminer leurs thèmes, la directrice réplique toujours : « on est bon » (voir E18 du FRH1-4 & E11 du FRH1-5 ci-dessus) qui se trouve également dans sa propre pré-clôture (E1 & E3 du FRH1-6 ci-dessous).

<sup>512</sup> En effet, dans cette réunion interne c'est le responsable du marketing qui ouvre la réunion. Ce constat va à l'encontre des recherches montrant que la personne « dominante » gère le système de la parole. Dans les paragraphes suivants, nous essayons d'éclaircir cette particularité.

<sup>513</sup> Ici l'espace relativise le nombre des intervenants dans la salle de réunion. Le directeur taiwanais ayant le pouvoir, il décide de qui reste dans la salle et qui part. Nous allons voir le même scénario dans le corpus chinois de réunion interne (voir L'extrait\_TWH1-6, p 223 ou p. 245).

« On » dans cet énoncé possède une valeur « allocutive » (Kerbrat-Orecchioni, 2010 ; Mbame, 2015), il désigne les acheteurs présents ; et l'énonciation signifie en fait *vous avez encore des questions ?* Le sens réel est identifié et validé par les intervenants et l'ensemble des circonstances de sa production. C'est le même cas dans le tour suivant de la directrice. À 1'11''05, c'est la première fois que la directrice veut terminer la réunion (E1) avec une interrogation (demande), mais l'assistante d'un acheteur lance sa propre séquence concernant la rotation du stock d'Ach3, sans compléter la paire en place (E2). À 1'11''45, la directrice relance la clôture et en même temps elle cherche la réception de son acte directif d'Ach4 (E5). Bien que quelqu'un coconstruise la paire pour terminer la séquence (E6), la directrice réserve encore son tour (c'est le même cas pour la séquence du responsable du marketing) et sélectionne la personne du tour suivant (E7). Le locuteur désigne un interlocuteur en employant son prénom avec un ton montant sans préciser le contenu. Cette désignation du tour suivant représente une « demande » (soit une demande d'un dire, soit une demande d'un faire) (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 84). En ce qui concerne le contenu de la « demande » (soit dire, soit faire), il est déduit de l'interaction précédente entre la directrice et la personne désignée, qui s'inscrit en effet dans un « continuum conversationnel » (*idem*, 1998a : 218) lors de la réunion. « Interpeller » quelqu'un (Torturat & Thibault, 2010) représente à la fois une demande et une réponse. Puis, l'interlocuteur désigné (Ach2) lui répond sans identifier le contenu de la « demande » grâce aux « valeurs déictiques actualisées dans l'énonciation » (Searle, 1972 : 25) par rapport à la discussion précédente (voir l'extrait \_FRH1-11 dans le § 4.3 pour avoir une chronologie concernant le développement du sujet– la rupture du stock, p. 254).

Revenons à l'extrait ci-dessous, deux indices lexicaux signalent la fin de la réunion : le premier se trouve dans l'E11 et l'E12 : « du coup » et « enfin » représentent la fin de la séquence entre la directrice et Acheteur2 (de l'E7 à l'E12). Par la suite, elle tourne son attention vers un des collègues avec lequel elle entretient une amitié dans la vie privée en l'appelant « monsieur + patronyme ». Cette FNA est différente de celle avec laquelle elle désigne ses subordonnés (l'emploi du prénom de l'acheteur). Puis, ses questions adressées à son ami ne sont plus des interrogations, mais une salutation (E14).

#### L'extrait\_FRH1-6

E1	1:11:05	Drtice	on est bon=
E2		Sténie	=c'est euh (.) c'est ach4 (nom de l'ach4) qui a=
E3		Drtice	=qui a diminué
E4	1:11:12	Ach4	on va regarder le stock ou pas ((passage non transcrit))
E5	1:11:45	Drtice	on est bon/

E6 Ach4 oui  
E7 Drtice ach2 (prénom d'ach2)/  
E8 Ach2 hm (.) ben du coup euh par rapport au stock=  
E9 Drtice =pour voir ce qu'il reste  
E10 Ach2 le message est vrai  
E11 Drtice du coup fais tout ça on vend ce qu'il nous  
reste  
E12 Ach2 enfin il faut voir lundi prochain  
E13 Drtice monsieur h\* c'est bon/ c'est ça/  
E14 Houdan c'est parfait hm  
1:12:15 ((le bruit de tirer les chaises, le rire et la  
discussion entre les gens))  
la fin de la réunion

Dans cet alinéa, nous observons que l'ouverture de la réunion n'est pas réalisée par la directrice qui occupe la position hiérarchique la plus haute, mais par le responsable du marketing. Diverses recherches<sup>514</sup> montrent que la personne ayant le plus d'autorité dans une réunion de travail possède le droit de gérer les tours de paroles, les séquences d'ouverture et de clôture, l'interruption. Nous faisons ainsi les suppositions suivantes concernant l'ouverture initiée par le non-organisateur de la réunion : il s'agit d'une pratique habituelle dans ce type de réunion hebdomadaire à laquelle les deux invités participent de manière régulière<sup>515</sup>. Il est donc possible que le responsable du marketing ouvre la réunion rituellement. L'autre possibilité est que le responsable du marketing a passé un accord implicite avec la directrice des achats avant cette réunion. De toute façon, on constate que la directrice considère le responsable du marketing et qu'ils se trouvent dans une relation égalitaire d'après leurs échanges. *Laisser* la parole à quelqu'un est un *FFA* de l'organisateur qui lui accorde le temps et la priorité. Puis, le responsable du marketing en entreprenant le commencement de la réunion et en reprenant le tour sans demander à la directrice montre également son « placème » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 75) vis-à-vis des "subordonnés".

D'après nos analyses concernant la réunion d'équipe en France, les séquences d'ouverture et de clôture sont auto-sélectionnées par le présentateur. De plus, la clôture est constamment prolongée, interrompue soit par les intervenants, soit par le locuteur lui-même. Ensuite c'est la directrice qui met officiellement fin à la séquence du présentateur. Quant à la clôture de la réunion, c'est également la directrice qui y met un terme sans déclaration explicite. Contrairement au cas français, c'est le leader taïwanais qui gère non seulement l'ouverture de la réunion, mais aussi l'alternance des thèmes. Dans le paragraphe suivant, nous allons observer comment une séquence et la clôture de réunion se terminent, ainsi que par quel procédé.

<sup>514</sup> Kerbrat-Orecchioni (1990) ; André (2010) ; Lamarche (2011).

<sup>515</sup> Nous n'avons malheureusement pu enregistrer régulièrement cette réunion, de ce fait, nous ne pouvons pas affirmer que l'ouverture du responsable du marketing est faite rituellement. Cependant André (2010) constate qu'il se trouve « un continuum conversationnel représenté par l'ensemble des interactions antérieures et éventuellement par l'ensemble des interactions postérieures à la réunion en cours ».



### 2.2.2 À Taïwan

Pour mémoire, en France les pré-clôtures thématiques sont initiées et reproduites plusieurs fois par les présentateurs de thème. À Taïwan, c'est le leader taïwanais qui initie l'ouverture de la réunion, et désigne le tour suivant en précisant (ou non) le prénom de l'interlocuteur. Suivant cette logique, nous pouvons imaginer que la clôture de la séquence thématique sera exécutée par le directeur.

Avant de décrire le procédé de clôtures, nous allons examiner les pré-clôtures dans les trois séquences thématiques. Les découpages ci-dessous montrent que la pré-clôture de la séquence peut être réalisée soit par le directeur, soit par le présentateur lui-même. Quoi qu'il en soit, c'est le directeur qui met fin à la séquence.

En premier lieu, le directeur emploie deux particules interrogatives « ma 嘛 » & « honnh 响 » pour savoir si la présentation de la Com1 est terminée (voir l'E1 de TWH1-4 ci-dessous) : « bon alors (la présentation du groupe de) l'europe de l'ouest est finie c'est ça/= » (E1) ; la pré-clôture est initiée par le directeur. Dans la suite (E3), il résume les situations de vente dans chaque pays de ce groupe en incluant les points positifs et négatifs. Afin d'améliorer la situation en cours, il donne les consignes directives : en premier, « (tu) fais d'abord de l'analyse du prix sur des sites ensuite (tu) la lui<sup>516</sup> envoies » ; et après il conclut cette séquence en engageant sa propre action au futur dans laquelle son rôle est révélé : « donc le suivant (.) je vais (le) suivre de près ». Nous constatons qu'il y a un agencement des tâches de travail selon le rang. Dans l'intention de déterminer le discours en tant que rôle du directeur, l'énonciateur emploie ces deux régulateurs pour « rendre la demande plus insistante par la demande de confirmation de l'action demandée » (Saint-Pierre, 1991 : 231) : « d'accord » (好不好) et « ok » (honnh 响) »<sup>517</sup>. La « demande » dans la citation ci-avant est en effet un acte directif hiérarchique. Par ailleurs, le dernier régulateur de réception est une particule du dialecte minan à Taïwan (désormais le dialecte taïwanais)<sup>518</sup> soulignant la force illocutoire de l'acte directif. Dans la suite des analyses, nous allons davantage montrer que les régulateurs d'affirmation servent à renforcer le but illocutoire directif (voir également les extraits\_TWH1-5 & -6 ci-dessous).

---

<sup>516</sup> « Lui » ici indique le collaborateur de la filiale en Europe de la même entreprise.

<sup>517</sup> Cette particule n'est pas traduite dans la traduction littéraire. Dans la version littérale, elle est transcrite par une onomatopée.

<sup>518</sup> Voir également la note 18.

#### L'extrait\_TWH1-4

E1 07:00 Directr 好那西歐ok嘛响/=

E2 Com1 =嗯

E3 Directr 西歐現在的問題一樣嘛西歐問題就是說 (2.0) 基本就是(.)愛爾蘭(.)就是project這邊就只靠project那荷比盧這邊就比較好 [...] (說明各國的業務問題) 作一些網站的價格分析先然後丟給他那後續的(2.0)我也會跟follow (.) 好不好(.)响(.)好吧 NEE吧

E1 Directr bon alors (la présentation du groupe de) l'europe de l'ouest est finie c'est ça/=

E2 Com1 =hm

E3 Directr les problèmes (du groupe de) l'europe de l'ouest pour l'instant sont similaires c'est-à-dire que les problèmes (du groupe de) l'europe de l'ouest (2.0) sont principalement (.) c'est (le chiffre d'affaires) en irlande qui ne dépend que les projets (les chiffres d'affaires) des pays bas belgique luxembourg ils sont relativement mieux [...] ((résumé des situations de chaque pays du groupe de l'europe de l'ouest) (tu) fais d'abord de l'analyse du prix sur des sites ensuite (tu) la lui envoies donc le suivant (.) je vais aussi le suivre <((en anglais))follow> (.) d'accord (.) ok (.) nous allons voir (le groupe) nee

En deuxième lieu, à la clôture de la séquence du présentateur Com5 (E1 de l'extrait\_TWH1-5 ci-dessous), le directeur indique le problème du réseau de vente de ce dernier : « qui\\ est le concurrent principal ». Par la suite, il juge que le chiffre d'affaires de Com5 dans l'avenir ne s'améliorera pas si ce dernier n'effectue pas des actions : « sinon (ton chiffre) au futur (.) n'évoluera pas <((en dialecte taïwanais))> car je vois le futur déjà ». À la fin de son intervention : « donc tu dois beaucoup discuter avec eux s'il y a des progrès fais-moi savoir (on) peut en discuter à n'importe quel moment d'accord/ ». Nous constatons que le directeur emploie le même procédé pour conclure la séquence du Com5 : signaler la difficulté des affaires dont le présentateur s'occupe ; donner les directives pour améliorer la situation en cours ; être informé sur le développement. Pareillement, l'accusé de réception « d'accord/ » concernant l'ordre est encore une fois employé par le directeur.

#### L'extrait\_TWH1-5

E1 23:05 Directr [...]你趕快把那個資訊收集好到底是怎樣(.)那當然還是有公司的 limitation 那公司的 limitation 那就就要談策略那就是說我們今天是不是去 push 32g 64g 120 128g 哦(.)那可能是主力的 64G 看他們有沒有那個市場然後(.)誰\\是 main compiter (competitor)就(.)就趕快來談要不然你後面的 (.) 已經免看了 (台語) 我已經看到未來了假如今天不做 (.)任何 action 未來就是這樣未來的前景不這麼美好哦// 那你就跟他們多談那假如說有什麼進展可以讓我我知道(.)可以隨時討論好不好/

E2 Com5 好。

E3	Directr	好那個波蘭的情況我知道了換下一個
E1	Directr	[...] dépêche-toi (tu) recueilles ces informations plus vite que possible quelle est la situation (.) alors bien sûr (notre) société a toujours la limite <((en anglais)) limitation >et la limite <((en anglais)) limitation > de la société cela devrait être discuté comme la vente en stratégie c'est-à-dire aujourd'hui si l'on pousse <((en anglais)) push> trente-deux gigas soixante-quatre gigas cent vingt cent vingt-huit giga oh (.) est-ce que la soixante-quatre giga a des possibilités de devenir un axe fort de marché pour eux(.) qui\\ est le concurrent principal <((en anglais))main competitor>(competitor mal prononcé comme compiter) alors dès que tu en sais plus (tu) viens en parler (avec moi) sinon (ton) futur (du chiffre) (.) n'évoluera pas <((en dialecte taiwanais ))> je vois déjà le futur si (tu) ne fais aucune action aujourd'hui(.)le futur est comme ça alors le futur n'est pas si beau// donc tu devrais beaucoup discuter avec eux et s'il y a une progression fais-moi savoir (on) peut en discuter à n'importe quel moment d'accord/ d'accord°
E2	Com5	
E3	Directr	ok et je sais (la) situation en pologne le suivant

En troisième lieu, nous avons remarqué que dans la séquence de la Com6 (l'extrait \_TWH1-6 ci-dessous), la clôture est déclenchée par la locutrice elle-même : « voilà [ma part » (voir l'E3 ci-dessous) ; ensuite elle est accordée par le directeur (E4). En d'autres termes, le subordonné taiwanais possède tout de même le droit de mettre fin à sa propre séquence. Bien que la présentatrice en place clôture le thème, « le dernier mot » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 90) n'est pas encore donné par le directeur<sup>519</sup>. Ce dernier a soudain un trou de mémoire en cherchant le prénom de l'un des interlocuteurs (E4) ; autrement dit, il a l'intention de désigner le tour suivant. Avec le mécanisme de prévisibilité [(*projectability*), Sacks *et al.*, 1974] au fil de l'interaction, la Com6 croit qu'elle est encore dans sa séquence (car elle n'a pas reçu le commentaire du directeur par rapport à son résultat) et elle intervient tout de suite avec un régulateur « oui » (E5) en tant que deuxième partie de la paire adjacente. Ce qui est intéressant, c'est que quand le directeur désigne le prénom du présentateur (J\*) suivant, c'est encore la Com6 qui répond en retour (E7). Nous l'avons évoqué ci-dessus, pour le leader, les procédés pour clôturer une séquence thématique consistent à résumer la situation en cours, signaler des problèmes du subordonné et désigner le tour suivant. Comme dans la séquence de la Com6, il manque quelques étapes comme le commentaire négatif ou la directive, la

<sup>519</sup> « Il en est de même en ce qui concerne la clôture des échanges, des séquences, et bien sûr de l'interaction globale : on sait le pouvoir qui s'attache au "dernier mot" ([...])et à celui qui parvient à avoir "le mot de la fin" » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 90).

subordonnée, conformément aux rituels associés à la réunion hiérarchique attend les instructions qui pourraient améliorer ses compétences commerciales. Ainsi, ses réactions (E5 & E7) révèlent l'attitude attendue dans une relation hiérarchique à Taïwan : l'obéissance vis-à-vis de la hiérarchie (Schwartz, 2006), et l'amélioration de soi-même – la modestie (Tao, 2017 : 154).

#### L'extrait\_TWH1-6

E1	44:26	Com6	那我的部分這個月看來數字是好很多那下個月(.)下個禮拜五我甚至不太敢抓到100K因為就是:ed(公司名)那個shipping terme的問題我不知道有多少業績可以入[但是應該是到600K&
E2		Drectr	[好/ ok
E3		Com6	&[是是OK的[希望[是可以到650上下這樣子[我的部分
E4		Drectr	[嗯 [好 [嗯 [ok(.) 那個那個那個誰
E5		Com6	對
E6		Drectr	J*先好了
E7		Com6	好
E8		Drectr	因為已經到12點了所以那個NEE留下來好了其他的你們先去吃飯好了好不好啊那before你們走之前你們今天可不可以給每個人都給我一個report好了好不好有關於你的國家的condition今天下班之前
E1	44:26	Com6	donc pour ma part ce mois-ci mes chiffres vont beaucoup mieux alors pour le (chiffre) du mois prochain (.) (c'est) vendredi prochain je ne tente pas à estimer le revenu d'un cent mille à cause de l'ed (nom du client) alors c'est la condition de livraison <((en anglais)) shipping term> je ne sais combien de chiffre que je pourrais saisir [mais (le chiffre)&
E2		Drectr	[d'accord/ ok
		Com6	&serait jusqu'à, mais le chiffre (en totalité) serait environ six cents mille [ (j'en) suis sûre [ (j') espère&
		Drectr	[hm [d'accord
E3		Com6	&(je pourrais faire) jusqu'à [six cent&
		Drectr	[hm
		Com6	&cinquante mille environ voilà [ma part
E4		Drectr	[ok (.) et et
E5		Com6	c'est c'est quel nom
E6		Drectr	oui
E7		Com6	donc au suivant (c'est) j*
E8		Drectr	d'accord
		Drectr	comme (il est) déjà midi donc alors (le groupe) nee reste les autres vous allez manger d'abord d'accord alors avant <((en anglais))before> vos départs vous aujourd'hui est-ce que tout le monde peut m'envoyer le rapport des situations <((en anglais))conditions> de vos pays (dont vous vous occupez) d'accord c'est bon aujourd'hui avant le départ du bureau

La réunion est terminée par le directeur [*cf.* E8 du TWH1-6 (ci-dessus)], comme pour la réunion française. Non seulement l'organisation du temps « (il est) déjà midi », mais

aussi la gestion de composition de l'espace : « (le groupe) nee reste les autres vous allez manger d'abord » sont maîtrisées par le leader. Comme Kerbrat-Orecchioni l'indique, l'*interaction* se caractérise par « *la souplesse dans la continuité* » (1998a : 216). Et cette *souplesse* peut se manifester dans le cadre spatio-temporel et le nombre d'interactants. Autrement dit, dans cette réunion, il y a une modification concernant la composition des participants et la durée de l'interaction. Enfin, pour clôturer la réunion « le dernier mot » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 90) illustre parfaitement le rôle du locuteur – la directive : « aujourd'hui est-ce que tout le monde peut m'envoyer le rapport des situations <((en anglais))conditions> de vos pays (dont vous vous occupez) d'accord c'est bon aujourd'hui avant le départ du bureau ».

## 2.3 Bilan

D'après l'observation des séquences d'ouverture et de clôture en chinois et en français, nous constatons ceci : la légitimité du pouvoir accorde effectivement au leader le privilège d'initier la réunion, de changer le thème, de mettre fin à la séquence thématique et à la réunion. Cependant, le subordonné joue également et relativement un rôle considérable lors d'une interaction verbale<sup>520</sup>, dans la mesure où il reflète d'une certaine manière la supériorité du leader.

En pratique, un rôle dominant comme celui du leader taïwanais régit l'ouverture de la réunion, le changement du thème – ce qui signifie que le début et la fin d'une séquence thématique sont orchestrés par lui<sup>521</sup> –, ainsi que la clôture de la réunion. Bien que le subordonné ait le droit de clôturer sa propre séquence, le point final officiel est réalisé également par le leader. Autrement dit, toutes les clôtures se terminent, sans possibilité de négociation<sup>522</sup>, par la déclaration du supérieur, qui est concise comme un acte directif. De plus, ce « taxème » se manifeste également par la médiocrité de l'échange entre le supérieur et les subordonnés<sup>523</sup> à Taïwan, qui se révèle non seulement par la fréquence des échanges, mais aussi par la longueur de l'intervention du subordonné. C'est le supérieur qui monopolise la parole : lorsqu'il termine son tour de parole, soit il sélectionne le tour suivant (la règle 1 concernant les principes du tour de parole chez Sacks *et al.*, 1974.), soit un tour raté se produit (la règle 3 de Sacks *et al.*, *idem*), personne ne prend le tour suivant. Ce dernier cas montre que

---

<sup>520</sup> Nous développons davantage ce point dans le § 5 de ce chapitre « Les actes de langage entre le supérieur et subordonné » dans les deux langues (p. 257).

<sup>521</sup> Sur les quatre séquences de clôture (y compris la fin de la réunion), nous constatons que trois sont réalisées par le supérieur, qui met subjectivement fin au thème, et une par le subordonné.

<sup>522</sup> Cf le § 3.5 Comparaison des séquences de négociation conversationnelle » dans la réunion client/fournisseur (p.409).

le droit au discours est exclusivement réservé au supérieur et que le rôle de subordonné est conditionné par les rituels de la société confucéenne : le respect de la hiérarchie.

En revanche, lors de la réunion française, le mécanisme d'auto-sélection (la règle 2 de Sacks, *idem*) se présente fréquemment. Tous les participants interviennent en fonction de leurs propres volontés d'initier, d'enchaîner et de terminer une conversation. Chacun profite de la vivacité de l'échange. Bien évidemment, le supérieur français exécute également la règle 1 conformément à la légitimité du supérieur. Du point de vue de la relation intersubjective, le leader n'effectue pas l'ouverture dans cette réunion, ni ne débute un nouveau thème ou met fin à la séquence de ses collègues. Ce qu'il réalise vis-à-vis de l'interlocuteur est d'accorder les séquences d'ouverture et de clôture, en tant que supérieur. Par conséquent, le prolongement de la clôture est une particularité des Français, qui est contraire au cas chinois, mais la vraie clôture se fait avec le consentement du leader. Ce dernier point est analogue avec le cas de la langue chinoise.

Pour conclure provisoirement, sur la comparaison des séquences d'ouverture et de clôture dans les deux langues, les deux supérieurs contrôlent effectivement la distribution des tours de parole, mais le degré de supériorité est différent. Le directeur taïwanais possède plus de pouvoir dans le système des tours de parole que la directrice française, car c'est lui qui conclut une séquence et en débute une autre ; forcément il désigne le tour suivant signifiant le choix du thème. En ce qui concerne le leader français, accorder les séquences à d'autres personnes et sélectionner le tour suivant en initiant un autre thème, ce sont les usages qui lui permettent d'animer la réunion. Cette conclusion évoque une discussion concernant les durées des interventions entre les participants, surtout le rôle du subordonné. Dans le sous-chapitre suivant, nous allons examiner la répartition du temps de parole entre le supérieur et les subordonnés pour indiquer l'écart hiérarchique entre les deux cultures, le procédé et la fréquence de la prise de tour de parole chez le subordonné, et une comparaison de l'attitude du leader lorsqu'il est face aux différents interlocuteurs.

### **3. Comparaison de l'organisation des tours de paroles**

L'analyse des séquences ritualisées de la réunion hiérarchique nous a permis de constater qu'il existait un écart dans la gestion des séquences entre les deux corpus : le leader taïwanais contrôle toutes les étapes du déroulement ; alors que la directrice française gère

plutôt les clôtures. *Diriger* est une forme de pouvoir<sup>524</sup> exercée par le supérieur notamment dans une réunion d'équipe. Autrement dit, *gérer/avoir* l'espace et le temps dans ce contexte situationnel est un indicateur du statut (Hall & Hall, 1990). En ce qui concerne la gestion du temps exercée par le supérieur, elle se manifeste dans la gestion des séquences thématiques (que nous avons présentée ci-dessus) et de la durée de parole du subordonné, ainsi que dans la réalisation de la prise de parole de ce dernier. Dans cette section, nous continuons à examiner la manifestation du pouvoir du supérieur vis-à-vis du subordonné dans trois aspects : la répartition des durées de parole dans cette dyade, la façon de réaliser le tour de parole exercée par le subordonné, et au cours de l'interaction (réunion), la position/attitude du locuteur vis-à-vis de l'interlocuteur. Pour ce dernier cas, il s'agit des « taxèmes » » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 58) ou « relationèmes » » (*idem* : 125) exprimés par le locuteur face aux différents interlocuteurs dans une situation équivalente, par exemple : dans la réunion taïwanais e, « évaluer »<sup>525</sup> les résultats de subordonnés appartient à la fonction du supérieur, ce dernier peut avoir des attitudes distinctes selon ces subordonnés. Ou bien dans la réunion française, il y a deux invités venant d'autres départements (les départements du marketing et de la logistique), face à ces deux présentateurs, l'attitude du supérieur varie en fonction du niveau de hiérarchie.

### 3.1 La répartition du temps de parole entre le supérieur et les subordonnés

La démarche quantitative est la suivante : d'abord nous sélectionnons une tranche d'enregistrement à peu près identique dans les deux réunions (la France : 17'47 et Taïwan : 16'38) (voir les tableaux 9.1 et 9.3 ci-dessous). Ces découpages sont choisis au moment où les interactions sont les plus intenses. Ensuite, nous mesurons les durées de parole des participants et donnons les proportions de l'ensemble (voir tableaux 9.2 et 9.4 ci-dessous).

**TABLEAU 9 - LA REPARTITION DU TEMPS DE PAROLE ENTRE SUPERIEUR ET SUBORDONNES**

**Tableau 9.1 - Le découpage d'interaction intensive en France**

Commencement et fin	Durée	Participants	Sujets abordés
37:28~41:00	3'32	Logistique1, Acheteurs	L'offre du transport présentée par Le logistique1 qui a besoin de la sélection de

<sup>524</sup>D'après le site cnrtl, le « pouvoir » est la « capacité de produire un effet, une possibilité d'action sur quelqu'un ou sur quelque chose ». Source : <https://www.cnrtl.fr/definition/pouvoir>, accès au 09/01/2019.

<sup>525</sup> Voir également le § 4.1 « L'évaluation du résultat de l'équipe » des activités professionnelles à accomplir (p. 249) et le § 5.2.2 « L'évaluation » des actes directifs lors de la réunion d'équipe (p. 276).



		Directrice Resp. du marketing	produits proposés par les acheteurs. Également, cette activité concerne le planning d'animation du marketing.
41:00~41:30	30 secondes	Directrice	Le compte-rendu fait par la directrice concernant le chiffre, l'atteinte de l'objectif et les résultats de la semaine précédente.
41:30~55:15	13'45	Directrice Acheteurs	La direction de travail exécutée par la directrice avec les questions et répliques à l'équipe d'acheteurs concernant la promotion et le stock des produits.
<b>Totale</b>	17'47		

**Tableau 9.2 - La répartition du temps de parole chez les Français**

Durée d'interaction (la durée totale : 17'47)	Directrice	Acheteurs	Resp. du marketing	Agent de logistique	Silence	Tout le monde parle
<b>Temps</b>	9'13	7'29	49 sec	35 sec	22 sec	10 sec
<b>Pourcentage</b>	50 %	40 %	4%	3 %	2 %	1%

**Tableau 9.3 - Le découpage d'interaction intensive à Taïwan**

Commencement et fin	Durée	Intervenants	Sujets abordés
07:11~08:31	1'20	Le commercial5, Directeur	Un des commerciaux du groupe (NEE*) va présenter son compte-rendu concernant son secteur d'activité, mais le directeur l'interrompt avec des questions sur les chiffres globaux de l'équipe.
8:31~09:25	54 secondes	Le groupe NEE, Directeur	Le directeur demande au groupe : « comment atteindre l'objectif du chiffre d'affaires fixé par la direction ? » et deux commerciaux du groupe lui répondent.
9:25~23:49	14'24	Le commercial5, directeur	Le commercial5 reprend le compte-rendu concernant les échanges avec ses clients. Le directeur donne ses avis et directives. Lors du <i>briefing</i> , le directeur pose des questions au Com5.
<b>Totale</b>	16'38		

\*NEE : le nom du groupe

**Tableau 9.4 : Répartition du temps de parole chez les Taïwanais**

Durée de parole (la durée totale : 16'38)	Directeur	Commercial 5 NEE	Commerciale 6 NEE	D'autres commerciaux de l'équipe NEE
<b>Totale:</b>	13'30	2'43	20 sec	5 sec
<b>Pourcentage</b>	81.2 %	16.3%	2%	0.5 %

Nous constatons que la répartition du temps de parole lors la réunion est plus équilibrée en France qu'à Taïwan. La directrice française occupe 50 % du temps de parole et ses collègues utilisent à eux tous la part restante (la moitié du temps). Kerbrat-Orecchioni (2007 : 12) le confirme également : « il est vrai que dans notre société, nombreuses sont les situations où les

interlocuteurs peuvent et doivent afficher un comportement symétrique et égalitaire ». En revanche, chez les Taïwanais, il se trouve une asymétrie de la distribution de parole telle que le leader occupe 81.2 % du temps lors de l'échange. Nous pouvons expliquer ce phénomène ainsi : la distance hiérarchique entre supérieur et subordonnés à Taïwan est plus grande qu'en France en termes de distribution des tours de paroles. Autrement dit, la structure interactionnelle de la réunion d'équipe est presque entièrement dominée par le leader taïwanais : l'ouverture de la réunion, la prise de parole, la durée de parole de chaque subordonné, le choix du thème, la clôture de la réunion et la répartition des participants dans l'espace de réunion. Partant, les subordonnés, en contexte de langue chinoise s'expriment peu. Cette expression succincte du subordonné se présente non seulement dans le contenu de l'intervention ; mais aussi sur l'initiation du tour de parole que nous allons illustrer dans la section suivante, ainsi que l'acte de demande chez les subordonnés (voir le § 5.1.3, p. 269).

### **3.2 La prise de parole dans les deux réunions d'équipe**

Nombre de recherches (notamment Irvine, 1979 ; Heritage & Drew, 1992 ; Traverso, 2003 ; Ghilzai & Baloch, 2015) montrent que dans un événement formel l'organisation de prises de parole est pré-attribuée (*pre-allocated*). La réunion d'équipe présente une structure hiérarchique, où le temps, l'espace et les participants multiples sont déterminés. Bien que le rôle du leader soit prépondérant, les actes de prise de parole des autres participants sont également importants à illustrer. Dans cette section, nous voulons examiner le mécanisme d'auto-sélection dans les séquences d'ouverture dans les deux langues.

Dans une paire adjacente, le locuteur en place ne sélectionne pas le tour suivant et cela permet aux allocutaires de prendre le second tour sans contraintes ; autrement dit, sans avoir de chevauchement, la personne qui a réussi à prendre le tour peut continuer le sujet du locuteur en place ou alterner le thème. Ce qui fait que la personne qui prend le second tour de manière auto-sélective, le fait intentionnellement : soit le thème en cours la concerne, soit elle a d'autres sujets à développer. Dans une situation polylogale, le mécanisme d'auto-sélection peut être ainsi divisé en deux : spontané et préparé. Le tour suivant se fait par auto-sélection dans laquelle le locuteur suit le thème de l'intervention précédente, cela s'appelle l'auto-sélection spontanée. Lorsque le locuteur élabore son discours avant la réunion, il attend un moment (endroit) pour intervenir lors de l'événement où il alterne le thème en cours, il s'agit d'une auto-sélection préparée. Dans les réunions hiérarchiques rassemblant plusieurs

présentateurs, comment l'organisation des séquences se construit-elle ? Est-elle gérée par le leader, par l'ordre du jour<sup>526</sup> ou par des conventions ?

Dans un premier temps, nous vérifions le mécanisme d'auto-sélection chez les Français. Dans la réunion française, premièrement, c'est le responsable de marketing qui entreprend l'ouverture de la réunion, ce qui est lui accordé implicitement par la directrice (voir le § 3.3.1 « Les taxèmes & relationèmes au cours de l'interaction en France » ci-dessous, p. 235). Par la suite, il fait également plusieurs reprises du thème (voir FRH1-4 dans le § 2.2.1 ci-dessus) de manière auto-sélectionnée. Deuxièmement, un autre présentateur du thème, Logistique1 observe d'abord le fil de la parole du responsable de marketing et il intervient par la suite sur un point pertinent – le « gap » (voir l'alinéa § 2.2.1 (1) « Les deux invités -les taxèmes de la séquence de clôture », l'extrait \_FRH1-2). Pourtant, sa séquence ne dure qu'une partie du temps de la réunion, qui est différente de celle du responsable de marketing. Dans un troisième lieu, pour la deuxième partie de la paire adjacente (voir l'E2 du FRH1-1 ; l'E6 du FRH1-2 dans le § 3.3.1 ci-dessous, p. 235), les allocutaires réagissent immédiatement sans attendre la désignation du locuteur. Nous constatons ceci : bien que la directrice française gère l'alternance des séquences thématiques, les participants français ont tendance à prendre le tour de manière spontanée. Quant à l'hypothèse concernant la pré-organisation des tours de paroles dans un cadre formel, concerne-t-elle la réunion hiérarchique ? C'est possiblement douteux, puisqu'il semble que les locuteurs français soient libres de prendre le tour de parole préalablement à l'accord du locuteur en cours.

Dans un deuxième temps, nous vérifions le mécanisme d'auto-sélection dans les séquences d'ouverture dans la réunion taïwanaise. Les extraits TWH1-1 & -2 (ci-dessous) montrent qu'il y a apparemment deux auto-sélections (dans les E2s) d'après le signal d'« autorisation » (Kerbrat-Orecchioni, 2003)<sup>527</sup> – « d'accord » (TWH1-1), « ok » (TWH1-2) effectué par le leader ; en plus ce dernier ne désigne pas le tour suivant (voir les deux E1s).

#### L'extrait\_TWH1-1

E1                                  Directr                                  [...] ( (說明各國的業務問題) ) 那後續的 (2.0) 我也會跟  
follow (.) 好不好 (.) 响 (.) 好吧NEE吧

<sup>526</sup> Dans nos données acoustiques, nous n'avons pas d'indices indiquant qu'il existe un ordre du jour dans les six réunions. Pourtant, l'ordre du jour peut être présenté lors la réunion d'équipe d'après l'expérience professionnelle de l'auteure de la thèse, ou communiqué par *e-mail* avant la réunion.

<sup>527</sup> « Le morphème «oui», simple accusé de réception pour R, est interprété comme une autorisation à passer commande pour C » d'après Kerbrat-Orecchioni dans l'article *Types d'interactions et types d'activités*, contributions à la journée « les genres de l'oral » de la date 18 avril 2003, Université Lumière Lyon, Campus Porte des Alpes. Ici C représente le locuteur à l'intervention initiative et R est le récepteur en répondant « oui ». Autrement dit, C prend la réponse « oui » comme une autorisation. Revenons au corpus, le directeur taïwanais énonce *ok, bon (好 hǎo)* vers la fin de son discours, les subordonnés l'interprètent comme un point pertinent pour changer de séquence.

E2	7:16	Com5	((4.0 滑鼠操作聲)) 這個: 這個月這邊 [這個現在才到上禮拜 [...]]
E1		Drectr	[...] ((résumé des situations de chaque pays de l'Europe ouest)) donc le suivant (2.0) je vais aussi suivre <((en anglais)) follow> (.) d'accord/ (.) et bien (maintenant c'est) (le groupe) nee
E2	7:12	Com5	((4.0 du bruit de prendre le clavier)) cela: ce mois-ci ce tableau [qui est mis à jour jusqu'à la semaine dernière [...]]

### L'extrait \_TWH1-2

E1	23:45	Drectr	好那個波蘭的情況我知道了換下一個
E2		Com6	((3.0 滑鼠操作聲)) 捷克 (.) 這個月相較是 (.) 起來好很多 [...]
E1		Drectr	ok donc j'ai compris la situation de Pologne le suivant
E2		Com6	((3.0 du bruit de prendre le clavier)) czech (.) (le chiffre) de ce mois-ci est relativement (.) beaucoup mieux [...]

Les signaux comme « ok », « d'accord » portent deux fonctions : mettre fin à la séquence en cours avec le morphème « 好 hǎo » (traduction littérale en français : *oui, ok, d'accord, (c'est) bon, bien*), et enchaîner une autre séquence avec le morphème « le suivant » dans l'extrait \_TWH1-1. Par la suite, la désignation du groupe suivant est effectuée – le groupe « nee » est appelée en employant la particule modale « 吧 ba » qui possède un ton impératif.

En comparant ce procédé d'auto-sélection des subordonnés taïwanais avec celui des Français, on constate qu'à Taïwan l'auto-sélection est faite après avoir eu l'accord du directeur. Quant aux Français, les locuteurs initient leurs propres séquences d'abord, et l'accord de la directrice n'est pas obligatoire (voir le § 3.3.1 « Les relationèmes et taxèmes au cours de l'interaction en France » ci-après, p. 235). Revenons à la prise de parole auto-sélectionnée dans la séquence d'ouverture à Taïwan, nous avons deux possibilités pour expliquer cette conduite : soit c'est un tour spontané, soit c'est un tour pré-organisé par les membres de l'équipe. D'après ce qui a été dit plus haut sur la préparation de compte-rendu présenté lors de la réunion d'équipe à Taïwan (voir le § 2.1.2 ci-dessus, p. 214), les membres d'un même groupe ont l'habitude d'arranger l'ordre de leurs tours de présentation avant le déroulement de la réunion. S'il s'agit d'une prise de parole auto-sélectionnée, c'est possible de trouver un intervalle dans l'extrait comme celui du FRH1-2 (dans le § 3.3.1 ci-dessous, p. 235). Ainsi, nos observations sont les suivantes : entre l'E1 et l'E2 de l'extrait TWH1-1 (ci-dessus), on perçoit le bruit de la roulette de la souris. Le Com5 enchaîne ensuite. Partant de ce fait, nous ne pouvons pas savoir si cette prise est faite par spontanéité ou par pré-

organisation<sup>528</sup> faute d'image, puisque nos données ne sont qu'acoustiques. Ainsi, il n'est pas impossible qu'il y ait eu – au moment du lancement de l'acte directif pour débiter une nouvelle séquence (une autre présentation de thème), un échange de regards entre les membres du groupe qui avaient préalablement discuté de l'ordre de présentation – un des procédés phatiques de « *validation interlocutoire* » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 18). En ce qui concerne l'extrait\_TWH1-2 (ci-dessus), lorsque le directeur signale « le suivant » sans indiquer le prénom du commercial du groupe NEE, la Com6 procède de la même manière que le Com5 : d'abord, on entend un bruit de souris, puis la Com6 se met à parler. À part ces deux observations de tours de paroles, il faut préciser qu'il y a quatre commerciaux dans ce groupe auquel le Com5 et la Com6 appartiennent. Sans discussion évidente dans le corpus concernant l'ordre de présentation parmi ces membres, chacun prend son tour de manière naturelle.

Heritage (2013 : 6) reconnaît pourtant qu'il existe une organisation spéciale de tours de parole (*special turn-taking organization*) dans un événement formel où il se trouve un certain nombre de destinataires et de locuteurs potentiels qui sont désignés avec un ordre de tours de parole. L'auteure de la thèse a eu la chance de pouvoir assister à la même réunion taïwanaise et connaît ainsi la façon dont les membres ont l'habitude de se distribuer les tours avant l'événement. Outre ce témoignage, la réunion d'équipe se caractérise par sa régularité, car elle se déroule chaque semaine ou chaque mois<sup>529</sup>. Celle-ci permet aux participants de préparer/prévoir les thèmes de la réunion (Heritage, 1992) à l'avance ; de plus, le contenu de la présentation est « dans un continuum conversationnel représenté par l'ensemble des interactions antérieures et éventuellement par l'ensemble des interactions postérieures à la réunion en cours » (André, 2006, cité par André, 2010 : 79). Autrement dit, la façon de présenter est répétitive, le thème de présentation possède une continuité par rapport à la semaine précédente et à la semaine suivante.

Partant de ces faits, la réunion d'équipe produit ainsi une prévisibilité (Sacks *et al.*, 1974) qui permet aux membres d'organiser leurs tours auto-sélectionnés soit à l'avance, soit spontanément, soit par convention. Dans le cas taïwanais, le système de tours de parole est pré-organisé entre les présentateurs par une convention explicite, qui n'est pas gérée par l'organisateur de la réunion. Quant à la réunion française, comme l'auteure n'y a pas assisté, nous présumons d'abord que l'ordre des présentations est effectué par convention implicite. Ce dernier n'est pas établi au hasard, car on constate que le responsable du marketing, qui a

---

<sup>528</sup> Ici la pré-organisation des tours de parole peut être les échanges de regards entre les membres du groupe au moment où le directeur indique la prochaine séquence thématique, ou l'ordre des tours de parole est organisé avant la réunion entre ces membres.

<sup>529</sup> D'après les expériences professionnelles de l'auteure et les deux corpus, une réunion d'équipe a lieu toutes les semaines ou tous les mois, cela dépend de la structure de l'équipe. Ce qui est certain, c'est que la réunion interne se déroule régulièrement.

un niveau de hiérarchie plus élevé que les autres participants (le leader à part), démarre la réunion et fait plusieurs reprises de tours de parole spontanément (voir l'extrait\_FRH1-4 dans le § 2.2.1 ci-dessus, p. 216). Par contre, la séquence du Logistique1 s'enchaîne à celle du responsable du marketing. De surcroît, ce dernier intervient au cours de la séquence de Logistique1. Cette organisation des tours de paroles est ainsi construite selon une convention implicite définie par le pouvoir hiérarchique.

On constate que le statut du locuteur est associé à l'ordre des séquences de présentation lors d'une réunion d'équipe. Il s'agit d'un « taxème » (Kerbrat-Orecchioni, 1987 : 321) entre le responsable du marketing et le Logistique1. Un participant qui intervient dans un « échange » (*idem*, 1996 : 38) n'appartenant pas à son tour ou à sa séquence, qui éloigne le sujet en cours, qui emploie un impératif, qui reçoit plus d'attention, qui conserve le tour de parole plus de temps, qui prend le tour en auto-sélection, est susceptible d'avoir un statut différent au niveau officiel ou non-officiel comparé avec les autres membres lors de la réunion d'équipe. C'est un sujet qui sera développé dans la section suivante : à travers les comportements langagiers, nous examinons l'attitude du locuteur face aux différents interlocuteurs dans une situation équivalente : des « taxèmes » se manifestent lorsque le locuteur est placé sur l'axe vertical ; et des « relationèmes » pour l'axe horizontal.

### **3.3 Les taxèmes & relationèmes au cours de l'interaction**

#### **3.3.1 En France**

D'abord, nous étudions la réunion française : le déroulement de deux séquences thématiques (celle du responsable du marketing et celle de Logistique1). Dans un premier temps, en ce qui concerne l'ouverture du thème, ces deux invités commencent identiquement par « alors » (voir E1 de l'extrait FRH1-1 et E4 de l'extrait FRH1-2 ci-dessous) qui est un « phatique » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 18) qui indique que des personnes « se déclarent officiellement ouvertes les unes aux autres en vue d'une communication orale » (Goffman, 1974a : 33 cité par *idem*). À la suite du phatique, dans l'extrait\_FRH1-1, un énoncé assertif (l'annonce de l'heure de diffusion de l'*emailing*) est « déclaré » par le responsable du marketing comme un acte directif (l'explication sera donnée dans le paragraphe suivant). Tout de suite, cet acte soulève les réactions des acheteurs : soit une requête (voir E2), soit un juron qui exprime l'insatisfaction (voir E5). D'une manière similaire par rapport à l'acte d'annoncer, dans l'extrait\_FRH1-2, lorsque Logistique1 communique qu'il y a un budget de marketing qui peut faire promouvoir certains produits (voir E4), on voit qu'il y a des réactions immédiates (voir E5, E6), surtout dans l'E6, l'intervention est un acte de

questionnement qui cherche à avoir plus d'informations pour savoir si ce budget est fixé pour chaque produit ou acheteur (voir plus d'analyse dans le § 5.1.2 « La demander chez les subordonnés français », p. 264). Ici nous constatons que la réaction des subordonnés français est directe et franche, contrairement à celle de Taïwan où l'on trouve des régulateurs de réception que nous allons présenter dans le paragraphe suivant (§ 3.3.2, p. 242).

#### L'extrait\_FRH1-1

E1	0:00	R.Mkt	alors vite fait le point sur ce week-end euh (.) on a donc l'emailing qui part cette après-midi à quatorze heures
E2		Ach6	ah bon c'est prévu à quatorze heures/
E3		R.Mkt	ouais
E4		Ach6	je ne savais pas
E5		AchX	ah putain
E6	0:15	R.Mkt	ouais à quatorze heures on commence à diffuser [...]

#### L'extrait\_FRH1-2

E1	31:14	Log1	(2.0) <u>on enchaîne/</u>
E2		Drtrice	[allez vas-y
E3		R.Mkt	[vas-y
E4		Log1	<u>alors</u> nous on a récupéré un budget euh du transporteur (.) tnx euh (.) qui doit être utilisé le vingt-sept et vingt-huit novembre [...] donc ce dont j'ai besoin c'est le sku qu'est-ce que vous en pensez (inaud.)
E5		Ach?F	
E6		Ach?H	mais il y a une limitation ou pas/

Dans un deuxième temps, en ce qui concerne le « placème » ou « taxème »<sup>530</sup> (Kerbrat-Orecchioni, 1992 :75) du présentateur vis-à-vis des allocutaires (de l'allocutaire)<sup>531</sup>, nous constatons que le responsable du marketing se positionne plus haut que ses collègues (la directrice des achats mise à part), vu que son acte déclaratif est en effet un directif sous forme affirmative ; puis une conjonction de coordination « donc » renforce la force illocutoire de l'assertion comme une décision conclue (voir E1 de l'extrait FRH1-1). Par la suite, il ignore les réclamations de ses collègues (voir E2, E4, E5) avec une attitude affirmative. En outre, sa séquence thématique d'ouverture est également l'ouverture de la réunion. Autrement dit, il prend l'initiative (le mécanisme d'auto-sélection) pour démarrer la réunion. Nous n'avons pas

<sup>530</sup> « Qu'est-ce qui détermine, au sein même de l'échange communicatif, ces rapports de places ? Qu'est-ce qui fait que l'un des interactants va éventuellement s'imposer comme le leader de la conversation, reléguant complémentirement l'autre dans une position subalterne ? Réponse : ce sont un certain nombre de faits sémiotique pertinents, que j'appellerai des « placèmes », ou plus noblement des "taxèmes", lesquels sont à considérer à la fois comme des *indicateurs* de places et des *donneurs* de places » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 75).

<sup>531</sup> Du point de vue du « cadre participatif » (*idem*, 1998a : 80), l'annonce du locuteur (celle du responsable du marketing ou celle de Logistique1 dans ce paragraphe) est « pluri-adressée ». Dès qu'un interlocuteur pose une question/requête au locuteur, la réponse de ce dernier devient « bi-adressée » (*ibid.* : 98).



assez de données<sup>532</sup> pour montrer qu'il possède un droit légitime pour initier la réunion ou s'il s'agit d'une pratique implicite dans cette réunion, depuis le début. Car cet enregistrement s'inscrit dans le « continuum conversationnel » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 218), il peut exister des routines internes qu'on ne peut pas connaître par le seul découpage de cette thèse. De toute façon, nous allons continuer à analyser cette initiative dans les paragraphes suivants.

En revanche, lors de sa séquence, Logistique1 accomplit d'abord un acte de demande avant de prendre son tour. Autrement dit, il cherche la "permission" pour démarrer son thème. Ce qui est intéressant, c'est que deux interventions réactives répondent à sa demande (voir E2 & E3 du FRH1-2 ci-dessus) : la directrice des achats et le présentateur en cours (le responsable de marketing) accordent en même temps le tour à Logistique1 en employant l'impératif de la deuxième personne du singulier : « *vas-y* ». On comprend que la directrice lui accorde le tour, puisqu'elle est le chef d'orchestre de la réunion et qu'elle possède donc cette légitimité. Quant à la deuxième personne, on pourrait expliquer que c'était parce qu'il est encore dans sa séquence qu'il donne son accord ; ou une autre pensée plus fine : le responsable du marketing "catégorise" (Bonu, Mondada, Relieu, 1994) lui-même et Logistique1 dans une relation hiérarchique ; ainsi, il recycle l'impératif de la directrice<sup>533</sup>. Puis, pendant la séquence de Logistique1, le responsable du marketing intervient dans la discussion entre celui-ci et les acheteurs<sup>534</sup>. De plus, vers la fin de la séquence de Logistique1 (cette clôture est validée par la directrice des achats), le responsable du marketing reprend/prolonge son thème de manière auto-sélectionnée (E20 du FRH1-5 ci-dessous) juste après la clôture du premier : « *si ce week-end enfin pas celui-là l'autre qui arrive* ». Cette prise de parole auto-sélectionnée est identique à celle du commencement de la réunion. Partant de ces constats sur la gestion du tour de parole, et sur l'acte de langage (l'acte directif) du responsable du marketing, nous concluons qu'en dépit de son manque de légitimité hiérarchique, le locuteur se comporte de manière dominante dans cette réunion d'équipe vis-à-vis de l'interlocuteur ayant un niveau inférieur à lui.

---

<sup>532</sup> Comme il est un responsable du marketing, a-t-il le droit de débiter la réunion sans le consensus de la directrice ? Dans l'examen de l'enregistrement, on comprend que la directrice lui accorde plus de respect qu'aux autres interlocuteurs. Mais ce respect se traduit-il en pouvoir d'entreprendre la réunion ? L'auteur n'a pas assez de données linguistiques pour analyser cet acte d'après une seule réunion. De manière générale, plusieurs recherches (Kerbrat-Orecchioni., 1990 ; André, 2010) montrent que c'est la personne la plus haut placée dans la hiérarchie qui possède le droit d'organiser l'ouverture, la clôture et les tours de paroles.

<sup>533</sup> Il faut noter que les deux invités (le responsable du marketing et le Logistique1) appartiennent à des départements différents et n'ont pas de relation hiérarchique directe ; plus précisément, le responsable du marketing n'a pas l'autorité légitime de « dominer » une personne venant d'un autre département. D'ailleurs, dans le contrat de travail en France, il est stipulé que la personne soussignée est rattachée à la direction qu'elle rejoint. Apparemment, les deux invités appartiennent à différents départements.

<sup>534</sup> À 37'28'' de la réunion, le responsable du marketing intervient dans la séquence du Logistique1 (de 31'14 à 40'00). Voir le corpus\_FRH1 dans la partie I-A, tome II.

Revenons à la position du Logistique1, bien que ce dernier utilise le même procédé du « phatique » –« donc » –que le responsable du marketing pour ouvrir sa séquence, leurs actes de langages sont différents. Autrement dit, il existe un degré de différence sur les forces illocutoires (voir l'analyse ci-dessus).

## TABLEAU 10 - LES TAXEMES ET RELATIONEMES AU COURS DE L'INTERACTION EN FRANCE

**Tableau 10.1 - les « taxèmes » et « relationèmes » lors de la séquence d'ouverture pour les deux invités en France**

Responsable du marketing :	« on a donc l' emailing qui part cette après-midi à quatorze heures » (E1 de l'extrait_FRH1-1 ci-dessus)	L'assertion est considérée comme un acte directif indirect.
Logistique1 :	« donc ce dont j'ai besoin c'est le sku qu'est-ce que vous en pensez » (E4 de l'extrait_FRH1-2 ci-dessus)	Une explication + une demande Le 1 <sup>er</sup> acte (l'assertion) est une explication pour légitimer sa <i>demande d'un faire</i> (le 2 <sup>ème</sup> acte de langage).

Ainsi, à partir de ces deux communications internes (séquences thématiques), nous pouvons constater que les attitudes des locuteurs vis-à-vis des destinataires, en tant qu'acheteurs, sont nuancées par leurs actes de langage. Le responsable de marketing se situe à la place surplombante sur l'axe vertical de la relation interpersonnelle. En revanche, Logistique1 se place sur l'axe horizontal, au même niveau que ses collègues (les détails vont être illustrés dans les paragraphes suivants).

### L'extrait\_FRH1-5

Ouverture	31:16	Log1	[...] quels produits pensez-vous pousser à mettre une claque [...] donc ce dont j'ai besoin c'est le sku qu'est-ce que vous en pensez ((passage non transcrit)) 31:50-38:45
E1	38:45	Log1	dans là-dessus/ (8.0) tu peux m'envoyer des skus (2.0)
E2		Ach1	hm
E3	39:00	Log1	merci à tous=
E4		Ach1	=[il est faux il est ils ne sont pas créés ils sont
E5		Drtice	=[et les consoms ils sont petits
E6		Log1	ils sont (inaud.)
E7		Ach1	donc c'est bon pour lundi=
E8	39:15	Log1	ouais ouais on fait la com pour (1.0) pour toi
E9		Drtice	ouais
E10		Log1	et eu::h [pas de soucis ah/
E11		Drtice	[on est bon (.) les produits périphériques=
E12		Log1	=PÉRIPHÉRIQUES don:c (.)=
E14	39:28	Drtice	=sur les claviers webcam [machin machin ok super
E15		Log1	[exactement
E16			((les gens parlent en même temps))

((passage non transcrit))  
39:28-40:00

E17 40:00 Drtice merci beaucoup=  
E18 AchXXH =bonne journée  
E19 40:13 ((les gens parlent en même temps))  
((passage non transcrit))  
40:00-40:13

E20 40:13 R. Mkt si ce week-end enfin pas celui-là l'autre qui  
arrive [...]

Plus précisément, la séquence d'ouverture du Logistique1 illustre non seulement son obligation de travail, mais aussi son statut professionnel. Le locuteur attend un « intervalle » (un point pertinent) pour enchaîner sa séquence thématique avec une demande « on enchaîne/ » (E1 de l'extrait FRH1-2 ci-dessus), afin de minimiser son *FTA* (*idem*, 1992) vis-à-vis du locuteur en place (qui est le responsable du marketing). Cette demande est un acte de langage indirect conventionnel (*ibid.*, 2008 : 40) qui sert à la fois à chercher le consensus entre les interlocuteurs pour alterner le thème, et à appeler une autorisation pour la prise de parole. À la suite de ces accords, il exécute son obligation professionnelle.

On constate que Logistique1 et la directrice des achats n'ont pas une relation subordonnée directe car ils sont dans deux départements distincts. Pourtant, il se trouve des « taxèmes » verbaux lors de leur interaction, qui montrent notamment que Logistique1 se situe en position « basse » par rapport à la directrice des achats. En ce qui concerne l'attitude de celle-ci vis-à-vis de Logistique1, premièrement, elle emploie une injonction comme l'acte directif pour accorder la séquence de Logistique1 (voir E1 de l'extrait FRH1-2, p. 234). Pour la terminer, certains éléments lexicaux d'autorité sont utilisés dans l'énoncé : « =sur les claviers webcam [machin machin ok super » (E14 de l'extrait FRH1-5 ci-dessus). D'abord, « machin machin » présuppose<sup>535</sup> que Logistique1 sache ce que le locuteur signifie, puis « ok » sert comme un signal d'envoi du directif en cherchant l'accusé de réception de l'interlocuteur, ce régulateur est employé souvent par le leader taïwanais (voir le § 2.2.2, p. 223). De plus, « super » est une évaluation favorable vis-à-vis du destinataire acceptant le directif pendant que le Logistique1 répond avec un enchaînement préféré « [exactement » (E15). Deuxièmement, elle lui coupe la parole en validant la décision des items de produits promotionnels (voir les E10 & E11 de l'extrait FRH1-5 ci-dessus). Plus précisément, c'est la directrice qui a « le dernier mot » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 90) et c'est elle qui décide de clôturer la séquence de Logistique1. En définitive, la directrice envoie un *FFA* « merci beaucoup » (E17) pour clôturer définitivement la séquence de Logistique1.

<sup>535</sup> « machin machin » désigne quelque chose que le locuteur, ainsi que le destinataire connaissent et estiment vrai. Voir le § 2.1.1 « Les présupposés & posés » du chapitre 3 de la partie I (p. 112).

Pour revenir à l'attitude de Logistique1 vis-à-vis de ses collègues (acheteurs), il se positionne à la « même » place qu'eux. Pour accomplir sa mission professionnelle « donc ce dont j'ai besoin c'est le sku qu'est-ce que vous en pensez », il « a besoin » (ces éléments lexicaux montrent une attitude de « modestie » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 184), voir l'ouverture de l'extrait FRH1-5 ci-dessus) de l'opinion de ses collègues sur les références de produits. Son deuxième acte de langage – la requête (*idem*, 2008 : 86) – est destinée à « vous » pluriel. Il s'agit d'une *demande d'un faire* qui lui permet d'obtenir des informations (Kerbrat-Orecchioni, 2008 ; Gosselin, 2010) des acheteurs. Autrement dit, l'intersubjectivité est affichée lors de l'énonciation du locuteur : un travail à élaborer entre les deux départements (l'achat et la logistique) dans une entreprise signifie que les deux parties sont égales ; sans l'une ou l'autre, l'œuvre ne peut pas être concrétisée.

Dans un troisième temps, en ce qui concerne l'attitude de la directrice à l'égard des deux « invités »<sup>536</sup>, nous constatons que le responsable du marketing initie l'ouverture de la réunion et la reprise du tour avec le procédé d'« auto-sélection ». Ce procédé ne provoque pas d'intervention de la directrice des achats. Seulement lorsque ses collaborateurs (acheteurs) sont confrontés au problème de l'horaire de l'*emailing* (voir E7 & E9 du FRH1-1 ci-dessus), elle médiatise la situation avec un acte directif indirect au responsable du marketing en employant le procédé « substitutif » (*idem*, 1992 : 155) : « tu peux décaler à seize heures ou pas/ » (E9 de l'extrait FRH1-1 ci-dessus). Ce dernier cède ainsi sa position et appelle ses collaborateurs du marketing (E10).

L'analyse ci-dessus illustre comment le responsable du marketing se positionne lui-même, vis-à-vis des acheteurs, ainsi que de Logistique1. L'observation est faite par ses trois initiatives de clôtures en auto-sélection (voir l'extrait FRH1-4 ci-dessous). La première n'est pas acceptée par la directrice qui dévie du sujet la clôture du responsable du marketing (E3) pour une continuité du thème (E4) ; la deuxième (E9) est accordée avec les régulateurs de réception « ok » de la directrice (E10), ainsi que « ouais ouais c'est bon » venant des acheteurs (E13). La troisième prise de parole du responsable du marketing est non seulement une prolongation du thème, mais en plus cet acte est effectué après la clôture de Logistique 1, ce qui revient à l'enjeu de places : c'est lui qui a « le dernier mot » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 90). Autrement dit, le responsable du marketing considère lui-même qu'il a une sorte de pouvoir non officiel (car il n'y a pas de la relation subordonnée directe entre lui et les acheteurs et Logistique1), c'est pourquoi il montre une attitude dominante.

---

<sup>536</sup> Les présentateurs des deux thèmes (le responsable du marketing et le Logistique1) ont leurs propres ouvertures et clôtures lors de la réunion. La séquence de la directrice est de 41'00 à 1''12'15.

#### L'extrait\_FRH1-4

E1	29:13	R. Mkt	je reviens vers vous pour confirmer si c'est bon
E2		AchXXH	[ok
E3		R. Mkt	[euh (.) voilà pour moi j'ai rien de plus=
E4		Drtice	=eh euh le black friday ça sera pas mal de le faire [...]
E5		R. Mkt	enfin à partir du jeudi soir [...]
E6		Drtice	ok d'accord=
E7		R. Mkt	=ça serait le jeudi soir [...]
E8	29:35	Drtice	euh d'accord d'accord [...] (passage non transcrit) 29:35~30:56
E9	30:56	R. Mkt	euh (.) voilà pour moi
E10		Drtice	ok
E11		R. Mkt	euh (.) de plus (.) de plus (.) on a emailing [...]
E12		Achteurs	ouais ouais c'est bon
E13		R. Mkt	ouais c'est cool
E14	31:14	Log1	(2.0) on enchaîne/ (passage non transcrit) 31:14~40:50
E15	40:50	R. Mkt	enfin on va voir ça à la semaine prochaine à la semaine prochaine
E16		Drtice	nickel
E17		R. Mkt	voilà pour moi
E18		Drtice	on est bon/=
E19		R. Mkt	=c'est bon
E20	41:00	Drtice	<u>merci monsieur</u> hop rapidement au niveau de chiffres [...]

Quant aux vraies clôtures des deux présentateurs (le responsable de marketing et Logistique1), les retours (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 92) de la directrice sont nuancés : au responsable du marketing, elle répond « merci monsieur » (E20 du FRH1-4 ci-dessus) et « merci beaucoup » (E17 de l'extrait\_FRH1-5 ci-dessus) au Logistique1. La directrice accomplit d'abord un « FFA » (*idem*, 2000 : 24) valorisant la face des deux « invités ». Pour autant ce remerciement sert à « déclarer » la clôture du thème de manière publique comme le fait un présentateur dans une émission qui termine définitivement le discours d'un invité en disant plusieurs « merci »<sup>537</sup>, et reprend immédiatement son tour pour clôturer le programme. Ce qui fait la différence entre les deux remerciements de ces deux invités, c'est que la directrice désigne le responsable de marketing avec une forme nominale d'adresse « monsieur » portant une valeur « honorifique » (*ibid.*, 2010 : 10) qui met en évidence un « FFA ». Ainsi, un remerciement n'est pas seulement un geste de reconnaissance vis-à-vis de l'interlocuteur, mais aussi un renforcement de la « relation interpersonnelle » (*ibid.* : 11).

Revenons au thème de Logistique1 (l'extrait FRH1-5 ci-dessus), bien que ce dernier commence et termine<sup>538</sup> la séquence spontanément, c'est toujours la directrice qui l'approuve avec un impératif et un remerciement sans prévenir la pré-clôture (voir E16 & E14 de l'extrait

<sup>537</sup> Le présentateur énonce plusieurs « merci » en poussant le locuteur à finir son tour au plus vite, car les publicités sont programmées par la suite.

<sup>538</sup> La première clôture est exécutée par le Logistique1.

FRH1-5). En effet, elle pourrait accorder la séquence à Logistique1 avec des régulateurs tels que « ok », « d'accord », « oui », « nickel » de même qu'elle répond au responsable du marketing<sup>539</sup> de manière tranchée et coopérative (E6, 8,10, 16 de l'extrait\_FRH1-5 ci-dessus), mais ce n'est pas le cas dans le corpus. En outre, la directrice réagit différemment à l'égard des séquences des deux invités : l'un a reçu une injonction pour le commencement et une clôture imprévue en retour, au contraire de l'autre qui profite d'une prise de parole libre pour l'ouverture de la réunion et termine son tour avec une marque de considération de la directrice. Nous avons évoqué *supra*, que la directrice et le Logistique1 se trouvent dans une relation hiérarchique ; quant au responsable du marketing et à la directrice, ils se catégorisent à un même niveau de la direction dans l'entreprise. Voici le tableau qui résume l'attitude du locuteur vis-à-vis de(s) allocutaire(s) dans cette réunion d'équipe :

**Tableau 10.2 - L'attitude du locuteur vis-à-vis de(s) allocutaire(s) dans la réunion d'équipe en France**

Locuteur face à (aux)	Allocutaire(s)	Attitude du locuteur
Logistique1	Acheteurs	Égale
	Directrice des achats	Subalterne
	Responsable du marketing	?
Responsable du marketing	Acheteurs	Surplombante
	Logistique1	Surplombante
	Directrice des achats	Égale
Directrice des achats	Logistique1	Surplombante
	Responsable du marketing	Égale

### 3.3.2 À Taïwan

Comme nous l'avons évoqué *supra*, les séquences d'ouverture et de clôture de la réunion de langue chinoise sont quasiment<sup>540</sup> toutes dirigées par le directeur. Lorsqu'un commercial effectue sa présentation, il n'y a d'interaction qu'entre le supérieur et le subordonné, il n'y a pas d'échange entre le même niveau de hiérarchie. Nous avons vu ci-dessus que la directrice française, face aux différents niveaux de hiérarchie, modalise les énonciations, nuance les *FFAs*, accorde une durée de séquence distincte (y compris l'interruption et plusieurs reprises d'ouverture). Un directeur taïwanais face à plusieurs présentateurs exposant un sujet de même nature, aurait-il une attitude différente ?

<sup>539</sup> Dans notre corpus, la directrice co-construit la paire avec le responsable du marketing avec les régulateurs de réceptions comme « ok », « d'accord », « oui », « super », « nickel », « ouais ».

<sup>540</sup> Lors des trois séquences thématiques de la réunion taïwanaise, il n'y a qu'une séquence de clôture qui est déclenchée par l'énonciateur (voir le § 2.2.2 pour l'analyse, p. 220). De ce fait, le directeur contrôle 87,5 % des séquences (y compris le commencement et la fin de la réunion) (voir l'analyse dans la p.227).

Revenons aux trois séquences de clôture des trois commerciaux (Com1, Com5 et Com6), nous précisons que les deux premières sont produites par le leader. Pour conclure une session, le directeur signale d'abord les difficultés que rencontrent les commerciaux ; il donne ensuite des directives concernant le problème relevé. En « pointant une faute » du destinataire, l'énonciateur réalise un acte menaçant (Brown & Levinson, 1987) qui fait « perdre de la face » au destinataire. La « face », pour un natif chinois, c'est non seulement l'« image publique de soi » (Ohashi, 2013 : 12), mais également « la face morale » (King & Myers, 1977) de soi. Par conséquent, lorsqu'un locuteur taïwanais fait une remarque à son allocutaire, « la face publique » (King & Myers, *idem*) de ce dernier est déjà perdue, dès lors ce que le locuteur devra prendre le plus en considération, c'est « la face morale » de la « victime ». À partir des énoncés performatifs (Austin, 1962), nous analyserons ensuite l'acte illocutoire (*idem*) de *critiquer* réalisé par le directeur à l'égard des deux commerciaux.

L'extrait ci-après (TWH1-7) est la pré-clôture entre le directeur et la Com1. Le directeur relève d'abord la difficulté de cette dernière : « maintenant ce sont pourtant le royaume-uni et (2.0) et l'Allemagne <((en anglais)) uk 和 deutch> (qui) ont les grands (.) problèmes »<sup>541</sup>. Dans la suite des énoncés, il donne sa directive (E1) : premièrement, le supérieur emploie six fois « tu »<sup>542</sup> dans le but d'accentuer la responsabilité de la Com1 (voir E1 & E3). Pour démarrer l'acte directif, il emploie des expressions phatiques « pour assurer l'écoute de son destinataire »<sup>543</sup> : « donc (.) tu vois bien ». Ce premier « tu » qui s'adresse à la fois directement et seulement au récepteur, illustre également que les énoncés suivants ne s'appliquent qu'à « toi » (*cf.* le § 1.2.2 « Le système d'adresse à Taïwan », p. 202). En plus, à l'aide de l'adverbe « bien », l'énoncé d'assertion devient une requête<sup>544</sup>. Deuxièmement, le directeur renforce l'acte directif avec la répétition et la négation. À la fin de l'E1, bien que le directeur emploie « nous » en tant qu'équipe, le verbe modal « devoir » porte la force locutoire directive exprimant une obligation vis-à-vis de l'allocutaire : « nous (.) devons lui faire un rappel <((en anglais)) remind> même si tu le relances <((en anglais)) remind> tous les jours tu dois (lui) écrire ». Ce contenu (E1) est répété et enchaîné au début de l'énoncé (E3) qui se présente sous forme négative. « (si) tu ne lui écris

<sup>541</sup> Les deux pays dont la Commerciale1 s'occupe.

<sup>542</sup> De 4'37 à 5'21, l'énonciateur emploie cinq « tu » en 44 secondes.

<sup>543</sup> « il [l'émetteur] doit en outre s'assurer, par des coups d'œil intermittents, que l'autre écoute, et qu'il est bien "branché" sur le circuit communicatif ; il doit enfin maintenir son attention par des "captateurs" tels que "hein", "tu sais", "tu vois", "dis", "je te dis pas", "je vais te dire", "(n'est-ce) pas" etc., [...], appelons *phatiques*, l'ensemble des procédés dont use le parleur pour assurer l'écoute de son destinataire » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 18).

<sup>544</sup> « *Demande d'un faire* » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 84) (voir également le § 4.2 « la demande » de la partie I, p. 115).



pas (le courriel) pour la relance ni lui envoies ce (tableau excel) malgré que je veuille t'aider je ne peux pas (.) d'accord/ oh/ ok». « l'énoncé négatif [est] comme assertion d'un jugement » (Muller, 1992 : 30)<sup>545</sup>. Le rôle de l'énonciateur apparaît dans ces actes impératifs et subjectifs. Mais aussi, les deux régulateurs « d'accord » et « ok »<sup>546</sup>, ainsi que la particule chinoise « o/ » (Wu, 2016 : 95) dans le but d'affirmer que la directive est bien transmise sont situés à la fin de l'E3 pour imposer l'autorité (le même procédé employé dans les extraits TWH1-4, 5, 6 dans le § 2.2.2, pp. 223). Pour terminer, le directeur réalise deux actes perlocutoires affichant sa supériorité : « couper la parole » de l'énoncé en cours de la Com1 sans faire un « FFA » sauvegardant la face<sup>547</sup> du locuteur, et « négliger » le contenu de l'énoncé du dernier en changeant le sujet (voir E4 & E5 ci-dessous).

### L'extrait\_TWH1-7

E1	4: 37	Drteur	所以(.)所以你看嘛我們現在(.)我們現在其實bls反而有s: stand住了現在變(.)UK跟(2.0)跟Deutch的問題(.)最大[...]但是我們身為後面的support team我們(.)一定要 remind他甚至你做到每個每天去remind他/啊你就把信寫出來=
E2		Com1	=恩
E3		Drteur	對(.)那你不寫不reme (應發remind)他不把這個貼給他那我就 算我要幫你我也沒辦法幫你啊 (.)好不好/哦/好
E4	5:23	Com1	(2.0) 恩那就是[ ((inaud.))
E5		Drteur	[ 那那: 這個東西可不可以下次作一個第一頁貼像 NEE total這樣好不好多一個=
E1		Drteur	donc (.) tu vois bien nous maintenant (.) nous maintenant en fait (les) bls sont par contre s: stablisés <((en anglais))stand> maintenant ce sont pourtant le royaume-uni et (2.0) et l'allemagne <((en anglais)) uk et deutch> (qui) ont les grands (.) problèmes (.) [...], mais nous en tant qu'équipe de soutien <((en anglais))support team> du derrière nous (.) devons lui faire un rappel <((en anglais))remind> même si tu le relances <((en anglais))remind> tous les jours tu dois (lui) écrire
E2		Com1	=hm
E3		Drteur	tout à fait (.) donc (si) tu ne lui écris pas (le courriel) pour la relance ni lui envoies ce (tableau excel) malgré que je veuille t'aider je ne peux pas (.) d'accord/ o/ ok
E4		Com1	(2.0) hm c'est-à-dire [ ((inaud.))
E5		Drteur	[ donc donc: la prochaine fois tu peux faire une rubrique sur l'ensemble des chiffres d'affaires dans la première page comme l'exemple du (groupe) nee nommé la totalité (des chiffres) de (l'équipe) nee <((en

<sup>545</sup> Voir également la section d'« évaluation » dans le § 5.2 « les actes directifs chez le supérieur » (p. 275).

<sup>546</sup> La directrice française emploie le même procédé avec le Logistique1 pour s'assurer que son message (directif) est bien reçu (voir la section *supra*).

<sup>547</sup> « Sauvegarder la face » (保住面子) est également une des expressions de la « face » de la langue chinoise.

Quant à la clôture du Com5 (extrait\_TWH1-5 ci-dessous), nous constatons en premier lieu que pour une durée similaire des deux monologues (adressés au Com1 et Com5), la fréquence avec laquelle le directeur emploie « tu »<sup>548</sup> pour désigner le Com5 est plus faible que pour la Com1. En outre, comme nous l'avons évoqué précédemment, à l'oral, la langue chinoise permet à l'énonciateur de supprimer le sujet et/ou le complément de la phrase (Huang, 2006)<sup>549</sup>. Ainsi, le fait de « sélectionner des termes lexicaux » est un des actes locutoires qui peuvent renforcer/atténuer l'acte illocutoire ou perlocutoire. Prenons des énoncés de l'E1 adressé au Com5: « qui\\ est le concurrent principal <((en anglais)) main competitor (competitor mal prononcé comme compiter)> (dès que tu en sais plus) alors viens (m'en) parler rapidement<sup>550</sup> » (就趕快來談) (cas 1) et « si (tu) ne fais aucune action aujourd'hui (.) le futur sera comme le présent » (假如今天不做任何 action(.)未來就是這樣) (Cas 2). L'énoncé souligné dans le premier cas est un impératif sans pronoms personnels sujet et complément et dans le second cas, sans « tu ». Dans l'intention d'adoucir l'acte directif, l'énonciateur omet le pronom personnel ce qui évite de préciser qui est le récepteur.

#### L'extrait\_TWH1-5

E1	23:05	Drectr	[...]你趕快把那個資訊收集好到底是怎樣(.)那當然還是有公司的 limitation 那公司的 limitation 那就就要談策略那就是說我們今天是不是去 push 32g 64g 128g 哦(.)那可能是主力的 64G 看他們有沒有那個市場然後(.)誰\\ 是 main compiter(competitor) 就(.)就趕快來談要不然你後面的(.)已經免看了 (台語) 我已經看到未來了假如今天不做 (.)任何 action 未來就是這樣未來的前景不這麼美好哦//那你就跟他們多談那假如說有什麼進展可以讓我知道(.)可以隨時討論好不好 /
E2		Com5	好°
E3		Drectr	好那個波蘭的情況我知道了換下一個
E1		Drectr	[...] dépêche-toi (tu) recueille ces informations plus vite que possible quelle est la situation (.) alors bien sûr (notre) société a toujours la limité <((en anglais)) limitation > et la limite <((en anglais)) limitation > de la société cela devrait être discuté comme la vente en stratégie c'est-à-dire aujourd'hui si l'on pousse <((en anglais)) push> trente-deux gigas soixante-quatre gigas cent vingt cent vingt-huit giga oh(.)est-ce que la soixante-

<sup>548</sup> De 23'05 à 23'50 de l'enregistrement, le « tu » désignant l'interlocuteur se présente trois fois.

<sup>549</sup> Voir le § 1.2 « Point de vue syntaxique » du chapitre 1 de la partie I (p. 29).

<sup>550</sup> Nous avons évoqué la différence entre la traduction littérale et littéraire dans le § 2.3 « La transcription et la traduction de corpus » du chapitre 4 de la partie I (p. 170). Cet énoncé est traduit de manière littéraire, les mots entre parenthèses sont ajoutés pour faciliter la lecture en français.

		quatre giga a des possibilités de devenir un axe fort de marché pour eux(.) qui\\ est le concurrent principal <((en anglais))main competitor>(competitor mal prononcé comme compiter) alors dès que tu en sais plus (tu) viens en parler (avec moi) sinon (ton) futur (du chiffre) (.) n'évoluera pas <((en dialecte taïwanais ))> je vois déjà le futur si (tu) ne fais aucune action aujourd'hui(.)le futur est comme ça alors le futur n'est pas si beau// donc tu devrais beaucoup discuter avec eux et s'il y a une progression fais-moi savoir (on) peut en discuter à n'importe quel moment d'accord/ d'accord°
E2	Com5	
E3	Directr	ok et je sais (la) situation en pologne le suivant

En deuxième lieu, le dialecte taïwanais est employé au milieu de l'énonciation : « ton (chiffre) futur (.) <((en dialecte taïwanais n'évoluera pas <sup>551</sup>))> ». Sémantiquement, cet énoncé est une critique sévère adressée au destinataire. Pour quel motif l'énonciateur décide-t-il de changer de langue ? Le chinois mandarin est une langue dominante à Taïwan, car c'est la langue officiellement en usage dans les établissements administratifs et éducatifs. Quant au dialecte taïwanais, il est fréquemment pratiqué dans les lieux dits « moins développés »<sup>552</sup> et par les parents ou les grands-parents<sup>553</sup>. En changeant de langue, le directeur peut viser deux effets : soit « plaisanter » sur le sujet, soit « créer de la complicité » avec la personne, car le dialecte taïwanais possède des caractéristiques de « ruralité » et de « vulgarité ». Pour bien distinguer l'attitude de l'énonciateur vis-à-vis de l'énonciation et du destinataire, nous poursuivons la description des énoncés suivants qui sont en chinois : « je vois le futur déjà si (tu) ne fais aucune action aujourd'hui (.) le futur sera comme le présent alors le futur ne serait pas si facile/ ». Ce propos en chinois est identique à celui en dialecte taïwanais (« ton chiffre d'affaires futur »), et réitère donc l'insatisfaction du directeur à l'égard de la performance du subordonné. Ce qui laisse supposer qu'en passant au dialecte le directeur n'a cherché ni à montrer de l'empathie, ni à instaurer une ambiance agréable (cf. le chapitre 2 « La réunion client/fournisseur », p. 303), mais sans doute à diminuer la force illocutoire de son acte de *critiquer*. Lorsqu'un émetteur change de langue, les récepteurs le constatent de manière immanquable. Pourtant, si employer le dialecte est un acte adoucisseur (Kerbrat-Orecchioni, 1992 :195), pourquoi l'énonciateur répète-t-il plusieurs

<sup>551</sup> Voir également la note 18.

<sup>552</sup> Ici les lieux moins développés sont liés au niveau de vie.

<sup>553</sup> Avant, le dialecte taïwanais était stigmatisé par le gouvernement du parti nationaliste [Kuomintang(國民黨)] à Taïwan. Bien qu'il commence à être enseigné dans les écoles primaires comme une option depuis 1993, il garde encore une réputation de « ruralité » et de « familiarité ». Les habitants hors de Taipei (la capitale) le pratiquent fréquemment ; cependant les gens de la capitale l'utilisent moins.

fois de suite le même commentaire ? En fait, il emprunte proprement les forces perlocutoires du dialecte (sympathiser et plaisanter), ce qui lui permet d'amoindrir son jugement vis-à-vis du subordonné : « ton chiffre n'est pas bon maintenant, il ne sera pas bon non plus dans le futur » (voir également le § 5.2 « Les actes directifs chez le supérieur » de ce chapitre). Le changement de parler est un point remarquable lors de l'énonciation, qui permet non seulement d'attirer l'attention du destinataire, mais aussi de souligner l'attitude de l'énonciateur à l'égard du destinataire. Autrement dit, dans ce « contexte d'énonciation » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 44), le changement du parler (du chinois au dialecte taïwanais) est un « relationème ».

En dernier lieu, le supérieur adoucit sa remarque et sa directive vis-à-vis du Com5. Dans le § 3.3.2 du chapitre 1 de la partie I, nous avons mentionné que la particule chinoise ajoutée à la fin de la proposition porte une valeur soit d'adoucissement, soit de renforcement de l'énoncé, selon la « situation d'énonciation » en cours et du « contexte extra-verbal » (*idem*, 2017 : 226) : « Le futur ne serait pas si facile/ » (traduction littérale : « le futur n'est pas si beau O/ »). Le directeur emploie cette particule modale « O/ » pour « attirer l'attention des interlocuteurs, telle qu'un rappel, un directif bienveillant, ou un impératif doux » (Wu, 2016 : 95). Cela est ainsi un procédé additif (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 200) qui adoucit le ton de la directive. En outre, l'énonciateur choisit les verbes *parler*, *discuter* au lieu de *rapporter*, *rendre compte* en tant que supérieur (il s'agit d'un choix lexical) : « viens (m'en) parler rapidement » (就趕快來談); « (on) peut en discuter à n'importe quel moment » (可以隨時討論), qui montre une conversation entre égaux.

Partant de ces constats, nous remarquons que le directeur adopte des manières distinctes pour critiquer et diriger les deux commerciaux dont les résultats ne sont pas excellents. Pour la première subordonnée (la Com1), le directeur utilise le verbe modal *devoir*, des impératifs qui sont des actes directifs explicites ; puis, il désigne directement le subordonné avec le pronom « tu » répété plusieurs fois ; il emploie également des négations qui expriment son jugement vis-à-vis du destinataire. Tout cela met en évidence la force illocutoire de l'autorité hiérarchique. Non seulement dans le but de renforcer l'acte directif, il réitère la « demande », ajoute des régulateurs de confirmation pour s'assurer de la réception de la directive par le destinataire, mais aussi de sa place de supérieur, il interrompt le tour du subordonné et change le sujet (la séquence thématique) sans employer les tactiques linguistiques de politesse. Tous ces comportements langagiers du directeur montrent qu'il ne prend pas en considération la « face morale » (King & Myers, 1977) de la subordonnée.

En revanche, pour un autre subordonné (le Com5), le directeur essaie de gommer la distance hiérarchique (c'est-à-dire qu'il préserve la face morale du destinataire) lors de la transmission de la directive. Il se sert de la sélection des éléments lexicaux, de l'omission de la désignation du récepteur ou d'un mélange entre « *tu* » et « *vous pluriel* » (voir également le § 1.2.2 « Le système d'adresse à Taiwan », p. 202), du changement de parler, de plus, de l'emploi du procédé additif (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 199-200) pour atténuer le ton de la directive. Les stratégies linguistiques décrites ci-dessus sont des « relationèmes » du supérieur au subordonné Com5.

#### L'extrait\_TWH1-6

E1	44:26	Com6	[...] [但是應該是到600K[是是OK的[希望[是可以到&
E2		Drectr	[好/ok [嗯 [好 [嗯
E3		Com6	&[希望是可以到0,0上下這樣子[我的部分
E4		Drectr	[ok(.) [那個那個那個誰
E5		Com6	對
E6		Drectr	J*先好了
E7		Com6	好
E8		Drectr	因為已經到12點了所以那個NEE留下來好了[...]
E1		Com6	[...] je pourrais saisir [mais (le chiffre)&
E2		Drectr	[d'accord/ ok
E3		Com6	&serait jusqu'à mais le chiffre (en totalité) serait environ six cent milles [(j'en)suis&
E4		Drectr	[hm
E5		Com6	&sûre [(j')espère je pourrais faire) jusqu'à&
E6		Drectr	[d'accord
E7		Com6	six cent cinquante mille environ [voilà&
E8		Drectr	[ok (.)
E9		Com6	&[ma part
E10		Drectr	[et et c'est c'est quel nom
E11		Com6	oui
E12		Drectr	donc au suivant (c'est) jack
E13		Com6	d'accord
E14		Drectr	comme (il est) déjà midi donc alors (le groupe) nee reste-là les autres vous allez manger d'abord d'accord [...]

En ce qui concerne la troisième séquence de clôture de la Com6, elle est terminée par une auto-sélection de la présentatrice (voir l'E9 de TWH1-6 ci-dessus). Pourtant, le directeur l'accorde tout de suite sans résumer le résultat de la Com6 ou remarquer des points à améliorer, ce qui est contraire aux cas des deux commerciaux précédents. Il y a deux suppositions pour expliquer la réaction du supérieur. D'un côté, le temps presse « (il est) déjà midi » et le directeur ne veut pas retarder le repas des autres commerciaux – une stratégie de politesse négative est effectuée (voir E14). De l'autre côté, la « promesse » de la Com6 est acceptée par le directeur : « le chiffre (en totalité) serait environ six cent mille (j'en) suis sûre (j')espère (je pourrais faire)

jusqu'à six cent cinquante mille environ voilà ma part » (E3). Par conséquent, un beau résultat rend ce dernier silencieux.

### 3.4 Bilan

Dans ces deux sous-chapitres (§ 2 et § 3), il s'est agi d'éclaircir l'écart hiérarchique dans les deux « communautés discursives » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 9) ; puis, de présenter l'attitude du leader face aux différents interlocuteurs lors de leurs séquences équivalentes et la position du locuteur vis-à-vis du leader lors de sa prise de parole. Ainsi, nous confirmons encore que l'écart hiérarchique à Taïwan est plus important qu'en France : non seulement dans la gestion des tours de parole et l'organisation des séquences thématiques, mais aussi dans la répartition du temps entre la dyade (supérieur *vs* subordonné) [remarque : les formulations de l'acte directif (effectué par le supérieur) et de la demande (effectué par le subordonné) dans les deux langues seront présentés dans la section § 5 afin de re-examiner notre constat mentionné *supra*].

Cependant cette conclusion ne correspond pas aux résultats des analyses de Hofstede *et al.* (2010) concernant la distance hiérarchique, un des indices culturels de cinquante-trois pays du monde : les Français (score 68) observeraient une plus grande distance hiérarchique que les Taïwanais (score 58). Pour comprendre la contradiction entre les deux constats (l'analyse de cette thèse et celle de Hofstede), nous examinons d'abord les enquêtes menées dans les deux pays par Hofstede afin de valider l'équivalence des échantillons. Ensuite, nous employons d'autres recherches telles que celles de Schwartz (2006), de Kerbrat-Orecchioni(1996), ainsi que notre analyse dans la réunion client/fournisseur pour soutenir notre position.

En premier lieu, selon Bollinger et Hofstede « le langage, dans ce cas, devient une variable dans l'analyse et pas seulement la source d'un biais » (1992 : 46). Les questionnaires menés en France sont traduits en français (Bollinger et Hofstede, *idem* : 92) ; mais à Taïwan, où la langue officielle est le mandarin chinois, ils sont écrits en anglais (*ibid.*). « Pour qu'un échantillon soit représentatif, il faut que tous les membres de la population aient la même probabilité d'y figurer » (Lugen, 2017 : 9)<sup>554</sup>. Aussi, les enquêtes menées à Taïwan doivent-elles être traduites en chinois pour valider l'échantillonnage. Cette observation rejoint le point de vue de Ly (2013) :

---

<sup>554</sup> D'après Lugen, 2017, *Petit guide de méthodologie de l'enquête*, source : [http://igeat.ulb.ac.be/fileadmin/meda/publications/CEDD/Petit\\_guide\\_de\\_m%C3%A9thodologie\\_de\\_l\\_enqu%C3%AAt\\_e\\_v2\\_01.pdf](http://igeat.ulb.ac.be/fileadmin/meda/publications/CEDD/Petit_guide_de_m%C3%A9thodologie_de_l_enqu%C3%AAt_e_v2_01.pdf), accès au 09/08/2019.



« the questionnaire was provided in English in many African countries surveyed [...] and in most of the East Asian countries (Vietnam, Philippines, Taiwan, Singapore, Hong Kong, Malaysia and Indonesia). The fact that these surveys were not in the national language of the country can have played an important role in the understanding and the interpretation of the questions by people whose native language is very different from English. Consequently, the results provided for these countries may be open to discussion. » (2013 : 61).

D'autant plus que dans les années soixante-dix, à Taïwan, l'anglais est une langue maîtrisée par une élite minoritaire, c'est un savoir-faire et non un savoir-vivre<sup>555</sup> commun à toutes les classes sociales. De plus, il y a un grand écart sur les nombres d'échantillons entre les deux pays dans la recherche de Hofstede : en France, la totalité des échantillons est de 11,337 questionnaires<sup>556</sup>. À Taïwan, seuls 71 questionnaires ont été réalisés entre 1971-73. « Que ces échantillons ne soient représentatifs pour le pays entier n'est pas important, puisque le but de l'exercice est déceler les *différences* entre les valeurs des pays, non leur niveaux absolu » (*idem* : 47). Pourtant « un petit échantillon représentatif est, de loin, préférable à un grand échantillon biaisé »<sup>557</sup>.

En deuxième lieu, pour rendre solide notre constat selon lequel à Taïwan la distance hiérarchique est plus importante qu'en France, la recherche de Schwartz (2006)<sup>558</sup> indique que la France appartient à une société égalitaire et Taïwan à une société hiérarchique. En outre, Kerbrat-Orecchioni souligne que :

Dans les « sociétés asiatiques marquées par le confucianisme, [...], l'accent est mis sur les différenciations de statut, cette importance accordée à la dimension hiérarchique se reflétant dans certains modes de distribution de la parole (du plus au moins puissant) et d'autres manifestations de préséance » et « en France, où les salutations s'échangent symétriquement, où l'emploi des titres s'est considérablement raréfié » (1996 : 80).

En ce qui concerne notre étude, nos données de recherche sont basées sur les interactions authentiques réalisées à Taïwan et en France. Les styles de communication des deux pays dans la réunion d'équipe correspondent à ceux des réunions client/fournisseur<sup>559</sup> : à Taïwan, la plupart du temps de la réunion est prise par les monologues (soit le supérieur, soit le fournisseur mène l'organisation structurale de l'interaction). En France, l'interaction dans la plupart du temps de la réunion se développe comme une discussion dialogale ou polylogale. Autrement dit, le flux d'échanges dans une réunion hiérarchique est plus libre en France qu'à Taïwan en termes de structure conversationnelle, de la répartition des tours de parole, de la

<sup>555</sup> D'après le ministre de l'éducation à Taïwan, l'éducation obligatoire de neuf ans commence en 1968. L'anglais était enseigné à partir de l'âge de 12 ans au collège. Depuis 1997, l'anglais en tant que première langue étrangère est présente à l'école primaire. Source : <http://history.moe.gov.tw>, accès au 09/08/2016.

<sup>556</sup> La première collecte a reçu 4,691 questionnaires entre 1967-69, et la deuxième collecte, 6,646 questionnaires entre 1971-73 (voir Bollinger et Hofstede, 1992 : 92).

<sup>557</sup> Magain, au chapitre 4 « l'échantillonnage » dans *Introduction aux méthodes quantitatives et éléments de statistiques*. Source : Institut d'Astrophysique, Géophysique et Océanographie.

<sup>558</sup> Voir également le § 3.2 « Les orientations culturelles entre la France et Taïwan » du chapitre 3 de la partie I, p. 146

<sup>559</sup> Voir le § 2 « Les séquences ritualisées » du chapitre 2 (p. 206) et le § 3. 4 « Bilan » de cette partie (p. 247).



durée de la parole, des tours de paroles simultanés. De plus, au niveau du contenu interactionnel, les subordonnés français expriment davantage leurs pensées dans l'acte de demande<sup>560</sup> et leurs argumentations face au supérieur, ce que nous allons examiner dans le § 5 « Les actes de langage entre supérieur et subordonné ». Dans le sous-chapitre suivant, nous illustrerons d'abord les activités accomplies au cours de la réunion d'équipe dans les deux langues : il s'agit d'un point commun aux réunions d'équipe des entreprises.

## **4. Les activités à accomplir lors de la réunion d'équipe : les points communs**

Nous détaillons les objectifs à réaliser lors de la réunion d'équipe, cela, quelle que soit la langue dans laquelle s'expriment les participants. Comme « l'ensemble de la structure d'une entreprise est représenté par un organigramme qui montre la répartition des domaines d'activité et de supervision/dépendance des différents agents, la direction générale figurant au sommet » (Marchat, 2008 : 101), *répartir*, *organiser*, *coordonner*, et *contrôler* sont les activités professionnelles qui sont mises en œuvre lors d'une réunion d'équipe d'entreprise. L'équipe d'un département de l'entreprise se réunit de manière régulière et le leader de l'équipe ayant la légitimité organise les cadres spatio-temporel et participatif de la réunion. Les rites conversationnels lors de ce type de réunion, que nous avons présentés dans les sections précédentes, sont marqués par le supérieur au degré plus ou moins par rapport à la distribution des tours de parole, la direction des séquences thématiques et l'intervention dans le tour en cours dans les deux langues. Quant aux objectifs de la réunion [il s'agit du « but » de l'interaction (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 79)], en ce qui concerne le leader, ce sont les opérations exécutées au *passé*, les problèmes à résoudre au *présent* et les stratégies à déployer au *futur*. Voici des exemples extraits des corpus dans les deux langues qui montrent des points communs dans la réunion commerciale d'équipe.

### **4.1 Actions sur le passé : évaluation des résultats de l'équipe**

L'un des objectifs les plus importants dans la réunion d'équipe est de passer en revue le résultat du chiffre de l'équipe pour mesurer la performance de l'équipe, ainsi que celle des individus. L'extrait ci-dessous (TWH1-8) décrit le fait que le supérieur taïwanais veut que son équipe réalise un chiffre d'affaires identique à celui de l'année précédente. De même, pour la

---

<sup>560</sup> Voir le § 5.1.2 « La demande chez les subordonnés français » de ce chapitre (p. 262).

directrice française, ce qui caractérise la réunion d'équipe en contexte commercial, c'est atteindre l'objectif en tant qu'équipe : « on est à plus cinq qui par rapport à l'objectif sur le mois de novembre » (E4 de l'extrait\_FRH1-3 dans le § 2.1.1).

#### L'extrait\_TWH1-8

E1	8:40	Drteur	你：你們有沒有辦法作到(.)那個啊/ (.)你們要試你們要比跟去年比一樣/差不多 2058 到 2060 有沒有辦法/
E2		Com6	嗯
E1	8 :40	Drteur	est-ce que tu: vous avez la possibilité pour atteindre (le chiffre d'affaire ciblé) (.) celui-là/ (.) vous devez essayer de le faire vous devez faire le même chiffre que l'an dernier environ de deux mille cinquante-huit à deux mille soixante (mille dollars) (avez- vous) la capacité/
E2		Com6	hm

En ce qui concerne l'évaluation réalisée par le leader français, il s'agit d'un « dialogue » supérieur/subordonné concernant l'accomplissement de ce dernier, comme dans les extraits suivants (FRH1-7 & - 8 ci-dessous). Dans l'extrait FRH1-7, la directrice s'exprime de manière explicite sur la stimulation des ventes réalisée par Ach5, qui n'est pas "remarquable" (voir E1), en employant des modalités subjectives (Le Querler, 2004) comme « honnêtement », « moi », « bon », « moins », ainsi que la négation en affirmant son attitude (Kerbrat-Orecchioni, 2008), en un mot, elle fait une évaluation défavorable du subordonné.

#### L'extrait\_FRH1-7

E1	16:20	Drtrice	pour honnêtement pour moi le pa n'est pas le bon support ici (1.0) et encore moins enfin moins de quoi
E2		Ach5	parce que je voulais sortir un peu de mes rayons euh pour dire euh vous avez vu ce qu'on fait
E3		Drtrice	ok mais eu::h=
E4		Ach5	=mais après si on fait cela on fait peut-être pas de la modo mais euh: peut-être donner un peu plus de visibilité sur l'emailing un truc comme ça comme ça ok

Un autre exemple (FRH1-8 ci-dessous) où la directrice *critique*, c'est l'offre de la meilleure vente proposée par l'Ach1, qu'elle juge « tiédasse » (E1). Face à une évaluation dépréciative dans ces deux cas, on constate que le subordonné français défend son choix avec « parce que » (E2 de l'extrait\_FRH1-7), « mais » (E4 de l'extrait\_FRH1-7; E2 de l'extrait\_FRH1-8) en employant des assertions dans l'intention de *poser* son jugement qui est vrai et certain à l'égard de l'interlocuteur (supérieur). Bien que dans l'intervention du

subordonné l'affirmation soit employée pour justifier le motif de son activité promotionnelle, la valeur illocutoire de l'énoncé diminue avec les indications suivantes : « *on* » remplace « *je* »<sup>561</sup> (E4 dans l'extrait\_FRH1-7 et E2 dans l'extrait\_FRH1-8), la forme temporelle comme l'imparfait (E4 de l'extrait FRH1-7), les modalisateurs adverbiaux comme *peut-être, un peu* (E2 de l'extrait\_FRH1-7) et des mots d'hésitations comme *euh* (E4 de l'extrait\_FRH1-7). Nous constatons que l'interaction entre la dyade est comme un jeu de ping-pong : rapidité et spontanéité. Cela est contraire au cas en chinois.

### L'extrait\_FRH1-8

E1	53:32	Drtice	=non non mais attends il faut les vendre don:c tu vois moi ça me fait chier de commencer le bandeau du magasin par un truc qui est euh (.) excuse-moi un peu tiédasse
E2		Ach1	(2.0) ouais ouai:s c'est sûr (.) mais après c'est la top vente aujourd'hui: [et on passe&
E3		Drtice	[mais elle n'est pas meilleure guy*\ (prénom de l'ach1)
E4		Ach1	&avec une offre meilleure pour ce week-end c'est trente-deux gigas c'est meilleur que euh meilleur que AUJOURD'HUI que: [depuis un MOIS

À Taïwan, comme nous l'avons constaté dans les sous-chapitres *supra* (le § 2 et le § 3), le supérieur accomplit une chaîne d'actes directifs en passant en revue la performance du collaborateur : *indiquer* les déficiences du collaborateur, *donner la directive* par la suite, et *prédire/prévoir* les conséquences dans l'avenir (voir les extraits TWH1-5, 6, 7 dans le paragraphe § 3.3.2, p. 242). Ce que l'on constate manifestement dans l'intervention (initiative) du supérieur, c'est une élocution incessante qui ne laisse pas à l'interlocuteur la possibilité de dialoguer ; ou bien ce sont les subordonnés qui sont habitués à ne pas *réfuter* les propos de leur supérieur. Leurs réactions sont plutôt du type « hm », « ok », « oui » et « d'accord » (voir les extraits cités ci-dessous). Autrement dit, ces interventions sont peu développées.

Pour conclure, le compte-rendu du subordonné est un exposé de ce que les collaborateurs ont réalisé dans le passé, et des tâches qui n'ont pas encore été accomplies. À partir des résultats de chaque collaborateur, le supérieur peut *envisager* le futur taux de réussite global<sup>562</sup> de l'équipe, donner les stratégies commerciales (ce point est développé dans le paragraphe suivant), et éventuellement *corriger* les égarements du collaborateur lors de l'opération (dans le § 4.3).

<sup>561</sup> Voir également le § 1.1.2 « La désignation de "je", en tant que subordonné en France » (p. 191).

<sup>562</sup> De manière générale, au début de l'année le département commercial d'entreprise aurait fixé un objectif de chiffres d'affaires selon la performance de l'équipe de l'année précédente pour que les commerciaux/acheteurs l'atteignent. Cet objectif sert également à évaluer la performance individuelle.

## 4.2 Actions vers l'avenir : direction des stratégies et diffusion des informations

La direction des stratégies de vente montre la compétence du leadership du manager au cours de la réunion : le leader donne une vision à court ou long terme à l'équipe en employant le marketing mix-5P<sup>563</sup> (Borden, 1965) pour déployer les stratégies : le prix (*price*), le produit (*product*), la distribution (*place*), la clientèle (*people*), la communication (*promotion*). D'après le corpus, la directrice française entreprend un plan d'action pour la semaine en cours (voir FRH1-9 ci-dessous) : elle donne d'abord la priorité aux produits de haut de gamme «un la montée en gamme (.) deux les petits produits sur la montée en gamme ». Ensuite, elle annonce également ses actions futures : « euh:: moi j'ai demandé (.) d'avoir un rendez-vous avec la direction d'apple france et la direction de samsung france [...] » dans le but d'élargir les marques de produits haut de gamme à la vente sur le site. Non seulement elle met le focus sur le produit haut de gamme, mais aussi elle vise à agrandir la clientèle : « on REtravaille le: en fait le front euh retravaille la page de retour » afin de générer des visites sur le site. Pour séduire le visiteur et l'inciter à passer la commande, elle annonce « les frais de port offerts » (voir l'extrait\_ FRH1-10 ci-dessous). Les deux derniers actes concernent les stratégies de « *people* » et de « *promotion* ». Par ailleurs, cette offre des frais de transport peut également être considérée comme un déclaratif concernant la communication interne, puisque la décision n'est pas seulement prise par la directrice des achats, elle est liée à plusieurs départements de l'entreprise, tels que la comptabilité, la logistique, le marketing...

### L'extrait\_ FRH1-9

E1 44:05 Drtice [...] les plans d'actions qui sont menés c'est à deux niveaux un la montée en gamme (.) deux les petits produits sur la montée en gamme eu::h moi j'ai demandé (.) d'avoir un rendez-vous avec la direction d'apple france et la direction de samsung france [...]

### L'extrait\_ FRH1-10

E1 45:16 Drtice [...] la première chose c'est les frais de port offerts (.) la deuxième chose c'est qu'on REtravaillele: en fait le front euh retravaille la page de retour ajout en gros il va y avoir une distinction qui va être faite sur (.) [...]

---

<sup>563</sup> Nous pouvons poser des questions aux collaborateurs, comme les suivantes : quel objectif allons-nous atteindre en révisant le résultat actuel ? Quel marché allons-nous travailler ? (*place*) ; quel type de client ou de produit devons-nous développer ? (*people*) (*product*) ; comment pouvons-nous y arriver, par le prix (*price*) ou par la communication (*promotion*) ?

Quant à la réunion taïwanaise, le directeur développe ses stratégies de distributions au travers des interrogations ouvertes aux commerciaux comme E1 « quelle » et E3 « qu'est-ce que » dans l'extrait\_TWH1-9 (ci-dessous). Sans avoir la réponse de la part des collaborateurs (E2 & E4), le directeur indique deux solutions pour récupérer le chiffre d'affaires du client (E5) : l'un est de proposer « le ssd qui pourrait devenir la prochaine superstar » ; l'autre est de grossir le « (chiffre d'affaires) sur le dram ». Ses stratégies sont de modifier les proportions du « mix des produits » (*product mix*)<sup>564</sup> de la vente du client. Pour maintenir le chiffre d'affaires actuel (il s'agit du chiffre d'affaires d'objectif), le directeur illustre des solutions au collaborateur à exécuter avec une modalisation verbale (Meunier, 1974) comme « 就要 »<sup>565</sup> (devoir), « *push* » (pousser), « 趕快 find out » (dépêche-toi de le trouver)<sup>566</sup>. Ces éléments verbaux peuvent se substituer à l'impératif.

#### L'extrait\_TWH1-9

E1	Directr	[...] 那(.)請問(.)你們對ABC的策略是什麼?
E2	Commer- ciaux	嗯::
E3	Directr	我們要餵他什麼東西?
E4	Commer- ciaux	((靜默 + 微笑約 3 sec))
E5	14: 32 Directr	噢\ com5 (人名)你就要跟他好好談一下咯/看是(.)push SSD 變成下一個明星商品在ABC那邊那/他需要什麼樣的support 趕快 find out 好不好/如果說你可以轉一些到dram那你還OK哦/
E1	Directr	[...]donc(.) (je) veux savoir(.)quelle est votre stratégie pour abc[(nom de la société)]
E2	Commer- ciaux	hmm::
E3	Directr	qu'est-ce que nous allons lui donner à manger
E4	Commer- ciaux	((silent + sourire durent 3 secondes))
E5	Directr	donc\ com5 tu dois discuter davantage avec la société pour voir (.) soit tu leur pousser <((en anglais)) push> le ssd qui pourrait devenir la prochaine superstar chez abc soit/ (tu) leur demandes quel service <((en anglais))support> dont ils ont besoin dépêche-(toi) de le trouver d'accord/ si tu pourrais transférer quelques

<sup>564</sup>C'est-à-dire l'ensemble des catégories des produits proposées par le fabricant ou la marque. La combinaison des catégories de produits de l'achat varie en raison de la nature du client. Le « mix des produits » est proposé par Bruce Henderson du Groupe Boston Consulting qui introduit la matrice BCG [les produits de "vaches à lait" (*cash cow*), d'étoiles (*stars*), de "points d'interrogations" (*question marks*) et de chiens (*dogs*)] dans le but de déterminer les priorités et actions des produits en portefeuille ou des activités d'une entreprise. Source : Henderson, 1979.

<sup>565</sup> Dans la langue chinoise, il n'existe pas de mode conditionnel utilisé pour exprimer un souhait, une hypothèse ou, un fait ou une action soumise à une condition. « 就要 *jiùyào* » exprime soit une conséquence hypothétique, soit qu'un acte sera réalisé dans un futur proche d'après le dictionnaire chinois. Source : <http://dict.revised.moe.edu.tw/>, accès au 09/06/2018.

<sup>566</sup> Le régulateur « d'accord » du directeur indique à la fois une bonne réception du directif au collaborateur et un engagement de l'exécution du directif. Voir également les extraits de TWH1-1 (p 213), -5 (p. 226), -7 (p. 246).

(chiffres d'affaires) au dram (nom du produit)  
dans ce cas ton chiffre d'affaires serait encore  
acceptable

Comme nous l'avons évoqué *supra*, une partie de la charge de travail du leader consiste à passer en revue la performance du collaborateur et de l'équipe. S'il arrive un dysfonctionnement chez le subordonné (que nous allons développer dans la division suivante), est-ce toujours le leader qui propose la solution ? Ou la solution se produit-elle dans un échange intensif ? Ce type de l'interaction qui consiste des actes de langage spécifiques entre le supérieur et le subordonné sera présenté dans le sous-chapitre § 5.

### **4.3 Actions pour le présent : la solution corrective en cas d'échec du collaborateur**

Les collaborateurs dans une équipe d'achat (comme le cas français) ou dans une équipe commerciale (comme le cas chinois) rencontrent inévitablement des difficultés ou des ennuis venant soit du client, soit du fournisseur, soit du département interne lors du fonctionnement quotidien. Le rôle du supérieur possède non seulement le pouvoir de prendre la décision (voir également l'analyse dans le § 3.2 « Les actions se situant dans le temps » du chapitre 3), mais aussi la *responsabilité* de répondre de « ses actes du fait du rôle, des charges qu'il doit assumer et d'en supporter toutes les conséquences »<sup>567</sup>. La réunion d'équipe s'organisant de manière routinière a lieu pour que le leader soit à l'écoute des difficultés que les collègues rencontrent lors de l'opération.

L'extrait\_FRH1-11 (ci-dessous) illustre un rappel de la directrice française qui demande de faire attention à la rotation du stock en employant la forme interrogative à l'Ach2 comme un acte directif: « et donc la promesse client c'est quoi comme livraison/ » (E7). Searle (1972) constate que l'acte de langage indirect est souvent sous la forme d'interrogation. De plus, Kerbrat-Orecchioni (1992) précise que dans la langue française, les Français utilisent le conditionnel ou une question en forme interrogative au lieu de l'impératif, il s'agit d'un acte de langage indirect conventionnel (*idem*, 2008 : 40). L'interrogation ouverte avec le ton montant montre à la fois que la directrice vise un effet interactif qui suscite le tour de l'interlocuteur et effectue un acte directif indirect qui signale l'importance de la livraison dans le temps. La consigne est que la livraison immédiate fait partie du service de vente en termes de business. Une rupture de stock a une conséquence sur le chiffre de vente, car il y a une demande forte de la part de consommateurs, pourtant le

---

<sup>567</sup> La définition de *responsabilité*. Source : le dictionnaire CNRTL.

vendeur (le site e-commerce) ne peut la satisfaire. Plus précisément, le leader est obligé de développer ce thème du fait que « ça va nous rafraîchir les ventes » (E7). Un quart d'heure plus tard, l'instruction est communiquée : « du coup on vend ce qu'il nous reste » (E13). Par ailleurs, dans cet extrait, il se trouve une séquence de négociation conversationnelle (*ibid.*, 2004 : 8) entre les interlocuteurs, que nous allons développer dans les paragraphes § 5.2.1 « L'évaluation » (p. 278) et § 5.2.2 « La proposition » (p. 281), ainsi que l'article § 3.5 « La négociation conversationnelle » entre client/fournisseur du chapitre 2 (p. 411).

#### L'extrait\_FRH1-11

E1	54:52	Drtice	[...]t'en as suffisamment/
E2		Ach2	j'ai repassé trois cents pièces dessus [...] je sais plus quand: donc ouais
E3		Drtice	il est en prévente là/
E4		Ach2	ben là je l'ai repassé hier soir en prévente parce que je tombais en rupture sur le produit
E5		Drtice	merde
E6		Ach2	mais j'ai un appro semaine prochaine
E7	55:15	Drtice	et donc la promesse client c'est quoi comme livraison/ ça c'est chiant ça va nous rafraîchir les ventes (passage non transcrit) 55:23~1:11:48
E8	1:11:48	Drtice	ach2 (prénom)/
E9		Ach2	hm (.) ben du coup euh par rapport au stock=
E10		Drtice	=pour voir ce qu'il en reste
E11		Ach2	le message est vrai
E12		Drtice	du coup on vend ce qu'il nous reste
E13		Ach2	enfin il faut voir lundi prochain

En revanche, à Taïwan, le directeur adopte trois fois la négation pour rectifier un fait de la subordonnée n'ayant pas fait un appel aux collaborateurs de la filiale étrangère (voir l'E3 de l'extrait\_TWH1-7 dans le paragraphe § 3.3.2). Effectivement, Muller (1992) explique également que « la négation exprime un jugement sur un énoncé ». Dans le chapitre précédent, nous avons remarqué que l'attitude de la directrice française est discordante à l'égard des « invités » lors de la réunion. De même, le directeur taïwanais possède différents comportements verbaux à l'égard des commerciaux lors de la révision des résultats hebdomadaires.

Les trois négations enchaînées du directeur (extrait TWH1-7 (*idem*)) sont les suivantes : « (si) tu ne lui écris pas① (le courriel) comme un appel ni lui envoies② ce (tableau excel) », « même si je voulais t'aider je ne pourrais pas③ ». Elles expliquent le fait que la commerciale n'a pas exécuté son obligation et elles affichent également le jugement du directeur vis-à-vis de sa collègue. De plus, la troisième négation est employée dans la proposition principale qui suit la subordonnée



introduite par « même si » qui a la forme des actes indirects (Searle, 1972 & 1979). Autrement dit, malgré la volonté de la part du directeur, « je ne pourrais pas » est « attendu » (Svensson, 2012). « Ce cas est très fréquent et se manifeste notamment par le nombre très élevé d'énoncés Q négatifs (la proposition principale), portant en creux l'énoncé positif que le lecteur aurait pu inférer à partir de P (la proposition subordonnée) »<sup>568</sup> (Monte, 2009, p. 112-113 cité par Svensson, 2012). La force illocutoire de l'acte directif de cette énonciation est puissante (voir l'analyse dans le § 3.3.2 « Les taxèmes & relationèmes au cours de l'interaction à Taïwan »).

Une solution peut être préventive quand le dysfonctionnement ne s'est pas encore produit. Ainsi, dans l'extrait ci-dessous (TWH1-10 le leader *prédit* un scénario où la vente serait en baisse et il *dirige* le subordonné sur comment réagir. Le pronom personnel « tu, toi » et le déterminant « ta » de deuxième personne du singulier apparaît six fois dans l'E3, ce qui renforce l'effet perlocutoire de l'acte directif.

#### L'extrait\_TWH1-10

E1		Directr	那有任何一個月你覺得有一點失速come to me [好不好/
E2		Com6	[((微笑)) 好
E3	30 : 05	Directr	[好 [或者說你覺得(.)你已經覺得有一點失速你自己先你的策略第一個先做到你先把價錢做調整[往下調
E4		Com6	[哼哼
E5		Directr	ok/=
E6		Com6	=好
E1		Directr	(s'il) y a un mois (où) tu sens (que la vente) perd de la vitesse viens m'en parler< ((en anglais)) come to me >[d'accord/
E2		Com6	[((sourire))ok [ok
E3	30 : 05	Directr	[sinon tu sens (.) (ou) tu as déjà su que la vitesse n'est plus maîtrisée toi la première chose à faire concernant ta stratégie tu ajustes le prix d'abord[baisse le prix
E4		Com6	[hen hen
E5		Directr	ok/=

Pour terminer ce sous-chapitre, ce que l'on a décrit *supra*, ce sont les activités professionnelles accomplies à travers une « interaction » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 216) en contexte commercial dans un cadre spatio-temporel (*idem* : 82) déterminé, entre des interactants ayant une relation spécifique. Le supérieur dans ce contexte situationnel – l'organisation d'une réunion d'équipe qui se tient périodiquement – est le chef d'orchestre de l'« interaction » ; dans le but d'atteindre l'objectif du chiffre d'affaires de l'équipe, il *examine*

<sup>568</sup> Dans cette citation, les explications dans les parenthèses sont ajoutées par l'auteur.

la tâche réalisée par le subordonné et il *remanie* les comportements professionnels de ce dernier. De plus, il *révèle* un plan d'action ou des stratégies commerciales et *transmet* des informations internes entre les différents départements de l'entreprise. Ce qui est mis en évidence, c'est que c'est le supérieur qui joue le rôle principal dans la réunion hiérarchique. Cependant, le degré de contributions des subordonnés (malgré leur rôle secondaire), permet de percevoir la distance hiérarchique entre les membres de cette dyade et d'examiner la performance (résultat) de la réunion, par exemple : proposer les idées créatives, accélérer le rythme de la discussion, renforcer la force centripète de l'équipe. Ainsi, le comportement initiatif du subordonné est un indicateur pour mesurer l'accomplissement de ce type d'interactions, que nous allons aborder dans le sous-chapitre suivant.

## **5. Les actes de langage entre le supérieur et les subordonnés**

La « demande » Kerbrat-Orecchioni (2008 : 84) est un acte performatif dans le but de faire réagir le destinataire. En termes l'« échange » (*idem*, 1998a : 213), elle se trouve en principe dans l'intervention initiative dont le locuteur sollicite un dire et/ou un faire (*ibid.*, 2008 : 84) de l'interlocuteur. Cependant, si cet acte est accompli par un rôle spécifique, sa nomination est variée : elle peut être une *revendication* s'il s'agit d'un droit du peuple vis-à-vis de l'État, une *directive* à l'égard du subordonné, ou une *question* posée par l'élève... Dans notre thèse, dans une relation hiérarchique et professionnelle, le supérieur effectue une action de *solliciter* quelque chose du subordonné, c'est un « acte directif hiérarchique » (voir p. 122), si le subordonné effectue cette action, c'est un acte de demande (voir p. 117)

### **5.1 Comparaison de la « demande » chez les subordonnés**

#### **5.1.1 Les différents types de demandes**

L'acte d'« interroger », d'un point de vue sémantique, consiste en une « demande d'information », une « demande de confirmation » (Gosselin, 2010). Du point de vue pragmatique, il s'agit d'un acte illocutoire (Austin, 1970), également d'un *FTA* (Brown & Levinson, 1987) qui pourrait être une question, une demande, une proposition ou un ordre...

Ici on emprunte les définitions de Kerbrat-Orecchioni (2008 : 84) concernant les catégories de « demande » : une question est « *la demande d'un dire* » et une requête est « *la demande d'un faire* ». Pour réaliser ces demandes avec « efficacité » (De Fornel, 1983 : 32),

un locuteur rationnel prend en compte les paramètres suivants : le thème à demander, le cadrespatio-temporel du contexte situationnel, la relation interpersonnelle et la société où les interactants se situent, pour respecter la pertinence de la conversation telle que définie par Grice (1975). Pour un supérieur, l'acte d'« interroger » est légitime (De Fornel, *ibid.*) afin de gérer l'équipe dans l'entreprise. À l'inverse, le subordonné possède-t-il le droit (ou le pouvoir) d'adresser une « demande » à l'autorité ? Cet acte met-il effectivement la face du destinataire ainsi que celle du locuteur en danger ?

En premier lieu, nous précisons ici ce qu'est l'acte de « demande » accompli par le subordonné : il s'agit d'une structure sous forme interrogative<sup>569</sup> ou sous forme assertive. Selon les fonctions par rapport à la « pertinence » (voir le § 3.3.2 (2) « Définir une transition thématique » du chapitre 2, partie I, p. 107), ces « demandes » peuvent se diviser en trois catégories d'après l'examen des échanges : celle qui cherche à confirmer les informations de l'intervention précédente [désormais (1) demande de confirmation], voir l'exemple 1°\_FRH1\_C\_D ci-dessous ; celle qui cherche à obtenir plus d'informations par rapport à l'intervention précédente [désormais (2) demande d'informations complémentaires], voir l'exemple 3°\_FRH1\_O\_D ci-dessous, et celle qui demande un avis [désormais (3) demande d'avis] au(x) interlocuteur(s), qui n'est pas nécessairement pertinente par rapport à l'intervention précédente, mais qui n'est pas un hors-sujet dans la séquence thématique (voir l'exemple 1°\_FRH1\_I\_D). La notation des cas dans la catégorie de cette section se comprend de la manière suivante : par exemple pour le cas 1°\_FRH1\_C\_D : la dernière unité *D* désigne l'acte de « Demande ». La troisième unité *C* indique la catégorie (1) « Demande de Confirmation ». Si cette unité est un *M*, elle désigne la catégorie (2) « Demande d'informations complémentaires », comme dans par exemple : le cas 3°\_FRH1\_M\_D. Si cette unité est *A*, elle désigne la catégorie (3) « Demande d'Avis », par exemple le cas 2°\_FRH1\_A\_D. Le deuxième groupe de lettres comme *FRH1*, signifie que cet extrait se trouve dans le corpus \_FRH1 (la réunion d'équipe en France). Le numéro situé au début décrit l'ordre des cas dans la même catégorie. Ces numéros de cas sont schématisés par l'ordre chronologique du déroulement de la réunion. Par ailleurs, la collection des cas de « La demande chez les subordonnés » se trouve également dans la partie II-A du tome II.

Dans ce paragraphe, nous expliquons les cas de trois classifications pour mieux comprendre l'acte de langage dans l'intervention du subordonné. Les deux premières disposent d'un caractère de « question » (Kerbrat-Orecchioni, 2008). Par exemple, le cas 1°\_FRH1\_C\_D de la catégorie (1), l'exclamation « ah bon » (E2) exprime la surprise de la

---

<sup>569</sup> Soit une interrogation ouverte (partielle), soit une interrogation fermée (totale).

destinataire (Ach6) concernant l'acte "directif"<sup>570</sup> du responsable du marketing ; ensuite une affirmation est marquée par la prosodie montante comme une question fermée « c'est prévu à quatorze heures/ ». Ces deux actes de langage, surtout le dernier représentent une requête par laquelle Ach6 semble chercher à confirmer l'heure de l'emailing ; en effet, elle réalise une demande pour que cet événement soit décalé. En ce qui concerne le cas 3°\_FRH1\_M\_D de la catégorie (2), au lieu de confirmer le contenu de l'intervention initiative, la réaction de L2 (Ach3) « ça comprend le logiciel ou pas/ » (E2), consiste à confirmer le présupposé de L1 en précisant un élément « logiciel » par rapport aux items<sup>571</sup> de la dépense du marketing d'« un million » (E1). Autrement dit, bien que la structure interrogative de l'énoncé soit grammaticalement sous forme totale, elle est en réalité une question partielle. Par ailleurs, on constate que l'E1 du cas 1°\_FRH1\_C\_D et l'E1 du cas 3°\_FRH1\_M\_D (ci-dessous) sont des posés<sup>572</sup> pour les énonciateurs. Ce qui montre qu'une demande (dans un sens général) n'est pas forcément située dans la première partie de la paire adjacente selon le modèle : Question – Réponse, elle peut se produire dans la deuxième partie: Assertion – Question – Réponse.

### (1) Demande de confirmation

#### 1°\_FRH1\_C\_D

E1	0:00	Res du mktng	[...] on a donc l'emailing qui part cette après-midi à quatorze heures
E2		Ach6	ah bon c'est prévu à quatorze heures/

### (2) Demande d'informations complémentaires

#### 3°\_FRH1\_M\_D

E1	45:10	Drtrice	[...] ça coûte un million
E2		Ach3	ça comprend le logiciel ou pas/
E3		Drtrice	.tsk je ne l'ai pas mis dedans mais si tu veux prends l'aspi dépêche-toi

### (3) Demande d'avis

#### 2°\_FRH1\_A\_D°

E1	31:16	Log1	[...] donc ce dont j'ai besoin c'est le sku qu'est-ce que vous en pensez [...]
E2	37:40	Log1	[...] on fait tourner le l'éligibilité à la livraison gratuite en même temps que eu:h=
E3		Ach1	=ou alors on fait deux jours sur deux marques ((silence pendant 5 secondes))
E4		Ach1	moi ça me plairait bien de faire asus quand même (.) mais euh samsung c'est vrai que c'est

<sup>570</sup> Voir l'analyse dans le § 3.3.1 « Les taxèmes et les relationème au cours de l'interaction en France » *supra* (p. 233).

<sup>571</sup> C'est l'ensemble des produits informatiques, tels que portable téléphonique, carte mémoire, clé USB, jeux vidéo...

<sup>572</sup> Voir le § 4.1.1 « Présupposé et posé » du chapitre 2 de la partie I (p. 4.1.1 Les présupposé & posé 112).

incontournable plutôt euh:  
 Drtice mais il faut faire au-dessus d'un certain prix  
 alors

En ce qui concerne le cas 1°\_FRH1\_I\_D de la catégorie (3) de la demande d'avis, elle possède un caractère « ambivalent » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 87), étant soit une question, soit une requête, en fonction du rôle du récepteur. Dans ce cas (ci-dessus), l'Ach1 propose une solution «=ou alors on fait deux jours sur deux marques» (E3) pour répondre à la demande du Logistique1 : « j'ai besoin c'est le sku qu'est-ce que vous en pensez » (E1). D'abord, bien que l'intervention de l'Ach1 se produise six minutes après le début de la discussion concernant le thème de Logistique1, elle est pertinente dans le cadre de la séquence. Cependant, elle n'est pas cohérente par rapport à l'intervention précédente (E2). Autrement dit, l'Ach1 élabore un thème subordonné à celui du Logistique1 avec une « demande » fonctionnant comme une suggestion marquée par « ou ». Cet énoncé peut effectivement être compris comme une question cherchant l'opinion des uns et des autres ou comme une requête à l'égard du Logistique1. Car la solution proposée par l'Ach1 se développe comme un sujet (sous-thème) à discuter en cherchant un consensus ou d'autres solutions. Quant au rôle Logistique1, il est non seulement le "leader" de cette séquence, mais il est également exécutant pour réaliser la conclusion de ce thème par rapport à sa fonction professionnelle. Il semble qu'il soit obligé de réagir en raison de l'intervention de l'Ach1. Malgré cela, il se trouve un « gap » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 162-164) dans l'enchaînement, de telle sorte que « L1 peut abandonner la parole de son plein gré, ou sous la pression » (*idem* : 168). Autrement dit, une "longue"<sup>573</sup> inter-pause silencieuse présente sa position, qui peut être un désaccord ou un doute implicite. Il faut se demander pourquoi Logistique1 a choisi cette stratégie – le silence – « ne pas commettre un FTA » (Brown & Levinson, 1987) au lieu de donner un retour explicite comme *oui* ou *non*, est ce que les Français favorisent. Notre explication est que cet acte est associé au rang hiérarchique des deux intervenants, qui se trouvent à un même niveau (voir également le § 3.3.1 « Les taxèmes et relationèmes au cours de l'interaction en France » ci-dessus). Malgré le désaccord marqué – le silence, un évitement du conflit interpersonnel est manifeste. De plus, le Logistique1 manque de légitimité pour répondre favorablement ou non à la proposition de son collègue, dans la mesure où c'est la directrice des achats de l'Ach1 qui tranche la décision. Le silence peut également être interprété comme l'attente par Logistique1 d'une intervention de la directrice. Lorsque l'enchaînement est suspendu, cela impose à L2 (l'Ach1) de reprendre le

---

<sup>573</sup> La définition d'une inter-pause « longue » dépend de la culture donnée (voir Kerbrat-Orecchioni., 1998b : 24-26).

tour avec une justification (voir l'E4), « dans nos cultures [en France] du moins, au-delà de quelques secondes, le "gap" devient marqué et le silence pesant : on éprouve alors le besoin de le "meubler", ou de le justifier » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 163). En effet, du point de vue de la directrice, l'intervention de l'Ach1 est une « question » qui demande une confirmation ou d'autres propositions de sa part. Du point de vue de Logistique1, il s'agit d'une requête, car c'est lui qui exécute la tâche suivante. Nous allons voir d'autres exemples concernant ce type de l'acte qui consiste à « dévier du sujet en cours » effectué par le subordonné possédant un caractère bivalent dans les articles suivants.

En second lieu, sur un plan statistique, dans les deux enregistrements de réunions, nous avons comptabilisé les « demandes » réalisées par les subordonnés : on observe en langue française dix-neuf interventions pendant une durée de soixante-douze minutes, et six interventions pour quarante minutes en langue chinoise. Afin d'analyser la fonction pragmatique des demandes dans les deux langues, on peut observer que 50 % des demandes chez les subordonnés taiwanais sont constitués par des questions qui cherchent plutôt une confirmation de l'énoncé directif qu'une acquisition d'informations complémentaires quant à l'intervention du supérieur<sup>574</sup>. En revanche, les subordonnés français ont tendance à obtenir plus d'informations complémentaires et à proposer des idées concernant le sujet en cours, ce qui représente 73 % de la totalité des demandes<sup>575</sup>. Ce point semble confirmer chez les Français une des valeurs culturelles constatées par Schwartz (2006 : 156), l'« autonomie intellectuelle », qui encourage les personnes à poursuivre leurs propres idées et orientations intellectuelles indépendantes, les valeurs telles que l'ouverture d'esprit, la curiosité et la créativité. Quant à Taïwan, elle appartient à une culture d'« intégration » contraire à l'« autonomie » (*ibid.*) [que l'on peut aussi désigner comme collectivisme *vs* individualisme d'après Hofstede (1980)]<sup>576</sup>. On peut donc se demander quel est le lien entre la culture « autonomie » *vs* « intégration » et l'acte de « demande » de l'individu ; ce *FTA* entre-t-il en conflit avec la valeur chère aux natifs chinois, l'harmonie interpersonnelle (Lu, 2007) ? Ou bien, sous la pression hiérarchique, les Taïwanais deviennent-ils moins curieux et moins créatifs que les Français ? Nous devons approfondir ces questions dans le prochain chapitre

---

<sup>574</sup> Parmi ces six demandes des subordonnés taiwanais, trois interventions cherchent la confirmation du directif, deux cherchent des informations par rapport au sujet en cours, et une sous forme indirecte cherche l'opinion du supérieur. Ainsi, ce chiffre de 50 % aux trois demandes de confirmation sur six (voir l'analyse ci-après le § 5.1.3 (p. 266) et la partie II-B du tome II - « La demande chez les subordonnés taiwanais »).

<sup>575</sup> Parmi les dix-neuf demandes des subordonnés français, il se trouve cinq interventions cherchant la confirmation, six interventions cherchant des informations par rapport à l'intervention initiative et huit interventions dans lesquelles le locuteur initie une autre mini-séquence que le thème en cours (voir l'analyse ci-après le § 5.1.2 et la partie II-A du tome II - « La demande chez les subordonnés français »).

<sup>576</sup> Concernant l'analyse des ethos communicatifs de ces deux postulats dans les deux langues, voir le § 2 « Individualisme *vs* collectivisme » du chapitre 3 dans cette partie.

« les réunions client/fournisseur » pour vérifier si l'acte de « demande » est retenu par les personnes ayant une position « subalterne » lors d'une rencontre professionnelle.

L'analyse de la demande chez les subordonnés dans les langues chinoise et française est présentée dans les paragraphes suivants.

### 5.1.2 La demande chez les subordonnés français

En ce qui concerne l'acte de « demande » chez les subordonnés français, il se trouve non seulement une variété de questionneurs pendant les soixante-douze minutes de la réunion, mais en plus ces questions sont plus directes (explicites) et précises<sup>577</sup> qu'en chinois (la catégorie (3) « demande d'avis » à part). La réunion d'équipe pour les Français représente une situation polylogale (André, 2010 : 66)<sup>578</sup> : chacun a le droit de s'exprimer face à un énoncé directif, une communication, une décision ou une remarque. La demande peut être effectuée par auto-sélection ou dans le tour du locuteur, même si la forme spontanée est privilégiée chez les Français<sup>579</sup>.

Dans la recherche d'informations [(les demandes de confirmation – catégorie (1) et de d'informations complémentaires – catégorie (2)], par rapport à l'intervention précédente, les subordonnés français préfèrent employer l'assertion avec la prosodie montante comme une interrogation fermée<sup>580</sup> pour avoir une réponse explicite facilitant leurs tâches suivantes (voir les exemples d'interventions ci-dessous). L'« échange » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 36) (L1 + L2) concernant les cas cités dessous peut se trouver dans « La demande chez les subordonnés » de la partie II-A du tome II.

#### (1) Demande de confirmation

1°\_FRH1\_C\_D Ach6 : ah bon c'est prévu à quatorze heures/  
2°\_FRH1\_C\_D Com1 : euh (1.0) ensuite on diffuse le bandeau comme on s'est dit=  
3°\_FRH1\_C\_D Ach1 : sur la fiche de recap on fait ça/ c'est tout/»

#### (2) Demande d'informations complémentaires

1°\_FRH1\_M\_D Ach5 : cela combien la wif/  
2°\_FRH1\_M\_D AchXXH : mais il y a une limitation ou pas/  
3°\_FRH1\_M\_D Ach3 : Ça comprend le logiciel ou pas/

<sup>577</sup> Voir et la partie II-A du tome II - « la demande chez les subordonnés français » concernant ces demandes.

<sup>578</sup> « "Dans une telle situation polylogale à l'adresse collective, les participants ne semblent pas toujours sollicités avec le même degré d'attention. Certains sont "privilegiés par le locuteur [...] sans que les autres membres soient pour autant 'non-adressés'" (Kerbrat-Orecchioni, 2002 : 24 cité par André, 2010) » (André, 2010 : 66).

<sup>579</sup> Parmi les dix-neuf demandes lancées par les subordonnés français, il y a 14 interventions faites de manière spontanée dans les adresses collectives.

<sup>580</sup> La question fermée (totale) entraîne une réponse par « oui » ou « non » et la question ouverte (partielle) est introduite par « qui », « quoi », « comment », « où », « pourquoi », « qu'est-ce que », « quel ».



En ce qui concerne la catégorie (3) – proposer un thème qui n’est pas forcément pertinent par rapport à l’intervention initiative lors de la séquence<sup>581</sup>, les Français partagent davantage ce caractère que les Taïwanais : la fréquence et la diversité des structures phrastiques sont des particularités. Dans ce type d’intervention réactive, un locuteur (subordonné) initie une séquence s’adressant à la collectivité ou à la personne spécifique sur place. Par conséquent, la réaction de ce subordonné peut être une question ou une requête, en fonction du rôle du destinataire. Nous avons illustré ce point au début dans le paragraphe § 5.1.1. De plus, lors de cette séquence, on constate une grande liberté dans le système des tours de parole. Si le sujet concerne quelqu’un, celui-ci prend le tour suivant sans être désigné, comme l’illustrent les exemples suivants.

### (3) Demande d’avis

#### 1°\_FRH1\_A\_D

E1	16:20	Drtice	pour honnêtement pour moi le pa n’est pas le bon support ici (1.0) et encore moins en fin de mois quoi
E2		Ach5	parce que je voulais sortir un peu de mes rayons euh pour dire euh vous avez vu ce qu’on fait
E3		Drtice	ok mais euh::=
E4		Ach5	=mais après si on fait de là on fait peut-être pas de la modo <sup>582</sup> mais euh: peut-être donner un peu plus de visibilité sur l’emailing un truc comme ça comme ça ok
E5		Resp. mkting	[on aura des emailing  ((passage non transcrit))
E6		Drtice	alors moi ce que je te propose on teste sur des vitrines tu vois sur la multi et sur la tienne et puis si ça a pris un peu euh on mettra (1 sec) on mettra après
E7		Ach5	ok°
		Resp. mkting	t’as raison enfin moi la semaine prochaine [plutôt euh (inaud.)
	16 :58	Drtice	[ouais je pense c’est ça

Dans le cas 1°\_FRH1\_A\_D (ci-dessus), la directrice juge que la méthode de marketing proposée par l’Ach5 n’est pas la bonne : « le pa n’est pas le bon support » (E1). Ce dernier justifie d’abord son choix : « parce que je voulais sortir un peu de mes rayons », « donner un peu plus de visibilité sur l’emailing » (E4). À la fin du discours, il demande l’accord de la directrice avec un accusé de réception : « un truc comme ça comme ça ok » (E4). En effet, la raison pour laquelle cette demande

<sup>581</sup> Ici la définition de la séquence est différente de celle que nous avons présentée dans le § 2 « Les séquences ritualisées ». La séquence ici désigne le fait qu’un sujet est évoqué par un énonciateur (peu importe son rôle) comme l’intervention initiative (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 38), il peut y avoir plusieurs interventions à la suite.

<sup>582</sup> Modo, l’outil de création 3D.

n'est pas classée dans la « catégorie de confirmation » est qu'elle se trouve dans le cadre d'une « négociation conversationnelle » entre les interlocuteurs (Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 93), ce qui se traduit par le fait qu'au lieu d'adhérer à l'opinion de la directrice, l'Ach5 défend sa propre idée.

Dans le 3°\_FRH1\_A\_D (ci-dessous), la directrice pose une question à tout le monde : « sur le plan de renfort est-ce qu'il y a des modifications ou pas » (E1). Les opinions des subordonnés (le responsable du pôle des achats et l'Ach2) sont des assertions, où les locuteurs constatent un fait comme vrai et certain. Premièrement, « je pen:se de la rfa<sup>583</sup> » énoncé par le responsable du pôle des achats (E2), qui peut être traité comme une question ouverte qui cherche plus d'informations sur le sujet en cours, par exemple : comment organise-t-on la partie de la rfa dans le plan de renfort ? C'est-à-dire que l'assertion du responsable du pôle des achats est un acte de langage indirect : « l'assertion elle aussi généralement sollicite, même si c'est de façon plus discrète » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 59). Revenons au contenu de l'énoncé du responsable du pôle, si l'utilisation de la rfa appartient à la fonction professionnelle de la directrice, l'opinion du subordonné devient une « demande d'un faire » (*idem* : 84).

Ensuite, l'Ach5 s'explique dans la même séquence : « =euh: moi il va falloir que je remette le nez dedans [car je n'avais du tout suivi le dossier » (E4). Il signale pourtant une problématique concernant les dispositions du plan de renfort : « ça dépend du back order » (E4), à laquelle Ach1 fait écho : « =euh encore une fois ouais et euh: tu vois » (E7). Surtout, « tu vois », un phatique montre que le locuteur appelle la directrice à entrer dans ce « circuit communicatif » » (*ibid.*, 1998a :18). Effectivement, il s'agit d'un acte de langage indirect – la demande d'un faire à la directrice. Car le souci de *back order* est en lien avec le département de l'approvisionnement. La communication interdépartementale est une des fonctions de la directrice des achats<sup>584</sup>. Par conséquent, les « sous-entendus » (Ducrot ,1969 : 35 ; Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 59) de ces « posés » (Ducrot, *idem* ; Kerbrat-Orecchioni, 1995 : 10) qui sont énoncés par Ach1 et Ach5, sont effectivement une requête à la directrice qui en accuse réception avec les régulateurs « hm ok ».

### 3°\_FRH1\_A\_D

E1 47:50 Drtice [...] sur le plan de renfort est-ce qu'il y a des modifications ou pas (3.0)/ pas de:: mauvaise surprise/ (.) non/=

<sup>583</sup> Rfa, il s'agit d'une abréviation de "remise de fin d'année". Une somme d'argent que le fournisseur versera à l'acheteur dès lors que les conditions de cette remise seront atteintes.

<sup>584</sup> Voir plus de détails par rapport aux fonctions du leader dans le § 4.2 « La direction des stratégies et diffusion des informations » (p. 251).

E2	48:07	Resp. pôle d'achat	=il va y avoir des bascules euh [je pen:se&
E3		Drtice	[je m'en fiche ça m'est égal ce qu'il faut c'est que les&& &de la rfa en BUDGET
		Resp. pôle Drtice	&&quatorze millions et demi en bas on en a de quoi (.) don:c= =euh: moi il va falloir que je remette le nez dedans [car je n'avais du tout suivi le dossier&
E4	48:14	Ach2	[oui (.) oui je veux bien &don:c moi le truc euh: c'est que euh: ça dépend du back order= =euh encore une fois ouais et euh: tu vois
E5	48:20	Drtice	hm ok
E6		Ach1	il peut y avoir des [modifs
E7		Drtice	[ouais ouais moi ce qui me pourrait influencer en plus [c'est euh c'est:& [c'est la partie&&
E9		Ach1	&la partie trade: chez ph (nom de la marque du téléphone portable) [...] car on a dépassé le tout en volume
E10		Ach2	&&budget dans c'est ça là c'est la partie budget contractuelle bon on va regarder
E11		Drtice	
E12		Ach2	
E13	48:47	Drtice	

#### 4°\_FRH1\_A\_D

E1	1:11:05	Drtric	on est bon=
E2		Asste.d' achat	=c'est euh (.) c'est h* (prénom d'ach8) qui a=
E3		Drtice	=qui a diminué
E4		Ach8	on va regarder le stock ou pas
E5		Asste. d'achat	oui si tu veux=
E6		Ach8	=[oui/

Selon l'intention de l'énonciateur, la forme et le contenu d'une demande d'avis peuvent être très variés tant que celle-ci est pertinente dans la séquence en cours. Par exemple, le locuteur modalise son énoncé avec les procédés « additifs » comme le cas chinois 1°\_TWH1\_A\_D (dans le paragraphe suivant) et le cas français 3°\_FRH1\_A\_D (ci-dessus). Le locuteur peut aussi employer une interrogation ou une assertion pour exprimer son idée. Dans le cas 4°\_FRH1\_A\_D (ci-dessus), l'assistante des achats emploie le procédé de mise en relief pour souligner une information en demandant une médiation ou une sollicitation de la part de la directrice par rapport à la gestion du stock : « =c'est euh (.) c'est h\* (prénom d'ach8) qui a= » et l'énoncé « =qui a diminué » est co-construit immédiatement par la directrice. Par conséquent, à l'égard de l'Ach8 cette assertion devient une requête. Ce dernier réagit promptement avec une autre requête à l'égard de l'assistante des achats : « on va regarder le stock ou pas ». Comme les deux interlocuteurs se trouvent dans un même niveau de hiérarchie, le retour de l'assistante n'est pas très engagé : « si tu veux ».

Nous avons constaté que dans ces cas de demandes d'avis lorsqu'un sujet concerne quelqu'un en place, il y intervient librement ; ainsi dans l'exemple 1°\_FRH1\_A\_D, le responsable du marketing s'engage dans l'échange lorsque l'Ach5 mentionne « le

emailing » (voir l'E5 ci-dessus). Ou bien dans le 3°\_FRH1\_A\_D (voir les E6 & E7), Ach1 soutient le discours du stock d'Ach2. Ces caractéristiques de liberté (ex. l'expression d'une idée, la prise de parole) et de spontanéité (Béal, 1993, 2010) (ex. l'enchaînement immédiat, co-construction d'un énoncé ou chevauchement) font évoluer le rythme de la discussion vers la conclusion d'un certain sujet. Reprenons l'exemple 2°\_FRH1\_A\_D (p. 259) que l'on a analysé dans le § 2.2.1 (1) Les clôtures des deux invités » : Ach1 présente spontanément une solution pour promouvoir la vente avec le département de la logistique et il justifie en plus sa proposition après un long silence. Ce discours évoque ainsi l'intervention de la directrice et une autre mini-séquence se développe entre ces deux participants (voir E4-E6). Après avoir atteint un consensus dans le département des achats, le Logistique1 conclut son thème avec une requête à Ach1 : « tu peux m'envoyer des skus » (E7) et « merci à tous » (E9), une clôture rituelle pour terminer sa séquence thématique dans la réunion. On constate que la séquence de Logistique1 commence à 31'16 et se termine à 39'00<sup>585</sup>, alors qu'au départ une discussion ouverte a duré six minutes. Ce cas n'est pas très convaincant par rapport à notre conclusion ci-dessus (la liberté et la spontanéité font accélérer le rythme de la discussion chez les Français), en raison du rôle du Logistique1, invité dans la réunion des achats et ayant un « but » (Kerbrat-Orecchioni,1996) spécifique. Revoyons le cas 1°\_FRH1\_A\_D (p. 263) : la directrice indique que le support de communication proposé par l'Ach5 n'est pas bon et le "consensus"<sup>586</sup> arrive en quarante secondes. Dans un autre exemple 3°\_FRH1\_A\_D (p. 264), à 47'50 un thème « sur le plan de renfort est-ce qu'il y a des modifications ou pas » est proposé par la directrice. Pourtant ce thème est relié à d'autres thèmes « back order » (E4 & E6) et « la partie trade: chez ph (nom de la marque) » (E12) initiés par Ach1 et Ach2 lorsque la directrice décide de sonder ces problématiques : « bon on va regarder » à 48'47.

Pour conclure, grâce aux interventions collectives et spontanées<sup>587</sup>, les demandes des subordonnés et la direction du leader peuvent être traitées ou transmises dans un bref délai. Le

---

<sup>585</sup> En effet, à 39'00 il s'agit d'une clôture annoncée par le Logistique1 lui-même. La vraie clôture est réalisée par l'accord de la directrice à 39'28 (voir les détails dans le § 2.2.1 (1) « Les taxèmes dans la séquence de clôtures des deux invités », p. 346)

<sup>586</sup> Il me semble que l'Ach5 accepte la proposition de la directrice (en effet, il s'agit d'un compromis) avec une obligation car une voix basse se trouve dans son intervention : « ok° ».

<sup>587</sup> La recherche de Béal porte le témoignage de ce constat : « les Français ont tendance à donner leurs opinions plus souvent, plus spontanément (c'est-à-dire même lorsque l'on ne la demande pas), et d'une façon plus tranchée que les anglophones » (2010 : 372).

rythme interactionnel rapide permet aux participants d'explorer une variété de thèmes qui ne sont pas forcément déterminés par le leader. À travers ces échanges intenses, chaque intervenant s'informe et s'exprime en présumant que les objectifs de la réunion sont atteints.

### 5.1.3 La demande chez les subordonnés taïwanais

« C'est la politesse qui constitue la principale motivation en faveur de l'indirectivité » (Searle, 1982 : 77), cela est particulièrement vrai en ce qui concerne les subordonnés taïwanais formulant une demande. Ils ont tendance à employer des procédés « additifs » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 214), à omettre les pronoms référentiels (« *je* » et « *tu* »<sup>588</sup>) ou à construire une phrase incomplète (*idem*, 1998b : 69) pour effectuer l'acte de questionner<sup>589</sup>.

#### (1) Demande de confirmation

Dans le cas 1°\_TWH1\_C\_D (voir l'extrait ci-dessous), le directeur (émetteur) utilise un terme anglais « *grey market* »<sup>590</sup> au milieu de son discours en chinois, ce qui perturbe la compréhension orale du destinataire (la Com6). Cette dernière pose une question implicite par la reprise de l'expression « *grey market* » (voir E2) qui manque pourtant de précision sémantique et syntaxique, ainsi que de contour évident<sup>591</sup>. On constate qu'il y a répétition de l'élément lexical par la Com6 (E2, E4), pourtant on<sup>592</sup> ne peut pas distinguer son intention : il s'agit soit de faire répéter le terme lexical qu'elle vient d'entendre, soit d'obtenir une explication sur ce terme qu'elle ne connaît pas. Un malentendu<sup>593</sup> comparable se produit plus tard : un terme technique, « arbitrage »<sup>594</sup> (套利 *tàoli*), est énoncé en chinois par le directeur, les autres subordonnés ont le même comportement discursif que la Com6 – la répétition du

<sup>588</sup> Voir le § 1.2 « Point de vue syntaxique » du chapitre 1, partie I (p. 29) et les §1.1.2 et §1.2.2 « Références personnelles entre supérieur et subordonné à Taïwan » (p. 191 & p. 200) de ce chapitre.

<sup>589</sup> Car la plupart des demandes réalisées par les subordonnés Taïwanais sont des questions.

<sup>590</sup> C'est la part du marché d'un produit qui n'est pas contrôlé par le fabricant original. Un marché gris apparaît lorsque le prix d'un bien est nettement plus élevé d'un pays à un autre. Dans ce cas, des entrepreneurs vont acheter les produits dans les pays où ils sont les moins chers, et les proposer légalement à un prix plus bas que le marché dans un pays où le prix est élevé. Source : <http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/Marche-gris-238271.htm>, accès au 25/09/2019.

<sup>591</sup> En effet, il s'agit de vérifier un terme anglais, l'énonciatrice (la Com6) le prononce à voix basse, sans contour montant. L'énoncé n'étant constitué que d'un seul mot, qui n'est pas construit dans une structure phrastique correcte, il est difficile de distinguer son intention. De plus, la locutrice parle à voix basse, ce qui peut traduire aussi bien le malaise occasionné par son ignorance qu'une mauvaise perception de la prononciation ou encore son rôle subordonné.

<sup>592</sup> Ce « *on* » désigne l'auteur dans le sens général, ainsi que le destinataire (le supérieur) car dans les tours suivants, ce dernier ne fait que répéter cet élément lexical. Autrement dit, il ne peut pas distinguer si la question du subordonné porte sur la prononciation du terme étranger ou sur sa signification.

<sup>593</sup> En effet, ces subordonnés cherchent à obtenir des informations concernant ces termes anglais. Alors que le supérieur croit qu'il les prononce mal.

<sup>594</sup> L'arbitrage est une pratique qui consiste à acheter un actif et à en vendre simultanément un autre, afin de profiter d'une incohérence de prix entre les deux et générer un profit certain. Source : <http://financedemarche.fr/definition/arbitrage>, accès au 12/03/2019.

terme – mais ils sont plutôt à la recherche d’informations complémentaire – catégorie (2) (voir E6, E7), d’autant que le directeur ne fait que répéter l’élément lexical sans développer davantage ce terme (E5). Cette question reste donc sans réponse et les subordonnés n’insistent pas plus – afin de minimiser le *FTA* du supérieur, ainsi que celui du questionneur.

### 1°\_TWH1\_C\_D

E1	00 : 00	Drteur	[...] 進去德國那這些貨品就是叫做grey market (.)OK/ great
E2		Com6	(1.0) g
E3		Drteur	GREY [灰
E4		Com6	
E5	00:09	Drteur	[grey就那個那個那個那個詞叫grey market [...] 他在作套利嘛做套利套利對不對/ (3.0) 套利啊 套利你知道嗎/就trading麼/trading的套利就trading的 [套利 [...]
E6		ComX (F)	[<(笑)對(.)套利>
E7	00 :29	ComX (M)	[那套利
E1		Drteur	[...] des produits importés en allemagne s'appellent alors les produits du marché gris <((en anglais)) grey market>
E2		Com6	great <((en anglais)) great un malentendu entre grey et great>
E3		Drteur	(1.0) G
E4		Com6	GREY [gris
E5		Drteur	[grey <((en anglais))>c'est la couleur grise c'est c'est c'est c'est le terme qui s'appelle le marché gris <((en anglais)) grey market>[...] il fait de l'arbitrage dans le marché l'arbitrage n'est-ce pas (3.0) N'EST-CE PAS\ L'ARBITRAGE\ [l'arbitrage/ l'arbitrage tu le
E6		ComX (F)	[<(en riant (.)) oui l'arbitrage>
E7	00:29	ComX (M)	[celui-là l'arbitrage
E6		Drteur	&connais c'est/ ce qu'on dit le trading l'arbitrage du trading c'est l'arbitrage du trading [...]

Partant de ce découpage, nous avons remarqué deux phénomènes linguistiques concernant la « question de confirmation » chez les subordonnés taïwanais : d’abord, en l’absence d’une structure interrogative, la question ne se présente que par une répétition de l’élément lexical "inconnu" à voix basse, ce qui diminue la force illocutoire du fait de *questionner* le directeur. Par ailleurs, il faut préciser que s’il se trouve un ton différent porté sur chaque morphème chinois<sup>595</sup>, l’émetteur (L1) aura probablement du mal à distinguer si le questionneur (L2) cherche à confirmer ce qu’il (L1) a dit ou à obtenir plus d’informations dans l’intervention du L1. Ensuite, pour protéger les faces de chacun [l’émetteur du discours (L1) et le questionneur sur ce discours (L2)], le questionneur se retient de poser des questions sur le même sujet (surtout dans cet exemple d’« arbitrage »). Car en supposant qu’il continue à *demander* au

<sup>595</sup> Voir les § 1.2 « Point de vue syntaxique » (p. 29) et § 1.3 « Point de vue phonologique » (p. 31) du chapitre 1 de la partie I.

directeur (L1), cela signifie que ce subordonné (L2), en tant que questionneur, ne comprend pas ce qui est expliqué par le directeur. En d'autres mots, l'insistance à poser la même question au directeur dévoile un manque d'intelligence professionnelle par rapport aux autres collègues qui n'ont pas de questions. C'est pourquoi dans l'E6, la commerciale répète ce mot inconnu avec un petit rire, afin d'apporter un peu de légèreté à son comportement – la stratégie d'« auto-anti-FTA » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 230) pour protéger sa propre face. Quant à l'acte de reprise de l'élément lexical inconnu par le supérieur, le subordonné supposait que celui-ci ne sait pas comment y répondre explicitement. Pour sauvegarder la face du supérieur, la meilleure stratégie est de ne pas reposer la même question.

À la suite des deuxième et troisième cas de cette catégorie (1) (2° & 3°\_TWH1\_C\_D ci-dessous), ces deux énonciateurs (subordonnés) effectuent un même acte de langage indirect – la supposition<sup>596</sup> – pour confirmer le contenu de la directive : « donc c'est-à-dire qu'il est possible que... » (cas 2°) ; « tant que l'ensemble de nos parts de marché ... » (cas 3°). Cette stratégie produit un effet d'atténuation du but illocutoire de *questionner* et également permet à l'énonciateur d'initier son propre tour. Par exemple, dans le cas 2°, l'énonciateur pose la question en auto-sélection, ce comportement implicite permet de signaler à l'interlocuteur qu'il est en train de prendre le tour suivant.

### 2°\_TWH1\_C\_D

E1	01:40	Com1	那就是我們' 去吃德國的也ok=
E2		Drteur	██████████//[那當然OK啊: //
E1		Com1	donc c'est-à-dire qu'il est possible que nous prenions (la part du marché) en allemagne=
E2		Drteur	=BIEN SUR// [c'est acceptable: //

### 3°\_TWH1\_C\_D

E1	34:35	Com6	所以(.) 只要是整個我們的 share 沒有掉但是只有 disty[沒有所以
E2		Drteur	[那表示說 disty 是可以互補的
E3		Com6	是沒關係
E1		Com6	donc (.) tant que l'ensemble de nos parts de marché <((en anglais))share> ne baissent pas mais (s'il y a) seulement quelques distributeurs <((en anglais)) disty> [qui ne sont pas (identiques) donc du fait&
E2		Drteur	[c'est-à-dire (que) les distributeurs <((en anglais)) disty> sont complémentaires
E3		Com6	&que la totalité des vents maintient encore équilibre

<sup>596</sup> Dans la langue chinoise, il n'existe pas de mode conditionnel qui exprime le doute ; en revanche, il se trouve des conjonctions de condition comme en langue française, telles que *si, au moins que, tant que...* L'hypothèse du locuteur peut être considérée comme une manière de confirmer le présupposé de l'énoncé précédent.



## (2) Demande d'informations complémentaires

Si on ne compte pas le cas 1°\_TWH1\_C\_D ci-dessus pour lequel il est difficile de déterminer l'intention de la questionneuse concernant un élément lexical incompréhensible, pendant toute la réunion il n'y a effectivement qu'une intervention du subordonné qui pose une question partielle concernant le sujet en cours : « alors quand (il) va être signé » (E2) (那什麼會簽好呢) demande la Com6 par rapport à la signature d'un contrat (1°\_TWH1\_O\_D ci-dessous). Il faut préciser que la fréquence de cette catégorie en chinois est moins importante qu'en français. De plus, cette question posée par la Com6 se présente de manière directe et explicite, ce qui bouscule effectivement le directeur comme l'indique la pause remplie « hm:: » (montrant une hésitation dans la réflexion) – c'est un enchaînement non-préférable (Kerbrat-Orecchioni 1992 : 234), avant de reprendre le tour à la suite (voir l'E3).

### 1°\_TWH1\_M\_D

E1	35:54	Drteur	[...]那 asbix (顧客名) 的問題反正等到我們簽一個比較沉歐的那時候再來看
E2		Com6	那什麼會簽好呢
E3		Drteur	嗯::應該是下個月吧=
E1		Drteur	[...] donc le sujet d'asbix (nom du client) de toute façon lorsque nous signons un contrat paneuropéen nous (le) verrons à ce moment-là
E2		Com6	alors quand (il) va être signé
E3		Drteur	hm:: (c') est possible de signer (le contrat) dans un mois=

## (3) Demande d'avis

Dans une situation similaire comme celle de la catégorie (2), il y a une seule intervention réalisée par la Com6 dans laquelle cette dernière développe (élargit) son sujet au cours. Pour procéder un acte de dévier le sujet en cours, la locutrice emploie la stratégie de politesse négative envers l'auditeur, c'est-à-dire des « procédés additifs » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 214-227) :

« je ne sais pas<sup>①</sup> si je représente un petit vendeur <((en anglais)) minor> pour lui donc <((en souriant)) il s'en fout (de nous) ou bien (s'il y a) <sup>②</sup> > d'autres problèmes (que) je n'ai pas encore trouvés<sup>③</sup> ».

«那我不知道說因為我是他的 minor 所以也就<((笑))隨便還是說>有什麼問題我沒有去找到這樣子»

### 1°\_TWH1\_A\_D

E1	38:15	Com6	[...] [那我不知道說因為我是他的 minor 所以也就&
E2		Drteur	[ok

E3	Com6	&<((笑))隨便還是說>有什麼問題我沒有去找到這樣子
E4	Drteur	看起來我們是他的 minor[...]
E1	Com6	[...][donc je ne suis pas sûre si je représente&
E2	Drteur	[ok
E3	Com6	un petit vendeur <<((en souriant)) <((en anglais)) minor> pour lui il s'en fout (de nous) ou bien> (il y a) des problèmes je n'en ai pas encore trouvé
E4	Drteur	il semble (qu')on représente un petit vendeur <((en anglais)) minor>pour lui [...]

L'émetteur atténue la force illocutoire de son énoncé avec une extension phrastique (Saint-Pierre, 1991 : 231) (voir ① et ③) montrant que le discours du subordonné s'exprime de manière humble (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 222)<sup>597</sup> : la préface (la modalisation) de l'énoncé « je ne sais pas » et sa conclusion « je n'en ai pas encore trouvé » représentent à la fois une politesse soulignée vers le destinataire et la conformité de la modestie accentuées par la société confucéenne (*ibid.* : 1998b : 132). « En se dévalorisant, en effet, il évite d'exhiber sa supériorité, entre autres sur son partenaire » (*ibid.*, 1996 : 61). De plus, un « désarmeur » (*ibid.*, 1992 : 217) du sourire (ou petit rire) (voir ②) diminue le ton de reproche vis-à-vis de son client.

Pour conclure, les demandes réalisées chez les subordonnés taïwanais, ce sont plutôt des « demandes d'un dire » (*ibid.*, 2008 : 84) qu'ils posent au directeur. Comme nous venons de le voir, il se trouve trois questions effectuées de manière spontanées lors de l'intervention du directeur qui s'adresse à tout le monde et une réalisée dans son propre tour de l'échange. Ces trois auto-sélections sont produites dans un cadre de confirmation du contenu de la direction. On constate en plus que, pendant les quarante-cinq minutes de cette réunion enregistrée, il y a seulement trois personnes<sup>598</sup> qui posent six questions, dont quatre réalisées par la même personne (la Com6). Il faut préciser que dans cette réunion, au moins douze subordonnés sont présents. Tandis que le corpus dessine trois séquences thématiques présentées par trois collègues (la Com1, le Com5 et la Com6), il y a des moments où le directeur s'adresse à tout le monde<sup>599</sup>, autrement dit, tous les subordonnés possèdent le même

<sup>597</sup> « Les effets de "I think", ou de "je pense" varient considérablement selon le type de proposition qu'introduit ce verbe opérateur, et selon le statut du locuteur – pouvant recevoir des connotations modestes (le locuteur n'a aucune prétention à l'objectivité) aussi bien qu'immodestes (le locuteur n'hésite pas à se mettre en avant). [...] Conclusion : Tout dépend du contenu de l'énoncé et des conditions de son énonciation » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 222). Voir également le § 1.1.2 « La manifestation d'autoréférence implicite *je pense, je crois* en français » dans le chapitre 2 « La réunion client/fournisseur » (p. 314).

<sup>598</sup> Dans le 1°\_TWH1\_C\_D de « catégorie de confirmation » (p. 267), il se trouve encore deux personnes, comX (F) et comX (M), qui formulent une question semblable avec une répétition du vocabulaire : le contenu de la réponse (le tour) du directeur n'est pas ce qu'ils cherchent. Pourtant, ils n'ont pas continué à préciser la question. De ce fait, l'auteur de la thèse les élimine comme questionneurs. En outre, leurs énoncés sont considérés comme une demande, car l'interlocuteur leur répond à sa manière.

<sup>599</sup> Voir le corpus TWH1 dans la partie I-B du tome II : à 00'00-00'13 ; 02'00-02'15 ; 4'37-07'00 ; 15'45.

droit de poser la question. Partant de ces constats, l'acte de *demander* chez les subordonnés à Taïwan n'est certes pas prohibé, mais la collectivité de valeur sociale qui « accentue l'ordre social, le respect pour les traditions, l'obéissance et la sagesse » (Schwartz, 2006 : 140) et l'harmonie interpersonnelle (Lu, 2007) n'incitent pas à *interroger* l'autorité. Il est peu usité chez les subordonnés taïwanais qui ont l'habitude de conforter la direction du supérieur et de sonder le sujet (ex. explorer par des questions ouvertes ; découvrir les autres possibilités). Ils ne font que la répétition de la direction comme dans le premier cas de la catégorie (1). En outre, depuis deux mille cinq cents ans, une des pensées les plus importantes de la culture chinoise traditionnelle<sup>600</sup> en témoigne également :

Confucius dit : « j'ai parlé avec Hui<sup>601</sup> toute la journée. Il n'a fait aucune objection à ce que je dis<sup>602</sup>, comme une bête. En revanche, dès qu'il s'est retiré, j'observe ses conduites privées et j'y vois resplendir mes enseignements. Hui n'est pas dépourvu d'intelligence »<sup>603</sup>.

#### 5.1.4 Bilan

« Pour Brown en Levinson, [...] la face négative, [qui] correspond en gros à ce que Goffman décrit comme les "territoires du moi" (territoire corporel, spatial, ou temporel, bien matériel ou savoir secrets... ». « Mais les menaces territoriales peuvent être aussi de nature verbale : il en est ainsi des questions dites "indiscrètes" ; et de l'ensemble des actes qui sont à quelque titre dérangeants ou "directifs " comme l'ordre, la requête, l'interdiction ou le conseil » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 51-52).

D'après notre analyse, dans les deux catégories de « demandes d'un dire » – la confirmation des informations et l'obtention des informations complémentaires, les subordonnés taïwanais atténuent dans la plupart des cas leurs questions ; en revanche, leurs homologues français posent des questions sans "reformuler", qui sont marquées par une interrogation totale dans l'intention de recevoir une réponse claire, ainsi que par un énoncé concis et précis. En outre, en ce qui concerne la fréquence des questions entre les deux langues, les Taïwanais en réalisent moins que les Français<sup>604</sup>. Pour Kerbrat-Orecchioni, « les questions dites "indiscrètes" et la requête » sont des « actes menaçants pour la face négative de celui qui les subit » (1996 : 51).

---

<sup>600</sup> La culture traditionnelle chinoise comporte trois philosophies principales : confucianisme, bouddhisme et taoïsme.

<sup>601</sup> Hui (Yan hui) est l'un des soixante-douze disciples de Confucius.

<sup>602</sup> Souligné par l'auteure de la thèse.

<sup>603</sup> Le texte est modifié par la traduction de Séraphrin Couvreur, le traducteur de « Lun yu, les Entretiens de Confucius » (1956).子曰：「吾與回言終日，不違如愚。退而省其私，亦足以發。回也，不愚。」論語爲政篇 9.

<sup>604</sup> En ce qui concerne la fréquence de l'acte de « question » dans les deux corpus, toutes les 6,5 minutes il se trouve une question chez les Français et tous les dix minutes chez les Taïwanais.

Partant de ces constats, nous allons évoquer deux points sur lesquels réfléchir : premièrement, la perception du caractère « indiscret » d'une question varie selon les cultures. Autrement dit, la notion de la violation du territoire personnel d'autrui est différente d'une culture à l'autre. D'après Hall (1976) la distance personnelle varie entre 45 cm et 125 cm selon le pays où les interlocuteurs se situent<sup>605</sup>. Par exemple, la face négative pour les Japonais concerne plutôt la position du locuteur par rapport aux autres dans la collectivité et l'accueil par les autres (Matsumoto, 1988). En Chine continentale, les personnes qui ne se connaissent pas bien peuvent poser une question "indiscrete"<sup>606</sup> telle que le salaire mensuel. Ce n'est pas le cas à Taïwan, où en revanche, ce type de sujet peut être abordé entre les amis proches et la famille. Ceci montre bien que les "questions indiscrettes" qui enfreignent la face négative du destinataire ne sont pas analogues dans toutes les cultures. Autrement dit, dans un contexte équivalent dans les deux langues comme notre cas de la réunion d'équipe, il semble que les questions posées par les subordonnés taïwanais soient "indiscrettes" comme les *FTAs*, alors que leurs homologues français sont moins préoccupants par rapport à l'acte de questionner, ainsi que le contenu.

Deuxièmement, « la valeur taxémique » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 88) advient dans l'acte de questionner. Pour les subordonnés français, si le contenu de l'énoncé est pertinent au « but » de l'interaction, l'acte de questionner l'interlocuteur (peu importe son rôle) est une façon appropriée de « solliciter une information » (*idem* : 86), ce n'est donc pas un acte menaçant. C'est pourquoi dans les extraits, les questions sont formulées de manière "directe". Cependant, « la plupart (voire la totalité) des actes de langage qui sont accomplis dans l'interaction sont susceptibles de venir menacer le territoire et/ou la face de l'un et/ou l'autre interactant » (*ibid.*, 2005 :195). Du point de vue taïwanais, le problème ne réside pas dans l'acte de questionner en lui-même, mais dans le fait de savoir à qui le locuteur pose sa question, même si le contenu de celle-ci est aussi légitime que dans la réunion française. Car ces informations font partie du « privé » ou « privilège » du rôle du supérieur. S'il y a des questions, elles sont généralement atténuées pour ménager la « face » du locuteur et/ou celle

---

<sup>605</sup> Dans *la Dimension cachée*, Hall mentionne que « la distance personnelle implique quant à elle un premier niveau d'éloignement, vis-à-vis de notre interlocuteur, à travers la création d'une bulle protectrice que chacun crée (ou ne crée pas) autour de lui. [...] Il est malvenu, raconte un ingénieur français travaillant dans une entreprise de téléphonie basée à Helsinki, de s'approcher à moins de 50 cm d'un Finlandais... En Thaïlande, témoigne Bruno Philip, "faire le wai, le salut paumes jointes à hauteur de visage, est un geste respectueux, mais il permet aussi d'éviter le contact physique dans une société à la fois pudibonde et tolérante » (1978 : 101).

<sup>606</sup> D'après plusieurs de mes expériences avec les Chinois, la question du salaire n'est pas taboue pour eux lors d'une première rencontre. Un jour, alors que j'enseignais le chinois dans une université française, après le cours, un étudiant français dont l'épouse est chinoise m'a demandé le montant mensuel que je percevais en tant que chargée de cours. Comme je savais qu'il avait vécu en Chine pendant dix ans, j'ai compris qu'il pensait que c'était une question "normale" pour tous les natifs chinois. En fait, cette question est rarement posée à Taïwan entre personnes qui se connaissent peu, surtout quand elles sont dans une relation hiérarchique.

de l'interlocuteur. « Ce qui est en cause, ce n'est pas la politesse en tant que telle, mais l'interprétation de ce qui est socialement acceptable dans une culture donnée » (Wierzbicka, 1991a, p.35 cité par Béal, 1993 :101). C'est pourquoi il y a moins de "bruits" dans la réunion taïwanaise. Bien qu'il y en ait, mais ce sont des commerciaux qui font écho des directives. Par conséquent, la réunion d'équipe à Taïwan se transforme quasiment en un échange monologique. Grâce à la « spontanéité » (Béal, *idem* : 80) et à la « franchise » (*idem*)<sup>607</sup>, l'acte de « demande » chez les subordonnés français est plus actif et son contenu est plus varié comparé avec celui de leurs homologues taïwanais. Face à une directive, une communication, une décision ou une critique, les Français font ressortir que « la franchise prévaut sur la considération de la face » (*ibid.* : 104) et d'ailleurs, « la notion de "sauver la face" n'est pas vraiment pertinente » (*ibid.* : 103) pour eux.

Effectivement, dans le cas 2°\_FRH1\_A\_D (voir p. 259), il se trouve un tour raté – silence – dans l'enchaînement, Ach1 reprend le tour ce qui correspond aux principes d'usage de paroles chez Sacks (1974) mais d'après Brown & Levinson (1987) vis-à-vis du locuteur de l'intervention initiative, cette « absence notable » (Bange, 1992 : 35) pourrait être considérée comme un *FTA* accompli par les autres participants concernés par ce sujet. Plus précisément, il s'agit d'une réponse non-préférée pour Ach1. En revanche, ce dernier n'est pas vraiment embarrassé par le silence et reprend le tour ensuite. De même, dans le cas 3°\_FRH1\_A\_D (voir p. 264), la directrice parle du plan de renfort, Ach2 avoue que « =euh: moi il va falloir que je remette le nez dedans [car je n'avais du tout suivi le dossier] » (E4). Aux yeux de natifs chinois, ce type de déclaratif endommage la « face positive » du locuteur, il n'est donc pas possible de le réaliser chez les Taïwanais. Plus loin dans le même extrait, l'Ach1 partage ensuite le même point de vue que l'Ach2 en signalant le problème de *back order* à la directrice avec un phatème « tu vois » (Kerbrat-Orecchioni, 1992, 10-11)<sup>608</sup> portant une valeur perlocutoire (E7)<sup>609</sup>. Pourtant, la directrice lui répond avec des régulateurs sans marquer d'énervement. La même réflexion vaut pour le cas 4°\_FRH1\_A\_D (p. 265) : l'assistante des achats indique ouvertement le prénom du collègue (Ach8) par rapport à un problème de stock (E2). « Référencer est un acte de langage » (Searle, 1996), qui montre l'intention du locuteur. Du point de vue du natif chinois, cela serait estimé comme un acte faisant perdre la face à quelqu'un. En revanche, loin d'être humilié, l'acheteur

---

<sup>607</sup> *idem*.

<sup>608</sup> « La part occupée par la communication phatique dans les échanges verbaux [...] en relèvent non seulement ces morphèmes ayant pour fonction de vérifier que le circuit communicatif fonctionne bien, [...] mais aussi l'essentiel de ces "bavardages ordinaires" sur la pluie et le beau temps, dont la valeur informationnelle est aussi pauvre qu'est importante leur fonction relationnelle » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 10-11).

<sup>609</sup> Autrement dit, l'Ach1 signale également qu'il y a un problème sur la gestion de stock appartenant à la responsabilité du département d'approvisionnement. C'est la directrice des achats qui résout la discordance.

mentionné réagit de manière naturelle en relançant une autre mini-séquence. Béal souligne ainsi qu'« il paraît cependant plus correct de dire que, si une norme culturelle l'emporte sur le désir de sauver la face, le choix de telle ou telle stratégie conversationnelle relève d'une logique différente qui n'entre pas dans le système de P. Brown et S. Levinson » (Béal, 1993 : 101).

En ce qui concerne la sensibilité de la « face » à partir des observations de l'acte de demande entre les deux langues chez le rôle subordonné, la protection de sa propre face (morale ou publique) (King & Myers, 1977) dans une situation collective, il s'agit – selon les termes de Brown & Levinson – de la « face positive», n'est pas vitale pour un locuteur français contrairement au natif chinois. C'est pourquoi celui-là peut poser des questions ouvertement, exposer sa difficulté ou son opinion librement. Ce qui importe aux Français, c'est de discuter des faits plutôt que de s'occuper de la relation interpersonnelle. Évidemment, certains subordonnés atténuent leurs demandes à l'égard du supérieur. En outre, « donner les faces réciproquement »<sup>610</sup> est moins important dans l'esprit français, c'est pourquoi les collègues (y compris le leader) peuvent se taquiner (Béal, 2010 : 129)<sup>611</sup>, signaler un problème en désignant quelqu'un directement, et le subordonné peut argumenter avec le supérieur. A contrario, à Taïwan, si les subordonnés sont entravés pour l'acte de demande à cause du ménagement de la face (celle du locuteur et celle du supérieur) et du rapport hiérarchique, le supérieur a-t-il la même préoccupation ? Dans l'analyse suivante, nous allons procéder à l'examen des actes directifs employés par les supérieurs dans les deux langues et des caractères de la directive en fonction de la conversation institutionnelle (Heritage & Drew, 1992). Par ailleurs, en ce qui concerne le contenu de la directive lors d'une réunion d'équipe, nous l'avons présenté dans le § 4. « Les activités à accomplir lors de la réunion d'équipe ».

## 5.2 Les actes directifs chez le supérieur : des points communs et différents

Dans le sous-chapitre § 4, nous avons introduit « Les activités à accomplir lors de la réunion d'équipe », qui correspondent aux fonctions du supérieur, soit : *évaluer* le résultat de l'équipe, *commenter* le travail du subordonné ; de plus, *donner* des suggestions pour rectifier les actes erronés des subordonnés, *exposer* les stratégies pour l'avenir, *demander* les dossiers à rendre et *communiquer* les informations internes (de haut en bas ou entre départements) ...

---

<sup>610</sup> Voir également le § 2.4 « La politesse dans les cultures confucéennes » du chapitre 2, partie I (p. 78).

<sup>611</sup> Béal (2010 :129). Voir la transcription de réunion française\_FRH1 à 9'50 dans la partie I-A du tome II. La directrice taquine l'acheteur 4 qui vient de dire qu'il a une "jolie" offre : «mais c'est pas personnel (.) mais quand tu me dis que c'est joli c'est joli en général soit y a des fleurs soit y a de l'herbe».



Ces actes sont des performatifs dont l'intention est de faire faire quelque chose à l'interlocuteur. De plus, dans le § 4.2.3 « Les actes directifs hiérarchiques » du chapitre 2, partie I, nous avons défini trois classements de l'acte directif : l'évaluation, la proposition et l'ordre. Le premier est un verdictif bâillonnant l'acte perlocutoire du destinataire (Austin, 1962 : 99). Par exemple, la directrice française "donne son point de vue" sur le support de marketing proposé par un des subordonnés : « pour honnêtement pour moi le pa n'est pas le bon support ici (1.0) et encore moins enfin moins de quoi »<sup>612</sup>. La légitimité et la compétence professionnelle qu'elle a relativement à ses collègues, transforme son opinion en un jugement négatif qui oblige le destinataire à réagir. Si le subordonné cherche à dialoguer, l'acte directif se transforme en une « proposition ». Et l'ordre est comme une liste des tâches de travail à suivre pour les subordonnés. Pour les deux dernières catégories de l'acte directif hiérarchique, la « proposition » de l'acte directif invite à l'échange des opinions entre les interlocuteurs (surtout entre le supérieur et le subordonné) ; par contre, l'ordre possède un caractère d'obligation. Dans les sections ci-dessous, nous présentons quelques cas de la même catégorie dans les deux langues afin d'illustrer des points homogènes et hétérogènes.

Les notations des cas des trois classifications, se comprennent de la manière suivante : par exemple le cas *1°\_FRH1\_EV\_Df* : la dernière unité *Df* désigne l'acte « Directif » hiérarchique. La troisième unité *EV* indique la classification d'« évaluation », *PO* présente la classification de « proposition » et celle d'« ordre » pour *OR*. Le deuxième groupe de lettres comme *FRH1*, signifie que cet extrait se trouve dans le corpus *\_FRH1* (la réunion d'équipe en France). Le numéro se situant au début décrit l'ordre des cas dans la même classification. Ces numéros de cas sont schématisés par l'ordre chronologique du déroulement de la réunion. Par ailleurs, la collection des cas de « Les actes directifs chez le supérieur » se trouve également dans la partie II-B du tome II.

### 5.2.1 L'évaluation

D'après Le Querler (2004), « la modalité appréciative qui marque l'appréciation du locuteur sur le contenu propositionnel de son énoncé » décrit l'attitude du locuteur : sa subjectivité. L'« évaluation » de l'acte directif est un point de vue subjectif du supérieur à l'égard de la conduite du subordonné, qui peut syntaxiquement être exprimée sous forme de négation ou d'affirmation. En premier lieu, « les phrases négatives sont généralement utilisées pour corriger ou nier les fausses croyances »<sup>613</sup> (Givon, 1978 cité par Stubb, 1983 : 116), ainsi

<sup>612</sup>À 16'20 dans le corpus *\_FRH1* (voir la partie I-A du tome II).

<sup>613</sup> Ma traduction du texte original: « *negative sentences are typically used to correct or deny false beliefs* ».



que « la négation est un jugement marqué » (Muller, 1992). La négation sert à manifester une attitude de désaccord ou une réponse non-préférée : elle est signifiée soit par un simple « non », qui est accentué dans le cas français (voir 4° & 5°\_FRH1\_EV\_Df ci-dessous) ; soit elle est accompagnée d'adjectifs ou d'adverbes évaluatifs comme « meilleur », « bon », « beau », « bien », cela dans les deux langues. En français, on trouve également des formes affirmatives sémantiquement négative, telles que « moins », « tiédasse », « chier », « chiant » (voir 3°, 4°, 5°\_FRH1\_EV\_Df ci-dessous). L'énonciateur peut aussi employer les conjonctions de l'opposition ou de la concession, comme « mais » dans le cas français, « malgré », « sinon » dans le cas taïwanais, pour construire une remarque défavorable au destinataire.

### (1) Des « évaluations défavorables » exprimées dans l'acte directif hiérarchique

#### En France

##### 3°\_FRH1\_EV\_Df

E1	16:20	Drtice	pour honnêtement pour moi le pa n'est pas le bon support ici (1.0) et encore moins enfin moins de quoi
E2		Ach5	<u>parce que</u> je voulais sortir un peu de mes rayons euh pour dire euh vous avez vu ce qu'on fait

##### 4°\_FRH1\_EV\_Df

E1	52:00	Drtice	[...] [non mais euh compare moi des trucs comparables (.) parce que euh:=
E2		Ach1	<u>=mais</u> y a pas de euh: d'offres euh: pas d'offres: si tu veux [avec cartes sd à la concurrence

##### 5°\_FRH1\_EV\_Df

E1	53:32	Drtice	=non non mais attends il faut les vendre don:c tu vois moi ça me fait chier de commencer la tg du magasin par un truc qui est euh (.) excuse-moi un peu tiédasse
E2		Ach1	(2.0) ouais ouai:s c'est sûr (.) mais après c'est la top vente aujourd'hui: [...]

#### À Taïwan

##### 1°\_TWH1\_EV\_Df

E1		Drteur	對(.)那你不寫不reme (應發remind)他不把這個貼給他那我就算我要幫你我也沒辦法幫你啊 (.)好不好/哦/好
E2	6:23	Com1	(2.0) 嗯那就是[ ((inaud.))
E1		Drteur	tout à fait (.) donc (si) tu ne lui écris pas (le courriel) pour la relance ni lui envoies ce (tableau excel) malgré que je veuille t'aider je ne peux pas (.) d'accord/ oh/ ok
E2		Com1	(2.0) hm c'est-à-dire [ ((inaud.))

##### 2°\_TWH1\_EV\_Df

E1	23:05	Drectr	[...]要不然你後面的(.)已經免看了(台語)[...]好不好/
E2		Com5	好°

E1	Drectr	[...] sinon (ton) futur (du chiffre) (.) n'est pas si beau <((en dialecte taïwanais ))>[...] d'accord/
E2	Com5	d'accord°

En deuxième lieu, l'énoncé d'évaluation manifeste l'attitude du locuteur vis-à-vis du destinataire : soit favorable ou défavorable. Recevoir une évaluation défavorable porte un impact perlocutoire vis-à-vis du destinataire subordonné, car du point de vue du supérieur, il doit modifier le travail défectueux. Par conséquent, la réaction du subordonné est soit se soumettre, soit argumenter. Dans le cas français, le subordonné « négocie »<sup>614</sup> (Kerbrat-Orecchioni, 2004) constamment par rapport à sa performance avec le supérieur (voir 3°, 4°, 5°\_FRH1\_EV\_Df ci-dessus) ; en revanche, les subordonnés taïwanais répondent avec des accusés de réception, sans développer davantage (1°, 2°\_TWH1\_EV\_Df ci-dessus). En ce qui concerne l'évaluation favorable, bien qu'il ne s'agisse pas d'une demande d'« un faire » venant du supérieur, le discours "positif" permet d'encourager le(s) subordonné(s) à tenir la même stratégie commerciale et d'indiquer qu'ils sont orientés vers une bonne direction. Par exemple dans 1°\_FRH1\_EV\_Df ci-dessous, la directrice affirme que la démarche marketing qui va être réalisée par Ach1 est convenable. C'est une façon de dire qu'il pourra reprendre la même méthode pour la prochaine promotion. De même pour le cas taïwanais ci-dessous (3°\_TWH1\_EV\_Df), « la stratégie du suivi du hardd<sup>615</sup> comment (tu vas) faire/ » le directeur pose la question à la Com6. Ensuite sa stratégie est présentée « je pense que ces etailers<sup>616</sup> avec une grande demande (de clés usb) pourraient prendre des hardd » et celle-ci est acceptée par le directeur « oui bien ».

## (2) Des « évaluations favorables » exprimées dans l'acte directif hiérarchique

### 1°\_FRH1\_EV\_Df

E1	7:35	Ach1	oui lundi et après si je ne sais pas si je vais lancer à l'avance ou pas j'aurais la possibilité de le faire avant
E2		Drtice	très bien c'est bien c'est bien=
E3		Ach1	=soit dimanche matin soit on passe à un autre temps
E4		Drtice	dac

### 3°\_TWH1\_EV\_Df

E1	27:45	Drectr	[...] (.) 好你 HardD HardD 一定要守緊吼那 Hard D 守緊那好 HardD 守緊的的策略要怎麼做
E2		Com6	我就價格上 [support 他然後他 (.) 他現在談比較大的&

<sup>614</sup> Voir également le §3.5.1 « La négociation conversationnelle en France » du chapitre 2 (réunion client/fournisseur), partie II (p. 410).

<sup>615</sup> Les disques durs externes.

<sup>616</sup> L'« *etailer* » représente les vendeurs en ligne.

E3		Directr	[coco 那我問你
E4		Com6	&dealer 的 inquiry 都是 UFD 然後我想那些拿比較大量的 etailer 可不可以開始拿 HDD 這樣子因為 [那是
E5		Directr	[對好 [...]]
E1	27:45	Directr	[[...] d'accord tu devrais bien la sécuriser <((en anglais))secure> le hardd donc le suivi du hardd alors la stratégie du suivi du hardd comment (tu vas) faire/ je le [soutiens avec le prix=
E2		Com6	[donc c* je te demande
E3		Directr	=après (.) (je) demande des informations sur ses
E4		Com6	etailers qui ont grand volume pour les clés usb <((en anglais))ufd> je pense que ces etailers avec une grande demande (de clés usb) pourraient prendre des hardd parce que [c'est
E5		Directr	[oui bien [...]]

Pourtant, dans les deux langues ce type de commentaire favorable du supérieur est formulé de manière succincte comme « bien », « c'est bien » ou « très bien »<sup>617</sup>. Seule la directrice française exprime son sentiment de satisfaction lorsque le résultat de l'équipe est positif : « je suis plutôt contente »<sup>618</sup>.

Enfin, dans ce type d'acte directif les références personnelles sont bien identifiées dans les deux langues : soit avec la FPA – *tu, ton* ; soit avec le prénom du subordonné. « Identifier signifie justement répondre à la question » (Searle, 1996 : 130). Pourtant lors d'un événement en public en chinois, « identifier » la personne en employant la FPA avec un commentaire dévalorisant est un *FTA*. Ce point a déjà été illustré dans le § 1.2.2 « Le système d'adresse à Taïwan » (p. 202). Il s'agit d'un choix conscient du locuteur<sup>619</sup>, l'intensité de l'acte directif est ainsi amplifiée par cette identification pronominale<sup>620</sup>. Par ailleurs, l'acte de faire référence au destinataire a en chinois différentes valeurs dans une proposition de l'acte directif et cela sera examiné dans la section suivante.

### 5.2.2 La proposition

Dans les deux langues, l'acte directif présenté comme une proposition (suggestion) débouche sur l'échange d'opinions entre les interlocuteurs. En principe, la paire adjacente de demande/réponse s'accorde avec la dualité supérieur/subordonné : la légitimité de demander et l'obligation d'y répondre. Cependant, la « proposition » du supérieur n'est pas nécessairement formulée sous forme d'interrogation, surtout dans la langue française. Bien

<sup>617</sup> Autrement dit, le locuteur change de sujet juste après avoir fait un commentaire favorable. La définition de la « transition thématique » est présentée dans le § 3.3.2 du chapitre 2, partie I (p. 106).

<sup>618</sup> Voir 41'29 du corpus\_FRH1 dans la partie I-A.

<sup>619</sup> Voir le § 1.2 « Point de vue syntaxique » du chapitre 1, Partie I concernant l'omission du sujet et/ou du complément à l'oral chinois (p. 29).

<sup>620</sup> Voir également le § 3.3.2 : « Les relationème et les placèmes au cours de l'interaction à Taïwan » : le supérieur montre différentes attitudes à l'égard des deux subordonnés (p. 240).

que l'initiative de la « proposition » revienne généralement au supérieur, en français le sujet de la séquence de « proposition » peut être débuté par le subordonné. De fait, l'acte d'initier un sujet manifeste spécifiquement l'intention du locuteur (soit supérieur, soit subordonné).

Par ailleurs, cet acte effectué par le supérieur peut être estimé comme une évaluation à l'égard du subordonné, par exemple : « et donc la promesse client c'est quoi comme livraison/ » (l'E7 du FRH1-11 dans le § 4.3, p 254). C'est que « la promesse de livraison pour les clients » est un présupposé pour la directrice mais pas pour Ach2 qui a commis une négligence par rapport à la rupture du stock. La première met ainsi ce présupposé de manière claire en employant l'interrogation dont la force illocutoire est plus forte que l'assertion. De même, le but du locuteur est bien accentué par une interrogation dans cet énoncé : « on n'a rien d'exclu d'exclu là/ » (voir 3°\_FRH1\_PO\_Df ci-dessous) lorsqu'Ach1 propose des produits "banals" dans son rayon.

Du point de vue du cadre participatif (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 80), dans une situation polylogale – la réunion d'équipe, la « proposition » du supérieur peut être « bi-adressée » ou « pluri-adressée » (*idem* : 98) selon le contexte d'énonciation. En chinois, une ambiguïté peut se produire par rapport à la désignation de l'adressé. En plus, la sélection des types de questions peut influencer la réponse : la question partielle permet au subordonné d'avoir une autonomie dans le choix du contenu de sa réponse. Pourtant, un tour « raté » (*ibid.*, 1992, 172) – personne ne prend le tour suivant – peut se produire, c'est ce qui se passe dans l'exemple chinois. Si la question totale est employée, le « refus » peut être produit par le subordonné. Cependant, a-t-il le droit d'accomplir un *bald on-record FTA* (un refus explicite) vis-à-vis du supérieur ?

Dans les paragraphes suivants, nous allons présenter des séquences de « propositions » dans chacune de deux langues. Elles seront analysées par la forme phrastique de la « proposition », la réaction du subordonné face à la « proposition » du supérieur et les « échanges » intensifs concernant la séquence de « proposition ».

## (1) En France

### 1°\_FRH1\_PO\_Df

E1	16:20	Drtice	pour honnêtement pour moi le PA n'est pas le bon support ici (1.0) et encore moins en fin de mois quoi
E2		Ach5	parce que je voulais sortir un peu de mes rayons euh pour dire euh vous avez vu ce qu'on fait
E3		Drtice	ok mais euh::=
E4		Ach5	=mais après si on fait de là on fait peut-être pas de la modo mais euh: peut-être donner un peu plus de visibilité sur l'emailing un truc comme ça comme ça ok
E5		Resp. mketing	[on aura des emailing

E6 Drtrice [c'est quand le prochain emailing  
 E7 Resp. DEDIER/ pas la semaine prochaine ça sera la  
 mketng semaine d'après  
 E8 Drtrice alors moi ce que je te propose on teste sur des  
 vitrines tu vois sur la multi et sur la tienne et  
 puis si ça a pris un peu euh on mettra (1.0) on  
 mettra après  
 E9 Ach5 ok°

## 2°\_FRH1\_PO\_Df

E1 38:15 Drtrice mais il faut faire au-dessus d'un certain prix  
 alors  
 E2 Ach1 je ne sais pas [enfin euh:  
 E3 Drtrice [SI SI (.) tu fais sur les  
 tablettes au dessus d'un certain prix  
 E4 Log1 envoies-moi les [skus: ouais ouais tout à fai:t&  
 E5 Drtrice [NON/ qu'est-ce que t'en penses/°  
 E6 Log1 &on envoie les sku  
 E7 Ach1 de toute façon en termes de [volume  
 E8 Log1 [laissé: à coté euh:  
 combien combien de volume tu peux/  
 E9 Ach1 je vais regarder la proportion de ventes sur des  
 produits qui [...] mais samsung ça prend  
 facilement mille à mille cinq cents pièces dans  
 la journée (2.0) après c'est le cumulé c' qui est  
 plus compliqué  
 E10 Drtrice super super

## 3°\_FRH1\_PO\_Df

E1 53:12 Drtrice h: on n'a rien d'exclu d'exclu là/ (.) parce  
 [qu'il faut là montrer je suis d'accord mais&  
 E2 Ach1 [on a on a la note chocolat pour le dimanche  
 E3 Drtrice &c'est ce qu'il faut commencer par ça: mais la  
 note chocolat on en a pour tous les weekends/  
 E4 Ach1 voilà après l'idée je vous disais c'était vrai ça  
 ça va aller vite on n'a n'a pas jusqu'à la fin de  
 l'année don:c=

## 4°\_FRH1\_PO\_Df

E1 44: 51 Drtrice [...] enfin sur les consommables les toners et les  
 petits périphériques ça coûte un million  
 E2 Ach3 Ça comprend le logiciel ou pas/  
 E3 Drtrice .tsk je ne l'ai pas mis dedans mais si tu veux  
 prendre l'aspi dépêche-toi  
 E4 Ach3 <((en riant)) oui>

## 5°\_FRH1\_PO\_Df

E1 52:00 Drtrice [non mais euh compare-moi des trucs comparables  
 (.) parce que euh:=  
 E2 Ach1 =mais y a pas de euh: d'offres euh: pas d'offres:  
 si tu veux [avec cartes sd à la concurrence  
 E3 Drtrice [on a une odr la dessus ou pas/

## 6°\_FRH1\_PO\_Df

E1 54:50 Drtrice en portable est-ce qu'on laisse le sony  
 E2 Ach3 ben ouais [si tu veux

Avant d'analyser la « proposition » du supérieur français, il faut noter que la personne qui entreprend une proposition lors de la réunion n'est pas forcément le supérieur<sup>621</sup>. Dans cette classification, on se concentre sur l'« intervention initiative » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 37) du supérieur. Tout d'abord, on constate que les formes phrastiques de la « proposition » sont diverses : elle peut prendre la forme d'une assertion (voir l'E1 du cas 2°\_FRH1\_PO\_Df ci-dessus), d'une négation (voir l'E1 du cas 1°\_FRH1\_PO\_Dfci-dessus) ou d'une assertion avec un ton montant traitée comme une requête (voir l'E1 du cas 3°\_FRH1\_PO\_Dfci-dessus), ou encore d'une interrogation (voir l'E1 du cas 6°\_FRH1\_PO\_Df ci-dessus).

Dans le corpus français, l'assertion fonctionne comme un acte directif où le supérieur cherche à dialoguer avec le subordonné, l'énoncé se présente de la manière suivante : il est à la forme impersonnelle associée au mode conditionnel<sup>622</sup>(« il faudrait que je l'ai [donc même fin de journée]<sup>623</sup>), à l'impératif avec une formule de politesse « si tu veux prendre l'aspi dépêche-toi » (E3 du cas 4°\_FRH1\_PO\_Dfci-dessus) ou sans « [non mais euh compare-moi des trucs comparables » (E1 du cas 5°\_FRH1\_PO\_Dfci-dessus) ; ou le choix du sujet collectif « on », « nous », par exemple : « mais la note chocolat on en a pour tous les weekends/ » (E3 du cas 3°\_FRH1\_PO\_Df ci-dessus). La référence pronominale « on » est en réalité un « tu » qui désigne Ach1 (voir également le § 1.1.1 de ce chapitre, p. 190). « Le "nous" remplace un "tu" dans les énoncés, qui a valeur de "commisération ou d'exhortation" » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 209). La force illocutoire de l'acte directif assertif (sans employer le conditionnel) est en principe plus forte que celle de l'interrogatif qui « suppose une incertitude » (Ducrot, *idem* : 43). Cependant, si le locuteur français sélectionne « les modalisateurs morphologiques, l'extension phrastique, le mode conditionnel, le discours rapporté » (Saint-Pierre, 1991) ou la prosodie exprimant un doute (Martin, 1998) dans une assertion, on ne peut pas affirmer que l'acte directif assertif est plus puissant que celui qui est interrogatif, puisqu'en effet la force illocutoire de l'énoncé se transmet non seulement par la forme phrastique, mais aussi par les modalisateurs et le signal prosodique<sup>624</sup>.

Ce qui est distinct entre les deux langues par rapport à la séquence de « proposition », c'est l'attitude du supérieur lors de l'énonciation. Du côté français, le supérieur renforce ou atténue l'acte directif selon son propre jugement sur le fait ou la conduite du subordonné. De

<sup>621</sup> Voir la catégorie (3) « proposer un autre sujet qui n'est pas forcément pertinent à l'intervention précédente » dans le § 5.1.2 « La demande chez les subordonnés français » (p. 261).

<sup>622</sup> Dans l'enregistrement, la directrice emploie effectivement le mode conditionnel dans la transmission du directif, qui sera développé dans « l'ordre » du directif.

<sup>623</sup> À l'heure 49'16 du corpus\_FRH1 dans la partie I-A du tome II.

<sup>624</sup> Par exemple, la valeur illocutoire sur les expressions comme « *je pense* », « *je crois* » est variée d'après une variation prosodique et le contenu de l'énoncé (voir § 1.1.2 « Désignation implicite » de référence personnelles entre client et fournisseur » du chapitre 2 de cette partie (p. 314).

plus, sa réponse au retour du subordonné est succincte et nette, placée au début de l'intervention, elle est du type « ok », « d'accord », « oui » « super » ou « (c'est) (très) bien » pour un accord, et « si », « non » pour un désaccord. Ces comportements langagiers manifestent une qualité appréciée par les Français : la franchise (Béal, 1993). En revanche, à Taïwan, effectuer un *FTA* (« demande d'un faire ») au subordonné de manière explicite, n'est pas une tâche simple pour le supérieur, car sa propre volonté est entravée par le principe d'« harmonie interpersonnelle » (Lu, 2007) (l'explication sera donnée dans les séquences de « proposition » à Taïwan ci-dessous).

Concernant l'« intervention réactive » (Kerbrat-Orecchioni, 1996) du subordonné à la « proposition » directive, premièrement, on constate que l'opposition du subordonné français est manifeste, ce qui est contraire au cas chinois. Plus précisément, il y aura normalement une « négociation conversationnelle »<sup>625</sup> qui démarrera entre les interlocuteurs français (voir le cas 1°\_FRH1\_PO\_Df où trois personnes participent à cet échange, p. 280). Deuxièmement, pour contester, le subordonné priorise l'affirmation qui indique que ce dont le locuteur parle est vrai, et cet effet illocutoire est moins puissant que la négation vis-à-vis de l'interlocuteur. En voici des exemples :

- **Les affirmations énoncées par les subordonnés français (les extraits complets sont illustrés dans la page précédente)**

1°_FRH1_PO_Df	Ach5	parce que je voulais sortir un peu de mes rayons euh
2°_FRH1_PO_Df	Ach1	je vais regarder la proportion de ventes sur des produits
3°_FRH1_PO_Df	Ach1	on a on a la note chocolat pour le dimanche
3°_FRH1_PO_Df	Ach1	après l'idée je vous disais c'était vrai ça ça va aller vite on n'a n'a pas jusqu'à la fin de l'année don:c=

Deuxièmement, la conjonction « mais » possède une valeur sémantique dans l'argumentation (voir l'E4 du cas 1°\_FRH1\_PO\_Df et l'E2 du cas 5°\_FRH1\_PO\_Df), pourtant elle n'est pas indispensable dans le raisonnement du subordonné. Troisièmement, toutes les propositions ne sont pas systématiquement contredites par les subordonnés français. Il peut y avoir accord dès le premier « échange » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 224), cependant la fréquence est faible<sup>626</sup>. En résumé, on constate que les subordonnés français emploient des stratégies d'évitement afin

<sup>625</sup>*Ibid.* : 91. Voir le § 4.3 « La négociation » de la partie I (p. 122), ainsi que le § 3.5 « La négociation conversationnelle » du chapitre 2 (réunion client/fournisseur), partie II (p.409).

<sup>626</sup> Le directif qui obtient immédiatement un accord se trouve plutôt dans une forme monologale du supérieur (voir le paragraphe suivant § 5.2.3 « L'ordre/ la directive » (p. 287).



de moins marquer le désaccord, tout comme leurs homologues taïwanais. Ce qui diffère entre les deux cultures, c'est que les Français argumentent leurs propres points de vue pour négocier avec la direction (ou se battre contre l'autorité) ; alors que les Taïwanais préfèrent dire « rien » (ex. : silence, sourire, des régulateurs de réception, vois l'analyse dans la portion ci-dessous). Cela rejoint le constat de Béal : « les Français ont tendance à donner leurs opinions plus souvent, plus spontanément (c'est-à-dire même lorsque l'on ne la demande pas), et d'une façon plus tranchée que les anglophones » (2010 : 372).

## (2) À Taïwan

### 1°\_TWH1\_PO\_Df

E1	14:04	Drteur	[...] 那(.)請問(.)你們對 ABC 的策略是什麼?
E2		Commerciaux	嗯::
E3		Drteur	我們要餵他什麼東西?
E4		Commerciaux	((靜默 + 微笑約 3 sec))
E1		Directr	[...] donc (.) (je) veux savoir(.)quelle est votre stratégie pour abc (nom de la société)
E2		Commerciaux	hmm::
E3		Directr	qu'est-ce que nous allons lui donner à manger
E4		Commerciaux	((silence + sourire pendant 3 secondes))

### 2°\_TWH1\_PO\_Df

E1	8:40	Drteur	你:你們有沒有辦法作到(.)那個啊/(.)你們要試你們要比跟去年比一樣/差不多 2058 到 2060 有沒有辦法/
E2		Com6	嗯
E3		Drteur	(3.0)啊//你們可不可以試一下
E4		Com6	(2.0)那就[是((ianud.))
E5		Com5	[如果是最好的話我覺得差不多平啦[差不多平啦
E6		Com6	[希望
E1		Drteur	est-ce que tu: vous avez la possibilité d'atteindre (le chiffre d'affaire ciblé) (.) celui-là/(.)vous devez essayer de le faire vous devez faire le même chiffre que l'an dernier environ de deux milles cinquante-huit à deux milles soixante (mille dollars) (avez- vous) la capacité/
E2		Com6	hm
E3		Drteur	(3.0) ah// pouvez-vous essayer un peu
E4		Com6	(2.0) donc c'est-à-dire [que (ianudi.)
E5		Com5	[dans le meilleur (cas)
E6		Com6	je pense qu'il serait pareil [il serait&
		Com5	[ (j)'espère &pareil (comme l'an dernier)

### 3°\_TWH1\_PO\_Df

E1	27:42	Drteur	[是啊/那時候你賣的很好[...]好 HardD 守緊的的策略要怎麼做
E2		Com6	我就價格上[support 他[...]
E1		Drteur	[oui/ à cette époque-là ta vente marchait très bien [...] alors pour la stratégie du disque dur externe <((en anglais))hardd> comment (tu vas) faire/
E2		Com6	je le [soutiens avec le prix [...]

À Taïwan, dans l'intention d'initier une discussion fructueuse et d'avoir les opinions des subordonnés, le supérieur leur pose par exemple les questions suivantes : « quelle est votre stratégie pour abc » (1°\_TWH1\_PO\_Df ci-dessus) ou « est-ce que tu : vous avez la possibilité d'atteindre (le chiffre d'affaire ciblé) » et « (avez- vous) la capacité/ » (2°\_TWH1\_PO\_Df ci-dessus). Le retour du subordonné se manifeste notamment par un silence (Cheung, 2009 : 52) (voir l'E4 du cas 1°\_TWH1\_PO\_Df) – un *FTA*, avec un sourire – un distanciateur (voir *idem*), ou un accusé de réception « hm » sans argumentation (voir l'E2 du cas 1°\_TWH1\_PO\_Df et l'E2 du cas 2°\_TWH1\_PO\_Df ci-dessus). Il faut noter que ce n'est pas pour toutes les questions du supérieur qu'il n'y a pas de retour verbal : le cas 3°\_TWH1\_PO\_Df (ci-dessus) illustre la réponse de la Com6 « je le [soutiens avec le prix] ». Pourtant la fréquence de ce type de réaction est moins importante qu'en France (on va détailler cela dans le paragraphe suivant).

C'est ainsi qu'on s'intéresse à la manière dont l'interaction se déroule dans une séquence d'échange d'opinions entre le supérieur et les subordonnés. D'un côté, il s'agit d'une demande pressante venant du supérieur ; de l'autre côté, de la réaction passive du subordonné. On reprend le cas 2°\_TWH1\_PO\_Df *supra* pour les expliciter. Tout d'abord, le supérieur fait une « requête » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 84) pour demander aux subordonnés d'atteindre « le même chiffre que l'an dernier » (E1). La deuxième partie de cette paire adjacente est prise par la Com6 avec un accusé de réception « hm ». Bien que le supérieur se soit adressé à l'ensemble des membres du groupe, avec un « vous pluriel », seule la Com6 intervient.

Il y a plusieurs hypothèses pour *justifier* cette seule intervention. En premier lieu, le contenu de la « proposition » directive peut menacer la face négative des destinataires car il s'agit d'une demande d'un faire voire d'une promesse des subordonnés. Si ces derniers ont la capacité de la réussir, il y aurait un enchaînement préféré pour la deuxième partie de la paire adjacente. Pourtant, on constate qu'un accusé de réception est donné par la Com6 et que les autres subordonnés du même groupe gardent le silence. Ces stratégies d'*off-records* et de ne pas commettre un *FTA* (Brown & Levison, 1987) manifestent une coopération passive voire négative de la part des subordonnés – l'auto-défense. Leur volonté d'éviter de se confronter à l'autorité est évidente. En deuxième lieu, dans l'acte directif de l'E1, il se trouve une confusion de FPA entre « vous pluriel » et « tu ». Les auditeurs (y compris le tiers) ne peuvent pas identifier l(es) adressé(s) du point de vue du locuteur (supérieur). Cela s'explique d'autant plus que l'attitude du directeur par rapport à sa requête est ambiguë. Les participants (subordonnés) profitent ainsi de cette imprécision et font semblant de ne pas déterminer qui

est le tour suivant après l'intervention initiative (voir plus d'explication dans le paragraphe suivant § 5.2.3 « L'ordre/ la directive » à Taïwan). En troisième lieu, les subordonnés peuvent traduire la requête du supérieur (E1) comme un reproche<sup>627</sup> : une évaluation défavorable. Autrement dit, pour les subordonnés, cet acte est une « question rhétorique » (Fontainier, 1977 : 368), car lors de l'intervention du supérieur, la parole représente en principe un monologue et elle dure un certain temps (voir également le § 3.1 « La répartition du temps de parole entre le supérieur et les subordonnés ci-dessus, p. 229). Pour s'assurer de ne pas perdre leurs propres faces, les subordonnés choisissent de ne pas y répondre. Si cet acte est une vraie question posée au subordonné, il devrait se trouver « un acte de discours futur de l'allocutaire dirigé vers le locuteur original » (Saint-Pierre, *idem*) comme dans le cas 3°\_TWH1\_PO\_Df ci-dessus (p 284). Pourtant, ce n'est pas ce qui se passe dans les deux premiers cas (1° et 2°). Il est ainsi possible que des subordonnés estiment que cet acte de l'E1 du cas 2° est un monologue du supérieur débutant un discours directif<sup>628</sup> et ils le laissent continuer. Ce comportement langagier – ne pas interrompre – représente également un évitement de *FTA* que le sinophone applique ici. Nous résumons : l'effet perlocutoire de l'acte de demande à l'égard du subordonné taïwanais est troublant, est-ce une vraie question ? Une requête ? Un reproche ? Ou bien une intra-pause lors de l'élocution de la directive ? Face à cette ambiguïté, employer une stratégie d'évitement (ex. : sourire, silence, ou accusé de réception) assure les faces de tout le monde et dispense d'échanges verbaux voire d'un conflit. Et cette stratégie s'applique non seulement pour l'interaction verbale, mais également pour l'agencement de l'espace dans la salle de la réunion. Nous avons en effet signalé dans le § 2.1.2 « Les taxèmes dans la séquence d'ouverture à Taïwan » (p. 214) que les subordonnés ont tendance à choisir les sièges éloignés du supérieur pour éviter d'être interrogés. Ce langage corporel correspond à l'acte verbal.

Revenons au directif de l'E1 du cas 2°, pourquoi le directeur fait-il une confusion dans le pronom d'adresse : « est-ce que tu: vous avez la possibilité pour atteindre (le chiffre d'affaire ciblé) » ? Nous avons mentionné dans la section précédente – « l'évaluation de l'acte directif », qu'« identifier » la personne dans un commentaire dévalorisant est un *FTA* pour le natif chinois, ainsi, c'est la même logique pour une « proposition » de l'acte directif. Tandis que l'objectif de la requête dans le premier

---

<sup>627</sup> Nous l'avons évoqué dans les paragraphes ci-dessus, l'interrogation sert à énoncer une sorte d'évaluation du directif dans la langue française. La force illocutoire d'« évaluer » et la force perlocutoire d'« être évalué » sont puissantes : le locuteur accentue le fait en formulant une question, qui oblige l'interlocuteur à y répondre avec une explication. Depuis l'enregistrement de la réunion d'équipe, on constate que le directeur taïwanais adoucit constamment ses directifs. Ceci explique pourquoi on ne trouve pas une évaluation en forme interrogative dans la réunion delangue chinoise.

<sup>628</sup> Nous allons le développer davantage dans le paragraphe § 5.2.3 « L'ordre/ la directive » ci-après.

échange (E1 et E2) n'est pas atteint, on constate que le directeur taïwanais est bien conscient que sa première intervention est un *FTA*, c'est pourquoi sa deuxième requête (intervention) « ah// pouvez-vous essayer un peu » est plus atténuée. De plus il emploie un phatème (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 10-11) « ah// » pour affirmer « le circuit communicatif » (*idem* : 10). Pour composer un acte directif en chinois (soit assertif, soit interrogatif) lors de la réunion hiérarchique de notre corpus, les auxiliaires modaux – « pouvoir » (可以 kěyǐ)<sup>629</sup> et « devoir » (要 yào)<sup>630</sup> – jouent un rôle indispensable. Il faut noter que ces deux modalisateurs sont déjà sélectionnés par le supérieur de manière stratégique pour adoucir son acte directif. D'après l'analyse *supra*<sup>631</sup>, nous constatons que quand il transmet une directive, le supérieur taïwanais évite d'exprimer une évaluation défavorable de manière explicite et directe à l'interlocuteur. De plus, il emploie des adoucisseurs (ex. : le choix de l'auxiliaire modal, le modalisateur adverbial, l'imprécision de la deixis personnelle) pour atténuer la force illocutoire. Dans la section suivante, nous allons explorer un autre acte de langage indirect de l'acte directif dans la langue chinoise : l'énoncé hypothétique avec « si ».

Pour résumer, concernant la structure conversationnelle lors d'une séquence de « proposition » de l'acte directif, nous avons l'impression que les retours des subordonnés taïwanais sont plutôt sollicités par le supérieur<sup>632</sup>. Ce constat fait écho à l'acte de « demande » chez les subordonnés : non seulement la fréquence de l'acte de demande est faible, mais aussi le contenu se borne à ce que le supérieur a dit. Contrairement à l'attitude passive des interlocuteurs dans la discussion de langue chinoise, leurs homologues français sont plus réactifs et libres dans le développement du sujet, ce qui se manifeste dans la séquence par la pluralité des alternances de tours de paroles en chevauchement ou en enchaînement immédiat.

<sup>629</sup> En français, l'auxiliaire « pouvoir » signifie « être capable de faire quelque chose » d'après <http://www.cnrtl.fr/>. En chinois, plusieurs auxiliaires signifient « pouvoir », tels que « 能 néng », « 可以 kěyǐ », « 會 huì » ... dans lesquels l'ordre pour la probabilité de réaliser cette capacité est d'abord « 會 huì », ensuite « 能 néng », après « 可以 kěyǐ ». En choisissant « pouvoir » (« 可以 kěyǐ ») le supérieur signifie au subordonné une obligation peu forte.

<sup>630</sup> En français, l'auxiliaire « devoir » désigne ici « être obligé de faire quelque chose pour quelqu'un » d'après [www.larousse.fr/](http://www.larousse.fr/). Cet auxiliaire « devoir » en chinois possède plusieurs formes, telles que « 必須 bìxū », « 應該 yīnggāi », « 要 yào » ... dans lesquelles l'ordre pour l'intensité de l'obligation est d'abord « 必須 bìxū », ensuite « 應該 yīnggāi », après « 要 yào ». Pareillement, le locuteur adoucit l'acte directif avec le choix de « 要 yào ». De plus, « 要 yào » en chinois possède un autre sens « vouloir ». Avec l'usage de « 要 yào », l'acte illocutoire signifie une « obligation » atténuée ; pour l'allocutoire, cette obligation peut être traduite comme une « volonté » dans l'acte perlocutoire.

<sup>631</sup> Par exemple : voir le § 3.3.2 « Les taxèmes & relationèmes au cours de l'interaction à Taïwan » et le § 5.2.2 « L'évaluation » de l'acte directif de ce chapitre.

<sup>632</sup> La plupart du temps dans l'enregistrement, c'est le directeur qui pousse les collaborateurs à répondre. Il se trouve quand même un interlocuteur qui répond au tour du supérieur sans délai.

### 5.2.3 L'ordre/ la directive

Dans le § 2.1 « Les séquences ritualisées », nous avons indiqué que le leader de l'équipe possède la légitimité de déterminer la longueur de la séquence thématique, d'alterner le thème, d'interrompre le discours des autres participants. Ceci signifie qu'il a plus de droit pour la prise de parole ; et qu'il définit à sa guise son temps de parole dans les séquences de monologues. Un monologue est « un discours de quelqu'un qui parle seul longuement sans laisser la parole à ses interlocuteurs »<sup>633</sup>, qui se trouve en principe dans les circonstances institutionnelles comme la classe, le tribunal, la consultation médicale et l'inauguration cérémoniale... De même, le privilège du monologue se trouve chez le supérieur dans une réunion d'équipe. La fermeté est la caractéristique de l'« ordre », que le subordonné ne "négocie" pas avec le supérieur, il demande plutôt une explication ou une précision. L'intervention du subordonné est par conséquent classée dans la section précédente – la catégorie (1) « La demande de confirmation d'informations ».

Les séquences monologiques lors de la réunion d'équipe sont constituées des directives du supérieur concernant différents sortes de sujets (voir les exemples suivants) : un discours d'« évaluation » sur le résultat de l'équipe (1°\_FRH1\_OR\_Df ci-dessous), ou une communication sur les tâches du travail de subordonnés (2°, 3°, 4°, 5°\_FRH1\_OR\_Df ci-dessous), venant du plus haut niveau ou d'inter-départements (5°\_FRH1\_OR\_Df) et les stratégies sur le plan d'actions de l'équipe (1°\_TWH1\_OR\_Df, p. 291 & 3°\_FRH1\_OR\_Df, p. 289). Tous les exemples cités ci-dessus seront présentés dans les paragraphes suivants, et se trouvent également dans la partie II-B du tome II. Parmi les trois types d'actes directifs, on remarque que le directeur taïwanais préfère transmettre les instructions de cette manière. Ce constat correspond également à notre analyse dans le § 3.1 « La répartition du temps de paroles entre le supérieur et les subordonnés » (p. 229) : dans la séquence où il se trouve le plus d'échanges entre les participants, le directeur taïwanais occupe 80 % du temps de l'interaction.

#### (1) En France

Quant à la réunion française, bien que nous ayons constaté dans les analyses précédentes que le supérieur favorisait la forme dialogale/polylogale pour transmettre ses directives, les séquences monologiques pour communiquer ses ordres ne sont pas absentes. Leur fréquence et leur durée sont évidemment moins importantes que celles du supérieur taïwanais.

---

<sup>633</sup> D'après la définition du dictionnaire de Larousse. Source : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/monologue/52341>, accès au 09/03/2019.

Dans un premier temps, notre corpus montre que pour donner ses directives, la directrice emploie les stratégies linguistiques suivantes : pour effectuer une « demande d'un faire » de manière implicite, une solution consiste à ne pas préciser la deixis personnelle, en utilisant par exemple : la forme impersonnelle (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 207) (ex : *il faut, il y a*) qui rend l'acte directif moins menaçant vis-à-vis du destinataire, comme « il faut absolument laisser la salle à treize heures/ » (cas 1° ci-dessous), « « il y va avoir une distinction qui va être faite sur (.) les produits » » (E1 du cas 3°, *idem*) « il y a aussi un travail D'ELARgissement du nombre de références » (E3 du cas 3). Si la deixis personnelle – qui dans un polylogue permet de désigner quelqu'un comme l'adressé qui reçoit l'ordre – est employée, alors l'auxiliaire modal (*vouloir, pouvoir*) permettra au locuteur d'atténuer le caractère direct de sa « demande » comme « s\*<sup>634</sup> est-ce que tu penses être capable de me centraliser le hardware dans la journée ou pas/ » (E3 du cas 3° ci-dessous). Le mode conditionnel qui exprime un souhait (un ordre atténué) est également un atténuateur : « il faudrait que je l'ai [donc même fin de journée] » (le cas 5° ci-dessous). Pourtant, en raison du statut du supérieur, l'ordre peut être donné de manière directe comme « j'ai besoin : qu'elles soient centralisées (2.0) pôle par pôle » (le cas 4° ci-dessous). Dans cet énoncé, la directrice demande que les activités de promotions soient collectées par chaque pôle ; autrement dit, c'est le responsable du pôle des achats qui a la charge de cette mission. Enfin, le locuteur peut renforcer/atténuer la force illocutoire de la directive avec des procédés additifs (Kerbrat-Orecchioni, 1992), tels que : *je pense que, si tu veux, ... ou pas, parce que, est-ce que* et la répétition de l'énoncé.

### 1°\_FRH1\_PO\_Df

E1	41:00	Drtice	merci monsieur hop rapidement au niveau de chiffres il faut absolument laisser la salle à treize heures/ [...]
----	-------	--------	--

### 2°\_FRH1\_OR\_Df

E1	41:29	Drtice	[...] il faut juste avec ach7 (prénom d'acheteuse) que l'on récupère l'information DE c'était quoi le niveau (.) de la commande supérieure à cinq cents euros de l'année dernière [parce que à priori
E2		Ach7	[oui

### 3°\_FRH1\_OR\_Df

E1	45:16	Drtice	euh ben oui ça peut\ euh donc la première chose c'est les frais de port offerts (.) la deuxième chose c'est qu'on REtravaille le: en fait le front euh retravaille la page de retour on ajout en gros il va y avoir une distinction qui va
----	-------	--------	--

<sup>634</sup> Le prénom du destinataire.

être faite sur (.) les produits qui sont  
indispensables [...]

45:36  
45:37 Drtice ((passage non transcrit))  
~  
46:15 (direction pour animer le site)  
45:36~46:15

E2 46:16 Drtice .tsk voilà globalement le compte rendu du comité  
des résultats c'est ça je pense que ça va plutôt  
tout ça va plutôt dans le bon sens .h euh: j'ai  
oublié de vous dire si par rapport à la montée  
en gamme il y a aussi un travail D'ELARGissement  
du nombre de références sur lesquels  
travaillent(.) céd\* s\* et j\* (prénoms des  
acheteurs) euh l'idée c'est typiquement sur les  
portables de passer de cent soixante à date à  
deux cents cinquante

E3 46:43 J\* hm hm=

Dans un deuxième temps, si l'on compare les actes directifs émis dans une forme polylogale et dans une forme monologale en français, la tendance montre que lors d'un monologue, le supérieur français préfère employer l'affirmation pour expliquer son ordre ; en même temps, l'explication amortit l'impact perlocutoire (voir les exemples ci-dessous).

4° FRH1\_OR\_Df 47:25 sur les bmt j'ai reçu des choses alors euh un peu  
éparses dans lesquelles j'ai besoin: qu'elles  
soient centralisés (2.0) pôle par pôle parce que  
sinon je je j'arrive pas à lire le truc chacun  
m'envoie son:: .tsk donc là j'ai besoin ABSOLUMENT  
que les ada centralisent ça

5° FRH1\_OR\_Df 49:00 si tu veux moi comme comme je je vois la direction  
le lundi là-dessus il faudrait que je l'aie [donc  
même fin de journée ça m'est égal mais voilà  
aujourd'hui quoi ok pas de problème

Par contre, dans une discussion (un dialogue/polylogue), l'adoucissement de l'acte directif est moins perceptible. Ces exemples ont déjà été présentés dans les sections « évaluation » et « proposition » comme « pour honnêtement pour moi le pa n'est pas le bon support ici » (3°\_FRH1\_EV\_Df, p 280), « =non non mais attends il faut les vendre don:c tu vois moi ça me fait chier de commencer la tg du magasin » (5°\_FRH1\_EV\_Df, p 281), « [non mais euh compare-moi des trucs comparables (.) parce que euh:= » (5°\_FRH1\_PO\_Df, p 285).

Dans un troisième temps, ce qui distingue les deux langues pour la séquence du monologue du supérieur, c'est que contrairement à ce qui se passe à Taïwan, l'interlocuteur français, en tant que subordonné, peut intervenir à n'importe quel moment du discours du supérieur (voir l'E1 et E2 du cas 4°\_FRH1\_PO\_Df ci-dessous). L'acte d'« interrompre » peut en effet être effectué non seulement par le supérieur, mais aussi par le subordonné chez les Français. D'après Béal (2010), l'acte de « chevaucher » ou d'« interrompre » se produisent



fréquemment chez les Français, car derrière ces actes se manifestent la « spontanéité » et l'« enthousiasme » du locuteur « engagé » (Béal, 2010 : 385) dans une conversation ; et cet engagement n'est pas fonction de la relation hiérarchique. En revanche, le subordonné va éviter d'employer la « négation » (Foolen, 1991) – un « enchaînement marqué » (Kerbrat-Orecchioni, 1992) – lorsqu'il s'adresse au supérieur.

#### 4°\_FRH1\_PO\_Df

E1	44: 51	Drtice	[...] enfin sur les consommables les toners et les petits périphériques ça coûte un million
E2		Ach3	Ça comprend le logiciel ou pas/
E3		Drtice	.tsk je ne l'ai pas mis dedans mais si tu veux prendre l'aspi dépêche-toi
E4		Ach3	<((en riant)) oui>

Dans la réunion à Taïwan, la fréquence des interruptions est moindre que dans la réunion en langue française. Quand c'est le supérieur qui interrompt, il ne coupe pas la parole du subordonné immédiatement et de façon autoritaire, car ce dernier s'arrêtera à un point de transition pertinent où le supérieur pourra reprendre le tour. Par ailleurs, les subordonnés taïwanais évitent le « chevauchement » du discours du supérieur (voir E4 & E5 du cas 3°\_TWH1\_EV\_Df, p. 278 ; E2 & E3 du cas 3°\_TWH1\_PO\_Df, p. 284).

Concernant le contenu du monologue du supérieur, la directrice française construit un plan d'action commercial qui liste les étapes (voir 3°\_FRH1\_OR\_Df ci-dessous) constituées de sujets concrets<sup>635</sup> ; et qui sera réalisé dans un futur proche (c'est-à-dire la semaine suivante). A contrario, le directeur taïwanais plutôt que de *préparer* des stratégies à court terme préfère *prévoir* l'avenir avec des scénarios hypothétiques (Faure, 1999 : 37). Autrement dit, les tactiques commerciales ne sont pas forcément réalisées à court terme ; pourtant elles pourront être exécutées selon un scénario anticipé. Ces deux façons de concevoir l'avenir nous rappellent les valeurs culturelles proposées par Hofstede *et al.* (2010) : contrôle de l'incertitude, et orientation à long terme *vs* à court terme, qui seront développés dans le paragraphe § 2.3.2 (2) « Les actions se situant dans le temps » du chapitre 3 de cette partie (p. 472).

## (2) À Taïwan

En ce qui concerne les façons de signaler les « directives » lors d'un monologue, nous prenons un extrait (ci-dessous) pour examiner les stratégies linguistiques et interactionnelles employées par le supérieur taïwanais à partir des aspects suivants : la structure phrastique, la prosodie et les éléments lexicaux.

<sup>635</sup> Les sujets précis, ce sont les matières connues par les subordonnés. Les exemples dans le corpus sont la livraison offerte, remaniement de la vitrine de la page du site.

Dans un premier temps, il s'agit de l'emploi de « *si* » pour développer le plan commercial en termes de « buts » de la réunion. Comme nous l'avons évoqué *supra* dans « La proposition », les auxiliaires modaux *pouvoir* ou *vouloir* sont nécessaires pour formuler une requête. Notamment dans le développement des stratégies commerciales en chinois, avec l'énoncé hypothétique introduit par la conjonction de subordination *si*, qui est régulièrement employé. Le locuteur taïwanais (le supérieur ou le subordonné) anticipe/ imagine un scénario pour expliquer ou prévoir la réalisation éventuelle d'un fait en expliquant un enjeu commercial.

### 1°\_TWH1\_OR\_Df

00:30 Drteur

就trading麼/[trading的套利就trading的套利 trading的套利 (.) 的時候  
 (.) 你遇到這問題 (.) 要怎麼辦沒有怎麼辦第一個你可以去審視說為甚  
 麼有這麼大的gap可以我們的internal可以是這樣做那假如是今天.h 他  
 internal對這個市場跟我們不是很affect AFFECT為什麼affect譬如說你這個  
 市場做的很好(.)就有人偷 (.) 偷 (.) 倒貨進去那當然你要管假如你這個  
 市場做不好你當然讓他倒進更好啊/(.)當然更好(.)假如今天 (.) 愛爾蘭可  
 以把 (.) 貨從愛爾蘭倒到德國尤其是for hardd°對我們來講(.).happy happy  
 happy啊/對啊/你不用去想說/唉/這樣子好像不對/那這樣倒進去/假如  
 他可以倒很多那最好啊/那是不是我們fine (find) [...]那其實他hardd從哪裡/  
 一定是從外面倒 (.) 倒進來的那你就讓他倒啊// 你不要怕啊//你不要怕啊  
 °=

ALORS quand (on) arrive le problème de l'arbitrage du  
 trading comment tu vas réagir ne t'inquiète pas  
 d'abord tu vérifies pourquoi s'il y a (inaudit)  
 (donc) notre marché interne <((en anglais))  
 internal>peut aussi le faire (par exemple)  
 aujourd'hui si le marché (sur lequel) tu travailles  
 est en croissance (.) et quelqu'un importe des  
 produits dans ton marché en cachette évidemment tu  
 dois régler ce problème (par contre) si le marché sur  
 lequel tu travailles n'est pas en croissance tu le  
 laisses faire tant mieux/ (pour toi) (.) bien sûr  
 tant mieux (pour toi) aujourd'hui (.) si (il y a  
 quelqu'un) exporte les marchandises d'irlande (.) en  
 allemagne en particulier des hardd° (il me) semble  
 faux/ (par rapport à cette importation) FAUX/ dans ce  
 cas-là/  
 s'il en fait une grande quantité c'est très bien ah/  
 on pourrait peut-être chercher <((en anglais))find>  
 chercher une autre solution [...] pour savoir où les  
 hardds viennent/ certainement ils sont importés de  
 l'extérieur (.) alors tu le laisses faire ah// ne  
 t'inquiète pas// tu n'as pas besoin d'avoir des  
 craintes ah°=

Prenons l'exemple 1°\_TWH1\_OR\_Df (ci-dessus), le directeur communique aux membres de l'équipe qu'il y aurait une "concurrence" sur le marché entre les subordonnés en place. Car chacun s'occupe du marché de différents pays dans lesquels des distributeurs (ayant le rôle de client) pourraient acheter les produits du fabricant (c'est-à-dire les marchandises de cette

entreprise) à la fois dans son propre pays ou à l'étranger<sup>636</sup>. Par exemple, un distributeur informatique situé en Allemagne peut importer des PC portables de la même marque (ex. : Apple, Asus, Acer) dans divers pays européens. Pourtant en tant que fabricant d'une certaine marque, il a plusieurs commerciaux qui s'occupent des différents pays. Autrement dit, ce distributeur allemand peut acheter des PC portables de la même marque en France, en Grande Bretagne ou aux Pays-Bas. À ce moment-là, il y aurait un conflit d'intérêt entre les commerciaux qui s'occupent de la vente dans ces pays. Ainsi, en tant que directeur commercial de l'équipe d'Europe, il transmet la conception de « l'arbitrage du trading » et pour éviter que de la jalousie ne se produise entre les membres de l'équipe, il fait des hypothèses pour donner son conseil : « ne t'inquiète pas/ tu n'as pas besoin d'avoir des craintes » lorsque le marché d'un commercial est pris par son homologue.

« si le marché (sur lequel) tu travailles est en croissance (.) quelqu'un <sup>637</sup> importe des produits dans ton marché en cachette évidemment tu dois régler ce problème (par contre) si le marché sur lequel tu travailles n'est pas en croissance tu le laisses faire tant mieux/ (pour toi) » (voir 1°\_TWH1\_OR\_Df pour l'énonciation complète ci-dessus)

Dans un monologue, pour attirer l'attention de l'auditoire, les tactiques prosodiques suivantes sont employées : l'accentuation des éléments lexicaux, l'intonation énonciative montante (Chao, 2002) et des particules modales mises à la fin dans les « énoncés simples »<sup>638</sup>.

« en ce qui nous concerne (.) (nous sommes) contents contents contents <((en anglais))happy> ah/ oui ah/ tu n'es pas obligé de dire/ aie/ (il me) semble faux (par rapport à cette importation)/ FAUX/ dans ce cas-là/ en fait s'il une grande quantité d'(importation) c'est très bien ah/ [...] alors tu le laisse faire ah// ne t'inquiète pas// tu n'as pas besoin d'avoir des craintes ah° = » (voir 1°\_TWH1\_OR\_Df pour l'énonciation complète ci-dessus)

Dans un deuxième temps, toujours à partir du même extrait *supra* nous analysons un « ordre » portant certains traits acoustiques dans l'intention de renforcer la force illocutoire : l'accentuation sur le mot « FAUX » vise à faire changer l'opinion des subordonnés : « (il me) semble faux (par rapport à cette importation) ». De plus, un certain nombre de particules modales « ah/ » se trouve à la fin des énoncés simples (phrases). Effectivement, la particule « ah » sert à affirmer encore davantage les posés. De la même manière, la prosodie

<sup>636</sup> Du point de vue du fabricant, Il s'agit d'une manière de préserver son propre marché dans chaque pays. Lorsque le client (distributeur) importe ces mêmes marchandises d'autres pays que le pays du fabricant. Il peut y avoir un écart du prix de la vente aux marchés.

<sup>637</sup> Par exemple : un distributeur informatique qui importe un même produit de même marque dans plusieurs pays.

<sup>638</sup> Voir les notes 61, 62 (p. 29).

montante énonciative renforce l'énonciation et attire l'attention des destinataires. On la trouve par exemple ici : « tu n'es pas obligé de dire/ », « FAUX/ », « tu le laisse faire ah// ne t'inquiète pas// ». Le supérieur emploie également une autre particule : « aie »<sup>639</sup> par laquelle il indique qu'il suppose que les subordonnés pourraient éprouver de l'amertume lorsque leurs marchés seront en concurrence. Il y a encore une autre stratégie discursive pour renforcer l'acte directif : la répétition de l'énoncé qui « marqu[e] l'instance d'une requête » (Saint-Pierre, 1991 : 231). Ainsi, à la fin du discours - « ne t'inquiète pas ah// tu n'as pas besoin d'avoir des craintes ah°= » (你不要怕啊//你不要怕啊°=), qui en chinois est littéralement la répétition de « n'aie pas peur ah ».

Dans un troisième temps, comme nous l'avons évoqué dans un premier point, employer un énoncé hypothétique dans un monologue chinois est une manière d'envisager un sujet comme une éventualité de direction. Dans le discours *supra* (1°\_TWH1\_OR\_Df, p. 291), c'est un autre procédé qui est utilisé : la question rhétorique (Fontainier, 1997 : 368) « quand (on) arrive le problème de l'arbitrage du trading comment tu vas réagir ne t'inquiète pas d'abord[...] ». Il s'agit d'un procédé oratoire qui vise à convaincre l'auditoire. Cependant cela pourrait générer une ambiguïté et une incertitude chez les destinataires subordonnés taïwanais : est-ce une vraie question ? Doit-on répondre ? Dans la section précédente – « La proposition » de l'acte directif, il s'agit d'un échange d'opinions entre les interlocuteurs. Selon l'exemple 2°\_TWH1\_PO\_Df (dans le § 5.2.2 (2) ci-dessous, p 288), il se trouve un « raté du tour » (Bange, 1992 : 35) lorsque le directeur pose une requête et que les subordonnés ne peuvent pas affirmer si l'acte du directeur est une demande ou une façon de parler. De plus, dans la plupart du temps de la réunion, c'est le supérieur qui intervient de manière monologale. Par conséquent, les « ratés du tour », « sourire », « silence » et « accusés de réception » effectués par le destinataire subordonné sont des réactions « conventionnelles » (Kerbrat-Orecchioni, 1986).

## 2°\_TWH1\_PO\_Df

« est-ce que tu: vous avez la possibilité d'atteindre (le chiffre d'affaire ciblé) (.) celui-là/ (.) vous devez essayer de le faire vous devez faire le même chiffre que l'an dernier environ de deux mille cinquante-huit à deux mille soixante (mille dollars) (avez-vous) la capacité/ » (l'extrait se trouve dans la page 288)

<sup>639</sup> D'après le dictionnaire chinois, « aie » exprime le regret ou la tristesse. Source : <http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdict/gswweb.cgi?ccd=50VAey&o=e0&sec=sec1&op=v&view=0-1>, accès au 10/03/2019.

Pour finir, on constate que ces régulateurs de confirmation « d'accord (好不好) », « ok » et « honnh(响) »<sup>640</sup> sont utilisés en permanence à la fin de l'énonciation de l'énoncé directif. Ces régulateurs servent à la fois à maintenir le « circuit communicatif » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 10) et à signaler l'importance du discours du locuteur. Les extraits ci-dessous sont des exemples de « régulateurs » manifestés dans la catégorie d'« ordre de l'acte directif », l'ensemble des échanges se trouvent dans la partie II-B du tome II– la catégorie de « l'ordre/la directive ».

### TABLEAU 11 - LES RÉGULATEURS EMPLOYÉS PAR LE SUPERIEUR TAIWANAIS

2°TWH1_PO_Df	E1	[...] la colonne sera nommée la totalité du (groupe) nee <((en anglais))nee total> comme ça (c')est bon=(好不好)
	E5	[d'accord c'est bon/(好不好好不好/) comme celle du [...]] ((décrire comment procéder la rubrique)) on est bon (好) tout est clair
	E7	bon(好) alors (la présentation du groupe de) l'europe de l'ouest est finie (西歐 ok 嘛) n'est-ce pas= (响/=)
3°TWH1_PO_Df	E1	[...] fais-moi savoir (on) peut en discuter à n'importe quel moment d'accord/(好不好)
5°TWH1_PO_Df		avant vos départs est-ce que chacun entre vous peut me donner le rapport d'accord (好不好) concernant les conditions <((en anglais))condition> des territoires dont tu t'occupes avant le départ d'aujourd'hui

Pour résumer par rapport aux trois classifications des actes directifs, en termes de forme de communication, la « proposition » se développe dans un dialogue/polylogue (ce dernier cas se produit plus fréquemment en français), et l'« ordre<sup>o</sup> » se trouve dans un monologue. Par ailleurs, bien que la séquence d'« évaluation » débute dans une forme dialogale (car il s'agit du supérieur qui évalue la performance du subordonné), par la suite, elle peut évoluer comme une séquence d'« ordre ». Autrement dit, lorsque que le résultat du subordonné est inadmissible, le supérieur donne une « solution corrective » (voir le § 4.3 « Les activités à accomplir lors de la réunion d'équipe, p. 251), cette dernière représente ainsi une directive. En outre, au niveau de l'obligation du subordonné, la « proposition » est plutôt un conseil du supérieur ; alors que l'« ordre » s'impose à lui.

<sup>640</sup> Cette particule n'est pas traduite dans la traduction littéraire. Dans la traduction littérale, elle est transcrite par une onomatopée.

## 5.2.4 Bilan : comparaison des rôles du supérieur

Ce bilan est développé sous deux aspects : les stratégies linguistiques employées par le supérieur quand il effectue un acte directif, et la valeur de la « face » du subordonné quand il reçoit cet acte. À la fin, on résume les rôles du supérieur dans les deux langues.

À partir de notre analyse de l'acte directif hiérarchique, nous constatons qu'à Taïwan le directeur adoucit constamment et les « évaluations » sur le résultat du subordonné, et les « propositions » dans un échange, et les « ordres » dans un monologue. Si l'on emploie la classification des modalisateurs proposée par Saint-Pierre (1991 : 226) pour analyser les tactiques linguistiques de l'acte directif, « les marqueurs prosodiques » (*idem*) - comme les particules modales, l'accentuation sur les éléments lexicaux et la prosodie montante énonciative - sont plus fréquents dans l'acte directif. Concernant « les marqueurs morphologiques et syntaxique » (*ibid.*), le supérieur taïwanais emploie régulièrement les régulateurs à la fin de l'énoncé pour signaler à la fois l'instruction et le statut. De plus, certains auxiliaires modaux et les « minimiseurs » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 57) d'adverbes modaux, une omission de la deixis personnelle ou un changement de parler (voir l'analyse de l'extrait\_TWH1-5 dans le § 3.3.2 « Les taxèmes et placèmes au cours de l'interaction à Taïwan », p. 242) sont utilisés pour adoucir l'acte directif. Par ailleurs, l'énoncé hypothétique *si* est bien adapté dans un monologue lorsqu'il s'agit de traiter du plan commercial dans l'avenir, et le renforcement de l'instruction est marqué par une « répétition » (Saint-Pierre, *idem* : 226) ou une « extension phrastique » (*ibid.*).

Donner un ordre, faire une remarque sur le travail effectué par le subordonné, endommager « la face morale » (King & Myers, 1977) de ce dernier. Parallèlement, poser le moins possible de questions, ne pas contredire ce que le supérieur critique, ne pas couper la parole, relève pour le subordonné de la même logique. La pratique de la « face » chez le natif chinois est réciproque : chacun sauvegarde sa face, ainsi que celle de l'autre. Grâce à cette réciprocité, la collaboration interpersonnelle peut se maintenir et progresser. En même temps, « la modestie » (Tao, 2017 : 154) se manifeste lors de l'énonciation des directives. C'est une qualité dans la culture confucéenne, surtout pour la personne ayant la position haute qui montre ainsi sa « générosité »<sup>641</sup>, qui assure sa face publique. À travers le procédé de la considération de la « face » de l'interlocuteur, le supérieur montre à la fois sa sincérité à l'œuvre dans la coopération et l'effacement de son statut élevé lorsqu'il travaille avec ses collaborateurs. Cependant, du point de vue du travail collectif dans la réunion, ce mode d'échange entre le supérieur et les subordonnés produit des effets vicieux : le supérieur joue

---

<sup>641</sup>D'après une expression chinoise « 雍容大度 » qui décrit une personne ayant de la bonté et de l'ouverture d'esprit.

fréquemment en solo tout au long de la réunion, et le subordonné joue toujours un rôle de « béni-oui-oui » (*yes man*) sans contribuer à la conversation.

Si la valeur de la « face » est précieuse aux yeux des natifs chinois, « la franchise prévaut sur la considération de la face » (Béal, 1993 : 104) chez les Français. Ce que les Taïwanais considèrent comme des *FTA*, tels que l'interruption, la désignation directe à l'adressé, une évaluation négative..., n'est pas aussi menaçant aux yeux de l'interlocuteur français. Dans la réunion française, chaque participant (quel que soit son statut) peut initier un sujet, répondre à l'interlocuteur ou produire des chevauchements sur d'autres tours si l'énonciation est adéquate (Grice, 1979) à la séquence. Cette facilité de forme interactionnelle encourage les subordonnés à proposer de nouvelles idées, à se confronter avec les autres (y compris le supérieur), stimule leur curiosité. C'est ainsi que les séquences en dialogue ou polylogue sont plus fréquentes en France que dans la réunion taïwanaise. Enfin, la « spontanéité » et la « franchise » (Béal, 2010) favorisent l'évolution du sujet au cours de la discussion, elles accélèrent le rythme de la réunion, qui est à la fois dynamique et bruyante<sup>642</sup>.

Quant au supérieur français, il applique le même procédé interactionnel, puisqu'un échange se déploie chacun son tour et l'interlocuteur pourrait récupérer le terrain conversationnel dans un point pertinent pendant quelques secondes. Pour clairement illustrer la position du locuteur et afin de pousser l'interlocuteur à réagir, adoucir un acte directif n'est pas indispensable lors de l'interaction. Par conséquent, les commentaires faits au subordonné sont francs et subjectifs, parfois ponctués de mots familiers. Les « évaluations » défavorables du supérieur sont accentuées par une négation, un sens négatif, une répétition de l'énoncé ou par un ton péremptoire<sup>643</sup>. Quant à l'acte directif présent dans un monologue, le supérieur adoucit plutôt son ordre avec la forme impersonnelle, le mode conditionnel ou bien des modalisateurs verbaux ou adverbaux.

## Les rôles du supérieur

Si l'on emprunte la métaphore du « théâtre » à Goffman (1967) pour décrire la réunion d'équipe, le directeur taïwanais est le seul acteur principal qui joue un solo la plupart du temps de la réunion. Chaque subordonné représente un rôle secondaire tenu pendant un temps restreint. Pour ces raisons, nous caractérisons le rôle du supérieur à Taïwan, qui interprète ces

---

<sup>642</sup> Dans l'enregistrement de la réunion française, on trouve 4 fois où plusieurs personnes parlent en même temps. On ne peut pas entendre si les contenus de discussion sont associés au thème. Quant à la réunion de Taïwan, cela n'arrive qu'une fois lors d'une discussion polylogale. De plus, il arrive quelquefois où, alors qu'un locuteur français est en train de s'exprimer, des bruits de chuchotement se font entendre. En revanche, la réunion de la langue chinoise semble plus calme.

<sup>643</sup> Le ton impératif est marqué par l'usage du verbe impersonnel sans le conditionnel, par un ton montant à la fin de l'énoncé et par l'impératif avec la forme politesse.



trois personnages lors de la réunion, comme un leader, un « donneur de connaissances », ainsi qu'un patriarche face aux subordonnés.

En tant que supérieur, le locuteur passe un « ordre », une « requête », une « évaluation ». Dans l'exemple ci-dessous, il s'agit de demander aux subordonnés la réalisation d'une tâche à réaliser « avant le départ d'aujourd'hui ». De plus, du fait de ses connaissances et expériences professionnelles plus développées que celles des subordonnés<sup>644</sup>, le supérieur est le « donneur de sens professionnel » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 93) (voir l'exemple ci-dessous). Entre temps, il se transforme et interprète le rôle du patriarche qui montre de l'affection familiale aux "jeunes" en leur conseillant de s'instruire rapidement : « (j)'espère que vous allez réagir rapidement (.) grandir rapidement ». La famille ici peut représenter l'équipe ou l'entreprise dans laquelle on se trouve. L'attitude du supérieur possède ainsi un caractère de « paternalisme » (*idem* : 104).

## TABLEAU 12 – ROLES DU SUPERIEUR

### Tableau 12.1 - À Taïwan

#### -Rôle du supérieur

44:15 [...] 你們走之前你們今天可不可以給每個人都給我一個 report 好了好不好有關於你的國家的 condition 今天下班之前

[...] avant vos départs est-ce que chacun entre vous peut me donner le rapport d'accord concernant les conditions <((en anglais))condition> des territoires que tu t'occupes avant le départ d'aujourd'hui

#### -Rôle de l'enseignant

00:09 [...] 那個詞叫 grey market [...] 他在作套利嘛 [...] 就 trading  
00:30 麼/[trading 的套利

[...] c'est le terme qui s'appelle le marché gris <((en anglais)) grey market> [...] il fait donc de l'arbitrage  
[...] c'est le trading/ l'arbitrage du trading

#### -Rôle du patriarche de la famille

15:45 [...] 講這個有點沉重但是 (.) 希望你們快快覺醒 (.) 快快成長

il est lourd de poser cette question mais (.) (j)'espère que vous allez réagir rapidement (.) grandir rapidement

<sup>644</sup> Les subordonnés en place sont plus jeunes que le supérieur dans le corpus. En effet, si l'âge représente une sagesse ou plus de connaissance est un autre sujet à développer. Dans cette thèse, ce que l'auteure veut montrer, c'est que l'âge associé à l'expérience et à la connaissance professionnelle sont des conceptions inséparables en entreprise. Si l'entreprise recrute des « jeunes » pour des postes de managers, c'est pour des raisons de compétences ; en revanche, si elle recrute des « seniors », c'est en raison de leurs expériences professionnelles.

Si le supérieur taïwanais apparaît comme l'acteur principal, le leader français sera plutôt le chef d'orchestre de l'équipe : il coordonne les échanges entre l'équipe, ordonne les actions les unes après les autres, distribue et enchaîne les tours de parole. Si nous nous référons au rôle de la directrice française, le leader se présente comme un supérieur, un médiateur et un taquineur. Premièrement, le statut du supérieur se manifeste à travers l'énoncé : « j'ai besoin: qu'elles soient centralisées (2.0) pôle par pôle » (voir l'exemple ci-après). Deuxièmement, en ce qui concerne le rôle de médiateur, il s'agit d'un type de communication mis en place entre collègues de même niveau hiérarchique en cas de désaccord ou de malentendu. Nous avons présenté cette fonction dans le § 3.2 « Direction des stratégies et diffusion des informations » par rapport aux activités lors de la réunion d'équipe. L'exemple ci-après rapporte un conflit en train de se produire entre un acheteur (Ach8) et une assistante d'achats concernant la gestion du stock d'un produit. Le supérieur a pour rôle de gérer ces divergences. Troisièmement, le supérieur met des petites notes d'humour dans ses interventions, ce langage ludique (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 128 ; Béal, 2010 : 129) peut être considéré comme un « relationème » entre le supérieur et le subordonné (voir les exemples dans le § 2.1 du chapitre 4, partie I) ; ou dans un sens plus lointain, cela est lié à l'éthos communicatif français.

Dans « une étude comparative (Béal, 2001) portant sur des témoignages dans une vingtaine de documentaires français, britanniques et australiens » (Béal, 2010 : 366) indique qu'au moment de raconter des expériences dramatiques, « les Français donnaient l'impression qu'ils cherchaient à faire partager leurs émotions » (*idem* : 367), « alors que les Anglais et Australiens cherchaient à raconter ce qui leur était arrivé, mais en gardant leurs émotions pour eux » (*ibid.*). Dans son autre étude (Béal, 2001) montre de plus que l'on trouve « le mot d'"émotion" avec des connotations positives » (*idem*, 2010 : 368) dans une collecte de slogans publicitaires en France. Ce qu'on constate, c'est que la réunion en France, dans laquelle il se trouve occasionnellement des rires, « taquineries » (*ibid.* : 366) et chuchotements, est plus "animée" qu'à Taïwan. Voici un exemple où la directrice plaisante avec son acheteur qui a proposé un produit « joli ». Elle répond ainsi « c'est joli en général soit y a des fleurs soit y a de l'herbe soit y [a: », un autre collègue renchérit ensuite : « c'est un diamant brut ((rire)) ».

## Tableau 12.2 - En France

### -Rôle du supérieur

47:25 voilà (2.0) sur les bmt j'ai reçu des choses alors euh un peu éparées dans lesquelles j'ai besoin: qu'elles soient centralisées (2.0) pôle par pôle [...]

### **-Rôle du médiateur**

1:11:05 Drtric on est bon=  
Asste. =c'est euh (.) c'est h\* (prénom d'ach8) qui a=  
d'achat  
Drtrice =qui a diminué  
Ach8 on va regarder le stock ou pas  
Asste. oui si tu veux=  
d'achat  
Ach8 =[oui/

### **-Rôle de l'accompagnateur**

9:50 Drtice [mais c'est pas personnel (.) mais quand tu me dis que  
c'est joli c'est joli en général soit y a des fleurs  
soit y a de l'herbe soit y [a:  
Res du [c'est un diamant brut ((rire))  
marketing  
Ach4 [c'est la vente la vente

Pour résumer, à partir de l'analyse de l'interaction hiérarchique effectuée dans ce chapitre, ainsi que celle de l'organisation des tours de paroles, nous constatons constamment que la distance hiérarchique est plus importante à Taïwan qu'en France. Cette conclusion s'oppose à la recherche de Hofstede (1986) que nous avons précédemment présentée dans le § 3.4 « Bilan » (p. 249).

Le chapitre suivant est consacré à l'étude comparative de la réunion client/fournisseur. Les aspects examinés seront similaires à ceux de la réunion d'équipe, sauf pour l'organisation des tours de parole, qui n'a pas été développée. En effet, la gestion des tours de parole dans une relation hiérarchique associée à la distribution du pouvoir institutionnel entre le supérieur et le subordonné, est un point de départ pour comparer les ethos communicatifs des deux communautés. L'écart de pouvoir dans les deux cultures peut être différencié par la fréquence de l'alternance des tours de parole entre les participants et par la durée du temps de parole. Par contre, dans une réunion client/fournisseur, du fait du rapport de force entre les deux rôles, la prise du tour de parole a relativement moins de contraintes, et la durée du temps de parole dépend du « but » de la rencontre. Si le « but » de la réunion est de présenter le produit/service proposé par le fournisseur (ex. les réunions\_FRP1, \_TWP1), de manière générale, ce dernier occupe la plus grande partie du temps de parole. Pourtant, si le fournisseur vient de passer en revue les résultats du client, la répartition du temps de parole sera différente que celle de la présentation du produit/service (ex. : la réunion\_FRP2). Car le client va prendre plus de temps à justifier son résultat ou demander plus de soutien au fournisseur. Autrement dit, comparer les systèmes des tours de parole dans une réunion client/fournisseur dans les deux langues implique plus d'une variable : le « but » de la rencontre. Par conséquent, la comparaison des ethos communicatifs dans les deux langues n'est pas construite par un contexte équivalent.

## CHAPITRE 2

### LA RÉUNION CLIENT/FOURNISSEUR : UN ENJEU DE POUVOIR

Avant d'illustrer les déroulements des échanges client/fournisseur de nos corpus, nous devons expliciter la relation entre client et fournisseur, et leurs pratiques rituelles. Premièrement, la dyade client/fournisseur constitue une relation ambiguë où il apparaît un partenariat mais où il se trouve effectivement un « conflit d'intérêt » (Barth & Bobot, 2010 : 14). D'après l'illustration des types de relations catégorisées par Kerbrat-Orecchioni, il s'agit d'une relation [égalité] + [distance] (1992 : 122-139), c'est-à-dire que ces deux partenaires ne se situent pas sur l'axe affectif mais sont égaux par rapport aux rôles qu'ils présentent ; en même temps, leurs fréquentations sont motivées par l'intérêt. Il s'agit d'une relation antagonique (Brennan, 1997) où sa caractéristique se manifeste davantage dans les choix d'appellation en chinois que nous présentons dans le § 1.2.2 « Le système d'adresse ». Deuxièmement, concernant les rituels d'affaires, dans l'article « Les nouvelles formes de management des relations client-fournisseur, ou comment produire de la confiance » de Nogatchewsky & Nogatchewsky (2009 : 16) paru dans *L'état des entreprises en management*, les auteurs mentionnent que « les interactions répétées entre les individus permettent de faire émerger des règles explicites (procédures de communication, règles de partage de l'information) et implicites (honnêteté, transparence, équité, réciprocité) qui consolident la coopération (Larson, 1992 cité par *idem*) ». Effectivement, à travers notre analyse des séquences ritualisées (voir le § 2), des interventions spécifiques (voir le § 3), ainsi que des activités effectuées lors d'une rencontre d'affaires en face à face (voir le § 4), nous constatons l'existence de ces « règles explicites ». Quant aux « règles implicites », elles

peuvent varier à la fois selon l'individu et les pratiques sociales dans une communauté donnée. C'est ce que notre recherche va illustrer : les individus parlant la même langue et possédant un même rôle (soit celui de client, soit celui de fournisseur) peuvent avoir leurs propres styles de communication face à l'interlocuteur opposé ; en même temps, on constate que ces individus ont des points communs par rapport aux stratégies linguistiques lorsqu'ils jouent un rôle particulier. D'ailleurs, certaines « règles implicites » sont déterminées par leurs propre « ethos communicatif » (Kerbrat-Orecchioni, 2002 : 42), cette partie-là est spontanément déchiffrée par les homologues qui partagent un même « arrière-plan » (Garfinkel, 1967 ; Goffman, 1987 ; Searle, 1998) culturel que celui du locuteur<sup>645</sup>. Nous allons détailler les « ethos communicatifs » dans les deux langues dans le chapitre 3.

En ce qui concerne les déroulements des échanges client/fournisseur de nos corpus, il y a certains éléments du « cadre spatio-temporel » et du « cadre participatif » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 82) à préciser sur ce type d'interaction<sup>646</sup>. Concernant le « cadre spatio-temporel », premièrement, l'heure du rendez-vous est convenue par les deux rôles après une négociation possible : soit par *email*, soit par conversation téléphonique, soit par les deux. Certains participants de la réunion que nous étudions ont construit un lien socio-affectif (*idem*, 1992 : 35)<sup>647</sup> avant cette rencontre<sup>648</sup>, ce fait influence la façon d'interagir lors de la réunion. Lors de ces quatre réunions dans les deux langues, c'est toujours le fournisseur qui se déplace chez le client dans le « but » (*ibid.*, 1998a : 219) de construire ou d'approfondir une relation de collaboration<sup>649</sup>. Lorsque le commercial (du côté fournisseur) arrive dans les locaux du client, il est installé dans une salle de réunion ou un espace ouvert (*open space*) en attendant l'arrivée des participants du côté client. De fait, dans cette pratique conventionnelle client/fournisseur, la dissymétrie du pouvoir – le « placème » (*ibid.*, 1987 : 321), est constatée au commencement de la rencontre. Deuxièmement, les systèmes sémiotiques (le matériel verbal, paraverbal et non verbal) (*ibid.* : 23) de ces données sont enregistrées de manière uniquement sonore, mais certaines descriptions de comportements non-verbaux, tels que les

---

<sup>645</sup> Voir également le § 1.2.1 « Un "arrière-plan" partagé » du chapitre 2, partie I (p. 66).

<sup>646</sup> « Une interaction est une unité communicative qui présente une évidente continuité interne (continuité du groupe des participants, du cadre spatio-temporel, ainsi que des thèmes abordés), alors qu'elle rompt avec ce qui la précède et la suit » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 36).

<sup>647</sup> Le lien affectif est subjectif pour chaque individu. L'« impression » ou l'« image » (Goffman, 1956) de l'interlocuteur est préétabli avant la rencontre physique.

<sup>648</sup> Dans un cadre d'entreprise, parfois les subordonnés sont convoqués pour un rendez-vous d'affaires organisé par le leader qui est un premier contact physique avec la partie opposée.

<sup>649</sup> Certainement, le salon d'exposition est un lieu de rencontre entre client et fournisseur potentiels, pourtant il s'agit d'un premier contact entre les deux côtés (client et fournisseur), les thèmes à aborder sont plus limités que dans le rendez-vous professionnel. En outre, le client pourrait rendre visite au fournisseur dans un cadre d'inspection du lieu de la fabrication. Cependant ce type de rencontre sera réalisé après un certain temps où la collaboration est effectuée.

regards, les serremments de main, les gestes comme fermer le *laptop* ou installer les équipements informatiques, sont fournies par les participants de ces réunions.

Concernant le « cadre participatif » de nos réunions client/fournisseur, le nombre de participants est varié : conversation dialogale, conversation à trois ou polylogale. Il se trouve ainsi une relation soit hiérarchique, soit horizontale dans la même équipe (soit du côté client, soit du côté fournisseur). Grâce à l'analyse précédente (*cf.* le chapitre 1 - la réunion d'équipe), nous avons plus d'informations pour dissocier les comportements interactionnels dans une relation hiérarchique et dans une relation d'affaires. Par ailleurs, dans une réunion polylogale où il se trouve un « conflit d'intérêt » (Barth & Bobot, 2010 : 14) entre les deux côtés, en principe l'« intervention initiative » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 225) est spécifiquement adressée à l'autre côté dans lequel la personne ayant le grade le plus haut est le « destinataire direct » (*idem*, 1996 : 18) de l'énonciateur.

Dans ce paragraphe, en termes de cadre participatif, nous présentons les sigles affectés à tous les intervenants de nos corpus, ainsi que leur niveau de familiarité et leur grade hiérarchique. Notons que la réunion\_FRP1 se trouve être un trilogue (1996 : 18) : un commercial (f. T+) face à deux acheteurs [(a. L+) et (a. B+)] parmi lesquels le commercial a déjà rencontré (a. L+) auparavant, mais dont c'est le premier contact physique avec (a. B+). En ce qui concerne la deuxième réunion FRP2, il s'agit d'un dialogue au départ : la directrice commerciale (f. V-) rencontre l'acheteur (a. A+), ils se connaissent depuis des années ; à la fin de cet enregistrement, un autre acheteur (a. R+) d'un niveau hiérarchique plus élevé que celui de l'acheteur (a. A+) entre dans la salle pour prendre le relais. Concernant les sigles du locuteur dans les extraits suivants, les majuscules (ex : B, L, T) correspondent aux initiales des prénoms des intervenants, les minuscules représentent leur rôle interactionnel : acheteur et fournisseur, et le marqueur (soit +, soit -) signifie le genre du locuteur : le signe + représente un locuteur masculin et le signe – pour une locutrice féminine.

Concernant les réunions taïwanaises, la réunion\_TWP1 est une rencontre polylogale : chez le fournisseur, il y a une équipe commerciale incluant un directeur commercial (f. D1+) et un manager de produits (f. P1+), ainsi qu'une commerciale (f. C-). Chez le client, les deux entreprises sœurs (un constructeur d'immeuble et une agence de sécurité) appartenant à un même groupe sont réunies pour réaliser le projet d'un bâtiment d'intelligence (a.DS+), et également avec (a. DI+) qui sont les directeurs des deux entreprises et les autres participants qui sont sous leur direction et qui sont nommés (a. Si), (a. Sii). La réunion\_TWP2 est également une rencontre polylogale : chez le fournisseur, il s'agit d'une équipe commerciale représentant une entreprise de service de stockage *cloud*, incluant un directeur (f. D2+) et une subordonnée (f. S2-). Chez le client, ce sont la directrice de l'hôtel (a. D2-) et le manager de

l'informatique (a. I2+) qui sont présents. Par rapport aux sigles du locuteur dans les extraits suivants, les majuscules (ex : D, S, I, ou DI), la première représente le titre professionnel de l'intervenant et la deuxième, la nature de l'entreprise. Ainsi, *D* représente le directeur, *S* le subordonné, et *DI* le directeur de l'entreprise de construction immobilière. Quant au chiffre romain suivant la majuscule *S*, il représente le subordonné numéroté comme (a. Si), (a. Sii), (a. Siii) ... Le chiffre arabe sert à indiquer le locuteur se trouvant dans la première ou deuxième réunion. Les lettres minuscules suivies d'un point signifient leur rôle : acheteur et fournisseur, et le marqueur (soit +, soit -) représente le genre du locuteur.

Dans le sous-chapitre suivant, nous examinons d'abord l'acte de « faire référence » (Searle, 1969 : 72) par rapport à la désignation du locuteur – l'autoréférence, ensuite celle l'interlocuteur – le système d'adresse – pour repérer l'attitude du premier : subjectivité ou intersubjectivité (Beveniste, 1966). C'est un premier élément dans l'énoncé qui permet de constater la position de l'énonciateur, et sa position vis-à-vis de celle du destinataire (qui peut être son collègue, ou son "partenaire").

## **1. Références personnelles entre client et fournisseur**

L'acte d'auto-référence et celui de référence au destinataire sont non seulement des indices du type de relation établi entre la dyade : proche *vs* distant, mais ils permettent aussi de percevoir l'intention de l'énonciateur à partir des usages des références personnelles : coopérative *vs* conflictuelle. Dans les sections suivantes, les études comparatives dans les deux langues se limitent aux expressions pronominales et nominales personnelles employées par les interactants ayant des statuts "équivalents".

### **1.1 Les manifestations pronominales d'autoréférences : des points communs**

Nous avons vu dans le §1.1 du chapitre précédent qu'il était possible de choisir entre « *je* » et « *on/nous* » pour faire référence à l'énonciateur. La prédominance du « *je* » dans l'assertion révèle une attitude affirmative chez le locuteur, ce qui explique que l'énoncé du « *je* » du subordonné est en principe atténué quand celui-ci s'adresse au supérieur, alors que celui du supérieur est plus « franc » lorsqu'il s'adresse à un subordonné. « *On/nous* » se caractérisent par un certain « flou » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 222), qui permet au locuteur de s'associer à l'interlocuteur ou de s'en dissocier. Dans la même logique, on constate que



dans une réunion client/fournisseur, décoder ces pronoms employés par le locuteur pour s'autoréférencer n'est pas une tâche difficile pour le récepteur lors du « contexte d'énonciation » dans un « contexte extra-verbal » (*idem*, 2017 : 226). Ce qui vient en plus dans la relation où existe un « conflit d'intérêts » (Barth & Bobot, 2010 : 14), c'est que la manifestation pronominale peut être négociée par les deux côtés, et qu'elle peut être encore plus « floue » que lorsque le « *nous* » est utilisé pour désigner la relation entre le locuteur et l'interlocuteur, par exemple, en faisant usage de « *tout le monde* » en chinois (大家 dàjiā). Dans cette section, nous présentons deux types de manifestations d'autoréférences : explicite et implicite. C'est le degré de défense de la « face » de l'énonciateur qui les différencie. Plus précisément, c'est le niveau de subjectivité que le locuteur affiche face à l'interlocuteur, sachant qu'une attitude agressive peut mettre la potentielle collaboration en danger, et une attitude assumée peut affecter directement le déroulement de la négociation commerciale.

### 1.1.1 La manifestation explicite

Dans les deux langues nous listons un répertoire des pronoms désignant le locuteur lui-même de manière directe et explicite vis-à-vis du récepteur : (a) les usages du « *je* » tranchant ; (b) l'usage de « *on/nous* » qui exclut la partie opposée (les participants du côté client ou fournisseur) ; (c) l'usage de « *on/nous* » qui inclut la partie opposée ; (d) l'énallage : « *on/nous* » remplace « *je* » et « *on/nous* » désigne *vous pluriel*.

#### (1) La désignation du « Je »

En raison de la nature de la relation, une attitude ferme est adoptée par les deux rôles dans la réunion d'affaires dans les deux langues. La catégorie (a) présente d'abord l'emploi du « *je* » (désignant soit le fournisseur, soit le client) qui peut transmettre la fermeté de la position du locuteur. Par exemple, « en fait je t'explique ma façon d'acheter » (voir le cas (a1) du tableau 13.1 en France) ou « moi moi je dis à mes clients honnêtement (.) c'est mieux de rester chez les français » énoncé par la fournisseuse française qui souhaite que le client fasse les achats en France (voir (a4) ci-dessous) ou le fournisseur taïwanais qui confirme le coût du produit : « comme les fonctions que j'ai dit tout à l'heure (le système vaut) environ trois cents ou deux cents milles nt dollars<sup>650</sup> » (voir le tableau 13.2 (a3) à Taïwan). Ce qui indique que la présence du « *je* » « endosse la responsabilité » (Ducrot, 1969 : 43).

<sup>650</sup> Les NT dollars sont les monnaies circulées à Taïwan (New Taiwan dollars).

**TABLEAU 13 – LES MANIFESTATIONS EXPLICITES D’AUTORÉFÉRENCE  
DANS LA REUNION CLIENT/FOURNISSEUR**

**Tableau 13.1 - La désignation du « je » en France**

	<b>Client</b>	<b>Fournisseur</b>
(a) « j »' assume l'énoncé	(1) a. B+:  FRP1 (1'14)	(3) a. L+:  f. T+:  FRP1 (24'3)
	(2) a. A+:  FRP2 (6'03)	(4) f. V-:  FRP2 (5'53)

**Tableau 13.2 - La désignation du « je » à Taïwan**

	<b>Client</b>	<b>Fournisseur</b>
(a) « j »' assume l'acte dans l'énoncé	(1) a. DS+:  TWP1 (1'27'32)	(3) f. P1+:  TWP1 (1'20'30)
	(2) a. D2-:  TWP2 (25'22)	(4) f. D1+:  TWP1 (10'21)

[...]我想說嗯(.) (2.0) 基本上(.) 沒有很設定界定說什麼樣的討論主題啦 那我想說看各位基本上有什麼樣的想法 啊 [...]

Par ailleurs, on constate en chinois que la fréquence de « je » est bien moindre qu'en français<sup>651</sup> ; de plus, dans la réunion\_TWP2, le « je » est absent chez le fournisseur (f. D2+), qui est remplacé par « nous ». Dans le tableau 13.2 ci-dessus, on voit que la fermeté de « je »

<sup>651</sup> Dans les deux corpus chinois, on trouve environ 50 occurrences de « je », alors qu'en français, il y en a environ 220, alors que les durées des transcriptions ne sont pas similaires dans les deux langues, les enregistrements des réunions à Taïwan durent 2 fois plus longtemps qu'en France (environs 160 minutes à Taïwan et 80 minutes en France).

est atténuée par « pré- » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 215 – les précautions, préfaces, préfigurations, par exemple : (a1), (a2) et (a4). Autrement dit, dans la plupart des cas, le locuteur taïwanais (peu importe son rôle) préfère employer l'expression modalisée – « *je pense* » ou « *ce que je veux dire* » pour prendre « une certaine distance entre le sujet d'énonciation et le contenu de l'énoncé et par là-même donne[r] à l'assertion des allures moins péremptives, donc plus polie » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 221). Lorsqu'il n'est pas légitime d'énoncer un « *je* », parce que sa force va à l'encontre de « la modestie » valorisée par la culture chinoise traditionnelle<sup>652</sup>, l'expression tactique « *je pense* » ou « *ce que je veux dire* » (我的意思是說 le sens littéral est *mon sens est que...*) donne au locuteur la possibilité d'exprimer sa « subjectivité » de manière modeste. Ce comportement sert à défendre la position du locuteur (*idem* : 230) de manière implicite. Par exemple, dans la réunion\_TWP1, le fournisseur lance une discussion "humblement", en tant qu'organisateur de la réunion (car il est *invité* chez le client) : « ce que je veux direhum: (2.0) en fait (.) (on) ne se limite pas ou (on) ne définit pas le sujet de la discussion » (voir (a4) ci-dessus). Un autre exemple de l'acte d'« auto-défense » (*ibid.*) avec le modalisateur « *je pense* » (*ibid.* : 221) : un des clients (a. DS+) dans la même réunion conclut la rencontre : « je pense hm que dans le futur tout le monde a la possibilité de travailler ensemble » voir ((a1) ci-dessus). En effet, la « véridiction » (Austin, 1962) du client par rapport à une collaboration possible est importante pour le fournisseur, cependant la portée de validation (voir (a1)) est limitée par une expression modalisée exprimant un accord individuel, qui ne représente pas une responsabilité collective. Nous pouvons imaginer la déception du fournisseur (voir plus de détails dans le § 2.2.2 « Les taxèmes et relationèmes dans la séquence de clôture à Taïwan », p. 350).

Un autre cas est illustré par la cliente dans la réunion\_TWP2, elle donne une « évaluation défavorable » au produit proposé par le fournisseur (voir également le § 4.1.2 « Évaluer l'objet proposé », p. 431) elle dit : « =mais ce que je je veux dire c'est [que cette conception du produit existe depuis longtemps » (voir (a3) ci-dessus). Bien que « ce que je veux dire »<sup>653</sup> soit comme un « *hedge* » (Lakoff, 1972 cité par Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 222) en introduisant une proposition, l'acte d'affirmation avec procédé additif est non seulement une « auto-défense » de la locutrice [car elle n'est pas la spécialiste des produits informatiques d'après son rôle fonctionnel, mais le contenu de l'énoncé transmet sa « conviction » (Searle, 1982 : 53) à l'égard du produit], mais également elle ménage la « face » du destinataire (autrement dit, la locutrice atténue sa critique avec « *je*

<sup>652</sup> Voir le § 2.4 « La politesse dans les cultures confucéennes » du chapitre 2 de la partie I (p. 78).

<sup>653</sup> D'après la citation de Kerbrat-Orecchioni (1992 : 222), le *pré* ici est « *je pense* ».

*pense* »). Par ailleurs, les modalisateurs comme « *je pense* », « *je crois* » en français possèdent plus de fonctions pragmatiques grâce à l'opération prosodique (cette partie sera présentée dans le paragraphe suivant § 1.1.2 « La désignation implicite »).

## (2) La désignation du « *on/nous* »

Nous avons vu au paragraphe 1.1.1 « *on/nous* du supérieur » du chapitre 1 que ce pronom indéfini en français ou le pronom de la première personne du pluriel en chinois possèdent une grande ambiguïté (soit un « *nous* » inclusif, soit un « *nous* » par énullage). Ce qui est le plus marqué dans les réunions client/fournisseur des deux côtés dans les deux langues, c'est le « *on/nous* » qui désigne le plus fréquemment l'entreprise (l'équipe) que le locuteur représente. Autrement dit, il s'agit d'un « nous exclusif » (Benveniste, 1966) mettant en relief, le fait que le fournisseur (ou le client) est considéré comme la partie opposée. Les exemples des deux langues sont illustrés dans les colonnes (b) des deux tableaux 13.3 et 13.4 ci-dessous. Prenons le cas (b5) en français : « on n'a pas dit que la lxs nous notre stratégie c'est de pas dire la lxs est morte on la raye on va la laisser mourir », le fournisseur explique la position de l'entreprise par rapport au produit lxs (il s'agit du nom de la barrette mémoire ddr1). De même, dans la langue chinoise (exemple b2), le cas où le client (a. S4+) répond à la question posée par le fournisseur concernant la clientèle de son entreprise : « [ce qui nous concerne ce sont les entreprises à l'interne ». Les entreprises à l'interne désignent les filiales du groupe du côté client.

**Tableau 13.3 - « *on/nous* » exclusif en France**

		<b>Client</b>		<b>Fournisseur</b>
<b>(b)</b> <b>« <i>on/nous</i> »</b> <b>exclusif :</b> <b>l'entreprise ou</b> <b>l'équipe du</b> <b>locuteur</b>	(1) a. B+:	ça fait dix-huit pourcents de: marché chez <u>nous</u> euh de rsc (nom du fournisseur) en ddr un	(4) f. T+:	du coup ALORS DONC LA MEMOIRE CHEZ <u>NOUS</u> (3.0) ça commence par la sodim par le prix
	FRP1 (11'40)		FRP1 (5'03)	
	(2) a. A+:	<u>on</u> m'a demandé d'écrire une explication	(5) f. T+:	<u>on</u> n'a pas dit que la lxs <u>nous</u> notre stratégie c'est de pas dire la lxs est morte <u>on</u> la raye <u>on</u> va la laisser mourir donc <u>on</u> verra tant qu'il y a de la demande tant qu'elle sort elle sortira quand la demande deviendra vraiment ridicule ben <u>on</u>
	FRP2		FRP1	

(6'01)		(24'32)	arrêtera=
	(3) a. B+:		en alim <u>on</u> étai:t tout était envoyé je crois en alim on était bien en référencement/[...]
	a. L+:		normalement beaucoup de <u>on</u> a toute la gamme sauf la haute de gamme [...]
	FRP1 (24'45)		

**Tableau 13.4 - « on/nous » exclusif à Taïwan**

		Client		Fournisseur
<b>(b) « nous » exclusif : l'entreprise ou l'équipe du locuteur</b>	(1) f. D2+:	[...] donc responsable chen (chez vous) (vous) utilisez thin client pour les postes arrières vous utilisez aussi vdi/ ou:: [d'autres::	(3) f. D1+:	hy (nom de la société) nous avons notre propre usine à taiwan: à SHEN KENG (nom du lieu)
	a. I2+:	[oui <u>nous</u> utilisons le citrix	f. D1+:	hy(公司名)呢(.)自己在我們自己在 在台:(拉長) 有自己的工廠
	f. D2+:			
	a. D2-: TWP2 (5'10)	現在陳主任這邊就有在使用 thin client/所以後端也是使用VDI/還 [是(拉長) (.)] [對我們是用 citrix [的	TWP1 (0'25)	
	(2) a. S4+	[...] [ce qui nous concerne ce sont les entreprises à l'interne	(4) f. P1+:	[tu parles de l'interphone/=
		[...]我們考慮的方向是我們服務 的客戶	a. DI+:	=l'interphone [(inaud.)]
			f. D1+:	[NOUS présentons d'abord le dossier de tr (nom d'autre client)
				[你說:::對講機嗎/= =對講機[(inaud.)] 把唐榮的那個帶一下好
			a. DI+:	了好不好
		TWP1 (1'37'' 40)		f. D1+:
			TWP1 (12'10)	

Par rapport au « on/nous » inclusif (colonnes (c) – tableaux 13.5 et 13.6 ci-dessous), il concerne à la fois le rôle du fournisseur et le rôle du client dans les deux langues. Prenons le cas (c2) en français (tableau 13.5 ci-dessous), la fournisseuse essaie d'obtenir un appel d'offres du client, elle énonce ainsi « ça sera moins cher= »; pourtant le client n'accepte pas cette proposition tout de suite « =mais euh ça on verra ça on a déjà

imposé pas mal de choses sur la partie ngk<sup>654</sup>= ». Le premier « *on* » désigne une négociation commerciale entre les deux côtés ; cependant c'est une énallage pour le deuxième « *on* » qui peut désigner le locuteur lui-même qui remplace le « *je* », ou l'entreprise du locuteur - un « *nous* exclusif ». De même, le fournisseur dans la réunion\_TWP1 dit : « d'après le plan ou l'ensemble de besoins nous pouvons (en) discuter= ». C'est évident que « l'ensemble de besoins » renvoie à ceux du client. Par conséquent, le « *nous* » inclusif des deux côtés est déduit du syntagme verbal *discuter*.

**Tableau 13.5 - « *on/nous* » inclusif en France**

	<b>Client</b>		<b>Fournisseur</b>
<b>(c)</b> « <i>on</i> » inclusif : « <i>tu</i> » + « <i>je</i> »	(1) a. B+:	<u>on</u> va le passer vite fait (.) mai:s si t'as des cho:ses=	(3) f. T+:
	FRP1 (13'15)		FRP1 (1'12)
	(2) f. V-	[...] ça sera moins cher=	(4) f. V-:
	a. A+:	=mais euh ça <u>on</u> verra ça <u>on</u> a déjà imposé pas mal de choses sur la partie ngk=	FRP2 (0'30)
	FRP2 (42'20)		

**Tableau 13.6 - « *nous* » inclusif à Taïwan**

	<b>Client</b>		<b>Fournisseur</b>
<b>(c)</b> « <i>nous</i> » inclusif : « <i>tu</i> » + « <i>je</i> »	(1) a. D2-:	[...] quoi qu'il en soit que nous resterons en contact [...] [...] 那反正我們再保持聯絡 [...]	(2) f. P1+
	TWP2 (52'11)		a. DI+ f. P1+
		=parce qu'en tout cas dans le futur ce n'est pas possible dépendre tout sur le personnel=	a. DI+ TWP1 (1'15' 40)
		個案就圖面或者是的需求我們再來來 作討論= =因為畢竟以後當然不可能全部靠人 力=	

<sup>654</sup> C'est le nom de l'entreprise que la fournisseuse représente.

Si le « *on/nous* » est une forme de modestie du « *je* » (Gallimard, 1987 : 173 cité Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 232), cette énonciation n'est pas employée par le supérieur, mais par le subordonné. Face à une relation antagonique (voir plus de l'explication dans l'article suivant § 1.2 « Le système d'adresse ») lors de la réunion client/fournisseur, « les places sont l'objet de négociations permanentes entre les interactants » (*ibid.* : 73). L'acquisition de la place ou l'abandon de la place se fait aussi à travers la manifestation pronominale d'autoréférence. Dans le cas (d2) en français ci-dessous (tableau 13.5), lorsque le client (a. A+) est poussé par la fournisseuse à reprendre une activité de promotion (car ce premier a oublié de le faire), il répond ainsi : « c'est pas simple puis on est obligé de tout valider » (ce découpage de la séquence sera présenté en détail dans le § 3.2.1 « Les expressions de désaccord et réponses non-préférées » et dans le § 3.5.1 « La négociation conversationnelle »). En réalité, le « *on* » équivaut à un « *je* » dans cet énoncé, car le locuteur ne veut pas montrer que c'est précisément "lui" (un individu spécifique – le locuteur) qui est soumis à la hiérarchie de l'entreprise, il s'agit donc d'un « anti-FTA » (auto-défense) en faveur de L<sup>655</sup> (*ibid.* : 230). Dans la suite du discours, se trouve un deuxième « *on* » « ben tu vois il faut qu'on fasse attention », il s'agit d'un « *on* inclusif » qui partage la responsabilité de l'oubli de l'événement promotionnel avec l'interlocuteur. On constate que ces deux « *on* » « [servent] les intérêts de L, lorsqu'il remplace le "je" dans un contexte peu glorieux » (*ibid.* : 232).

Ce type de « stratégie d'auto-défense » (*ibid.*) se produit également dans la langue chinoise. Dans le cas (d1) à Taïwan (tableau 13.8 ci-dessous), le fournisseur (L1) qui veut préciser le problème du signal mentionné par le client pose la question suivante : « tu parles de l'équipement il s'agit d'un mauvais signal ou la machine ». C'est évident que l'adressé est bien défini par « *tu* » lors de l'énonciation. Pourtant, celui-ci (L2) répond avec « *nous* » – « nous ne sommes pas sûrs si c'est vraiment à cause du climat ». Pour préserver sa propre « face morale » (King & Myers, 1977), le « *nous* exclusif »<sup>656</sup> est adopté par le locuteur (L2).

Ce que nous avons mentionné dans le paragraphe *supra*, c'est que le « "on"<sup>657</sup> valant pour "je" est dit "de modestie" » (*ibid.* : 231). Un même acheteur (a. A+) de la réunion\_FRP2 peut employer « *on* » en faveur de L : dans le cas (d1) du tableau 13.7 (ci-dessous), le locuteur parle des stratégies pour liquider le stock : « on a tout fait pour/ vous avez fait des efforts vous aussi [de votre côté]. Comme la gestion du

---

<sup>655</sup> L représente le locuteur.

<sup>656</sup> Ce nous désigne l'entreprise (l'équipe) du client.

<sup>657</sup> Il s'agit d'un « *nous* » dans la version (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 231).



stock est une des fonctions professionnelles du locuteur (en tant que client), « on » vient minimiser l'importance du « je » ; et le « vous », maximiser la valeur du « tu » présentant le soutien de l'équipe/entreprise du fournisseur pour aider à liquider des stocks. Par ailleurs, dans une relation antagonique, si le locuteur profite du « flou » du référent « on/nous » qui sert à la fois à s'associer avec ou se dissocier de la partie opposée (l'interlocuteur), c'est pour lui un moyen de plus pour faire avancer (ou reculer) la relation. Dans le cas (e1) en chinois (tableau 13.8 ci-dessous), le « on » ou « notre » employé par le fournisseur est une énallage de « vous pl. » ou le « votre » : « notre agence de sécurité c'est-à-dire ce bâtiment est-ce qu' (on) s'occupe seulement des filiales dans ce bâtiment », l'agence de sécurité mentionnée par le fournisseur représente en réalité le côté client. Ainsi, la tentative de l'énonciateur (le rôle du fournisseur) est de briser la frontière entre les deux « nous » exclusifs et d'approcher le terrain de l'interlocuteur. D'après Kerbrat-Orecchioni, « le "nous" remplace un "tu" dans les énoncés, qui a valeur de "commisération ou d'exhortation" » (1992 : 209). Dans ce cas-là, l'intention du fournisseur est d'exhorter la partie opposée à engager une relation de partenariat.

**Tableau 13.7 - « on » par énallage en France : « je »**

		<b>Client</b>	<b>Fournisseur</b>
<b>(d)</b> <b>« on » par</b> <b>énallage : « je »</b>	(1) a. B+:	[...] <u>on</u> a tout fait pour/ vous avez fait des efforts vous aussi [de votre côté:	
	f. V-  FRP2 (1'30)	[j'espère d'ici à décembre c'est la plus grosse période qu' <u>on</u> y arrivera	
	(2) a. B+:	[...] c'est pas simple puis <u>on</u> est obligé de tout valider [...] ben tu vois il faut qu'on fasse attention	
	FRP2 (3'30)		

**Tableau 13.8 - « nous » par énallage à Taïwan : « je » et « vous pluriel »**

		<b>Client</b>	<b>Fournisseur</b>
<b>(d)</b> <b>« nous » par</b> <b>énallage :</b> <b>Je</b>	(1) f. P1+:	tu parles de l'équipement [il&	(2) a. DI+:
	a. DI+:	[ALORS <u>nous</u> ne sommes pas sûrs si c'est vraiment à cause du climat	a) seulement quelques (constructeurs) qui sont plus innovants
	f. P1+:	&s'agit d'un mauvais signal ou	f. P1+:
			f. P1+:
			oui (ce que) <u>nous</u> voulons dire c'est

	la machine qui est tombé en panne	que le système peut être modifié entre le moment de l'incubation et l'installation=
f. P1+:		
a. DI+:	你是指設備[是訊號壞還是機器壞] 我們到底也是不確定說 這到底是不是因為[氣候環境的關係]	
	TWP1 (29'10)	a. DI+: f. P1+: [臺中就那幾家比較有創意的 對我們要提的就是說現在到安裝之間 都還是可以再做一些調整=
(e)		(1)
« nous » par énallage :		f. DI+:
Vous pl.		donc notre agence de sécurité c'est- à-dire ce bâtiment est-ce qu' (on) s'occupe seulement des filiales dans ce bâtiment
		TWP1 (1'39"16)
		所以我們的保全現在就是辦公大樓先 用自己的辦公大樓嗎

« On » en français est un pronom indéfini qui renvoie à une ou plusieurs personnes – c'est un référent flou. Quand « on » se réfère à une personne, il peut désigner un « je » ou un « tu », ainsi que nous l'avons illustré dans les paragraphes *supra*. Quand « on » se réfère à un groupe de personnes, lors d'une interaction, il peut désigner soit les interactants, soit le groupe auquel le locuteur appartient ou désire appartenir, soit dans un sens plus large, *tout le monde* (les gens en général). De même, en chinois le « nous » possède cette caractéristique de « flou » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 222) dont les usages sont équivalents au français. Les trois premiers usages dans les deux langues ont déjà été présentés *supra*. Les nuances du signifiant « tout le monde » dans les deux langues sont graduelles : en français « on » peut renvoyer au groupe dans lequel le locuteur se situe et ce groupe peut aller de la dyade des interlocuteurs jusqu'à l'ensemble des humains et « le monde » désigne spécifiquement ce dernier cas. En chinois, « le monde » (大家 dàjiā) indique à la fois un « nous indéfini » (plus précisément soit un nous inclusif ou exclusif, soit un vous pluriel), et l'ensemble des êtres humains. Par conséquent, en français « tout le monde » peut être remplacé par « on », mais l'inverse n'est pas toujours vrai; par contre, en chinois « tout le monde » peut être remplacé par « nous » et « vous pluriel », de plus il peut se substituer à ces deux pronoms. Ces usages de la « manifestation implicite » seront présentés dans le paragraphe suivant.

### 1.1.2 La manifestation implicite

L'attitude affirmative du locuteur peut se manifester par la fermeté du « je », cependant dans ce type d'interaction, des expressions comme « je pense », « je crois », « j'ai l'impression que », « je veux dire que », qui peuvent porter une incertitude, un tâtonnement, affaiblissent le propos « subjectif » du locuteur. Pourtant, en vertu de l'usage prosodique en

français, la valeur d'expressions comme « *je pense* » ou « *je crois* » dans une interaction antagonique est plus ambiguë que dans une interaction hiérarchique. Cette « modalisation » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 221) sert à lubrifier la relation interpersonnelle. Par ailleurs, en chinois la locution pronominale indéfinie « *tout le monde* » (大家 dàjiā) possède également cette caractéristique de « flou » qui permet de ne pas trancher explicitement la relation entre le client et le fournisseur, dans l'intention de sauvegarder la face de chacun. Bien que le locuteur choisisse une autoréférence implicite dans les deux langues, la position/attitude (ferme/assumée/décidée ou incertaine/réservée/modérée) du locuteur est communiquée et elle est saisie spontanément par la partie opposée grâce au « contexte d'énonciation » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 44).

### (1) La modalisation « *je pense* » et « *je crois* » en français

D'après Kerbrat-Orecchioni, « les effets de "I think" ou de "je pense" varient considérablement selon le type de proposition qu'introduit ce verbe opérateur, et selon le statut du locuteur – pouvant recevoir des connotations modestes (le locuteur n'a aucune prétention à l'objectivité) aussi bien qu'immodestes (le locuteur n'hésite pas à se mettre en avant) » (1992 : 222). C'est pourquoi dans nos découpages des deux réunions françaises, les expressions avec « *je pense* » « *je crois* »<sup>658</sup> sont regroupées pour examiner l'attitude « subjective » ou « intersubjective » du locuteur, car lorsque les interlocuteurs se situent dans une relation antagonique, les interprétations de ces expressions peuvent ainsi varier selon la relation des interlocuteurs, le contenu et la prosodie de l'énoncé, ainsi que l'ordre de l'intervention (soit initiative, soit réactive).

Effectivement, l'ambivalence de « *je pense* » ou « *je crois* » (qui peuvent soit renforcer, soit atténuer la force illocutoire de l'énoncé) est plus flottante en français qu'en chinois. Prenons deux exemples pour expliquer l'ambiguïté de cette expression : dans la réunion\_FRP1, le client (a. L+) fait preuve de modestie en posant une question indirecte : « j'ai cru (3.0) euh °je pense° qu'il n'y a que: les: domi euh:: les do:mi:nateu:rs<sup>659</sup> chez vous qui sont avec les les links aussi/»<sup>660</sup>(voir le

<sup>658</sup> « *Je crois* » n'est pas analysé en chinois, premièrement parce que le verbe « croire » –相信 xiāngxìn – porte une connotation de conviction - une certitude forte à l'égard de l'énoncé. Dans ce type de réunion, une attitude affirmée du locuteur peut endommager la relation interpersonnelle. Deuxièmement, cette expression est absente dans les deux réunions taïwanaises car de manière générale dans ce type d'interaction, le locuteur taiwanais va plutôt employer « *je pense* » –我想 (wǒxiǎng). Pourtant, dans les réunions françaises, l'emploi des deux expressions modalisées se produit presque avec la même fréquence (11 fois pour « *je crois* » et 14 fois pour « *je pense* »). Ainsi, on regroupe « *je crois* » et « *je pense* » en français qui possèdent une valeur ambivalente d'après Kerbrat-Orecchioni (1992 : 221), la modalisation peut se manifester par ces expressions verbales : « je pense/crois/trouve/suppose/ai l'impression que ».

<sup>659</sup> L'appellation de la gamme de barrette mémoire chez ce fournisseur.

cas QM1 du tableau 14.1 ci-dessous). Il s'agit d'une « assertion [qui] elle aussi généralement sollicite, même si c'est de façon plus discrète [qu'une interrogation] » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 59). En revanche, l'expression avec ces « *pré-* » (« préliminaires », énoncés « préparatoires », « précautions », « préfiguration » et « préface ») (*idem*, 1992 : 215), porte un certain niveau de la subjectivité du locuteur, comme par exemple : « j'ai regardé ton stock je pense qu'il y a : (.) un remaniement assortiment à faire en fait\ »<sup>661</sup> énoncé par la fournisseuse (voir le cas AA1 ci-dessous du tableau 14.1 ci-dessous). Cette locutrice de la réunion\_FRP2 propose de manière impérative un plan pour liquider le stock du client. Bien que l'énoncé soit sous forme assertive, l'acte de langage indirect – la demande<sup>662</sup> est effectuée par « je pense », ainsi que par la tonalité descendante, qui rendent le discours plus pressant.

Ainsi, on constate qu'en français, lorsque le locuteur dans l'« intervention initiative » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 38) emploie « *je crois* » « *je pense* » pour introduire une proposition (en fait, il s'agit de sa propre opinion) et qu'il souhaite avoir l'avis de l'interlocuteur, l'énoncé est exprimé de manière modérée avec une prosodie montante comme une question (voir les cas *QM* ci-dessous – *QM* sont les sigles de *Question Modérée*) ; si l'énoncé est exprimé de manière péremptoire comme une affirmation, une décision, un ordre, une directive, l'intonation est descendante (voir les cas *AA* ci-dessous – *AA* sont les sigles de *Assertion Accentuée*). Par ailleurs, si l'assertion modalisée a un contour plat (voir les cas *AM* ci-dessous – *AM* représente *Assertion Modérée*), le locuteur exprime une incertitude, une précaution par rapport à l'énoncé, ou une suggestion à l'interlocuteur, car « elle se présente comme laissant à autrui toute liberté de conserver son quant-à-soi » (*ibid.* : 1992 : 221). Par exemple, dans le cas QM2, l'intervention initiative manifeste une « demande » du locuteur à son collègue pour savoir si le produit d'alimentation a toutes les références proposées par ce fournisseur-là<sup>663</sup> : « je crois en alim on était bien en référencement/ ». Son collègue lui répond avec des assertions modérées, qui montrent une attitude de prudence comme « je pense que alors on les a si tu veux », « je pense que avant les soldes il en reste une euh ilx (nom de la gamme du produit) ». La raison pour laquelle le contour plat sur l'assertion modalisée avec « *je pense* », « *je crois* » est un énoncé modéré qui possède moins d'effet perlocutoire, c'est que lorsque le locuteur énonce l'une des expressions verbales, il se trouve également d'autres expressions modalisées

<sup>660</sup> Voir le corpus\_FRP1 à 08'40 dans la partie I-C du tome II.

<sup>661</sup> Voir le corpus\_FRP2 à 01'02 dans la partie I-D du tome II.

<sup>662</sup> « L'assertion elle aussi généralement sollicite, même si c'est de façon plus discrète » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 59).

<sup>663</sup> Car l'acheteur (a. B+) vient d'arriver à l'entreprise et c'est l'acheteur (a. L+) qui s'occupait de ces produits avant l'arrivée du premier.

exprimant une incertitude, une hésitation. Si l'on reprend l'intervention réactive du cas QM2, on voit que le locuteur énonce deux fois « je pense que » lors de l'énonciation et « je ne sais pas » (E2) ; dans cette perspective, dans le cas AM3, le fournisseur (f. T+) parle d'une expérience en présentant un boîtier qui ne se vend pas bien en France mais dont le look plaît aux clients internationaux, lors de l'énonciation il emploie plusieurs expressions modalisées (*ibid.* : 1992 : 221) comme « je sais plus », « je crois c'est au cas (l'événement d'exposition) » et « je ne sais pas trop ».

## TABLEAU 14 – « JE PENSE » ET « JE CROIS » EN FRANCAIS

### Tableau 14.1 – Les modalités

#### -Question modérée :

##### QM1

E1	FRP1 8:35	a. L+	j'ai cru (3.0) euh °je pense° qu'il n'y a que: les: domi euh:: les do:mi:nateu:r chez vous qui sont avec les les links aussi/ hmn\ E2 E3
		f. T+	
		T & L	la discussion des spécifiques de dmtr (nom de gamme du produit) entre T & L. ((passage non transcrit))

##### QM2

E1	FRP1 24:45	a. B+	en alim on étai:t tout était envoyé je crois en alim on était bien en référencement/ ou: parce que l'alim c'est vrai que en tant que mémoire [il y a (inaud.) E2
		a. L+	[normalement on en a on a toute la gamme sauf les hauts de gamme je pense quealors on les a si tu veux [...] je pense que avant les soldes il en reste une euh ilx (nom du produit d'alimentation) de mille deux cents watts qu'on a vendu jusqu'aux soldes mais [je ne sais pas

\* les expressions avec « je pense » dans l'E2 sont les assertions modérées.

##### QM3

E1	FRP2 5:08	f. V-	bon alors on a uram on a uram on est un petit peu loin du du compte [...] bon\ voilà je pense là c'est euh h. peut-être c'est euh intégration ben non si c'est intégration ça sera ctk (nom de d'une autre société) qui achète E2
	5:21	a. A+	ben uram euh j'ai pris aussi quelques stocks en allemagne [...]

#### -Assertion accentuée :

##### AA1

E1	FRP2 00:51	f. V-	[...] parce que j'ai regardé ton stock je pense qu'il y a: (.) un assortiment à faire en fait\ E2
		a. A+	ben certainement [parce qu'il a été voilà ouais (inaud.)

##### AA2

E1	FRP2 1:22	f. V-	[j'espère d'ici à décembre c'est la plus grosse période qu'on y arrivera E2
		a. A+	je\ pense\=

E3 f. V- =je pense aussi\=  
 E4 a. A+ =je pense aussi\ mais LA [de toute de façon on a souffert [...]]

AA3  
 E1 FRP2 a. A+ .h: je crois qu'on peut pas  
 3:20  
 E2 f. V- ou/ais\ il y a [toujours des moyens que tu peux essayer je\ pense]

**- Assertion modérée :**

AM1

E1 FRP1 f. T+ bon voilà ça les décodeurs je pense que  
 4:46 effectivement ça pourrait t'intéresser [puisque ça ne devrait pas de (inaud.) ((donne la fiche de décodeurs))]

E2 a. B+ [ouais ça

AM2

sera très bien  
 E1 FRP1 f. T+ [...] après là on arrive dans ce fait qui est plus  
 5:50 gaming [je pense qu'il y a: a=  
 E2 a. B+ [ouais  
 E3 a. L+ =le plus gros volume [chez nous  
 E4 f. T+ voilà

AM3

E1 FRP1 f. T+ j'ai une photo je sais plus je crois c'est au ces  
 37:43 (l'événement d'exposition) ou je ne sais pas trop il y a un mec qui s'était pris en photo avec il s'était mis à côté et le mec s'est pris en photo  
 E2 a. L+ <((en souriant)) d'accord >

En outre, employer plusieurs expressions modalisées verbales et adverbiales peut éventuellement formuler une demande indirecte. Dans le cas QM3 du tableau ci-dessus, la fournisseuse (f. V-) réalise que la commande de uram (une sorte de barrette de mémoire) est diminuée : «on a uram on est un petit peu loin du du compte [...] bon\ voilà je pense là c'est euh h. peut-être c'est euh intégration ben non si c'est intégration ça sera ctk (nom de d'une autre société) qui achète». Elle fait des hypothèses face à son interlocuteur et c'est effectivement un acte directif indirect qui demande le compte du client. En ce qui concerne l'expression « *je pense* » avec une courbe mélodique descendante, elle donne un effet impératif (Martin, 1998) ou exprime un état décisif (FiaIndino, 2001), par exemple : dans le cas AA2 du tableau (ci-dessus), l'expression « je\ pense\= » (E2) apparaît trois fois. Elle est d'abord employée par l'acheteur (a. A+) dans l'intervention réactive comme un signe d'accord par rapport au discours de la fournisseuse (f. V-) : « [j'espère d'ici à décembre c'est la plus grosse période qu'on y arrivera] l'objectif de la vente. Ce qui n'est pas assuré pour la fournisseuse, c'est le caractère incertain de la réponse de l'acheteur quant à son ambition ou ses moyens pour faire avancer la vente. Cela s'explique par son retour : « je pense aussi\= » la fournisseuse affirme encore une fois la détermination de la réussite. Par

la suite, l'acheteur enchaîne promptement en reconfirmant sa volonté «=je pense aussi\ ». Cette attitude affirmative se trouve également dans le cas AA3 (dans le tableau ci-dessus) chez ce même acheteur. Dans l'intervention initiative «.h: je crois qu'on peut pas», l'acheteur d'abord hésite, ensuite il emploie des «*hedges*»- «je crois» et «on» le pronom indéfini<sup>664</sup>-pour réaliser un acte de désaccord. Cette proposition génère ainsi une contre-proposition<sup>665</sup> : «ou/ais\ il y a [toujours des moyens que tu peux essayer je\ pense» ; autrement dit, il s'agit d'une contestation exprimée par le ton du doute (Martin, 1998) «ou/ais\», la modalisation adverbiale «toujours », l'auxiliaire modal «peux » ainsi que l'expression verbale «je\ pense » avec un ton bas.

Pour conclure, «*je pense* » est accompagné, dans les deux langues, de « marqueurs d'hésitations : "euh", auto-interruptions, reformulation, etc. » (*ibid.* : 1992 : 223) qui sont des comportements langagiers et paraverbaux qui amortissent l'impact du *FTA*. On constate que dans la langue chinoise, les marqueurs sont les pauses remplies par *hm*, *hum*, le silence, ainsi que l'auto-interruption : «je pense hm » (cas a1 ci-dessus), « ce que je je veux dire » (le cas a2 dans le tableau 13.2 ci-dessus, p. 306), « je veux dire hum: (2.0) en fait (.) » (le cas a4, *idem*). De même, les conduites de doute, d'hésitation se trouvent fréquemment dans l'expression modalisée dans la langue française. Ces phénomènes linguistiques prennent la forme (voir le tableau 14.2 ci-dessous) : ① d'une pause silencieuse (Duez, 2003) sans aspiration (ex. QM1 dans le tableau 14.1 ci-dessus), ou avec aspiration (.h) (ex. QM3 et AA3, *idem*), elle se produit intérieurement lors de l'intervention (ex. QM1 et AA1, *ibid.*) ou dans l'alternance du tour de parole (ex. QM3, *ibid.*). ② d'un son allongé comme dans les cas QM1, AA1, AM2 (*ibid.*). ③ d'une auto-interruption. Le meilleur exemple se trouve dans le cas QM1 (*ibid.*), le locuteur "n'arrive pas (ou oublie)" le nom de la gamme de la barrette de mémoire chez ce fournisseur - *dominateur*, il le prononce en bégayant (les : domi③ les do:mi:nateu:r③) et en répétant le déterminant (les les③).④ du marqueur d'hésitation : « euh » et ⑤ d'une reformulation du terme comme dans le cas AA1 (*ibid.*).

<sup>664</sup> Le pronom indéfini est déjà présenté dans le § 1.1.1 « La désignation explicite – (2) on/nous » (p. 308).

<sup>665</sup> Voir le § 3.5.1 « La négociations conversationnelles en France »(p. 410)et le § 4.2.2 « Négociation commerciale »(p.436) ci-après.



## Tableau 14.2 - « je pense » et « je crois » en français avec les marqueurs d'hésitation

QM1	j'ai cru (3.0)① euh④ °je pense° qu'il n'y a que:② les: domi③euh::④ les do:mi:nateu:r③ chez vous qui sont avec les les③ links aussi/
AA1	je pense qu'il y a:② (.)④ un remaniement assortiment⑤ à faire
AM2	on arrive dans ce fait qui est plus gaming [je pense qu'il y a: a=②
QM3	je pense là c'est euh④ h.④ peut-être c'est euh④ intégration
AA3	.h:④ je crois qu'on peut pas

Le locuteur peut transmettre son attitude floue à l'égard de son énoncé et de l'interlocuteur non seulement par le « pré- » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 215), mais également par le signe mimo-gestuel (la prosodie et la pause inter/intra tour). En chinois la locution pronominale indéfinie « *tout le monde* » peut communiquer également l'attitude indéfinie du locuteur.

### (2) « Tout le monde » (大家 dàjiā) en chinois

Au niveau grammatical, « *on* » est un pronom indéfini dans la langue française, le plus petit groupe constituant un « *nous* » est la dyade et le plus grand est le monde. Cette dernière acception se trouve dans le cas (e1), ce type d'énoncé sert à argumenter en disant à l'interlocuteur : c'est l'opinion de la majorité comme « *on* a l'impression qu'elles<sup>666</sup> sont toutes fines mais elles sont résistantes », « c'était de faire un boîtier qu'*on* peut transporter facilement ». En chinois aussi il existe un terme pour désigner *le monde général* – « *tout le monde* » (大家 dàjiā). En français *tout le monde* se réfère à un ensemble de personnes qui ne sont pas déterminées. En chinois « *tout le monde* » porte à la fois les deux conceptions : un « *nous* » indéfini et les gens en général.

## TABLEAU 15 – LES MANIFESTATIONS IMPLICITE D'AUTOREFERENCE

### Tableau 15.1 - « *On* » par énullage en français : les gens en général

	Client		Fournisseur
(e)		(1)	<i>on</i> a l'impression
« <i>on</i> » par énullage :		f. T+:	qu'elles sont
Les gens en général			toutes fines mais
			elles sont
			résistantes quoi
			c'est de la vraie
			poignée donc le
			principe c'était de

<sup>666</sup> Qui désignent certains produits d'alimentations.

faire un boîtier  
qu'on peut  
transporter  
facilement pour  
aller faire des lan  
(réseau local) [où  
moi ce que j'adore

FRP1  
(39'35)

En tant que pronom indéfini, « *tout le monde* » en chinois est comme « *on* » et « *tout le monde* » en français. Il possède non seulement les fonctions pragmatiques plurielles du « *on* » en français ; de plus, il désigne l'ensemble des personnes sans précision. Lorsqu'en chinois on compare le « *nous* » et « *tout le monde* », le dernier référent est certainement plus flou que le premier. C'est ainsi à partir de cette nuance entre les deux référents que le locuteur natif peut manœuvrer dans une relation antagonique.

Tout d'abord, nous étudions l'usage de « *on* » en chinois représentant *le monde général* comme le cas (e1) en français (tableau 15.1), « dans le passé les caméras étaient en analogique alors maintenant tout le monde les les transforme en caméra ip<sup>667</sup> » (voir le cas (g1) du tableau 15.2 ci-dessous). « *Tout le monde* » portant le sens de la majorité est transmis par l'élément lexical du temps – le passé et maintenant. Par ailleurs, « *tout le monde* » en chinois peut désigner les ou des participants en place lors de l'énonciation. Pour s'adresser à tous les participants, c'est comme le cas en français de « *bonjour à tous* » (voir l'exemple (h1) ci-dessous). Si le locuteur préfère employer cette expression référentielle qui est destinée à un certain nombre de participants en place, au lieu de choisir le « *nous* » ou le « *vous pluriel* », c'est une stratégie de politesse, soit en faveur du locuteur, soit en faveur du côté opposé. Dans le cas (i1) ci-dessous, le client parle de la prochaine rencontre avec le fournisseur comme suit : « (je) vais chercher le manager général pour [participer au moins tout le monde toutes nos filiales doivent connaître cette chose-là], on constate que « *tout le monde* » désigne tous les collègues du locuteur qui s'explique par « *toutes nos filiales* », c'est ainsi un « *nous exclusif* » pour la partie opposée (fournisseur). Pourtant, le locuteur sélectionne cette expression au lieu de « *nous* », qui englobe implicitement les participants du fournisseur – il s'agit d'un *FFA* vis-à-vis de ce dernier. Autrement dit, il y aura une collaboration plausible entre les deux côtés. En outre, au lieu de préciser « *nous* » ou « *vous pluriel* » lors de l'énonciation (car ces pronoms pluriels représentent une collectivité de l'entreprise), « *tout le monde* » est une stratégie d'évitement (en accord avec la « modestie » confucéenne) pour le locuteur – un « auto-anti-FTA » (Kerbrat-Orecchioni, *ibid.* : 230).

---

<sup>667</sup> La transmission IP est le système de communication par Protocole Internet.

**Tableau 15.2 - tout le monde (大家 dàjiā) en chinois**

	<b>Client</b>		<b>Fournisseur</b>
<p><b>(g)</b> « <i>tout le monde</i> » : Les gens en général</p>			<p>(1) f. D+: parce que dans le passé les caméras étaient en analogique alors maintenant tout le monde les les transforme en caméra ip &lt;((en anglais)) ipcam&gt;</p> <p>TWP1 (1' 20) 因為以往都是類比的那現在大家都轉為IPcam</p>
<p><b>(h)</b> « <i>tout le monde</i> » par énallage : Vous pluriel</p>			<p>(1) f. D+: ok bonjour à <u>tous</u> je vais focaliser sur la partie de l'intelligence de</p> <p>TWP1 (3' 35) OK 各位大家好我針對就是說智能化的部分喔</p>
<p><b>(i)</b> « <i>tout le monde</i> » par énallage : nous exclusif</p>	<p>(1) a. DI+: pour la prochaine fois ça serait après le nouvel an chinois [(je) vais chercher le manager général pour [participer au moins tout le monde toutes nos filiales doivent connaître cette chose-là</p> <p>TWP1 (1' 32' 04) 下次看看農曆年以後吧 [找總經理一起 [大家至少要認識這個東西我們的相關企業</p>		
<p><b>(j)</b> « <i>tout le monde</i> » par énallage : nous inclusif flou</p>	<p>(1) a. DS+: <u>tout le monde</u>a discuté quelques expériences de votre société distinguée hm quelques projets réalisés [je pense que dans le futur <u>tout le monde</u> a la possibilité de travailler ensemble</p> <p>TWP1 (1' 27' 32) 大家見各面聊一聊貴公司這邊所過去的一些經驗值還有一些業務承作的一些項目 [我想未來大家會有機會可以合作</p> <p>(2) a. D2-: <u>tout le monde</u> pourrait discuter ensemble si (vous) avez des idées convenant à l'hôtel</p> <p>TWP2 (44' 40) 飯店這裡可以使用的話可以大家再來看看</p>	<p>(3) f. D+: [...] si le temps (nous) permet ou si l'occasion se présente <u>tout le monde</u> organisera une réunion &lt;en anglais ((meeting))&gt;<u>tout le monde</u> pourra prendre un café et discutera un peu tout ira bien &lt;en anglais ((fine))&gt;</p> <p>TWP1 (1' 29' 20) [...] 以後有時間或有機會以後大家就是安排個 meeting 大家喝喝咖啡聊聊天都 fine 都 ok 啦</p>	

Dans le cas (j1), on retrouve deux fois « *tout le monde* » énoncé par le client de la réunion\_TWP1 : « tout le monde a discuté de quelques expériences de votre société distinguée » et « je pense que dans le futur tout le monde a la possibilité de travailler ensemble ». Ce sont des « nous inclusif » pour ces deux « référents du monde général ». Imaginons qu'on remplace « *nous* » pour les deux énoncés, par exemple :

- « *nous* avons discuté de quelques expériences de votre société distinguée ».

Explication : ce *nous* peut être considéré comme un *nous exclusif* qui ne représente pas le fait que les deux parties ont eu une discussion ensemble.

- « je pense que dans le futur nous avons la possibilité de travailler ensemble ».

Explication : ce *nous* peut être traité comme un *nous inclusif* par la partie opposée. Autrement dit, cet énoncé devient une « vérité » de la collaboration, seulement il ne correspond pas au fait que le locuteur exprime réellement : « travailler ensemble » remplace un terme plus concret, par exemple, la « collaboration » ou « notre projet »...

On voit ce même procédé avec le cas (j2) : « tout le monde pourrait discuter ensemble si (vous) avez des idées convenant à l'hôtel » est énoncé par la cliente de la réunion\_TWP2 qui conclut également la réunion. Lorsqu'on remplace l'expression par « *nous* » :

- « *Nous* pourrions discuter ensemble si (vous) avez des conceptions convenant à l'hôtel »

Explication : ce *nous* peut être considéré un *nous inclusif* qui est trop tranché pour la locutrice car au moment de l'énonciation, elle n'est pas encore la partenaire de ce fournisseur ; et dans le futur, elle ne le sait pas non plus.

Le référent du « *tout le monde* » en chinois donne une impression de cadre participatif (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 36) : « *je* » (le destinataire) suis inclus dans le groupe que « *tu* » (locuteur) mentionnes, seulement la relation entre « *je* » et « *tu* » n'est pas étroite. On emprunte le texte de Kerbrat-Orecchioni, à propos des « *hedges* », qui pourrait servir aussi à résumer cette section.

« Le flou [qui] caractérise les notions que l'on manipule en langue maternelle et l'existence dans le lexique de nombreux marqueurs d'approximation (ou de non-approximation), dont la fonction est de spécifier la relation, plus ou moins étroite ou lâche, que le référent dont on parle entretient avec le prototype » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 222).

Concernant les manifestations d'autoréférences dans une relation antagonique, il est évident que le référent indéfini, ainsi que les expressions modalisées avec « *je* » (ex : *je pense que, je crois que, ce que je veux dire que*), sont des « relationèmes » (Kerbrat-Orecchioni, *ibid.* : 37) permettant de gérer le rapport interpersonnel. Du point de vue du style de communication culturelle, en chinois le « *je* » est évité lors de l'énonciation grâce à la grammaire orale du chinois qui autorise l'omission du sujet. En français, contrairement à ce que requiert la

modestie taïwanaise, le « *je* » est plus manifeste, l'énoncé peut englober « *je* » et « *tu* » indiquant une intersubjectivité ou être formulé avec un verbe ou un adverbe modal ainsi que la prosodie. Par rapport à l'ambiguïté du « *on/nous* », les deux langues sont comparables.

## 1.2 Comparaison du système d'adresse entre client et fournisseur

Le « système d'adresse » (Kerbrat-Orecchioni, 2010) est non seulement un système de références interpersonnelles par lesquelles sont désignées le rôle et la position du locuteur et ceux du destinataire, mais également un indicateur de la structure sociale à laquelle les interlocuteurs appartiennent : hiérarchique *vs* égalitaire (*idem*, 2002 : 47). Ainsi par exemple, lors d'une interaction client/fournisseur dans une société hiérarchique comme Taïwan (Schwartz, 2006), les usages du système d'adresse entre les deux parties reflètent proprement la relation de cette dyade : conflictuelle *vs* consensuelle (*ibid.*, 1992 : 36).

### 1.2.1 En France

Selon le constat que nous avons fait dans le chapitre *supra* et la recherche de Schwartz (2006) qui montrent que la France appartient à une culture d'égalité comparée à celle de Taïwan, c'est la « familiarité symétrique » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 125), qui définit la relation de "partenariat" au niveau de la forme d'adresse lors de la réunion client/fournisseur. En ce qui concerne les termes d'adresse (*idem* : 15) en France, on constate que *a\** et le tutoiement sont adoptés (voir les exemples tirés des extraits\_FRP1-1 & \_FRP1-2 ci-dessous), ou encore : « a\* (prénom de l'acheteur) tu sais tu sais les gens [...] » que la fournisseuse V adresse à l'acheteur A (extrait\_FRP2-3 ci-dessous). En outre, cette réciprocité est étendue à tous les niveaux de la hiérarchie de l'entreprise. Plus précisément, le locuteur désigne la personne mentionnée par son prénom, qu'elle soit présente ou non, comme dans les exemples suivants : « *r\** (prénom du responsable de l'informatique) va nous rejoindre/ après » (*r\** est le supérieur du locuteur : extrait\_FRP2-1 ci-dessous) ; ou bien la fournisseuse V dit à l'acheteur A : « à mon avis je vais faire un point avec *p\** (prénom de son subordonné) » (extrait\_FRP2-4 ci-dessous). En plus, pour éviter de mettre une pression explicite de la hiérarchie, elle demande à l'acheteur A de ré-activer une activité promotionnelle et elle désigne ainsi le supérieur de ce dernier sur l'axe horizontal : « ton ami *r\** (prénom du responsable de l'informatique) il les a mis dans les moins vingt-cinq justement » (l'extrait\_FRP2-3 ci-dessous).

## TABLEAU 16 – LES SYSTÈMES D'ADRESSE ENTRE CLIENT ET FOURNISSEUR

Tableau 16.1- Le système d'adresse en France

### L'extrait\_FRP1-1

00:00 a. B+ bonjour t\* (prénom de f. T+)  
 f. T+ bonjour  
 a. B+ ça va/[b\* (prénom de a. B+) enchanté\ pardon  
 f. T+ [ouais  
 a. L+ bonjour t\* (prénomf. T+)  
 f. T+ bonjour  
 a. B+ l\* (prénom de a. L+) qui::: et vous êtes vous vous  
 connaissez/  
 f. T+ et ouais°\

### L'extrait\_FRP1-2

00:55 f. T+ =si si si justement je me demandais c' que tu veux que  
 je refasse à:: (2.0) [qu'est-ce que tu veux que je&  
 a. B+ [sur sur ma partie de boîtiers tout  
 ça  
 f. T+ &fasse sur ta partie que je refasse une petite  
 présentation globale/ [ouais/ hein/

### L'extrait\_FRP2-1

00:10 a. A+ r\* (prénom du responsable de l'informatique) va nous  
 rejoindre/ après

### L'extrait\_FRP2-2

02:38 f. V- .zh ton ami r\* (prénom du responsable de  
 l'informatique) il les a mis dans les moins vingt-cinq  
 justement

### L'extrait\_FRP2-3

30:13 f. V- [...] le plug and play c'est pour des novices a\* (prénom  
 du destinataire) tu sais tu sais les gens qui veulent  
 faire du clocking c'est des joueurs

### L'extrait\_FRP2-4

42:42 f. V- ok ben écoute à mon avis je vais faire un point avec p\*  
 (prénom de son subordonné) bref

« Il est vrai que dans notre société, nombreuses sont les situations où les interlocuteurs peuvent et doivent afficher un comportement symétrique et égalitaire » (Kerbrat-Orecchioni, 1999 : 40). Pour faciliter la communication, les Français sur leur lieu de travail ont besoin de se comporter de manière égalitaire et réciproque en accordant tous les types de relations (verticale, horizontale ou antagonique) en fonction de la « norme sociale » (*idem*, 1996 : 60) dans une communauté - la politesse en France ; et l'appellation est ainsi un *FFA* (*idem*, 1992) *on record* (Brown & Levinson, 1987), qui est simple et explicite pour montrer cette qualité. D'ailleurs, il arrive que L1<sup>668</sup> lors d'une relation client/fournisseur préfère vouvoyer son destinataire mais préserve le prénom du L2<sup>669</sup> ; par conséquent, la réciprocité est également appliquée partiellement. Ce témoignage est illustré par l'un des acheteurs français de nos

<sup>668</sup> Locuteur 1 qui est le premier tour de la paire adjacente.

<sup>669</sup> Il s'agit du destinataire dans le deuxième tour de la paire adjacente.

corpus. Ce choix peut être fonction de plusieurs paramètres tels que l'âge, le pouvoir, le physique, le genre... d'après l'étude de Béal (2009).

### 1.2.2 À Taïwan

Lors de la réunion d'affaires, premièrement, sont davantage employés en chinois qu'en français, les titres « honorifiques » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 25-35) comme les titres « directeur distingué », « manager » « responsable »... avec ou sans le nom patronymique ; de plus l'« ilioiement » (*idem*, 2010 : 5) qui désigne l'interlocuteur ayant une « place » importante par rapport au locuteur est de nouveau constaté dans ce type d'échange<sup>670</sup>. Enfin, il existe un système de pronom d'adresse dissymétrique et ambigu entre les deux côtés, surtout du côté du fournisseur.

Tout d'abord, on vérifie l'utilisation par le client de la forme nominale d'adresse (désormais FNA) et de la forme nominale du tiers mentionnés ; lors de l'énonciation, la FNA désignant le fournisseur se manifeste ainsi : le prénom en anglais du fournisseur et le titre honorifique. Par exemple, dans le cas ci-dessous (extrait\_TWP1-1), « aujourd'hui (nous) remercions j1\* et j2\* (qui) [consacrent leur temps] et « C\* », j1\*, j2\* et C\* sont les prénoms en anglais des intervenants du côté fournisseur. Lorsque ce même client désigne l'entreprise du fournisseur, le FFA – l'honorifique est bien effectué : « on a discuté de quelques expériences de votre société distinguée », « votre société distinguée est non seulement une entreprise en bourse » de l'extrait\_TWP1-2. De plus, le titre du fournisseur peut être employé comme nom d'adresse « le téléphone dont le directeur adjoint parle » dans l'extrait\_TWP2-1 ci-dessous.

**Tableau 16.2 – La forme nominale d'adresse à Taïwan**

**L'extrait\_TWP1-1**

1:29:23	a. DS+	那今天謝謝 J1 J2 [兩位特別撥空還有=
	f. D1+	[是是 =c*
	a. DS+	c*哦
	a. DS+	donc aujourd'hui (nous) remercions j1* et j2* (prénoms anglais de f. D1 et f. P1) (qui) [consacrent leurs temps et=
	f. D1+	[oui oui =c*
	a. DS+	c* (prénom anglais d'une participante du fournisseur)

<sup>670</sup> Dans le corpus de la réunion hiérarchique de langue chinoise, le subordonné désigne son supérieur (interlocuteur) avec l'ilioiement (voir le § 1.2.2 « Le système d'adresse à Taïwan » du chapitre I de la partie II, p. 200.



### L'extrait\_TWP1-2

- 1:27:32 a. DS+ 大家見各面聊一聊貴公司這邊所過去的一些經驗值還有一些業務承作的一些項目[我想未來大家會有機會可以合作 [那因為恩貴公司不但是上市公司[...]  
(本文在此未轉錄, 詳文請看 tome II))
- 1:28:25 a. DS+ [...]我想如果~~...~~哦(.) sd (a. DI+的名字) 你看這邊如果後續還有再進一步的想法或這規劃的話哦大家都有聯絡的方式哦
- 1:27:32 a. DS+ on a discuté quelques expériences de votre société distinguée hm quelques points quelques projets réalisés [je pense que dans le futur tout le monde a la possibilité de travailler ensemble [alors parce que votre société distinguée est non seulement une entreprise en bourse [...]  
(passage non transcrit, voir le corpus du tome II))
- 1:28:25 a. DS+ [...] je pense pour LA PROCHAINE ETAPE(.) sd (prénom de a. DI) tu vois dans (ton) côté-là si après (tu) as encore des idées plus avancées ou s' (il y a) un projet tout le monde possède les coordonnées de contacts

### L'extrait\_TWP1-3

- 1:28:40 a. DI+ 因為建築師也臨時跑出去了(大家笑)<(笑)業務主管也正好跑出去了>太臨時這幾天正好比較忙正好不在=  
parce que les architectes ne sont pas dans le bureau <(tout le monde rit fort)><(rire) non plus pour le directeur commercial> tout arrive d'un coup (ils) sont très occupés dans ces jours (ils) ne sont pas là=  
1:32:04 a. DI+ 下次看看農曆年以後吧[找總經理一起  
pour la prochaine fois (on va se rencontrer) après le nouvel an chinois [(je) demande au manager général de participer [...]

### L'extrait\_TWP2-1

- 25:42 a. D2- X\* (同仁名)那剛副總提到的那個 [(.)電話那其實(.)很早以前(.)是不是有 [一陣子...]  
X\* (prénom chinois du subordonné de D2-) justement le téléphone dont le directeur adjoint parle (.) alors en fait (.) il est (dans le marché) [il y a quelques temps est-ce qu'il existe [depuis quelques temps [...]

### L'extrait\_TWP2-2

- 6:15 a. D2- [因為我們因為我們的所有 mis 只有(.)~~...~~(~~...~~) 所以他一定要靠[他 [...]  
[parce que notre parce que notre département mis n'a qu'UN COLLEAGUE ((tout le monde rit fort)) alors lui évidemment (on) compte bien sur lui [...]

Du côté du fournisseur, en ce qui concerne la FNA désignant le client, le titre et l'honorifique sont également employés comme c'est le cas du côté du client. Par exemple,

le « responsable chen<sup>671</sup> » de l'extrait\_TWP2-3 (ci-dessous) représente un écart distant et prudent entre le locuteur et le destinataire. Un « honorifique » comme le « supérieur » (長官 zhǎng guān) est traduit en français au sens littéral comme le(s) « directeur(s) distingué(s) » : « maintenant (j)'aimerais savoir si les directeurs distingués veulent (nous) faire part de (leur) avis » (l'extrait\_TWP1-4 du tableau 16.3 ci-dessous). Au sens littéral, il s'agit d'un honorifique qui désigne les supérieurs du locuteur ; pourtant, il n'y a pas de lien hiérarchique entre le locuteur (fournisseur) et le destinataire (client). Cette FNA employée par le fournisseur a un double effet : « rehausser l'autre et se rabaisser soi-même » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 32). En outre, des deux côtés, mentionner le tiers ayant la position importante lors de l'interaction transmet un message de « pouvoir » ou de pression à l'interlocuteur, c'est ce qu'on a constaté dans la réunion française (extrait\_FRP2-2 du tableau 16.1 ci-dessus), le prénom « r\* » – le supérieur de l'interlocuteur (a. A+) est cité lors de l'intervention de la fournisseuse. Dans l'extrait\_TWP1-3 du tableau 16.2 (ci-dessus) en chinois, le locuteur client évoque le « manager général », le « directeur commercial » de son entreprise, les sous-entendus de ces énoncés indiquant que la décision de collaboration<sup>672</sup> ne peut être conclue à cette étape (ou par le niveau de la hiérarchie du locuteur). En même temps, il s'agit d'un bon signe pour le destinataire, car la partie client propose une prochaine rencontre avec ces représentants de haut niveau hiérarchique.

Une autre forme honorifique est constituée par l'« iloïement » (*ibid.*, 2010 : 5) dans l'extrait\_TWP2-2 (ci-dessus), quand la directrice de l'hôtel (côté client) « exalte » (*ibid.*, 1992 : 26) la compétence de son subordonné en place devant les participants : « dans notre département mis<sup>673</sup> il n'y a qu'UN COLLEAGUE ((tout le monde rit)) évidemment (on) compte bien sur lui ». En effet, « un collègue », « lui » désigne le collègue de la locutrice lors de la réunion. Du côté du fournisseur, l'« iloïement » est également utilisé : « c'est pourquoi aujourd'hui ((sourire)) (je) sollicitais m\* pour nous aider à organiser ((sourire)) CETTE CETTE DISCUSSION((sourire)) » dans l'extrait\_TWP2-6 ci-dessous. Ici « m\* » désigne la directrice de l'hôtel qui est présente dans la réunion. Du point de vue cadre participatif (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 80), dans la situation polylogale comme c'est notre cas, l'ouverture de la séquence thématique du fournisseur est « pluri-adressée » (*idem* : 98) dans laquelle le prénom en anglais de la directrice du côté client – M\* – est mentionné. C'est un acte de faire référence où le « relationème » est élaboré par le locuteur (fournisseur).

<sup>671</sup>Le nom patronymique du chinois.

<sup>672</sup> Voir également le § 4.1.2 « Les fonctions du client lors de la réunion » de ce chapitre (p. 430).

<sup>673</sup> MIS : *management information system*.

Cependant, au long de la réunion, le côté opposé n'utilise jamais le prénom du fournisseur pour le désigner. C'est la raison pour laquelle nous considérons que la mention de la FNA de la directrice du côté client est non seulement un acte de langage indirect – « exalter » la destinataire –, mais également une action délibérée<sup>674</sup> du fait de sa grande fréquence. Toujours dans le même extrait, ce fournisseur souligne le prénom de la directrice deux fois : « (j'ai eu) une discussion avec m\*concernant [les produits de cloudque nous sommes en train de développer [alors m\*c'est-à-dire PARTICULIEREMENT CERTAINES DE NOS SOLUTIONS elle pense qu'elles pourraient éventuellement AVOIR quelques opportunités (1.0) euh avec le secteur d'hôtellerie [...]] ». Cet acte de langage qui consiste à souligner la FNA ou la FPA (de manière intensive) nous rappelle que dans la réunion d'équipe à Taïwan, le supérieur emploie ce procédé pour « louer » ou « remarquer » la performance d'un certain subordonné (voir le § 1.2.2 « système d'adresse entre supérieur et subordonné » du chapitre 1, p. 201).

Revenons à la réunion client/fournisseur\_TWP2, ce fournisseur qui souligne explicitement la FNA désigne l'adressé comme le sujet dans ce dernier énoncé « CERTAINES DE NOS SOLUTIONS elle pense qu'elles pourraient éventuellement AVOIR quelques opportunités (1.0) euh avec le secteur d'hôtellerie ». En termes d'acte de langage – faire référence (Searle, 1976), ce semblait être un *FFA* si l'on suit le fil logique du locuteur lors de l'énonciation. Pourtant tout l'énoncé possède un sous-entendu, par exemple : « *comme votre entreprise a ce besoin, c'est pourquoi je suis dans votre local* ». Il s'agit d'un « jeu des taxèmes » qui « peut venir modifier, voire inverser, des inégalités imposées par les caractéristiques contextuelles de l'interaction » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 103). En revanche, après avoir analysé tout le corpus de cette réunion\_TWP2, nous constatons qu'il s'agit d'un énoncé maladroit et que le locuteur manque de compétence de communication pragmatique (voir le § 3.5.2 « La négociation conversationnelle », p. 416 et le § 4.2.2 « La négociation commerciale », p. 438).

---

<sup>674</sup> Nous vous rappelons que dans la réunion\_FRH1, la directrice (supérieure) montre son attention particulière à un des acheteurs (subordonnés) avec lequel elle entretient une amitié, en employant une forme générale (Monsieur + patronyme), le relationème. Dans cette situation polylogale, cet acte de mentionner de la directrice montre son intention délibérée (voir le § 3.3.1 « Les taxèmes et relationèmes au cours de l'interaction » du chapitre 1, partie II).

## Tableau 16.3 – L’honorifique dans un milieu professionnel pour désigner le destinataire à Taïwan

### L’extrait\_TWP1-4

10:03 f. D1+ 現在看看(.)長官的想法這樣子  
 (j)’aimerais savoir si les directeurs distingués  
 veulent (nous) faire part de (leur) avis

### L’extrait\_TWP2-3

6:02 f. D2+ [...] 所以(.)現在陳主任這邊就有在使用 thin client/所以後端也是使用VDI/還[是(拉長)]  
 [...] donc (.) responsable chen (chez vous) (vous)  
 utilisez thin client pour les postes arrière vous  
 utilisez aussi vdi/ ou:: [d’autres::

### L’extrait\_TWP2-4

00:00 f. D2+ 之前大概跟 m\*有聊到一些[我們這個雲端目前在發展的一些業務&  
 a. D2- [是  
 f. D2+ &的方向[那 m\*就是說[有提到[她覺得&  
 a. D2- [是  
 00:20 f. D2+ &是乎是跟(1.0) 呃是飯店業[有一些些的機會[...]  
 f. D2+ précédemment (j’ai eu) une discussion avec m\* concernant  
 a. D2- [les produits de cloud que nous sommes&  
 f. D2+ [oui  
 a. D2- &en train de développer [alors m\* c’est-à-dire que&  
 [oui  
 f. D2+ &PARTICULIEREMENT CERTAINES DE NOS SOLUTIONS elle pense  
 a. D2- qu’elles pourraient éventuellement AVOIR quelques  
 opportunités (1.0) euh avec le secteur d’hôtellerie  
 [...]

### L’extrait\_TWP2-6

1:20 f. D2+ 那所以才((微笑))才冒昧請 maggie((微笑))幫我們安排一次((微笑))  
 c’est pourquoi aujourd’hui ((sourire)) (je) sollicitais  
 m\* pour nous aider à organiser ((sourire))CETTE CETTE  
 DISCUSSION((sourire))

En effet, un autre procédé pour « exalter » l’interlocuteur est de « rabaisser » le locuteur lui-même – l’« honorifique indirect » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 27) comme dans l’exemple\_TWP1-3 ci-dessus (p. 326). Il faut noter que lors de l’interaction d’affaires à Taïwan, il n’y a pas d’« humiliatifs » (*idem* : 26), il y a seulement des syntagmes verbaux et adjectivaux qui « rehaussent » l’allocataire ou « rabaisent » le locuteur lui-même. Par exemple, le fournisseur de l’extrait\_TWP2-5 (ci-dessous) emploie « rendre compte à quelqu’un » (報告 bàogào) pour signifier « tenir au courant » le client par rapport au développement du produit proposé. Ce terme verbal est employé lorsque le locuteur se situe à la place dominée comme un subordonné qui « rend des comptes » au supérieur. L’autre exemple de l’extrait\_TWP2-6 (voir ci-dessus) : « (je) prie maggie de bien

vouloir ① de manière irréfléchie ② nous aider à organiser ((sourire)) CETTE CETTE DISCUSSION ((sourire)) », le syntagme verbal (請 qǐng) signifie « prier de bien vouloir » et le groupe des syntagmes adjectifs (冒昧 màomèi) décrit « le comportement dépourvu de prudence, irréfléchi ». Similaire à l'exemple précédent, ces deux vocables « humiliatifs » indiquent l'attitude « humble » du locuteur (*ibid.* : 29).

#### Tableau 16.4 - Les expressions humbles pour faire référence au locuteur à Taïwan

##### L'extrait\_TWP2-5

43:50	f. D1+	[...] 就像跟您報告有些是分散在其他計劃 [...]
		[...] comme je vous ai rendu compte tout à l'heure certains (éléments) sont dans l'autre projet [...]

En ce qui concerne la forme pronominale d'adresse (désormais FPA) en chinois, on ne trouve pas de « régularité » dans une relation antagonique. On se rappelle que dans une relation hiérarchique à Taïwan, le subordonné emploie l'« iloïement » pour désigner son supérieur ; alors que ce dernier présente une attitude ambiguë face au premier : il ne s'agit pas d'une question sur le choix de *tu/vousde politesse* ; c'est par rapport à la précision de la (les) personne(s) adressée(s). Lorsqu'un « *tu* » (*toi*) se situe dans un énoncé d'évaluation comme le sujet ou le complément, le destinataire peut être désigné par un « *vous pluriel* » (dans la transcription, c'est noté comme *vous pl.*), un « *tu* » ou « non-dit » (Goffman, 1987 : 39), cela dépendant de la relation (voir le § 1.2.2 du chapitre 1, p. 202). En revanche, pour les interlocuteurs ayant des positions opposées (client/fournisseur), le choix de FPA (entre *tu / vous* de politesse) pose un problème au locuteur, quel que soit son rôle.

Dans la réunion\_TWP1, du côté client, employer « *vous pluriel* » (*vous pl.*) pour désigner l'ensemble du côté fournisseur, qui est constitué par l'entreprise, l'interlocuteur ainsi que ses collègues en place, est la meilleure stratégie de la FPA (voir ex. 7 & ex. 8 ci-dessous), car le « *vous* » de politesse en chinois à Taïwan est employé plutôt dans une relation verticale<sup>675</sup>. Ce « *vous* » de politesse employé dans une relation horizontale transmet la déférence à l'allocutaire. Par conséquent, le choix du « *vous pl.* » permet d'éviter de définir la relation actuelle entre client/fournisseur. Cependant, il peut arriver qu'un « *vous* » de politesse

<sup>675</sup> Premièrement, d'après l'expérience de l'auteure, lorsqu'on demande son chemin à un passant, on tutoie l'inconnu. Dans une relation horizontale, le « *vous* » de politesse exprime à la fois un écart distant et une affection froide entre le locuteur et l'allocutaire. Cette FPA peut troubler le flux de l'échange. Deuxièmement, d'après les conversations quotidiennes transcrites dans le Sinica Corpus (<http://asbc.iis.sinica.edu.tw/>), il se trouve 6897 fois du « *tu* » et 580 fois du « *vous* » de politesse. Autrement dit, l'usage du « *vous* » de politesse est moins fréquent à l'oral. Pourtant, l'emploi de ce dernier dépend du point de vue subjectif du locuteur. Cela dit, en chinois à Taïwan, la plupart du temps, il s'agit du « *tu* » désignant l'allocutaire mais dépendant du contexte de l'interaction. Par exemple, d'après le Sinica Corpus, un présentateur de radio s'adresse à l'invité qui est un professeur avec un « *vous* ». Ce « *vous* » de politesse reflète plutôt la déférence que la subordination.

(ex. 9) et un « *tu* » (ex. 10) soient prononcés par des locuteurs du côté client. Le même locuteur (a. DI+) utilise parfois « *vous pl.* » (voir ex. 7 & ex. 8), parfois « *vous* » de politesse (ex. 9) pour désigner le destinataire fournisseur ; de plus, le « *tu* » de confrère est employé par un des collègues du premier. Cette confusion de FPA se produit également chez la cliente dans la réunion\_TWP2 (voir les exemples ci-dessous) : la directrice de l'hôtel désigne son interlocuteur par « *tu* » (*ton*) (l'extrait TWP2-9), « *vous* » de politesse (ex. 7 & ex. 8) et « *vous pl.* » (ex. 7 & ex. 10) ; pourtant dans « si l'hôtel va promouvoir ton truc-là/ », ce « *tu* » est un appellatif relâché portant un sens péjoratif, qui est exprimé par le choix du syntagme « ce truc-là<sup>676</sup> » et par la prosodie.

D'après l'axe vertical – « le client est roi », si le client désigne le fournisseur avec un « *vous* » de politesse, cet acte de langage « rabaisse » la « place » du premier. De plus, ces deux réunions sont l'occasion d'une première rencontre entre les participants. D'après l'axe horizontal dans un contexte formel, ainsi que dans la relation client/fournisseur qui est superficiellement un rapport d'alliance, le client "devrait" s'adresser à son "partenaire" avec « *tu* ». Seulement, la collaboration n'est encore qu'à l'état de germe. Ce mélange de FPA reflète exactement l'état psychologique du client.

## Tableau 16.5 - Le client qui s'adresse au fournisseur à Taïwan

### L'extrait\_TWP1-7

14:50 a. DI+ [...]那物管的部分你們這邊有一些什樣的可以提供的  
 [...] concernant la partie de la gestion des bâtiments vous pl. ce côté-là quels (services) pourriez-(vous) fournir

### L'extrait\_TWP1-8

18:01 a. DI+ [所以你們就是說像這種硬體設備的部分所以說是搭配的 [ (.) 是搭&  
 f. D1+ [對(.)對對  
 a. DI+ &配的所以等於是你們後來的系統=  
 f. P1+ = [沒錯  
 a. DI+ [donc vous pl. pouvez intégrer l'équipement  
 f. D1+ [(.) c'est à dire que votre propre système peut être&  
 a. DI+ &intégré par la suite=  
 f. P1+ =correct

### L'extrait\_TWP1-9

28:20 a. DI+ 那保全公司未來要發展系統的保全這一塊您有(.)有什麼可以協助我們去去的建設這整套系統的  
 alors si l'agence de sécurité va développer le système de sécurité vous (de politesse) avez (.)quel type de service nous proposer afin de construire ce système

<sup>676</sup> La modalité du pronom indicatif « là » possède un sens péjoratif d'après le contexte d'énonciation.

### L'extrait\_TWP1-10

57:20 a. Si+ 那個手機是用你的手機嗎  
le portable que (tu mentionnes) est ton propre portable

### L'extrait\_TWP2-7

7:01 a. D2- 現在國內(.)有旅館(.)就是還有其他(.)你們(.)有客戶了嗎/其他就像您/剛講的[這樣子°  
maintenant à taiwan (.) est-ce qu'il y a des hôtels (.) ou d'autres (structures) (.) est-ce que vous pl. (.) avez (déjà) les clients/ou entre autres comme ceux que vous/ venez de présenter [tout à l'heure°

### L'extrait\_TWP2-8

34:20 a. D2- [...]就是您剛講得那些附加功能[...]  
[...] la seule différence est par rapport aux fonctionnalités supplémentaires que vous (de politesse) avez mentionnées [...]

### L'extrait\_TWP2-9

36:30 a. D2- 我是覺得如果對飯店來要推你那個↗東西[...]  
je pense que si l'hôtel va promouvoir ton truc-là/ [...]

### L'extrait\_TWP2-10

43:16 a. D2- [...]那你們 (.)其實是還沒有~~XXXXXXXXXX~~ for 飯店的一些東西  
[...] en fait pour l'instant vous pl. N'AVEZ (.) PAS (.) ENCORE (.) DEVELOPPE la solution pour <(en anglais)> for> les hôtels

En ce qui concerne le FPA du côté du fournisseur, tout d'abord, on constate que « *vous pl.* » est également employé pour désigner l'ensemble des clients (l'extrait\_TWP1-13 du tableau 16.6 ci-dessous). Par contre, le fournisseur (f. P1+) de la réunion\_TWP1 décide de tutoyer son "partenaire" (voir ex. 11 & ex. 12 ci-dessous) lorsqu'il pose des questions. Mais ce principe ne s'applique pas à ses collègues, leur stratégie étant d'omettre la FPA : « le projet à tienmou<sup>677</sup> que (tu as/vous avez) mentionné tout à l'heure » énoncé par (f. D1+) (ex. 14) et « la demande de la collaboration du projet sera proposée par le commercial » énoncé par (f. C1-) (ex. 15 ci-dessous). Bien que les locuteurs nementionnent pas « le projet à qui », « le commercial à qui », l'allocutaire saisit le « non-dit » d'après le contenu de l'énoncé et le contexte dialogal (Goffman, 1987 : 39). Dans la réunion\_TWP2, le fournisseur (f. D2+) choisit de « vouvoyer » son client, ce qui est en accord avec la convention – « le client est roi » (voir extrait\_TWP2- 11 & ex. 12ci-dessous),

<sup>677</sup> Le nom du quartier à Taipei, Taïwan.



de plus il effectue un double *FFA* lors de l'énonciation – le soulignage du titre fonctionnel + le « *vous* » de politesse - qui est adressé au client : « (c') est comme (.) directrice adjointe vous venez de le dire » (ex. 12). Par ailleurs, on remarque que le locuteur (soit le client, soit le fournisseur) emploie un procédé d'ambiguïté – l'articulation floue entre 你 *nǐ* « *tu* » et 您 *nín* « *vous* » de politesse, pour ne pas avoir à définir la relation dans la phase de commencement de la collaboration. Autrement dit, lorsque le locuteur modifie le ton du « *tu* » 你 *nǐ* du troisième (v) au deuxième (/) comme 您 *nín* « *vous* » de politesse, et atténue la prononciation de la voyelle « *i* » du 你 *nǐ*, le destinataire, ainsi que les tiers, ont du mal à les différencier, comme dans « comme ceux que vous/ venez de présenter [tout à l'heure] » (extrait\_TWP2-7 ci-dessus) et « [tu/ parles de l'interphone/= » (extrait\_TWP1-11 ci-dessous).

En effet, définir la relation entre client/fournisseur est plus simple et constante du côté du fournisseur : soit il décide de se placer en position basse sur l'axe vertical ; soit il se positionne sur l'axe horizontal comme un "partenaire" avec le tutoiement, ou un "indéfini". Pour ce dernier, le locuteur adopte ainsi des procédés d'« auto-FTA » « qui servent à l'auto-défense et au ménagement d'autrui » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 230) – une omission du destinataire dans l'énoncé ou une articulation floue entre « *tu* » et « *vous* » de politesse.

## Tableau 16.6 - Le fournisseur qui s'adresse au client à Taïwan

### L'extrait\_TWP1-11

10:59 f. P1+ [你/說:::對講機嗎/=

[tu/ parles de l'interphone/=

### L'extrait\_TWP1-12

29:10 f. P1+ [你是指設備[是訊號壞還是機器壞]

[tu parles de l'équipement il s'agit d'un mauvais signal ou la machine est tombée en panne

### L'extrait\_TWP1-13

1:39:10 f. P1+ [哦 ok 那你們打算作那個電子保全這一塊嗎

[oh ok alors envisagez-vous pl. d'investir dans la télésurveillance

### L'extrait\_TWP1-14

1:32:30 f. D1+ [是是甚至剛剛提到說天母那邊的建案[...]

[oui oui de plus le projet à tienmou que (tu as) mentionné tout à l'heure [...]

### L'extrait\_TWP1-15

1:29:40 f. C1- 所以未來案子的合作是業務那邊會提需求嗎

donc dans le futur est-ce que la demande de la

collaboration du projet sera proposée par le commercial

#### L'extrait\_TWP2-11

40:00 f. D2+

3G 的部分就是就像(.)可能:不管是用 line [...] 現在一推如果真的讓您這邊去提供給客戶去(.) [他的那個 experience 一不好(.) 其實您後面再改善那個 [...] 您剛講的那個都都是都已經有現成的東西

=c'est que (le soucis) se trouve possible: dans l'accessibilité de 3G (.) (elle concerne) non seulement la partie de 3G (.) par rapport à l'utilisation de line (l'application en ligne) [...] si l'on vous laisse effectivement fournir (cette solution) aux clients (.) [(lorsque) son expérience n' (est) bonne (.) en fait après (si) vous voulez améliorer (la satisfaction du client l'image défavorable est déjà produit) les choses que vous avez mentionnées sont prêtes déjà=

#### L'extrait\_TWP2-12

42:20 f. D2+

[...] 就是(.) 副座您剛剛講的這其實是手機提供手機東西是一個輔助的 [...]

[...] (c') est comme (.) la directrice ajointe vous venez de le dire à l'instant le portable en fait fournir un portable est une option [...]

### 1.3 Bilan

Après avoir analysé les autoréférences personnelles dans les deux types de réunions (d'équipe et client/fournisseur), nous pouvons conclure que « *on/nous* » est le pronom le plus pragmatique pour s'adresser à l'interlocuteur grâce à son caractère flou. Dans la réunion hiérarchique, le rôle du leader manifeste une attitude plus ambiguë que le subordonné lors de son emploi ; dans la réunion client/fournisseur, les locuteurs de langue chinoise disposent de plusieurs termes pour signifier l'indétermination, qui équivalent au « *on* » en français. L'énallage de « *on/nous* » à la place de « *vous pl.* » se trouve chez les leaders dans les deux langues ; lorsqu'elle est employée par le fournisseur, il s'agit d'un acte d'avancement du rapport flou vers la collaboration définitive. En ce qui concerne l'énoncé employant le sujet « *je* » de « *prédominance* » (Benveniste, 1966), on constate qu'il est moins modalisé chez la personne qui a le plus de pouvoir légitime ainsi que chez la personne qui assume l'acte de la parole. Dans la réunion hiérarchique, il est évident que c'est le leader qui possède le plus cette liberté. Dans une relation antagonique, il s'agit d'un facteur individuel qui ne concerne pas le rôle dans les deux langues. Ce qui est différent dans les deux langues pour les deux types de réunions, c'est la fréquence d'apparition de « *je* » qui est bien inférieure dans la langue chinoise comparée à la langue française.

En ce qui concerne le système d'adresse dans les deux types de réunion dans les deux langues, en France, « il est vrai que dans notre société, nombreuses sont les situations où les interlocuteurs peuvent et doivent afficher un comportement symétrique et égalitaire » (Kerbrat-Orecchioni, 1999 : 40). C'est effectivement le cas dans la réunion client/fournisseur. A contrario, dans la réunion hiérarchique, l'acte directif est accentué par le FNA, et l'absence de FNA vis-à-vis du supérieur est considérée comme un acte de déférence. À Taïwan, le FNA (y compris l'iloïement) possède un effet honorifique dans les deux sortes de réunions. En revanche, l'emploi de FPA est un dilemme pour les locuteurs taïwanais, surtout pour les personnes en position de supériorité (soit avec l'autorité légitime, soit avec le pouvoir financier). Il se trouve une irrégularité entre « *tu* » et « *vous pluriel* » pour le leader, et pour l'acheteur, un mélange entre « *tu* » et « *vous* » de politesse. Comme Torterat et Thibault (2010) le citent « l'interpellation s'inscrit à ce titre [la dimension interlocutive] dans un certain schéma participatif (avec ses paramètres de distanciation et de proximité) », par exemple la valeur du « *tu* » en chinois est variable dans nos cas : lorsque ce prénom d'adresse désigne un subordonné particulier dans un contexte d'évaluation défavorable, il dispose d'une connotation négative. Lorsqu'il est employé par le client, il s'agit d'un signe de proximité – la collaboration de possibilité à l'égard du fournisseur.

Pour conclure, les références personnelles de la « solidarité » (*ibid.* : 69) sont les usages habituels en France en milieu professionnel, ce qui ne signifie pas qu'il n'y a pas de distance hiérarchique affichée entre le supérieur et le subordonné ou pas de lutte pour la place lors d'une relation antagonique. À Taïwan, les références « honorifiques » définissent la relation interpersonnelle, ce qui facilite la communication professionnelle, d'après Confucius : « si les appellations ne conviennent pas aux objets, il y aura une confusion dans le langage. S'il y a une confusion dans le langage, les affaires ne se feront pas »<sup>678</sup>.

## 2. Comparaison des séquences ritualisées

Pour mémoire, « la séquence peut être définie comme un bloc d'échanges reliés par un fort degré de cohérence sémantique et/ou pragmatique » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 218). Une rencontre professionnelle peut être constituée de deux séquences principales : la séquence de salutation et la séquence du « but » (*idem* : 129) de la réunion. Dans ce chapitre, nous examinons les ouvertures et clôtures des deux séquences. En effet, la séquence de

---

<sup>678</sup> Ma traduction pour 「名不正，則言不順；言不順，則事不成」 « 論語，子路篇第十三 ».

salutation est fortement associée aux comportements rituels dans une communauté donnée et la séquence du « but » représente des pratiques du commerce dans lesquelles l'interaction se mêle avec les usages rituels de la société et les activités à échanger, ou à vendre et acheter des produits/service. Quant aux « taxème » et « relationème » (*ibid.* : 1992 : 75), ce sont des marqueurs (verbal, paraverbal et non-verbal) qui indiquent les attitudes du locuteur face aux différents interlocuteurs dans une situation équivalente. Plus précisément, quand la dyade se situe dans une relation antagonique, le locuteur peut choisir de se positionner « haut »/« bas » vis-à-vis de l'interlocuteur, ces indices de communication sont les « taxèmes » ; ou bien le locuteur peut choisir des manières symétriques d'interagir avec l'interlocuteur qui sont les « relationèmes ».

## **2.1 Les « taxèmes » et « relationèmes » dans la séquence d'ouverture**

Avant de comparer les séquences de salutation d'ouverture dans les deux langues, nous rappelons que ce sont les fournisseurs qui se déplacent dans les locaux des clients dans ces quatre réunions des deux langues. D'après les témoignages du participant dans les deux réunions Taïwanaises, avant d'enregistrer les interactions de la réunion, il y a un moment où les participants échangent leurs cartes de visite. En raison du manque d'éléments acoustiques, nous ne pouvons pas développer ces découpages d'ouverture.

En termes de « cadre spatio-temporel » (*ibid.*, 1998a : 82), la réunion d'affaires se déroule en principe dans les locaux du client ; ensuite, les participants des deux côtés se réunissent dans une salle de réunion. Ainsi, la salutation d'ouverture démarre l'interaction ; au bout d'un moment, après les « échanges » rituels, la séquence du « but » commence. Dans cette section, nous nous intéressons non seulement aux rites de salutation, mais également à l'ouverture de la séquence thématique : *qui* débute le thème, combien de temps après les « échanges » de salutation, et quelle est la procédure suivie pour s'engager dans une conversation thématique.

### **2.1.1 En France**

La salutation d'ouverture dans une relation professionnelle d'après les extraits ci-dessous illustre à la fois le degré de connaissance et la familiarité des participants. Par exemple, une salutation formelle et symétrique « bonjour » dans l'extrait FRP1-1, et la formule de politesse « enchanté » accompagnée d'une autoprésentation du prénom du locuteur au moment de faire connaissance indique que c'est une première rencontre pour (a.

B+) et (f. T+). Une salutation plus amicale est observée dans la réunion\_FRP2 (voir l'extrait\_FRP2-2 ci-dessous), au début de laquelle les interlocuteurs [la directrice commerciale (f. V-) et l'acheteur (a. R+)] se font la bise sans dire « bonjour », ni FNA, mais « ça va », ce qui montre qu'ils se connaissent depuis un certain temps (voir l'extrait\_FRP2-3 ci-dessous).

Par ailleurs, un échange de regards entre les interlocuteurs dévoile aussi leur degré de connaissance comme dans l'E7 de l'extrait\_FRP1-1, où le locuteur (a. B+) est en train de présenter son collègue (a. L+) à (f. T+) : « l\* qui::: et vous êtes vous vous connaissez/ ». Dans ce discours, il se trouve un « raté » sur un énoncé inachevé<sup>679</sup> : « une sorte de stratégie inconsciente du locuteur » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 25) car le premier (a. B+) observe que ces deux derniers se connaissent grâce à des échanges de regards. Bien que ces deux acheteurs (B, L) se trouvent au même niveau hiérarchique dans l'entreprise, à travers l'acte performatif de « présentation », le locuteur (a. B+) manifeste que sa position est plus « haute » que celle du locuteur (a. L+) au niveau de son rôle en « contexte »<sup>680</sup>. Dans l'analyse suivante, on remarque des « taxèmes » dans l'ensemble des événements conversationnels, tel que la durée du discours, le changement du sujet.

#### L'extrait\_FRP1-1

E1	00:00	a. B+	bonjour t*
E2		f. T+	bonjour
E3		a. B+	ça va/[b* enchanté\ pardon
E4		f. T+	[ouais
E5		a. L+	bonjour t*
E6		f. T+	bonjour
E7		a. B+	l* qui::: et vous êtes vous vous connaissez/
E8		f. T+	et ouais°\

#### L'extrait\_FRP2-1

E1	42:23	a. R+	à tout à l'heure ((bruit d'ouvrir la porte)) ça va bien ((se font la bise))
E2		f. V-	ça va ça va ((se font la bise))
E3		a. R+	oui oui

Après avoir échangé les salutations rituelles, on aborde « le but global de l'interaction » (*ibid.* : 16). Dans les deux réunions d'affaires, ce sont les fournisseurs qui initient le thème de la rencontre, comme le fournisseur T : « j'ai pas mal de choses à vous montrer » (voir l'E1 de l'extrait\_FRP1-2 ci-dessous), ou les démarrages de la fournisseuse V avec les

<sup>679</sup> « On constate que les interruptions de ce type coïncident souvent avec une baisse d'attention de l'auditeur, marquée par un détournement prolongé du regard. L'interruption a donc pour fonction de reconquérir ce regard et cette attention, la phrase se poursuivant normalement une fois le contact rétabli » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 24).

<sup>680</sup> Le contexte, il s'agit d'une « situation communicative » (*idem* : 16). « Les composantes du contexte ne sont pertinentes dans l'interaction que sous forme de représentation » (*ibid.* : 21).

deux différents acheteurs : « j'ai sorti le fichier global chez X (nom de la société du client) [...] il n'y a que deux choses qui t'intéressent c'est de l'hyperX (nom de la barrette de mémoire) et de u ram d'accord/ » (E1 de l'extrait\_FRP2-2 ci-dessous); « combien de ssd<sup>681</sup> de toute de façon que j'ai eu <(en riant) pour le projet x\*> » (E1 de l'extrait\_FRP2-3 ci-dessous). Effectivement, pour le commercial du côté fournisseur, l'objectif de la visite au client est d'initier la vente (voir le § 4 « les activités d'affaires accomplies lors de la réunion d'affaires »).

### L'extrait\_FRP1-2

E1	00:35	f. T+	bon bon bref (3.0) ouais ah j'ai pas mal de choses à vous montrer [mais par contre le (inaud.) et les boîtiers et:
E2		a. L+	[on n'a pas besoin de demander ((rire))
E3		f. T+	oui c'est ça c'est pratique
E4		a. L+	<((en riant)) en trottinette (inaud.)>
E5		f. T+	voilà
E6	00:53	a. B+	.h ouais pas de nouveauté:: rien de de:=
E7	00:55	f. T+	=si si si justement je me demandais c' que tu veux que je refasse à:: (2.0) [qu'est-ce que tu veux que je fasse sur ta partie

### L'extrait\_FRP2-2

E1	0:06	f. V-	(inaud.) là j'ai sorti le fichier global chez X (nom de la société du client) on s'en fout pour ce qui est du reste il n'y a que deux choses qui t'intéressent c'est l'hyperX (nom de la mémoire) et de u ram d'accord/
E2		a. A+	ouais\ (.) ouais\ ouais\ ouais\

### L'extrait\_FRP2-3

E1	42:23	a. r+	à tout à l'heure ((bruit d'ouverture de la porte)) ça va bien ((ils se font la bise))
E2		f. V-	ça va ((ils se font la bise)) ça va ((passage non-transcrit ici, ces échanges se trouve dans le corpus_FRP2 dans le tome II)
E3	42:50	f. V-	combien de ssd de toute façon que j'ai eus <(en riant) pour le projet x*>
E4		a. r+	ben écoute ces ssd du projet x* c'est pas pour vous c'est pour smg (nom de l'autre fournisseur)
E5		f. V-	<(en souriant) ah oui d'accord ça marche>

Cependant, les attitudes des acheteurs vis-à-vis du fournisseur sont variées. Par exemple, dans la réunion\_FRP1, l'acheteur L montre un comportement coopératif avec un petit rire à l'égard du commercial T : « [on n'a pas besoin de demander ((rire)) » (l'E2 de l'extrait\_FRP1-2 ci-dessus) par rapport à la présentation des produits par ce dernier. L'acheteur plaisante également avec le commercial (voir E4 de l'extrait\_FRP1-2 ci-dessus).

<sup>681</sup> SSD (*solid state drive*), il s'agit du disque de stockage à circuits intégrés.

Cela est contraire au cas de l'acheteur B, qui a une position plutôt rigide et exigeante : « pas de nouveauté:: rien de de:= » (E6). Ces deux négations servent de requêtes<sup>682</sup> pour signaler à la fois l'obligation du fournisseur et l'impatience du locuteur. D'ailleurs, l'omission pronominale du destinataire « *tu* » ou « ton entreprise » dans ces énoncés diminue l'impact illocutoire des actes de langage indirect. On peut ainsi noter que le retour du commercial T est prompt et attentif. L'échange du « but » se met en place : « =si si si », d'abord, un marqueur de dénégation répétitif manifeste l'attention de l'énonciateur vis-à-vis de la requête de l'acheteur B. Par la suite, son énoncé sous forme d'interrogation est atténué par l'emploi du procédé « additif » – la « préface » (*ibid.*, 1992 : 215) : « justement je me demandais c' que tu veux que je refasse à:: (2.0) qu'est-ce que tu veux que je fasse » (voir E7 de l'extrait\_FRP1-2 ci-dessus).

Quant à la réunion\_FRP2, l'attitude de la fournisseuse V est différente de celle du fournisseur T de la réunion\_FRP1. Elle adopte une stratégie proactive obligeant ses interlocuteurs à poursuivre dans le sens de son plan commercial (voir l'extrait\_FRP2-2 & l'extrait\_FRP2-3 ci-dessus). Malgré les requêtes excessives faites à l'acheteur A, celui-ci achève son énoncé avec le régulateur « d'accord/ » (l'E1 de l'extrait\_FRP2-2) : « rendre la demande plus insistante par la demande de confirmation de l'action demandée » (Saint-Pierre, 1991 : 231) renforce l'acte "directif". Par ailleurs, cet usage du régulateur est couramment employé par le supérieur dans notre analyse (voir le § 2.2 2 « Les taxèmes dans la séquence de clôture » du chapitre 1). Est-ce que cette fournisseuse V tente de se positionner plus haut que l'acheteur ou s'agit-il d'une stratégie de négociation commerciale de sa part en interaction avec le client ? La première observation est que cette fournisseuse est directrice commerciale ; alors que son interlocuteur n'est qu'un cadre acheteur qui ne dispose pas de fonction de management. La même observation a déjà été faite dans l'analyse de la réunion d'équipe en France, pour laquelle on se rappelle que le responsable du marketing interprète son rôle de manière "supérieure"<sup>683</sup> avec un mécanisme d'auto-sélection dans la prise de parole au début de la réunion, puis intervient dans une discussion qui n'appartient pas à son tour de parole. On constate que dans les différentes saisies du tour de parole, il n'est pas « légitime » (De Fornel, 1983) d'accomplir les actes cités ci-dessus. La deuxième observation est que la directrice commerciale dans la réunion client/fournisseur\_FRP2 utilise un ton jovial

---

<sup>682</sup> « L'identification de la valeur pragmatique de l'énoncé repose donc sur son statut cognitif par rapport aux "encyclopédies" respectives L1 et de L2, sur la nature du "sujet censé savoir" : [...] ; mais c'est L2 qui est le mieux placé pour savoir ce qu'il en est, alors l'énoncé sera interprété comme une question, et cela même en l'absence de tout marqueur interrogatif » (*ibid.*, 1991 : 93).

<sup>683</sup> Voir l'explication dans le § 3.3.1 « Les taxèmes & relationèmes au cours de l'interaction en France » du chapitre 1, partie II (p. 233).



(le petit rire)<sup>684</sup> au lieu des actes provocants lorsqu'elle pose des questions à l'acheteur R qui occupe également une fonction hiérarchique élevée puisqu'il est responsable du pôle informatique (voir E1 & E3 de l'extrait\_FRP2-3 ci-dessus). On remarque de plus qu'au moment de recevoir un enchaînement marqué de la part de R (E2), la fournisseuse V ne fait plus de sollicitation « <(en souriant) ah oui d'accord ça marche> », ce qui est le contraire du cas de l'acheteur A (voir l'exemple 5°\_FRP2\_NG\_I dans le § 3.5.1 « La négociation conversationnelle en France » de ce chapitre, p. 411), une série de requêtes est lancée par cette fournisseuse<sup>685</sup>. Ainsi, la légitimité de l'« espace personnel » (Goffman, 2004 : 45) concernant la fournisseuse face à ces deux personnes<sup>686</sup> « varie en fonction de justifications locales dont les fondements se modifient sans cesse. [...] comme une réserve temporaire et situationnelle au milieu de laquelle l'individu se déplace » (*idem*).

Pour récapituler les ouvertures de la réunion d'affaires en France, le démarrage de la séquence thématique présente la même qualité que celle de la réunion hiérarchique : l'autonomie et la franchise. Bien que ce soit le fournisseur qui initie le thème habituellement, à chaque moment tous les participants ont le droit de prendre le tour suivant par auto-sélection. Quant à la franchise, les questions/requêtes posées par le fournisseur ou l'acheteur sont explicites et directes et elles peuvent être émises au commencement de l'interaction ou dans le cadre d'une réaction « marquée » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 234) à l'égard de l'intervention initiative<sup>687</sup>. Par ailleurs, la modalisation de l'énoncé (soit accentuée, soit atténuée) est accomplie des deux côtés (client & fournisseur). Ce comportement langagier est-il fonction du rôle du locuteur, de sa propre personnalité, ou du rapport de pouvoir ? Nous devons examiner plus de découpages pour répondre à cette question. Dans la suite du paragraphe, nous examinons également les ouvertures des réunions d'affaires en chinois dans l'intention de vérifier l'ethos communicatif que nous avons constaté dans le chapitre précédent et de faire un parallèle avec l'ouverture française.

### 2.1.2 À Taïwan

Une rencontre d'affaires représente une partie du continuum conversationnel (André, 2010) entre le client et le fournisseur depuis un certain temps. Dans ces deux réunions taïwanaises, ce sont les premières rencontres physiques. Ainsi que l'indique le fournisseur (f.

---

<sup>684</sup> Voir la note *supra*.

<sup>685</sup> L'analyse de cette série de requêtes est donnée dans le § 3.2 « les expressions de désaccord et réponses non-préférées » (p. 370) & le § 3.5 « La négociation conversationnelle » de ce chapitre (p. 411).

<sup>686</sup> Ce sont les deux personnes – le responsable du pôle informatique et l'acheteur A qui sont sollicitées par la fournisseuse F dans la réunion\_FRP2 avec une question équivalente – la commande.

<sup>687</sup> Voir également le § 3.2 « Comparaison des expressions de désaccord et réponses non-préférées » (p. 368) et le § 3.3 « 3.3 Comparaison des séquences de glissement thématique » (p. 380) dans ce chapitre.

D1+) dans la réunion\_TWP1 : «aujourd’hui c’est la première fois qu’on se rencontre»<sup>688</sup> (l’extrait\_TWP1-1 ci-dessous), mais – notamment en raison du nombre important de participants –il peut supposer que certains d’entre eux des deux côtés ont déjà été en contact auparavant (physiquement, par téléphone ou par mail de façon à préparer la réunion)<sup>689</sup>. Pareillement pour la réunion\_TWP2, il semble que les participants des deux côtés se rencontrent physiquement pour la première fois. Mais le fournisseur (f. D2+) et la directrice (a. D2-) se sont contactés avant cette réunion«précédemment (j’ai eu) une discussion avec m\*<sup>690</sup> concernant [les produits de cloud » (l’extrait\_TWP2-1 ci-dessous). En effet, ce qui est également confirmé par l’expérience professionnelle de l’auteure de la thèse : pour obtenir un rendez-vous client, le commercial du côté fournisseur est obligé d’investir autant de temps sur la connaissance du compte client que sur des contacts téléphoniques et *emails*. Autrement dit, le degré de familiarité est difficile à déterminer d’après le seul découpage du continuum conversationnel (c’est-à-dire, le corpus que nous analysons).

Comme nous l’avons mentionné *supra*, les enregistrements des deux réunions à Taïwan que nous avons réalisés ne contiennent pas les éléments de la salutation d’ouverture. D’après le témoignage d’un participant et l’expérience professionnelle de l’auteure, pour la première rencontre, comme c’est le cas dans notre étude, il y a en principe un moment où les cartes de visite sont échangées lorsque les participants des deux côtés se rencontrent. Cet échange des cartes de visite a deux fonctions : l’autoprésentation et l’identification de la hiérarchie fonctionnelle de l’interlocuteur (la salutation d’ouverture en chinois sera présentée dans le § 2.3 « Bilan », p. 356).

#### L’extrait\_TWP1-1

10:21 f. D1+ (1.0) 所以我(.)我今天很簡單就是先把我們公司大概呢這些的狀況(.)先簡單 run 一次那因為今天是第一次見面啲 [...]

(1.0) donc je (.) aujourd’hui je (présente) d’abord simplement notre société en générale euh je fais mon exposé rapidement <((en anglais)) run> parce qu’aujourd’hui (comme) c’est la première fois qu’on se rencontre [...]

En ce qui concerne le démarrage du sujet lors de la réunion d’affaires à Taïwan, ce sont les

<sup>688</sup> À 10’21 de l’enregistrement de la réunion\_TWP1 dans la partie I-B du tome II.

<sup>689</sup> Du côté client, une réunion client/fournisseur peut réunir autant de collègues (il y a une hiérarchie) de différents départements de l’entreprise pour écouter la présentation d’un fournisseur potentiel, cela peut signifier qu’avant la réunion il doit y avoir une communication interne réalisée à un plus haut niveau d’hiérarchie dans l’entreprise. Ce qui est possible, c’est que le manager du côté fournisseur a déjà rencontré un ou plusieurs supérieurs du côté client.

<sup>690</sup> M\* désigne la directrice de l’hôtel du côté client.

fournisseurs qui en prennent l'initiative, comme en France. Pour la réunion\_TWP1, dans un premier temps, c'est le directeur commercial qui présente la société qu'il représente : « donc je (.) aujourd'hui je (présente) d'abord simplement notre société en général » (voir l'extrait\_TWP1-2 ci-dessous). Ce sont d'abord, les chiffres qui sont donnés, tels que l'année de la création, le nombre d'employés, le chiffre d'affaires... Ensuite, les singularités de l'entreprise, telles que disposer de plusieurs sites de fabrication, de bureaux de succursales à l'étranger, de sa propre équipe de recherche & développement. Finalement, le but de la réunion est abordé : « le gardiennage et la surveillance » dans le bâtiment d'intelligence (voir l'extrait\_TWP1-2 ci-dessous). Par la suite, il donne le tour de parole à son collaborateur (f. S1+) : ce dernier engage immédiatement le thème de la rencontre après une courte salutation rituelle « bonjour à tous » et « notre société peut fournir quel type de solution pour vous aider » (voir TWP1-3 ci-dessous). Par ailleurs, ce passage du tour de parole du directeur au subordonné confirme ce que nous avons dit des interactions dans une relation hiérarchique du chapitre précédent : le supérieur désigne le tour suivant en chinois (p. 231).

Par la suite, le collaborateur du côté fournisseur emploie une « question rhétorique » (Fontanier, 1977) pour attirer l'attention des destinataires : « notre société peut fournir quel type de solution pour vous aider ». Le choix du verbe performatif – « aider », indique une relation symétrique entre le client et le fournisseur, et sous-entend ainsi une collaboration potentielle. Pourtant cette attitude d'égalité n'est pas similaire à celle observée chez le fournisseur (f. D2+) dans la réunion\_TWP2.

### L'extrait\_TWP1-2

E1 00:00~ f. D1+ 我們會 (inaud.) 介紹一下那公司的成立是在 1995 年响那目前公司的員工 (.) 人數大約是在 600 人以上 (.) 資本額 20,7 億那 (.) 去年的營收是大概是 50 億那是 2013 年股票 OK (深呼吸) (3.0) hy (公司名) 呢 (.) 自己在我們自己在在 台 : (拉長) 有自己的工廠 (.) 喔那在大陸也有一些工廠 (.) [...] 喔我們也會有自己的 (.) RD 團隊喔針對不同的需求比如說喔網路 (.) 安控所以包括說環境溫濕度燈光等什麼東西的我就慢慢慢慢把他整合起來 [...]

01:02

nous allons (inaud.) présenter (notre) société (elle) a été créée en mille neuf cent quatre-vingt quinze ho (particule) alors actuellement nous avons plus de six cents employés (.) alors (notre) montant en capital est de deux virgule sept milliards (.) (notre) chiffre d'affaires était environ de cinq milliards l'année dernière alors en deux mille treize nous sommes RENTRES EN BOURSE OK hm .h (3.0) hy (nom de la société) nous avons notre propre usine à taiwan : à SHEN KENG (nom du lieu à taipei) alors nous avons aussi des usines en

chine (.) [...] nous développons notre propre LOGICIEL (.) selon les différents besoins (notre) équipe rd fournit les différentes solutions (.) par exemple le réseau (.) donc le gardiennage et la surveillance qui comprennent l'éclairage la situation la température l'humidité etc. [...]

### L'extrait\_TWP1-3

- |    |      |        |   |
|----|------|--------|---|
| E1 | 3:35 | f. D1+ | [...]我想說接下來這一塊呢那就由我們 J2*喔 (inaud.) 來帶各位大家 go through 帶帶一次這樣子 ok   |
| E2 |      | f. S1+ | OK 各位大家好我針對就是說智能化的部分喔大致上我們公司能提供的什麼樣的那個 solution 可以幫各位 [...]   |
| E1 |      | f. D1+ | [...] je pense la suite (c'est) j2* (prénom anglais du subordonné) o (inaud.) (il) va vous présenter rapidement <((en anglais)) go through> (les typologies de produits) (voilà) c'est ce qu'il va faire ok |
| E2 |      | f. S1+ | ok bonjour à tous je vais focaliser la partie de l'intelligence o de manière générale notre société peut fournir quel type de solution pour vous aider [...]  |

De même, au cours de la réunion\_TWP2 (voir l'extrait\_TWP2-1 ci-dessous), la manière d'aborder le sujet de la réunion est la suivante : « CAR CERTAINES DE NOS SOLUTIONS elle (la directrice de l'hôtel) pense qu'elles pourraient éventuellement AVOIR certains rapports (1.0) euh avec le secteur d'hôtellerie », vient ensuite le développement du but de la rencontre : « précédemment (j'ai eu) une discussion avec m\* concernant [les produits de cloud que nous sommes en train de développer] ». Ce que nous remarquons dans ce monologue, ce sont l'intersubjectivité et l'humilité du côté fournisseur marquées par l'emploi d'une « adresse indirecte » (*ibid.*, 2010 : 6) : le locuteur s'adresse à l'interlocuteur en prononçant deux fois son prénom « m\* » et une fois le pronom de la troisième personne du singulier « elle » par « iloïement » (*ibid.*, 2010 : 5)<sup>691</sup>. Pour le fournisseur, en tant que locuteur, employer le prénom pour désigner la directrice du côté client est une tactique de « relationnisme » qui vise à diminuer l'attitude antagonique de cette dernière (voir également le § 1.2.2 « Le système d'adresse entre client et fournisseur à Taïwan », p. 327). L'insistance sur la présence du client et sur le peu d'importance de la valeur des produits : « ils (les produits) pourraient éventuellement avoir certains rapports avec le secteur de l'hôtellerie » montre que le locuteur se rabaisse vis-à-vis du client et manque de confiance à la fois sur le produit et sur lui-même

691 « L'iloïement est bel et bien une allocution effectuée à la troisième personne (Kerbrat-Orecchioni, 2010°: 5). « FNA indirecte, qui a un emploi délocutif en apparence mais un emploi allocutif en fonctionnement, permet de demander stratégiquement et implicitement à un individu d'intervenir » (*idem* : 86).

(ce dernier point sera développé dans le paragraphe § 4.2.2 « La négociation commerciale – (1) côté fournisseur, p. 439).

#### L'extrait\_TWP2-1

00:00 f. D2+ 之前大概跟 m\* 有聊到一些 [我們這個雲端目前在發展的一些業務的 &  
 a. D2- [是  
 f. D2+ &方向 [那 maggie 就是說 [有提到 [她覺得 &  
 a. D2- [是  
 00:20 f. D2+ &是乎是跟 (1.0) 呢是飯店業 [有一些些的機會 [...]  
 f. D2+ précédemment (j'ai eu) une discussion avec m\*  
 concernant [les produits de cloud qu'enous &  
 a. D2- [oui  
 f. D2+ &sommes en train de développer [alors autrement &  
 a. D2- [oui  
 f. D2+ &dit (on) a PARTICULIEREMENT mentionné CAR  
 CERTAINES DE NOS SOLUTIONS qu'elle pense qu'elles  
 pourraient éventuellement avoir certains rapports  
 (1.0) euh avec le secteur d'hôtellerie et (nous)  
 disposons de certaines possibilités [...]

Comme nous l'avons évoqué ci-dessus, dans la langue chinoise la révélation du but de la réunion d'affaires est relativement moins directe que dans la langue française, et son démarrage est plus tardif. Autrement dit, les Taïwanais chauffent d'abord le terrain de combat<sup>692</sup> et au fur et à mesure, ils attaquent le sujet principal. Cette ouverture du « but » est distincte de celle de la réunion hiérarchique à Taïwan (réunion\_TWH1), dans laquelle le directeur et les subordonnés vont à l'essentiel du sujet (voir le § 2.1.2 les « taxèmes » de la séquence d'ouverture à Taïwan du chapitre 1, p. 214). Autrement dit, si la dyade se situe dans une relation hiérarchique, la personne « dominante » s'exprime de manière plus spontanée que celle en position « dominée ». Cependant dans une relation d'intérêt (ou antagonique), les deux côtés font plus attention à ce qu'ils expriment, autrement dit, la locution a plus de « pré- » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 215) – des précautions.

Pour résumer l'ouverture de la séquence thématique dans les deux langues, dans les réunions françaises le lancement du sujet est prompt et direct, et l'engagement de l'échange est immédiat entre les deux côtés. Pourtant, au commencement de la réunion\_FRP1, le « but » semble vaguement éloigné en raison d'une complication dans l'installation des matériels informatiques et de l'amabilité de l'acheteur (a. L+) qui met des petites notes d'humour dans son intervention. Cette ambiance sympathique est interrompue par l'acheteur (a. B+) avec une double question négative afin d'« imposer à son partenaire ses choix thématiques » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 48). Face à cette position haute, le fournisseur (f. T+) atténue ses questions dans la suite de l'interaction. En revanche, dans la réunion\_FRP2, c'est la fournisseuse (f. V-)

692 Une expression chinoise : « Le monde des affaires est comme un champ de bataille » (商場如戰場).

qui pose une série de questions à l'acheteur (a. A+) dans l'intention de se placer en position haute ; pourtant ce placement n'est pas accepté par ce dernier. Les batailles de places (ou négociations conversationnelles) sur différents « buts plus ponctuels »<sup>693</sup> (*idem*, 1996 : 17) continuent ainsi tout au long de la réunion.

Quant aux fournisseurs taïwanais, ils ont l'habitude de dérouler une longue introduction de manière à ne pas aborder trop abruptement le « but » de la rencontre ; et notamment, ils jouent en solo dans l'ouverture de la réunion. Plus précisément, l'interaction verbale entre client et fournisseur se produit tardivement : dans la réunion\_TWP1, elle démarre onze minutes après la présentation de l'équipe du fournisseur. On pourrait expliquer ce ralentissement par le fait qu'il s'agit d'une présentation du produit dans un monologue. Pour la réunion\_TWP2, le démarrage de l'interaction est également différé : il se fait six minutes après le monologue du fournisseur, cependant le nombre de participants est beaucoup moins important que celui de la réunion\_TWP1<sup>694</sup> (voir plus de détails dans le § 3.4.1 « la demande concernant le produit (service) du fournisseur à Taïwan » de ce chapitre, p. 398). L'interlocuteur (client) suit le fil du discours en produisant des régulateurs de réception aux points pertinents, tels que *oui*, *hm...* Quand un point l'intéresse, il répète seulement le terme sans formuler un énoncé complet demandant que le fournisseur développe ce sujet. Cette façon d'aborder une question de manière implicite est similaire à celle des subordonnés taïwanais qui demandent une explication sur certains termes professionnels<sup>695</sup>. Ainsi, la vraie interaction [ce sont plusieurs « échanges » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 37)] dans la deuxième réunion arrive après un monologue de six minutes. La forme allocutive en solo est également appliquée dans la réunion hiérarchique taïwanaise : face aux subordonnés, le supérieur a tendance à produire de longs discours (voir les exemples TWH1-5, p. 243 ou TWH1-7, p. 242).

## 2.2 Les « taxèmes » et « relationèmes » dans la séquence de clôture

Nous l'avons évoqué dans la section *supra*, dans les deux langues, la réunion s'ouvre par des salutations ; ensuite, c'est le rôle du fournisseur, qui s'est déplacé chez le client, d'annoncer le sujet du rendez-vous. De la même manière, la clôture est-elle régulièrement effectuée par un des deux côtés ? Ou est-elle juste une décision individuelle qui n'implique pas la « face » de l'interlocuteur ou l'intérêt professionnel ? Et la clôture comprend-elle

---

<sup>693</sup> Ils désignent les « différents actes de langage réalisés au cours de la rencontre » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 16).

<sup>694</sup> Voir les compositions des réunions client/fournisseur à Taiwan dans le tableau 4.3 du § 1.4 « Bilan » du chapitre 4 « Préparation du terrain », partie I (p. 159).

<sup>695</sup> Voir le § 5.1.3 « La demande chez les subordonnés taïwanais » du chapitre 1 (p. 266).



également deux étapes comme l'ouverture ? De plus, est-elle réalisée tout de suite après le message verbal ou a-t-elle tendance à se prolonger, comme c'est le cas pour la réunion d'équipe en France<sup>696</sup> ? Quels procédés sont utilisés pour conclure une réunion ? Enfin, existe-t-il un rituel pour terminer un rendez-vous d'affaires, à part la salutation ? Ce sont ces points, ainsi que les phénomènes discursifs dans les réunions d'affaires dans les deux langues, que nous voulions comparer avec les observations faites *supra* sur l'ouverture.

### 2.2.1 En France

En premier lieu, on observe la pré-clôture de la réunion\_FRP2 (voir FRP2-1 ci-après) : le fournisseur (f. V-) commence à donner les actions à faire par les deux côtés avec le pronom collectif : « on retravaille », « on essaie de bouger ». Ce procédé fait que l'acheteur appréhende la fin imminente de la réunion : « qu'est-ce que je veux dire on a terminé tous les deux-là/° ». Autrement dit, même si c'est l'acheteur qui met la clôture en mots, c'est le fournisseur qui initie la conclusion. En second lieu, il s'agit d'une clôture prolongée car le fournisseur pose des questions par la suite : « c'est bon pour toi ou pas est-ce que tu as d'autres attentes par rapport à ngk(nom de la société du fournisseur) » (E7), ce qui indique à la fois une intersubjectivité à l'égard de l'allocataire et une exploration de la vente éventuelle ou de la qualité du service proposé par le fournisseur. Bien que ce soient des questions totales, le contenu de l'énoncé est ouvert à toute possibilité, qui pourrait produire plusieurs paires adjacentes entre les interlocuteurs et retarder la vraie clôture<sup>697</sup>. De plus, cette « demande » est une recherche de plus d'informations auprès du destinataire, surtout celles concernant le marché<sup>698</sup>; son énoncé suivant (E9) montre en effet son intention : « pour l'intégration on finalise vite les intégrations<sup>699</sup>/ (1.0) euh moi ils m'ont dit que c'était vous qui décidiez ». Ce qui met vraiment fin au rendez-vous, c'est une autre ouverture de l'arrivé du collègue de A : l'acheteur R qui enchaîne dans cette réunion qu'on a présenté dans l'ouverture de la réunion française\_FRP2 (voir les extraits\_FRP2-1 & 3 de la section précédente, pp. 337-8). Autrement dit, la clôture verbale proposée par le client à 38'29 se termine en fait à 42'40 (voir l'extrait\_FRP2-1 ci-dessous). De même qu'il y a des salutations rituelles à l'ouverture, il y en a également pour terminer la réunion. C'est la personne qui part et qui

---

<sup>696</sup> Voir le § 2.2.1 Les « taxèmes dans la séquence de clôture en France » du chapitre 1, partie II (p. 214).

<sup>697</sup> Voir les questions posées par la fournisseuse dans le § 3.4.2 « La demande concernant les informations sur le marché (1) en France » (p. 397).

<sup>698</sup> Voir également le § 3.4.2 « La demande concernant les informations sur le marché » (p. 396) et le § 4.2.1 « L'échange des informations sur les marchés » (p. 432) de ce chapitre.

<sup>699</sup> Ici l'intégration est un assemblage d'ordinateur. Ce qui veut dire que l'acheteur A possède le pouvoir pour sélectionner les composants informatiques avec plusieurs fournisseurs de constituer un ordinateur.



parle la première – comme c’est le cas à Taïwan (voir les extraits ci-après : E7 de TWP1-1 et E8 de TWP2-2) – qui initie ces salutations. Ici la salutation de clôture en France se réalise avec une forme impérative<sup>700</sup> d’encouragement et une formule de politesse montrant que la relation entre les trois personnes est plutôt amicale et sympathique : « allez à plus tard ciao » (E14 dans l’extrait\_FRP2-1 ci-dessous).

### L’extrait\_FRP2-1

E1	37:29	f. V-	[...] ((présentation des produits)) voilà pour la mémoire on retravaille elx ram (nom de la gamme) on retravaille lx (nom de la gamme du produit mémoire) [je te laisse créer des&
E2		a. A+	[hm hm
E3		f. V-	&bundles [...] et les on essaie de bouger les les nv (nom de la gamme du produit mémoire) [euh: quoi d’autre <what else (en anglais) >
E4		a. A+	[ouais ((passage non transcrit, voire le corpus du tome II))
E5	38:29	a. A+	ouais ouais ça suffit qu’est-ce que je veux dire on a terminé tous les deux-là/
E6		f. V-	ouais ((passage non transcrit, idem))
E7	39:10	f. V-	c’est bon pour toi ou pas est-ce que tu as d’autres attentes par rapport à ngk (nom de la société de la fournisseuse)
E8		a. A+	ben non non moi il faut il fallait que je voie euh: qu’on parle de marché un petit peu [...]
E9	40:36	f. V-	[...] alors justement pour l’intégration on finalise vite les intégrations/ (1.0) euh moi ils m’ont dit que c’était vous qui décidiez
E10		f. V-	[euh: [ouais ((passage non transcrit, ibid.))
E11		f. V-	[...] on va essayer d’ vous proposer le meilleur prix du coup
E12	42:40	a. A+	peut-être on a prévu de manger ensemble [c’est:&
E13	42:48	f. V-	[ouais
E14	43:31	a. A+	on se voit là dans pas longtemps &ça/ d’accord allez à plus tard ciao

Comme l’enregistrement de la réunion FRP1 ne contient pas la clôture de la réunion, nous retenons la réunion \_FRP3 pour analyser les procédés de clôture. Ce troisième rendez-vous se déroule dans la même entreprise que les deux autres réunions. Dans cet extrait, lorsque les commerciaux du fournisseur commencent à fermer l’écran de l’ordinateur (d’après le témoignage d’un des participants), utilisant ainsi le même procédé que dans la réunion\_FRP2, l’acheteur (a. M+) réagit ainsi : « vous avez fini/ là » (E2). Après avoir répondu à la

<sup>700</sup> « Il y a des propositions assertives, des propositions interrogatives, des propositions impératives, distinguées par des traits spécifiques de syntaxe et de grammaire [...]. Ce sont les trois fonctions interhumaines du discours qui expriment dans les trois modalités de l’unité phrase, chacune correspondant à une attitude du locuteur » (*Problèmes de linguistique générale*, cité par Kerbrat-Orecchioni, 1991 : 5).

question (E3 & E4), un des fournisseurs expose ensuite la cause de la clôture de la réunion de manière implicite : « il part en Allemagne et je retourne à Paris » (E5). Les retours (E3 & E4) sont des réponses non-préférées (Sacks, 1987) vis-à-vis de la « face » du client posant la question, l'explication de l'E5 vient diminuer l'impact du *FTA*.

### L'extrait\_FRP3-1

E1	40:11	f.HF+	[...] on va le résumer et: on t'envoie [tout ((ferme l'écran de l'ordinateur))
E2		a. M+	[vous avez fini/ là
E3		f.HF+	les codes de: ah oui
E4		f.HA+	yes
E5		f.HF+	il part en Allemagne et je retourne à Paris ((3 secondes de bruits de tirer la chaise)) et je vais prendre le premier ouigo aujourd'hui [[ (inaud.) VINGT-QUATRE euros pour aller&
E6		a.M+	[ah oui j'ai pris euh:
E7		f.HF+	&à Paris je n'y croyais pas
E8		a.M+	on l'a pris euh avec ma femme pour euh aller à Paris pour partir en voyage après derrière=
E9		f.HF+	=ouais et alors
E10		a.M+	c' parfait
E11		f.HF+	c'est parfait
E12		a. M+	on l'a pris au retour on est tombé sur les premiers jours de grève le premier jour de grève on est rentré du Japon on a mis vingt- quatre heures pour rentrer de Paris
E13		f.HF+	le Japon c'est chouette

Par la suite, l'échange consiste en un « bavardage ordinaire »<sup>701</sup> (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 10) (E5) ; autrement dit, la fin de la séquence thématique de la réunion est implicitement réalisée par le fournisseur avec la stratégie de changer le sujet en cours (voir de l'E5 à E13) : un sujet qui n'a pas de rapport avec le « but » de la rencontre, qui est banal mais relationnel. Ce type de « *small talk* » (Goffman, 1987 : 134) se produit également dans une des ouvertures de la réunion française\_FRP1 (voir les E2-E5 de l'extrait FRP1-2 dans le § 2.1.1 « Les taxèmes et relationèmes d'ouverture en France », p.209), ainsi que dans une des clôtures de la réunion taïwanaise\_TWP2 (E9 & E10 de l'extrait\_TWP2-1, p. 350).

## 2.2.2 À Taïwan

Dans les réunions à Taïwan, la clôture verbale du « but » est proposée par le client comme c'est le cas en France. De plus, la prolongation de la réunion n'est pas forcément produite dans toutes les réunions d'affaires comme en France.

<sup>701</sup> « La part occupée par la communication phatique dans les échanges verbaux [...] est loin d'être négligeable : en relèvent non seulement ces morphèmes ayant pour fonction de vérifier que le circuit communicatif fonctionne bien, [...] mais aussi l'essentiel de ces "bavardages ordinaires" sur la pluie et le beau temps, dont la valeur informationnelle est aussi pauvre qu'est importante leur fonction relationnelle » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 10-11).

L'extrait\_TWP1-1 (ci-dessous) décrit la clôture rallongée sur la séquence thématique : une des sociétés du côté client, (a. DS+) propose une conclusion, ainsi que la prochaine rencontre (voir E1). Bien que la clôture du thème soit initiée par le client, un prolongement peut être effectué par des questions des fournisseurs (voir E6, les autres questions du fournisseur dans ce découpage peuvent être consultées dans le tableau 19.3 du § 3.4.2 (2) « La demande concernant les informations sur le marché à Taïwan », p. 404). On constate dans une relation antagonique que « questionner » l'interlocuteur est une façon de prolonger la séquence, comme on a vu dans la réunion\_FRP2, la fournisseuse suit cette méthode, de plus « proposer » d'autres sujets permet de récupérer autant d'informations que possible sur le marché (voir L'extrait\_FRP2-1 dans le § 2.2.1 ci-dessus, p. 347).

### L'extrait\_TWP1-1

	1:26:02		((客戶與供應商多人討論如何提高銷售房屋的賣點))
E1	1:27:32	a. DS+	那(2.0)好(.)好那今天最主要誠如剛剛講的(.)就第一次介紹 [啦
E2		f. D1+	[是是是
			((下續在此未轉錄, 該轉錄內容請看 Tome II))
E3		a. DS+	[...]我想如果( )哦(.) sd (a. DI+的名字)你看這邊如果後 續還有再進一步的想法或這規劃的話哦大家都有聯絡的方式哦
E4		f. D1+	好是=
			((該轉錄內容請看 Tome II))
E5	1:29:23	a. DS+	那今天謝謝 J1 J2 [兩位特別撥空還有=
			((該轉錄內容請看 Tome II))
E6	1:30:03		所以未來案子的合作是業務那邊會提需求嗎
			((該轉錄內容請看 Tome II))
E7	1:43 :10	f. D1+	好那就這樣
E8		a. D1	好謝謝謝謝謝謝
		f. D1+	謝謝謝謝((多人說謝謝))
			((la discussion parmi plusieurs personnes par rapport aux avantages de la vente d'immobiliers d'intelligence))
E1	1:27:32	a. DS+	bon (2.0) alors (.) aujourd'hui la plus haute importance c'est comme (on) disait tout à l'heure (.) (c)'est une première rencontre de trois parties [la (particule)
E2		f. D1+	[oui oui oui ((passage non transcrit ici, cette partie de transcription se trouve dans le Tome II))
E3		a. DS+	[...] je pense que s'il y a unePROCHAINE ETAPE (.) sd (prénom de a. DI) (tu) vois dans ton côté-là si après (tu) as encore d'autres idées ou s'(il y a) un projet tout le monde possède les coordonnées de contacts
E4		f. D1+	ok c'est bon ((passage non transcrit, idem))
E5	1:29:23	a. DS+	donc aujourd'hui (nous) remercions j1 et j2 (prénoms anglais de f. D1 et f. P1) (qui) [prennent leurs temps pour (la présentation) et encore=
			((passage non transcrit, ibid.))
E6	1:30:03	f. C1-	donc dans le futur est-ce que la demande de la

			collaboration du projet sera proposée par le commercial
			((passage non transcrit, <i>ibid.</i> ))
E7	1:43 :10	f. D1+	bon alors c'est bon
E8		a. D1+	merci merci
		f. D1+	merci merci merci

Revenons à la clôture de la séquence thématique proposée par le client dans la réunion\_TWP1. On constate que la conclusion pour mettre fin à la séquence est produite après une discussion désordonnée avec plusieurs chevauchements. Le locuteur (a. DS+) énonce d'abord « bon » (好) signifiant un point final (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 30)<sup>702</sup>, qui est employé également dans les séquences de clôture de la réunion d'équipe à Taïwan pour signaler la fin de chaque présentation<sup>703</sup>. Ensuite, une pause silencieuse (2.0) attire l'attention de l'auditoire car le locuteur possède la légitimité de reconstruire l'« ordre » (l'harmonie) de la réunion pendant une séquence de discussion polylogale. Cela étant la conclusion commence avec « alors (.) » – l'expression phatique (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 30) (voir E1 de l'extrait ci-dessus). Dans la suite, une collaboration quasiment confirmative (voir l'extrait suivant) est modalisée à la fois par la forme verbale et par le débit de la voix.

« je pense que s'il y a une PROCHAINE ETAPE (.) sd (prénom de a. DI) (tu) vois de ton côté-là si après (tu) as encore d'autres idées ou s' (il y a) un projet tout le monde possède les coordonnées de contacts »

我想如果進一步哦 (.) sd (a. DI+ 的名字) 你看這邊如果後續還有再進一步的想法或這規劃的話哦大家都有聯絡的方式哦

Les premiers mots de cet énoncé qui commencent par « je pense », associé à la forme hypothétique « si », « instaure[nt] une certaine distance entre le sujet d'énonciation et le contenu de l'énoncé, et par là même donne[nt] à l'assertion des allures moins péremptoires, donc plus polies » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 221) qu'un énoncé sans modalisation, par exemple : mais l'intention de collaboration du locuteur est manifestée<sup>704</sup> par « PROCHAINE ETAPE ». Par ailleurs, si aller à la « PROCHAINE ETAPE » se présente comme un présupposé (Ducrot, 1969 ; Kerbrat-Orecchioni, 1986) pour les participants, l'énoncé suivant exprime la façon de procéder : « tout le monde possède les coordonnées de contacts ». C'est-à-dire qu'une collaboration n'est pas encore confirmée, comme l'indique la conjonction « si » – qui marque l'hypothèse. En réalité, ce locuteur représente un des clients et il attend

<sup>702</sup> Le « morphème connotant la clôture ("bon ", "voilà"), ou expression phatique (comme "hein?", "non", etc.) » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 30).

<sup>703</sup> Voir le § 2.2.2 « Les taxèmes dans la séquence de clôture à Taïwan » du chapitre 1, partie II (p. 220).



<sup>704</sup> Dans ce cas, comme il y a deux sociétés de clients pour développer un projet, l'énonciateur (a. DS+) avec le rôle du client est d'accord pour une prochaine rencontre et il demande l'opinion de l'autre partenaire (a. DI+) de manière modeste – « je pense » (*idem*, 1992 : 222) pour éviter une « subjectivité » de la décision.

encore le signal de l'accord du partenaire *sd*(qui est désigné comme (*tu*) dans cette énonciation en traduction française). C'est pourquoi à la fin de son intervention, le locuteur endosse sa responsabilité (Ducrot, 1969 : 43) : « tout le monde possède les coordonnées de contacts » ; mais il n'énonce pas, par exemple : « on vous contactera après » ou « on va travailler ensemble »... qui sont des sous-entendus (Ducrot, 1969 ; Kerbrat-Orecchioni, 1986) dérivés de la valeur littérale de l'assertion et que le locuteur laisse au destinataire le soin de décoder (Kerbrat-Orecchioni, 1995 : 10). En un mot, la conclusion proposée par ce locuteur représente une opinion « favorable » personnelle, mais il a besoin de l'accord de son partenaire – *sd*.

À part faire la conclusion sur le « but » de la rencontre, le locuteur accomplit deux *FFAs* de plus : remerciement et mention de FNA (voir E5 ci-dessus) pour clôturer officiellement le rendez-vous. Cependant, la réunion n'est pas terminée après l'annonce et les participants reprennent la discussion, surtout les questions formulées par le fournisseur<sup>705</sup>. Elle se ainsi prolonge pendant seize minutes jusqu'à ce que le fournisseur énonce « ok c'est bon » (E7 ci-dessus) signalant la fin définitive.

Concernant la clôture du « but » de la réunion\_TWP2 (voir l'extrait\_TWP2-1 ci-dessus), le fournisseur (f. D2+) conclut d'abord sa visite, suit une pause silencieuse de trois secondes dans l'attente de la deuxième partie de la paire adjacente (la directrice de l'hôtel) qui devrait enchaîner (voir l'E1 ci-dessous). Mais en vain ! Il s'agit d'un signe de discordance du côté client, un raté du système des tours (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 31)<sup>706</sup>. Le locuteur est obligé d'ajouter un régulateur « hm »<sup>707</sup> pour signaler de manière implicite à l'interlocuteur de prendre le tour suivant. Par conséquent, la clôture verbale est accomplie par le client (voir E2 & E3).

#### L'extrait\_TWP2-1

E1	52:11	f. D2+	[...] 能夠讓飯店跟住客有比較更深(.)  :  : 的一個結合 (3.0) 嗯=
E2		a. D2-	=好啊/ ((微笑)) 你看你覺得還有什麼
E3		a. I2+	那我沒有< (微笑) 對>
E4		f. D2+	那反正我們再保持聯絡 [那如果有什麼新的訊息 [...]]
E5		a. D2-	[好 OK 好沒有問題 [...]]
E6		f. D2+	[...] 非常好的 solution
E7		a. D2-	(2.0) 好啊
E8		f. D2+	謝謝謝謝謝謝

<sup>705</sup> Voir le tableau 19.3 dans le § 3.4.2 « La demande concernant les informations sur le marché » de ce chapitre, p. 403.

<sup>706</sup> « Le *gap* peut être dû au fait que les signaux de fin de tour ont été mal perçus, ou au fait que les successeurs potentiels n'ont pas le désir ou les moyens d'assurer l'enchaînement requis » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 32).

<sup>707</sup> L'emplacement du changement de tour s'effectue à un "point de transition possible", comme un signal prosodique (*idem* : 30).

E9		a. D2-	你們°怎麼過來的
E10		f. D2+	我們開車過來的本來是要坐捷運 [...]
E11		a. D2-	謝謝謝謝
E12	52:52	f. D2+	謝謝謝謝謝謝
E1	52:11	f. D2+	[...] (la solution) pourrait relativement avoir une relation PLUS PROFONDE: (.) PLUS: GRANDE: (.)entre l'hôtel et les clients (3.0) hm=
E2		a. D2-	=eh bien <((sourire))> tu vois tu penses (s'il) y a d'autres (questions)
E3		a. I2+	alors je n' (en) ai pas <((en souriant)) oui>
E4		f. D2+	quoi qu'il en soit que nous resterons en contact [alors s'(il) y a des nouveautés [...]
E5		a. D2-	[d'accord ok d'accord pas de problème [...]
E6		f. D2+	[...] une très bonne solution
E7		a. D2-	(2.0) ok ah
E8		f. D2+	merci merci merci
E9		a. D2-	comment êtes-vous venus ici
E10		f. D2+	nous sommes venus en voiture au départ (nous) voulions prendre le métro [...]
E11		a. D2-	merci merci
E12	52:52	f. D2+	merci merci merci

Ce qui est différent entre les réunions TWP1 et TWP2 concernant la clôture de la séquence thématique, c'est le retour des clients. La première cliente manifeste son désir de poursuivre ; et la deuxième reprend le tour avec un accusé de réception et des sourires : « eh bien <((sourire))> tu vois tu penses (s'il) y a d'autres (questions) » (voir l'E2 ci-dessus) où la directrice réalise d'abord un procédé distanciateur – sourire (Kerbrat-Orecchioni, 1996b : 192), plus une « requête » (*idem*, 2008) à son subordonné pour terminer la réunion. Le premier acte nous rappelle les réactions des subordonnés taïwanais face au commentaire du supérieur (une évaluation par rapport au résultat de leur travail) : le silence, le sourire ou les régulateurs de réceptions sont des indices de non-coopération à l'égard de l'émetteur (voir également le § 5.2.2 (2) « La proposition de l'acte directif chez le supérieur » du chapitre 1, p. 286).

En ce qui concerne le deuxième acte de langage de la directrice de l'hôtel - client (a. D2-), elle sollicite son subordonné au lieu de répondre au fournisseur à son tour : « tu vois tu penses (s'il) y a d'autres (questions) ». En effet, cet énoncé peut être analysé par l'unité dialogale et l'unité monologale (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 36) : pour la première, en termes de gestion des tours de parole, distribuer le tour suivant à son subordonné représente « un acte directif hiérarchique » possédant une « valeur pragmatique dominante » (*idem* : 38). Pour la deuxième, il s'agit d'un acte directif indirect : « tu prends mon tour pour terminer la réunion », qui évite d'effectuer un *FTA* (la clôture) officiellement de la part de la locutrice. Les valeurs dérivées de cet énoncé se manifestent à deux niveaux : l'acte de langage indirect et le sous-entendu. La forme interrogative indirecte représente une requête modalisée.

« Je<sup>708</sup> n'ai plus de question » est le présupposé de cet énoncé, qui est partagé par les interactants. Le destinataire du côté client (a. I2+) saisit ainsi le sens de l'énoncé par l'« enchaînement » dudécodage (Kerbrat-Orecchioni, 1995 : 10) : « on termine la réunion ». C'est pourquoi il énonce par la suite : « alors je n' (en) ai pas <((en souriant)) oui> » (E3). De même, l'« adoucisseur rituel » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 199) – le sourire (Goffman, 1974 : 171) est appliqué, cela neutralise l'acte menaçant (Kerbrat-Orecchioni, *idem*) – ici, la clôture.

Plus de questions du côté client signifie qu'il n'y a plus de pertinence<sup>709</sup> entre les participants. Ce qui veut dire que le dernier mot par rapport à la collaboration n'est pas prononcé par le client, il est ainsi obligé d'être dit par le fournisseur : « quoi qu'il en soit que nous resterons en contact ». Cette visite n'est pas fructueuse, ainsi que le montrent les comportements verbaux des clients sur la clôture qui manquent d'enthousiasme, dans un cadre de conclusion vide : le silence, le sourire et les accusés de réception « d'accord » (好), « ok », « pas de problème » (voir E5 ci-dessus). En ce qui concerne la stratégie de négociation d'affaires pour ce fournisseur, après avoir reçu l'absence de confirmation de la « prochaine étape » du côté client, le fournisseur ne fait que répéter le discours sur la présentation du produit (E6) et le retour du client (E7) est identique à celui des interventions précédentes (E2 & E5). La salutation de clôture est obligée d'être réalisée par le fournisseur qui répète trois fois : « merci merci merci » (E8). Par ailleurs, ce *FFA* intensif est réciproque entre les deux côtés dans la réunion d'affaires en chinois<sup>710</sup>, qui fonctionne comme un acte de langage direct et indirect : sur la valeur littérale, il s'agit d'exprimer de façon renforcée sa reconnaissance pour avoir rencontré la partie opposée. Sur la valeur dérivée (la valeur conventionnelle), il s'agit d'un *au revoir* dans une relation d'affaires.

Enfin, la clôture du « but » de la réunion\_TWP2 n'est pas rallongée, ce qui diffère de la réunion\_TWP1. En revanche, la salutation de clôture est allongée, ce qui s'oppose à la réunion\_TWH1. En terminant cette réunion, la directrice de l'hôtel entreprend un nouveau sujet qui est « banal » et moins en rapport avec les intérêts professionnels, par exemple : les

---

<sup>708</sup> Désigne le locuteur : la directrice de l'hôtel (a. D2-).

<sup>709</sup> Au point de « pertinence » de la Maxime de Grice (1979), l'interaction se termine lorsqu'il n'y a plus dethème commun au sujet professionnel entre la dyade catégorisée par l'institution.

<sup>710</sup> Dans la réunion\_TWP1 en chinois, cette paire adjacente se trouve également, à la fin de la réunion, de même la fréquence de remerciement est au moins de deux fois pour chaque participant. Lorsqu'il y a une situation polylogale comme celle de la réunion\_TWP1, l'échange d'« au revoir » peut se produire plusieurs fois : à la clôture du thème de la rencontre, en sortant la salle de réunion, en quittant le local du client. D'ailleurs, il faut préciser que dans la langue chinoise, il existe une formule pour saluer quelqu'un lorsqu'on le quitte : « 再見 zàijiàn » comme « au revoir » au sens littéral en français.



moyens de transport pour venir à l'hôtel (E9). On trouve le même type de propos – un « relationème » – à la fin de réunion française (voir FRP3-1 dans la section *supra*), mais le rôle du questionneur est différent.

## 2.3 Bilan

Dans la réunion hiérarchique, on a constaté que le leader de l'équipe possède le pouvoir légitime, surtout dans le cas de la langue chinoise, pour gérer le système des tours de parole, ainsi que les changements de sujet. Quant à la réunion client/fournisseur, ou plus précisément il s'agit d'une visite du fournisseur chez le client, les ouvertures et clôtures se divisent en deux niveaux : la salutation et le « but » de la rencontre pour lequel les deux côtés se réunissent. De plus, les comportements verbaux, paraverbaux, et non verbaux se mêlent dans ces deux types de séquences. En premier lieu, la salutation d'ouverture en France est plus variée qu'à Taïwan. Car les locuteurs emploient d'abord différentes formes verbales de politesse pour indiquer le degré de connaissance. Ensuite, le contact physique est une pratique courante dans une rencontre professionnelle en France, soit se serrer la main (le genre et la connaissance sont des facteurs qui interviennent peu), soit se faire la bise (le genre et la connaissance interviennent davantage). Dans les enregistrements en chinois, les découpages de salutation initiale avant l'ouverture du « but » ont été tronqués. Cependant, d'après les pratiques professionnelles de l'auteure de la thèse, le niveau de connaissance peut également se manifester par les formes standardisées (De Fornel, 1983 : 37), telles que « bonjour, bonjour » (你好、你好) pour toutes les sortes de connaissances et « enchanté, enchanté » (幸會、幸會) indiquant la première rencontre professionnelle. En revanche, le contact physique se produit moins fréquemment qu'en France. « Serrer la main » peut arriver entre les interlocuteurs masculins, rarement entre un homme et une femme. Le scénario le plus fréquent dans une rencontre professionnelle est soit de faire un signe de tête en souriant et en disant la salutation, soit d'échanger la carte de visite avec deux mains en disant la salutation.

En second lieu, dans les deux langues, c'est le rôle du fournisseur d'évoquer le sujet principal de la rencontre ; et c'est le rôle du client de mettre fin à la réunion de manière verbale. Ce qui distingue l'ouverture de la séquence thématique du « but » dans les deux langues, c'est la manière d'aborder le thème. Chez les Français, on observe des échanges intenses et immédiats pour déclencher le sujet entre le client et le fournisseur. Les fournisseurs français ont tendance à employer des questions pour évoquer leur propos, ainsi qu'à interagir avec le destinataire. En chinois, on trouve d'abord un monologue du fournisseur, qui démarre la réunion. La participation du client se produit ainsi plus tardivement que dans la

langue française (nous allons détailler ce point dans le § 3.4.1 de ce chapitre « La demande concernant le produit (service) du fournisseur », p. 395). Ainsi, l'interaction entre les Français est vive et spontanée ; elle est plus mesurée et soumise à plus de contraintes chez les Taïwanais, qui prennent plus de temps pour démarrer le « but » de la rencontre. En troisième lieu, c'est le fournisseur qui indique la pré-clôture de la réunion dans les deux langues, de façon verbale, par exemple en résumant les tâches de la collaboration et en soulignant les qualités des produits lors d'une discussion polylogale ; de façon non-verbale ou para-verbale, par exemple en fermant le *laptop*, au moment d'un tour appartenant au client qui est « raté » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 31), ce dernier n'ayant plus de questions à poser aux fournisseurs. Cette intervention peut être remplacée par un silence et/ou un sourire. Ces deux dernières formes de comportement sont considérées comme des procédés « distanciateurs », qui se produisent plus fréquemment dans la réunion taïwanaise, où il est important « de ménager la face de l'autre [...] sans trop perdre la sienne » (*idem*, 1998b : 192).

Par ailleurs, dans les deux langues, il arrive que la clôture de la séquence du « but » soit rallongée. Ce sont alors les fournisseurs qui réalisent cet acte avant que les clients ne mettent un terme à la réunion. Nous considérons ainsi cette prolongation du jeu comme une stratégie de « négociation d'affaires »<sup>711</sup> : plus on passe de temps à captiver le client, plus on a de chances de réussir. Pourtant, la chance de réussite dépend relativement de la volonté et de l'intérêt du client. Pour mémoire, la prolongation de la clôture se produit également dans toutes les séquences de la réunion hiérarchique en France et elle se termine par la validation du supérieur.

En dernier lieu, avant d'accomplir les salutations de clôture, des « bavardages ordinaires » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 10-11)<sup>712</sup> sans intérêt professionnel sont parfois échangés, lorsque le client raccompagne le fournisseur pour quitter le local. Ils sont considérés comme une pré-clôture de la salutation. Les propos ont trait aux transports utilisés pour le trajet, à la situation géographique de l'établissement de l'entreprise dans lequel les interlocuteurs travaillent, voire à une expérience personnelle. Ce sont des sujets ayant une fonction interpersonnelle. À la fin de la rencontre, la salutation de clôture est une obligation dans les deux langues lors de la séparation des deux parties. Chez les Français, la formule de politesse terminant la réunion consiste pour le locuteur à exprimer soit un souhait pour l'interlocuteur (il s'agit d'un acte valorisant : *FFA*), soit une action commune dans la suite.

<sup>711</sup> Voir également le § 3.5 « 3.5 Comparaison des séquences de négociation conversationnelle » (p.411-409) et le § 4.2.2 « La négociation commerciale » dans ce chapitre (p. 436).

<sup>712</sup> « Le bavardage est lui-même d'un très grand intérêt. Des sujets comme le temps qu'il fait, l'inflation, les programmes de télévision, l'insécurité dans les rues, etc., peuvent paraître "inoffensifs", au sens où nulle personne abordée à leur propos ne risque de s'en offusquer. [...] Les sujets de bavardage marquent donc une ouverture socialement autorisée d'esprit à esprit » (Goffman, 1987 : 254-255).

Quant à la langue chinoise, la clôture ritualisée se termine uniquement par le *FFA*, un remerciement répétitif entre les deux parties. Ce redoublement du propos signifie à la fois la reconnaissance d'avoir accordé ce rendez-vous et *au revoir* ; pourtant la première prend plus d'importance dans cet acte de langage. On constate de plus que le remerciement répétitif pour la salutation de clôture est une fois plus fréquent que la salutation d'ouverture comme « bonjour » ou « bonjour, bonjour » lors d'une rencontre d'affaires. Il s'agit pour les natifs sinophones d'une manière d'afficher leur sincérité dans ce type d'interaction.

### **3. Les interventions lors d'un échange d'affaires**

Dans une rencontre d'affaires (client/fournisseur), « les intérêts de chaque partie semblent opposés et [que] chaque partie cherche à vendre quelque chose à l'autre, afin de parvenir à un accord satisfaisant de part et d'autre » (Audebert-Lasrochas, 2002, cité par Bobot & Barth, 2010 : 16). L'intérêt commun entre les deux parties est que l'offre (ex. : le produit/service proposé et son prix de vente, le délai, la qualité, le service après-vente, la logistique...) du fournisseur peut possiblement répondre au besoin du client et que ce que le client propose (ex. le prix d'achat, le volume, la méthode/échéance de paiement...) peut correspondre à l'attente du fournisseur. Cet intérêt commun représente ainsi le « but » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 129) de la rencontre, où les deux rôles exercent leurs fonctions professionnelles. Par exemple, du côté fournisseur, c'est une présentation du produit (service) ou des solutions proposées pour répondre à des besoins/questions du client. Du côté client, c'est une description des besoins ou des problèmes rencontrés, une évaluation du produit/service proposé ou dans le meilleur des cas, une décision d'achat (voir ci-après le § 4 « Les activités à accomplir lors de la réunion d'affaires, p. 424). Ces tâches professionnelles lors de la réunion sont communiquées par les actes de langage – le constatif et le performatif (Austin, 1970) – effectués par le locuteur en fonction de son rôle. En effet, l'intérêt commun des deux parties représente aussi la source du conflit entre eux où les comportements langagiers des locuteurs manifestent leur position : coopérative vs opposée. Cette attitude/intention peut être explicite ou implicite selon le rôle du locuteur et l'acte de langage de l'énoncé ; autrement dit, elle dépend du « contexte d'énonciation » en cours et du « contexte extra-verbal » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 43-44).

Dans ce sous-chapitre, nous nous intéressons aux « positions » (Goffman, 1987) des deux rôles dans un « échange » (la plus petite unité dialogale) (*idem*, 1998a : 224). Dans une

relation antagonique, chaque « intervention » (initiative ou réactive) (*ibid.*, 1996 : 38) peut révéler l'intention/attitude du locuteur : l'accord, la réponse préférée ; le désaccord, la réponse non-préférée ; la déviation du sujet en cours ; la demande, ainsi que la séquence de « négociation conversationnelle » (*ibid.*, 2004 : 9). Tous les exemples de catégories d'interventions se trouvent dans la partie II-C du tome II. La notation des cas de cette section se comprend de la manière suivante : par exemple pour le cas *1°\_FRP1\_AC\_I* : la dernière unité *I* désigne « Intervention ». Le troisième groupe de lettres comme *AC* indique la catégorie d'« ACCord<sup>o</sup> » ou de réponse préférée. Si ce groupe est *DC*, il désigne la catégorie de « DésaCCord » ou de réponse non-préférée, par exemple : *2°\_FRP2\_DC\_I*. Si ce groupe est *TT*, cela signifie qu'il y a une « Transition Thématique » dans cet « échange », autrement dit, L2 change de sujet par rapport à l'intervention de L1, par exemple : *3°\_TWP1\_TT\_I*. Si ce groupe est *DD*, il désigne la catégorie de « DemanDe », par exemple : *4°\_TWP1\_DD\_I*. Si ce groupe est *NC*, cela désigne une séquence de « Négociation Conversationnelle », par exemple : *4°\_TWP1\_NC\_I*. Le deuxième groupe de lettres comme *FRP1*, signifie que cet extrait se trouve dans le corpus *\_FRP1* (la réunion client/fournisseur en France). Le numéro situé au début décrit l'ordre des cas dans une même catégorie. Ces numéros de cas suivent l'ordre chronologique du déroulement de la réunion.

### 3.1 Les expressions d'accord : des points communs

Lors de la relation conflictuelle vs consensuelle (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 36), atteindre un accord sur l'intérêt commun est le principe dans un échange d'affaires. D'un côté, d'après la psychologie sociale, « la négociation est donc une activité humaine relationnelle [...], et dans laquelle les parties peuvent s'engager dans une recherche mutuelle "d'arrangement" ou "d'accord" » (Rubin et Brown, 1975, cité par Bobot & Barth, *ibid.* : 14). D'un autre côté, selon l'approche de la linguistique interactionnelle, « l'accord a pour première caractéristique d'être un acte *réactif* : il réagit à un acte "initiatif" avec lequel il forme un "échange", étant doté d'une fonction *interactive* (et plus précisément *rétroactive*) » (Auchlin & Zenone, 1980 cité par Doury & Kerbrat-Orecchioni, 2011 : 5). En effet, le signe verbal/paraverbal d'accord ou de désaccord est marqué à la fois par la réaction du destinataire et par l'acte intentionnel du locuteur qui communique son motif. Autrement dit, les « expressions d'accord » dans notre thèse englobent à la fois les interventions initiative et réactive, elles décrivent non seulement les discours de « consensus<sup>o</sup> » accompagnés ou non d'unités mimo-gestuelles, comme le sourire, mais aussi les comportements conversationnels, par exemple : faire un retour immédiat ou chevauché et donner la parole à l'interlocuteur de manière « polie ».

### 3.1.1 Donner la parole au client

Donner la parole à l'interlocuteur avec « déférence » (Goffman, 1974) dans l'intervention initiative est une marque de bienveillance manifestant à l'interlocuteur que le locuteur cherche un accord avec ce dernier. Ce « relationème » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 58) effectué en principe par le fournisseur indique une attitude de coopération. La manière « déférente » de donner la parole est distincte dans les deux langues.

Nous examinons premièrement les cas français. Dans la réunion\_FRP1, le fournisseur (a. B+) manifeste d'abord une attitude « intersubjective » (Benveniste, 1966 ; Kerbrat-Orecchioni, 2004 : 22) en demandant à son client (f. T+) : « je me demandais c' que tu veux que je refasse à:: (2.0) [qu'est-ce que tu veux que je fasse sur ta partie » (voir E2 du cas 1° ci-dessous) et « je ne sais pas euh si tu as besoin de comprendre les détails » (voir E1 du cas 2°). Dans le cas 1°, le fournisseur emploie l'imparfait « je me demandais » : avec cette forme temporelle, « on atténue l'imposition en présentant la requête comme caduque, fictivement bien sûr puisqu'on la formule du même coup » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 206). En plus, cette formulation est un procédé de « préface » (*idem* : 215) comme ce locuteur l'applique dans le cas 2° « je ne sais pas si... »<sup>713</sup>. Et dans ce dernier cas, la structure hypothétique est un acte de langage indirect (*ibid.* : 201) de « demande d'un dire » (*ibid.*, 2008 : 84) « si tu as besoin de comprendre les détails:= ». Pour résumer temporairement, faire une « demande » pour connaître l'attente du client est un acte à la fois initiatif et menaçant : face à une relation délicate, le locuteur de notre exemple adopte l'expression « intersubjective » (Benveniste, 1966 ; Kerbrat-Orecchioni, 2004) des procédés « substitutifs » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 200) comme la formulation indirecte « si » (*ibid.* : 201), l'imparfait et le procédé « additif » (*ibid.* : 214), comme les « pré- » (*ibid.* : 215). Autrement dit, il donne la parole au client de manière élaborée sans donner l'impression d'une « imposition ». Par contre, dans les cas de la réunion hiérarchique du chapitre 1 en deux langues, la manière dont le supérieur distribue le tour suivant est directe et explicite : soit par la désignation du prénom de l'interlocuteur ou du groupe adressé, soit par une question posée à la personne concernée sans mentionner la FNA (voir le § 3.2 « La prise de parole dans les deux réunions d'équipe » du chapitre 1, p. 231).

#### 1° FRP1\_AC\_I

E1	00:53	a. B+	.h ouais pas de nouveauté:: rien de de:=
E2	00:55	f. T+	=si si si justement je me demandais c' que tu

<sup>713</sup> « Notons tout de même dans cette expression d'accord les petites réserves que constituent l'adverbe "assez", et les modalisateurs ("je ne sais pas", "je crois") : l'accord *total* à un compliment n'est quasiment jamais attesté, sauf s'il s'énonce sur un mode ironique » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 187).

veux que je refasse à::(2.0) [qu'est-ce que tu  
veux que je fasse sur ta partie

## 2°\_FRP1\_AC\_I

- E1 3:57 f. T+ les RAMS ça c'est le::: si jamais tu veux euh: je  
ne sais pas euh si tu as besoin de comprendre les  
détails:=  
E2 a. B+ =j'en connais une partie mais je veux bien que: tu  
m'envoies [la:: les typologies

## 1°\_TWPI\_AC\_I

- E1 10:21 f. D1+ [...]先簡單 run 一次[...]現在看看(.)長官的想法這樣子  
E2 10:57 a. DI+ (4.0) ok 呃室內室內機這種機器住戶那些操作喔=  
E1 f. D1+ [...] (je) fais cet exposé rapidement <((en  
anglais)) run> [...] maintenant (j)'aimerais  
savoir si les directeurs distingués veulent  
(nous) faire part de (leur) avis  
E2 a. DI+ (4.0) ok euh à l'intérieur de la machine à  
l'intérieur de ce type de machine (comment) les  
résidents (peuvent la faire) fonctionner oh=

En chinois, la manière dont le fournisseur donne la parole au client est à la fois directe (explicite) et délibérée. C'est un *FFA* pour l'interlocuteur, bien que ce soit une « demande » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 84). Le locuteur emploie un « honorifique » (*idem*, 1992 : 25) – « les directeurs distingués » pour désigner les directeurs du côté client comme le tour suivant (E1 du cas 1° ci-dessus). D'ailleurs, dans cet énoncé en traduction littéraire « (j)'aimerais savoir si les directeurs distingués veulent (nous) faire part de (leur) avis », le sujet parlant « *je* » est omis, ce qui donne une impression de « modestie » – « *je* » me « rabaisse » en montrant que c'est « *vous* » (les directeurs distingués) qui « êtes rehaussés » (*ibid.* : 266). Si l'on revoit la traduction littérale de l'énoncé « (je) maintenant (voulait) écouter (.) les pensées des directeurs distingués de cette manière », le locuteur (fournisseur) effectue pourtant un choix lexical – « pensées/idée » (想法) qui est plus neutre comparé avec celui-ci qui est "sublime" et subjectif comme *opinion, conseil, avis*. Autrement dit, la position et l'intention du locuteur (fournisseur) est manifeste, en tant que « *je* » :

« L'entreprise à laquelle j'appartiens a son savoir-faire, je viens dans vos locaux pour présenter notre métier dont vous avez besoin, c'est-à-dire que c'est moi qui suis le spécialiste dans ce domaine. Si vous avez des questions ou des choses à dire, ce sont plutôt des pensées ou des idées à exprimer ».

C'est pourquoi le sujet « *je* » est omis dans l'énoncé ayant l'honorifique, car il s'agit d'un acte d'anti-« auto-dévalorisation » (*ibid.* 1992 : 267) :

« Je n'ai pas besoin d'écouter votre opinion par rapport à mon métier, ce que je veux savoir c'est plutôt votre projet lié à ma spécialité ».



Kerbrat-Orecchioni note que « les spécialistes de la politesse dans les sociétés où celle-ci repose avant tout sur l'auto-dévalorisation, comme la société coréenne, [sont] adepte[s] de "l'humilité ostentatoire" » (*ibid.*). Autrement dit, le locuteur se comporte "comme il faut" (*ibid.* : 266) selon les principes de la « loi de modestie » de la société (dans ce paragraphe ce sont plutôt les communautés influencées par l'enseignement confucéen). Pourtant, le locuteur, en tant qu'individu, ne se considère pas lui-même comme se situant « bas » vis-à-vis de l'interlocuteur, surtout dans une relation antagonique. Mais, face à un interlocuteur ayant un poids équivalent au locuteur, pour effectuer une « demande » d'un dire et de faire (*ibid.* : 2008 : 84), le locuteur est obligé d'ajouter un élément lexical dont la valeur sémantique est vide « de cette manière » à la fin de l'énoncé. C'est un procédé « additif » visant à atténuer l'acte de langage.

Donner la parole en nommant met la « face » négative de l'adressé en danger, mais le niveau de « gravité » dépend de la nature de la relation à l'intérieur de la dyade (le locuteur et l'adressé). Dans une relation hiérarchique, la manière dont le supérieur désigne le subordonné pour prendre le tour suivant est "naturellement" plus directe que celle dans la relation antagonique et professionnelle. Pour ce faire, le locuteur (en principe, c'est le rôle de fournisseur) est obligé de montrer plus de volonté de coopération que le client<sup>714</sup> et investir plus d'efforts dans le ménagement de la face négative de ce dernier (voir également le § 3.4.2 « La demande concernant les informations sur le marché », p. 399).

### 3.1.2 Marqueurs d'accord : Les expressions discursives et régulatrices

L'expression verbale est une manière directe et explicite d'exprimer l'accord du locuteur, dans laquelle il existe à la fois des régulateurs de réception et des formulations courtes sémantiquement positifs à l'égard de l'intervention précédente. Dans une relation antagonique, on constate que le locuteur taïwanais préfère des régulateurs uniques pour un « enchaînement préféré » ou « non marqué » « (Sacks et *al.*, 1974 ; Levinson, 1983), alors que le Français a tendance à employer une expression courte en y associant parfois des régulateurs pour montrer son attitude affirmative.

Les régulateurs (Sandré & Richard, 2013 : 304) employés par L2 (locuteur 2) indiquent non seulement qu'il suit le fil de la pensée du L1 en signalant qu'il écoute bien [afin d'assurer que « le circuit communicatif fonctionne » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 10)] ; de plus L2 montre un comportement « sans objection » vis-à-vis de l'intervention précédente,

---

<sup>714</sup> Le client et le fournisseur sont dans un rapport de forces d'après Porter (1979) (voir la note 28, p. 10). Le constat ici désigne un « marché concurrentiel » ayant plus d'offres que de demandes. Voir également les § 4.3.2 « Le pouvoir et les taxèmes » du chapitre 2, partie I (p. 128) et § 4.2.2 « La négociation commerciale » de ce chapitre (p. 436).



avec *d'accord, ok, hm, oui* (voir E2 dans le 3°\_FRP1\_AC\_I et E2 dans le cas 2°\_TWP1\_AC\_I ci-dessus). Il peut y avoir une intensification de régulateurs produits aux points pertinents lors de l'intervention du L1 qui communique ainsi le comportement coopératif du L2. Ce procédé est réalisé plus fréquemment par le fournisseur taïwanais <sup>715</sup>. Par exemple, le cas 2°\_TWP1\_AC\_I (ci-dessous), les deux fournisseurs (f. P1+ et f. D1+) écoutent attentivement une mauvaise expérience racontée par le client concernant son dernier achat d'un produit de surveillance chez un autre fournisseur. On constate lors de l'énonciation du client, non seulement une fréquence importante de régulateurs émis par les fournisseurs comme *oui*<sup>716</sup> (E2 & E8), *hm* (E4) et *oh* (E5 & E8), mais aussi des chevauchements et enchaînements immédiats.

### 3°\_FRP1\_AC\_I

E1	20:32	f. T+	[...] des haut de gamme ben prenez notre trc (nom de la gamme du produit) et puis si vous voulez le bas de gamme c'est pas chez nous aujourd'hui vraiment désolé
E2		a. L+	ok

### 2°\_TWP1\_AC\_I

E1	28:46	a. DI+	其實像影像的部分响現在(.)因為我們之前有遇到很多影像的問題[之前兩個案子在結構保全的部分[常常遇到那個訊號喔&
E2		f. P1+	[是 [對
E3		a. DI+	&[這訊號就(拉長)大概就給我一個月就壞一次=
E4		f. P1+	[哼
E5		f. D1+	=喔喔[那這個
E6		f. P1+	[你是指設備[是訊號壞還是機器壞]
E7		a. DI+	我們到底也是不確定說這到底是不是因為
E8		f. D1+	[氣候環境的關係因為在天母嘛[天母那邊[ (inaud.) ] [對(.)對 [喔什麼硫磺啊
E1		a. DI+	en fait par exemple sur la partie d'images parce qu'aujourd'hui nous avons rencontré de nombreux problèmes d'images [avant il y avait deux&
E2		f. D1+	[oui
E1		a. DI+	&projets de la sécurité [on a souvent rencontré&
E2		f. D1+	[oui
E3			&(ce problème) du signal [alors: le signal est&
E4		f. P1+	[hm
E3		a. DI+	&presque bloqué une fois par mois=
E5		f. D1+	=oh oh [celui-là
E6		f. P1+	[est-ce que vous parlez de l'équipement qui tombe en panne ou [(c')est le problème du signal
E7		a. DI+	[ALORS nous ne sommes pas sûrs si c'est vraiment à cause du quatrièr&&

<sup>715</sup> Selon notre analyse, dans la réunion hiérarchique en chinois, le supérieur taïwanais produit également des régulateurs lorsqu'il écoute la présentation du subordonné, mais selon une fréquence moindre que celle du fournisseur.

<sup>716</sup> *Oui* en chinois peut être exprimé par deux caractères différents : soit 對 *dui*, soit 是 *shi*. Les deux indiquent que l'énoncé de l'interlocuteur a bien été reçu.

E7	a. DI+	&&climat parce que [(l'équipement est situé)à&&
E8	f. D1+	[oui oui
E7	a. DI+	&&tianmou [(c'est à) tianmou là-bas (inaud.)]
E8	f. D1+	[oh il y aurait du soufre (là-bas)

En français, l'attitude affirmative se manifeste non seulement par des assertions courtes [d'après Sandré & Richard, ce sont les reprises sous forme synthétique (2013 : 305)], telles que : « c'est vrai », « c'est sûr », « complètement » ... (illustrés le cas 5°\_FRP2\_AC\_I ci-dessous), mais elle se produit aussi de manière prompte, soit juste après un enchaînement à la fin de l'énonciation en cours, soit par un chevauchement. D'après la recherche de Béal concernant les « expression de la solidarité » chez les Français, il peut y avoir des tendances comme « faire écho », « venir à la rescousse » et « réagir par anticipation » (2010 : 115-125). Prenons les cas 5° et 7° de la réunion\_FRP2 ci-dessous pour expliquer ces phénomènes de « phatèmes » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 10). D'abord, il y a effectivement des éléments échangés et répétés dans le découpage entre E4 et E6 du cas 5° pour « faire écho » l'un à l'autre ; par ailleurs, c'est la fournisseuse qui complète les énoncés du client (« venir à la rescousse ») comme on peut le voir dans les découpages entre E7 & E8, et E9 & E10 du cas 5°. Enfin, des régulateurs comme « complètement » (E2), des « oui » répétés (E6, E9) du cas 5° ou l'élément équivalent avec celui qui vient d'être produit par l'interlocuteur (E2 du cas 7°), énoncés par la fournisseuse de manière rapide et dynamique (ce dernier point est noté par une répétition de « oui ») peuvent correspondre à la dernière tendance notée par Béal.

#### 5°\_FRP2\_AC\_I

E1	a. A+	[...] ben forcément on n'a pas vendu (.) et ça va très vite sur le net [autant euh:autant&
E2	f. V-	[complètement
E3	1:53 a. A+	&sur dans le marché de vendeurs ça passe (.) des fois mais là (.) ça ne passe pas du TOUT ah/
E4	f. V-	ah\ oui/ [non C'EST clair
E5	a. A+	[non c'est vrai c'est c'est [c'est&
E6	f. V-	[ah oui
E7	a. A+	oui c'est sûr
E8	f. V-	&moi je me rends compte je me rends compte de la rapidité de=
E9	a. A+	=de la réaction du client= =oui oui dès que tu es déplacé tu vends et dès que tu sois des des des dix centimes vingt centimes plus cher [ça ça
E10	f. V-	[ça y est

#### 7°\_FRP2\_AC\_I

E1	18:05 a. A+	=je veux ALLER reprendre des parts de marché mais je veux pas le faire: en stockant à fond euh je vais peut-être .h prendre plus de temps passer des commandes [un peu plus tous les&
----	-------------	---

E2	f. V-	[souvent
E3	a. A+	&jours ou tous les deux jours

Par ailleurs, en chinois la compréhension mutuelle peut se manifester non seulement par les régulateurs que nous avons présentés *supra*, mais aussi par une reformulation de l'idée du locuteur comme dans l'E8 du cas 2°\_TWP1\_AC\_I (ci-dessus). Ce procédé est similaire à ceux utilisés en Français : L2 énonce des éléments équivalents à ceux de l'énoncé du L1, ou il complète/traduit l'idée du L1, ce sont les procédés de « reprise discursive » (Sandré & Richard, 2013 : 306-308) en montrant l'accord avec l'autre. Par exemple, revenons à l'échange entre E7 et E8 du cas 2 : le client explique qu'il existe une irrégularité du signal sur l'équipement. Lorsqu'il mentionne que cette machine est située à Tianmou (E7), le fournisseur réagit en superposant sa voix sur celle du client : « oh il y aurait du soufre (là-bas) ». Car Tianmou (nom d'un quartier de Taipei) mentionné par le client se situe près d'un volcan actif dans lequel se trouvent des éléments chimiques qui pourraient affecter l'émission du signal.

Pour résumer, les points communs dans les deux langues dans la « communication phatique » (Malinowski, 1923, traduit par Benveniste, 1981, cité par Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 10) sont : premièrement, l'attitude active, attentive et vive du côté fournisseur pour montrer de manière explicite sa volonté de coopération. Deuxièmement, les enchaînements préférés qui viennent immédiatement après l'intervention précédente sont chevauchés pendant l'énonciation du L1, ce qui montre l'attention du fournisseur.

### 3.1.3 Marqueur paraverbal d'accord : le sourire (petit rire)

Le sourire/rire est un langage universel, il peut se produire simultanément au langage verbal ou séparément lors de l'énonciation. Pourtant « le rire/sourire n'a pas une valeur unique qui lui serait corrélée ; il peut adopter des valeurs variées selon la situation, le genre du discours, les interactants engagés... » (Sandré, 2011 : 14). En un mot, cette unité mimogestuelle possède une ambiguïté (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 153) qui permet aux interlocuteurs dans une relation antagonique de jouer sur l'ambiance de la communication.

Dans cette section, nous analysons le sourire (petit rire) qui manifeste une entente apparente entre les interlocuteurs. Cet acte peut être une réaction à l'égard de l'intervention précédente ; ou lors de l'énonciation, le petit rire a un lien fort avec la production sémantique, qui sert à protéger la face du locuteur. Ou encore, des sourires mutuels peuvent se produire dans un « échange » [« la plus petite unité dialogale » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 37)], peut-on alors en conclure que les interlocuteurs ont un accord mutuel ? Dans le cas le plus fréquent, c'est une réaction du L2 qui est suscitée par l'intervention précédente, le sourire manifeste un

acte d'acceptation, de confirmation ou de soutien à ce que L1 exprime. Il peut même être considéré comme un *FFA* à l'égard de ce dernier. Par exemple, dans le cas français\_4°\_FRP1\_AC\_I (ci-dessus), le « petit rire » renforce l'affirmation donnée verbalement « le cœur du sujet »; de même, dans le cas français\_5°\_FRP2\_AC\_I ci-dessous, l'acheteur A va chercher un document qui facilite la présentation des produits pour la fournisseuse V. Cette dernière répond avec des assertions favorables, plus un « sourire » : « ça suffit nickel très bien ((sourire)) comme ça on peut savoir aussi ». En ce qui concerne le sourire qui renforce l'acte de langage verbal, il s'agit d'un énoncé possédant la « modalité appréciative » (Le Querler, 2004) – une connotation valorisante à l'égard du client comme dans le cas ci-avant ; ou le cas 4°\_TWP2\_AC\_I (ci-dessous). Ces deux fournisseurs de la réunion\_TWP2 « exaltent » l'avancement de l'équipement informatique de l'hôtel avec les enchaînements préférés, immédiats et sourires : « donc vous êtes vraiment à l'avance ((sourire))= », « =très développé ((sourire))= ».

#### 4°\_FRP1\_AC\_I

E1		f. T+	(2.0) alors les alimentations ah on rentre les choses euh est-ce que: [si voilà les&
E2	20:50	a. L+	[le cœur du sujet ((petit rire))
E3		f. T+	&alimentations je te fais le tour de toute la famille/ [...]

#### 5°\_FRP2\_AC\_I

E1	38:20	a. A+	non non c'est bon là c'est X (la référence du produit) c'est aussi simple que ça
E2		f. V-	ça suffit nickel très bien ((rire)) comme ça on peut savoir aussi

#### 4°\_TWP2\_AC\_I

E1	5:31	a. I2+	=就:跟我們的現在 [thin client 的概念 ((下續在此未轉錄,該轉錄請看 Tome II))
E2	6:20	a. D2-	[嗯哼你說就是他現在講的這個東西
E3		a. I2+	嗯 [對
E4		a. D2-	[O/K\
E5		f. D2+	那所以你們其實是走入比較前面的 ((微笑))=
E6		f. DS2-	=很先進 ((微笑))=
E7		a. I2+	=對°
E8		f. D2+	因為一般很多連企業也不一定有導入這樣的東西=
E1		a. I2+	=cette idée est: [proche de notre thin client ((passage non transcrit ici, voir le corpus de la partieII-C du tome II))
E2		a. D2-	[hm heng (particule) tu veux dire que c'est ce dont il parle maintenant
E3		a. I2+	hm [oui
E4		a. D2-	[O/K\
E5		f. D2+	donc vous êtes vraiment à l'avance ((sourire))=
E6		f. DS2-	=très développé ((sourire))=

E7	a. I2+	=oui°
E8	f. D2+	parce qu'il y a pas mal d'entreprises qui n'ont pas encore développé une telle solution=

Le petit rire peut aussi être un catalyseur qui génère une acceptation d'excuse après que le locuteur a effectué une « offense »<sup>717</sup> (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 149) qui met en danger la face de la partie opposée, ce procédé « répare »<sup>718</sup> la relation. Dans l'exemple 3°\_TWP1\_AC\_I (ci-dessous), le fournisseur propose un système de détecteur de courriers et colis dans les boîtes aux lettres qui intéresse le client ; « pourtant le coût de ce type d'installation sera plus élevé », un projet coûteux – qui viendrait restreindre le budget alloué au programme – n'est certainement pas une bonne nouvelle pour le client. C'est pourquoi le fournisseur atténue ce *FTA* avec le procédé de « réparation » (*idem*) : « (juste) pour (votre) information pour (votre) référence ». Et cet acte est accepté par les participants par leurs éclats de rire. L'« acte de faire rire » facilite la discussion d'affaires lors de la réunion à Taïwan, l'autre cas (1°\_TWP1\_TT\_I) sera présenté dans le § 3.3.2 « Les séquences de glissement thématique à Taïwan » (p. 391). Cette conduite est également employée par la fournisseuse française dans le cas 6°\_FRP2\_AC\_I (ci-dessous).

### 3°\_TWP1\_AC\_I

E1	1:21:10	f. P1+	[...]這樣的話可以作的那這個成本就比較高啦聽聽參考看看
E2			<(大家笑)>
E1			[...] pourtant le coût de ce type d'installation sera plus élevé (juste) pour (votre) information pour (votre) référence
E2			<(tout le monde rit)>

Enfin, un sourire peut « faire écho » à un autre, qui représente semblablement un consensus entre les interlocuteurs. C'est ce que fait le fournisseur qui cherche et souhaite avoir ce consensus avec le client. Par exemple dans le cas 6°\_FRP2\_AC\_I (ci-dessous), la fournisseuse a déjà reçu quatre marques de désaccord du client sur un sujet de liquidation du stock<sup>719</sup> avant qu'arrive ce signe d'entente : le sourire. Dans cet extrait, elle raconte une anecdote concernant un concurrent du client en place : « <(en riant)> le mec n'a pas le choix de venir chez vous » et cela favorise la face positive de ce dernier.

<sup>717</sup> « Lorsqu'une offense quelconque a été commise (ou doit être commise) par l'un des participants envers un autre participant, il revient à l'offenseur, s'il désire que soit rétabli "l'équilibre rituel" de l'interaction, d'essayer de neutraliser cette offense en produisant compensatoirement une activité réparatrice – la réparation » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 149).

<sup>718</sup> Voir la note *supra*.

<sup>719</sup> Voir plus de détails dans le § 3.2.1 « Les expressions de désaccord et réponse non-préférées en France » (p. 369) et le § 3.5.1 « 3.5 Comparaison des séquences de négociation conversationnelle en France » (p. 410).

Par conséquent, l'acheteur est content de récupérer des parts du marché et il est ainsi d'accord pour retravailler la liquidation du stock avec son supérieur R: « [ $\langle$ ((en riant)) c'est super> non non c'est bien et euh:: je demanderai à r\* (responsable du pôle) si on peut: euh: ». Cependant l'interprétation des sourires mutuels échangés dans la réunion taïwanaise, est plus subtile qu'en France, car « l'expressivité émotionnelle » (Béal, 2010 : 364) chez les Français est « plus immédiate » et « plus impulsive », « qu'il s'agisse d'émotions 'positives' ou 'négatives' »<sup>720</sup> (*idem*). Par conséquent, l'émotion du locuteur français est plus "facile" à saisir avec les unités linguistiques, ainsi qu'avec les signes paraverbaux et non-verbaux. C'est pourquoi on comprend que l'acheteur français dans le cas cité ci-avant est réjoui.

#### 6° FRP2\_AC\_1

E1	3:05	f. V-	[...] le concurrent a répondu que c'est exclusif chez c* (nom de l'entreprise du client) $\langle$ ((en riant)) le mec n'a pas le choix de venir chez vous> [c'est bien
E2		a. A+	$\langle$ ((en riant)) c'est super> non non c'est bien et euh:: je demanderai à r (responsable du pôle) si on peut: euh:

Dans le cas 5° TWP2\_AC\_I à Taïwan (ci-dessous), le sourire dans l'intervention réactive est produit de manière « coopérative » et « délibérée » ayant une cause différente de celle en France. Tout à bord, dans l'intervention initiative la directrice l'hôtel (client) exprime : « J'ESPERE sauter cette étape [ $\langle$ ((sourire))> cette étape » (voir E3), l'étape désigne ici une proposition de sous-location de téléphones portables aux clients de l'hôtel exercer l'application. Ainsi, le « sourire » de la directrice sert à « neutraliser un comportement menaçant » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 145), « un procédé distanciateur » (*idem* : 230) employé par le locuteur pour se défendre de son FTA et ménager la face de l'interlocuteur. En revanche, le sourire rendu par le fournisseur avec l'énoncé « oui oui oui((sourire)) pas de problème » (E4) est un comportement à la fois coopératif (dans l'intention de ne pas briser l'ambiance d'harmonie) vis-à-vis de l'interlocuteur et de « neutralisation » du FTA effectué par ce dernier – un « auto-anti-FTA » (*ibid.*). (Les fonctions du « petit rire » de l'individu et du « rire » du monde vont être davantage développés dans le § 3.3.2 « Comparaison du glissement thématique à Taïwan » p. 388).

#### 5° TWP2\_AC\_I

<sup>720</sup> « Les analyses présentées dans les précédents chapitres montrent une tendance globale des Français à manifester leurs émotions d'une manière plus immédiate et plus impulsives que les locuteurs anglophones, qu'il s'agisse d'émotions 'positives' ou 'négatives' » (Béal, 2010 : 364).

E1	44:43	a. D2-	我比較期待的就是說[...]不要透過飯店提供什麼手機給客人因為從以前到現在[這樣子的模式推展是有困難的=
E2		f. D2+	[會比較困難 =是 (1.0) 這個這個
E3		a. D2-	瞭解因為其實這個我們現在也(.)[也在
E4		f. D2+	[直接跳過那個階段[(笑)]那個階段如果是那個階段的話
E1		a. D2-	[對對對((笑))沒問題沒問題[...]
E1		a. D2-	MAIS (ce que) j'attends plus est que [...] l'hôtel ne fournit pas le portable aux clients parce que du passé au présent [ce mode a la difficulté&
E2		f. D2+	[(c')est plus compliqué
E1		a. D2-	&à développer=
E3		f. D2+	=oui (pour) cela cela (je) comprends parce qu'en fait cela maintenant nous (sommes) [aussi
E4		a. D2-	[DONC J'ESPERE
E5		a. D2-	sauter cette étape [<((rire))> cette étape&
E4		a. D2-	[oui oui oui <((rire))> pas de problème pas de problème [...]
E4		a. D2-	&si cette étape

Pour résumer, bien qu'il arrive parfois que le Français dans une relation antagonique, soit obligé de faire des efforts pour animer (ou casser) l'ambiance, le « sourire/petit rire » pour le Français reste plutôt une manifestation d'émotion positive. En chinois, il s'agit d'un acte louable (un *FFA*) vis-à-vis de l'interlocuteur ; le sourire vient neutraliser la relation interpersonnelle dans certaines circonstances, par exemple : le locuteur effectue un *FTA* ou il sent qu'il a l'obligation de mettre la cerise sur le gâteau de l'interlocuteur.

### 3.1.4 Bilan

Dans les deux langues, le fournisseur – qui veut explicitement montrer sa volonté de coopération – est le rôle le plus élaboré dans une relation antagonique. Dès le début de la réunion, il donne la parole au client en signe de déférence pour cerner ses attentes ; lors de l'interaction, son attitude engagée se manifeste non seulement par une intensification de régulateurs et d'expressions affirmatives dans l'intervention réactive, mais aussi par l'acte paraverbal – petit rire – pour détendre l'ambiance si elle devient conflictuelle. Cependant, ces comportements coopératifs ne s'expriment pas toujours de la même façon dans les deux langues. Par exemple, lors de l'alternance des tours de parole, l'intersubjectivité est une stratégie de politesse négative (Brown & Levison, 1987) montrée par le fournisseur français pour effectuer ce *FTA*. Alors que l'homologue taïwanais pratique en principe le *FFA* pour désigner le client, mais il peut se situer dans une position équivalente au client à travers ses choix lexicaux et syntaxique. Quant aux expressions discursives d'accord, en chinois, le morphème individuel de régulateur permet de ne pas interrompre la locution en cours, ce qui correspond à l'ethos communicatif à Taïwan. En français, ce sont des formulations courtes et



affirmatives qui sont favorables. Finalement, avoir des rires/sourires mutuels est un signe d'entente, ce que le fournisseur souhaite le plus. Ainsi, il arrive quelquefois que le fournisseur soit obligé d'exercer cette tâche, pourtant, en chinois, un petit rire diminue la force illocutoire du locuteur lorsqu'il effectue un *FTA*.

Nous prenons les « principes de coopération » de la conversation chez Grice – quantité, qualité, relation et manière (1979 : 60) – pour examiner une interaction antagonique en milieu professionnel : le degré de « coopération » conversationnelle est effectivement fonction du rôle et du contenu du thème discuté. C'est-à-dire que la volonté de dialoguer est manifeste des deux côtés par le « but » spécifique de la rencontre, pourtant la volonté de révéler des informations sensibles dépend de l'intérêt professionnel du locuteur (ex : la « quantité » et la « relation » par rapport aux informations demandées), ainsi que de la « manière » (ex. : attitude, position) de la demande effectuée par l'interlocuteur. C'est pourquoi lors de l'interaction, il peut y avoir des désaccords, des changements de sujet en cours, ou également, des séquences de « négociation conversationnelle ». Pour comprendre comment un locuteur montre une attitude opposée et savoir quelles stratégies sont employées par le questionneur pour obtenir les informations nécessaires – la « demande » – nous étudions dans les sections suivantes des séquences de « désaccord », des motifs qui font « dévier le thème en cours », des procédés pour déclencher la « demande », ainsi que la séquence de « négociation conversationnelle » dans les deux langues.

### **3.2 Comparaison d'expressions de désaccord et de réponses non-préférées**

Tandis que l'accord est une « réaction préférée » vis-à-vis du L1, qui montre l'attitude coopérative du L2, par contre, le désaccord de ce dernier est considéré comme un enchaînement « non-préférée » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 233) ou une réponse négative. Dans une relation client/fournisseur, le fait de ne pas répondre aux besoins du client et la divergence des points de vue sur un certain sujet, pourront générer une tension, ainsi qu'entraîner une rupture de la collaboration. Le fournisseur hésite-il à se confronter au client ? Quant au client, il peut manifester de la résistance face à une « demande » du fournisseur; mais est-ce toujours le client qui a raison ? Le fournisseur peut-il dire un « non » simplement<sup>721</sup> ?

Dans un premier temps, nous observons que l'enchaînement non-préférée peut surgir dans deux sortes de discussions : d'abord il s'agit d'une argumentation concernant le produit/service, et ensuite il s'agit d'une « demande » lancée par l'une des parties, mais

---

<sup>721</sup> Voir le § 3.4.2 « La demande concernant des informations sur le marché » (p. 397).

déclinée par l'autre partie. En tant que fournisseur ou client, la première discussion est plus accessible pour préparer la réponse, considérée comme des questions techniques ; quant à la deuxième, c'est une manière pour l'interlocuteur d'acquérir des informations commerciales sur un sujet sensible pour le locuteur, par exemple : le positionnement du prix sur le marché, l'échelle des affaires, la révélation des noms des concurrents du client... Dans un deuxième temps, nous examinons ainsi quelles stratégies linguistiques le locuteur adopte pour exprimer les points divergents dans les deux langues.

### 3.2.1 En France

Nous avons vu *supra* (le § 3.1) que l'accord peut être manifesté soit par une « demande » dans laquelle il se trouve une intersubjectivité et/ou un *FFA* vis-à-vis de l'interlocuteur ; soit par une réaction immédiate affirmant le contenu de l'« intervention initiative » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 38). Pourtant, le désaccord ou la réponse non-préférée s'inscrit pareillement dans un « échange », mais il s'agit d'un « acte réactif »<sup>722</sup> (*idem*, 2016 : 67) exprimant une opération « négative » consécutive à l'interrogation, l'affirmation ou la négation de la première intervention. C'est ainsi un acte défavorable à l'égard de l'allocutaire.

En effet, lors de la réunion d'affaires en France, la confrontation est une manière d'approfondir le sujet, de comprendre les éléments supplémentaires autour du sujet ou d'aller à la prochaine étape de la négociation. Premièrement, en ce qui concerne le désaccord à propos d'une explication sur le produit/service ou d'une acquisition d'informations sur le marché<sup>723</sup>, l'« intervention initiative » peut se présenter sous forme d'assertion (soit une affirmation, soit une négation). Quant à la deuxième, le destinataire nie ou contredit le propos précédent avec un simple « non » (voir l'E2 du cas 3°\_FRP2\_DC\_I), une tonalité de doute (Martin, 1998) « ou/ais\ O/K\ »<sup>724</sup> (voir l'E2 du cas 5°\_FRP2\_DC\_I), une formulation avec une conjonction comme « MAIS » (voir l'E3 du cas 1°\_FRP1\_DC\_I, l'E2 du cas 4°\_FRP2\_DC\_I), « par contre » (voir l'E2 du cas 5°\_FRP2\_DC\_I), ou une simple négation pour contredire<sup>725</sup> : « ah NON c'est pas d' la MERDE c'est pas le problème= » (voir l'E6 du cas 3°\_FRP2\_DC\_I), « ça ne marche pas très bien » (voir E6 du cas 1°\_FRP1\_DC\_I).

<sup>722</sup> « (1) c'est un acte *réactif*, qui s'inscrit dans le cadre d'un *échange* (pris en charge par au moins deux locuteurs ou énonciateurs) ; (2) il fait suite à une *assertion* (ou une question fortement orientée) ; (3) il exprime une réaction *négative* à cette assertion, cette réaction pouvant se réaliser dans des formats extrêmement divers » (Kerbrat-Orecchioni, 2016 : 67).

<sup>723</sup> Il s'agit soit d'un marché global impliquant d'autres concurrents, soit d'un marché individuel à l'égard du client ou du fournisseur lui-même. Nous allons l'expliquer dans le §3.4 « la demande » de ce chapitre.

<sup>724</sup> « Le "non" (ou "oui/ yeah" employé par antiphrase) ou quelque autre expression à valeur de protestation » (*idem*, 1998b : 241).

<sup>725</sup> « Le marqueur de désaccord étant très généralement accompagné d'un rectificatif et/ou justificatif » (*ibid.*).

### 1°\_FRP1\_DC\_I

E1 39:15 a. B+ [Ça on l'a ça/non\  
E2 a. L+ ah oui on a plus mais (.) <((en riant)) il vaut  
mieux ne plus en avoir>  
E3 f. T+ MAIS (.) [ça ça sort ça sort au compte-gouttes  
E4 a. L+ [je ne sais pas  
  
E5 f. T+ [chez azo (nom d'autre client) ça sort au&  
E6 a. L+ [oui c'est ça (.) ça: ça ne marche pas très  
bien[...]  
E5 f. T+ &compte-gouttes [...]

### 3°\_FRP2\_DC\_I

E1 10:01 f. V- c'est pas vrai c'est un truc qui se vend pas/  
E2 a. A+ zh. (3.0) [non ax (nom du modèle de produit)&  
E3 f. V- [c'est pour ça c'est pour ça il veut  
faire du:: [bundle alors regarde qui mepropose&  
E4 a. A+ [ouais ouais ce qui se passe est  
sur:((3.0 en regardant le fichier)) non ça se vend  
pas  
E5 f. V- &c'est ça ce qu'il me propose tu dis quoi alors tu  
dis c'est d' la merde/  
E6 a. A+ ah NON c'est pas de la MERDE c'est pas le  
problème=  
E7 f. V- =Ça se vend pas

### 4°\_FRP2\_DC\_I

E1 5:53 f. V- ah d'accord ok(.)parce que moi moi je dis à mes  
clients honnêtement(.) c'est mieux de rester chez  
les français parce que euh évidemment tu préservais  
des emplois l'économie en france [il n'y a pas de  
(inaud.) en france  
E2 a. A+ [non mais je sais  
bien si tu veux aujourd'hui euh en fait je  
t'explique ma façon d'acheter=

### 5°\_FRP2\_DC\_I

E1 41:36 a. A+ [...] ils font au au meilleur prix de ce qu'ils ont  
si c'est de la bureautique avec quatre gigas ils  
prennent ce qu'ils ont de moins cher sur le marché  
pour faire remonter leurs marges  
E2 f. V- (4.0) ou/ais\ O/K\ mais par contre pour tout ce qui  
est gaming du coup euh:

## 2°\_FRP2\_DC\_I

E1	2:10	a. A+	.h je te parlerai d'un produit sur lequel j'ai un souci
E2		f. V-	oui dans ce genre là j' voudrais savoir au sujet des ventes nv (nom de produit) (.).h ça m'intéresse de savoir où on est sur le niveau de notre vente
E3		a. A+	hm. .zh si on en a je te dirai tout à l'heure
E4		f. V-	tu l'as mis egx (nom du produit) sur la liste de stock tu les as mis dans les de moins vingt-cinq/
E5		a. A+	euh non j'ai oublié
E6		f. V-	.h tu ne peux plus le faire/.h ça y est/
E7		a. A+	je crois pas .h [mais non
E8	2:28	f. V-	[.h ton ami r (prénom du responsable de l'informatique) il les a mis dans les moins vingt-cinq justement
E9		a. A+	(2.0) lui/
E10		f. V-	oui il les a mis
E11		a. A+	ouais
E12		f. V-	oui c'est vrai j'ai pas: j'ai pensé parce que moi je veux aller sur le nouveau nouveau produit et puis je pensais que [tu pouvais le mettre&
E13	2:42	a. A+	[et ouais : et moi aussi
E14		f. V-	euh: .h j'ai mis plein de produits ah/
E15		a. A+	&.zh [il y a pas débit encore
E16		f. V-	[eh ouais il y a un d deux (produit dram) je crois que je regarderai tout ça après
E17		a. A+	bon (.) ben écoute au moins étant donné que t'as pas le stock il y en aurait eu au moins pour commencer et euh : ça commence aujourd'hui/
E18		f. V-	Ouais ouais à dix heures ce matin-là=
E19		a. A+	=voilà c'est ça je ne sais pas tu: tu peux le mettre ou pas là/ en attendant le stock qui arrive
E20		f. V-	je pense pas (.) il faut que je voie je demanderai mais je crois pas
E21		a. A+	tu demandes à l'interne s'il peut tu les as en stock c'est original [...] ils n'ont pas de choix de venir chez vous
E22		f. V-	((rire)) non non c'est super c'est bien et euh: je demanderai à r (responsable du pôle) si on peut: euh:
E23		a. A+	Ça serait cool
E24	3:20	f. V-	.h : je crois qu'on peut pas
E25		a. A+	ouais\il y a [toujours des possibilités je pense&
E24		f. V-	[parce que tout est validé par le&&
E25		a. A+	&que c'est simple
E26		f. V-	&&service juridique de la compagnie c'est c'est c'est pas ah simple [ben oui ils ont fait comme&
E25		a. A+	[ah oui/ carrément/
E27	3:44	f. V-	&ça c'est pas simple puis on est obligé de tout valider [...] ben tu vois il faut qu'on fasse attention
			d'accord

Deuxièmement, si l'une des parties lance une requête pour obtenir des informations sur le marché (par exemple, les cas 1° & 2°\_FRP2\_DC\_I ci-dessus), elle est déclinée par l'autre. C'est ce type de requête qui génère le plus de tours de désaccord. Comme nous l'avons mentionné dans les paragraphes *supra*, la fréquence de l'acte de désaccord en France est

beaucoup plus importante qu'à Taïwan. Ce phénomène se manifeste non seulement lors des questions sur le produit/service (par exemple les cas 3° & 5°\_FRP2\_DC\_I), mais également lors de la requête (ou la question) sur le marché.

Reprenons le cas 2°\_FRP2\_DC\_I, cet extrait d'une quinzaine de paires adjacentes comporte dix marques de désaccords entre le client et le fournisseur sur un même sujet. En effet, il s'agit d'une séquence de négociation que nous allons détailler dans le § 3.5 « 3.5 Comparaison des séquences de négociation conversationnelle ». Pendant ces quatre-vingt-quatre secondes, ils ne discutent que d'un sujet : « mis egx (nom de la mémoire) sur la liste de stock ». La plate-forme organise régulièrement des opérations promotionnelles pour animer le trafic du site. Dans ces échanges, on apprend que la fournisseuse (f. V-) pensait que l'acheteur (a. A+) avait mis la barrette de mémoire « egx » dans l'opération de marketing, afin de liquider ses stocks. Mais ce dernier répond : « non j'ai oublié ». De ce fait, le fournisseur formule sans cesse des assertions et des questions orientées (Kerbrat-Orecchioni, 2016 : 2). C'est-à-dire que la même « demande » est formulée de différentes façons à plusieurs reprises. Par conséquent, le client génère une chaîne de refus. Après l'analyse, on comprend pourquoi celui-ci réagit de manière non-coopérative : premièrement, sa demande faite au début de cette séquence (« .h je te parlerai d'un produit sur lequel j'ai un souci » (E1) est déclinée par la fournisseuse qui réplique (*idem*, 2008 : 92) : « oui dans ce genre là j' voudrais savoir au sujet des ventes nv<sup>726</sup> ») (E2). Ensuite, les effets illocutoires et perlocutoires des requêtes<sup>727</sup> concernant la demande de la fournisseuse sont imposants : « .h tu ne peux plus le faire/.h ça y est/ » (E6), « tu peux le mettre ou pas là/ » (E18), « tu demandes à l'interne s'il peut tu les as en stock » (E20), « ouais\ il y a [toujours des possibilités je pense que c'est simple » (E24. Tous ces « actes directifs » font résister le client : « je pense pas (.) il faut que je voie je demanderai mais je crois pas » (E19).

Par suite des nombreux désaccords lors des « échanges », dans un plan de « négociation conversationnelle » (*ibid.*, 1998b : 241), le désaccord manifesté dans le troisième tour est un point de départ de la négociation conversationnelle : lorsque L1 « rejette la contre-proposition » du L2 et « maintient sa proposition initiale, il y a cristallisation du désaccord, et c'est l'amorce de la négociation » (*ibid.*, 2016 : 8). En effet, ce genre de communication en français se produit plus fréquemment dans la réunion d'affaires que dans celle de l'équipe. Ainsi, il s'agit d'un thème à développer davantage dans la section qui suit.

---

<sup>726</sup> Nom de la mémoire.

<sup>727</sup> Ces requêtes sont formulées avec la question intonative et l'assertion.

### 3.2.2 À Taïwan

Dans l'introduction de cette section, nous avons indiqué que dans la réunion à Taïwan, la fréquence des désaccords est faible ; de plus, s'il y en a, ce(s) désaccord(s) seraient plutôt implicite(s)<sup>728</sup>. « Lorsque le "non" n'est pas explicitement formulé, la valeur de désaccord doit être déduite du commentaire dans lequel elle se trouve implicitement contenue » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 241). On l'a constaté dans les paragraphes *supra*, le désaccord dans la réunion française se manifeste non seulement chez le client, mais aussi chez le fournisseur. Cela nous rappelle les comportements langagiers des subordonnés français qui, lorsqu'ils reçoivent du supérieur une évaluation négative sur leurs tâches, donnent des explications en argumentant leurs conduites. Autrement dit, exprimer le désaccord est convenable dans la société française, quel que soit le rôle/statut du locuteur. En revanche, dans la réunion d'équipe à Taïwan, montrer une différence d'opinion par rapport aux autres, surtout s'il existe un écart des « places », est embarrassant.

Par rapport à la quantité, les enchaînements non-préférés, dans les deux réunions d'affaires à Taïwan, se produisent seulement deux fois lors de la réunion\_TWP1 ; et pour la réunion\_TWP2, il n'y en a que quatre dont deux sur le même sujet. Il faut préciser que la réponse non-préférée ici peut être exprimée de manière explicite et implicite. Pour le premier procédé, il se trouve un adverbe de négation dans l'énoncé comme ne... pas (不 bù), sans (沒有 méiyǒu).

#### 1°\_TWP1\_DC\_I

E1	14:20	a. DI+	(1.0) 那如果針對像樓管這種公司 ██████████ 那呢：我的我的意思說那物管的部分您這邊有一些什樣的可以提供的 ( (下續未轉錄) )
E2	14:50	f. D1+	(3.0) 我們中租有沒有或中時[...] 目前還沒有目前是°沒有
E3		f. P1+	(1.0) 如果你們原本有物管系統我們是可以跟你們 support [整合到你們的平台 [...]]
E1		a. DI+	(1.0) alors si ce qu' (on) concerne est la gestion des bâtiments ce type de société ce type de société qui gère des propriétés alors euh: ce que je je veux dire que (c'est) alors concernant LA PARTIE DE GESTION DE BATIMENTSquels sont les services que vous pouvez proposer ( (passage non-transcrit) )
E2		f. D1+	(3.0) est-ce que notre (projet) de zc ou zs (noms de sociétés) [...] pour l'instant (on en) a pas encore pour l'instant (on en) a° pas° encore

<sup>728</sup> Ici nous précisons que les désaccords produits par les Taïwanais dans ces réunions d'affaires sont implicites dans les interventions où il ne se trouve pas d'expressions verbales « à [...] valeur [de] protestation » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 241) comme un *non* explicite ou un énoncé négatif placé au début de l'intervention.

f. P1+ (1.0) si vous avez déjà un système de gestion des bâtiments notre système peut s'intégrer <((en anglais)) support> s'intégrer à votre plate-forme[...]

Dans la réunion\_TWP1, l'intervention initiative accomplie par le client se rapporte à une question : sur « LA PARTIE DE GESTION DE BATIMENTS quels sont les services que vous pouvez proposer » (voir l'extrait 1°\_TWP1\_DC\_I ci-dessus). Il s'agit d'un sujet non-préparé, le fournisseur répond ainsi : « pour l'instant (on en) a pas encore » en ajoutant une suggestion : « si vous avez déjà un système de gestion des bâtiments notre système peut intégrer <((en anglais)) support> intégrer à votre plate-forme ». Il faut noter que dans le premier énoncé le locuteur emploie le procédé de la « litote » « par égard » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 211) en omettant le sujet (*on*) et le complément (*le service de la gestion des bâtiments*). Il s'agit d'une omission délibérée accomplie par le locuteur ayant l'intention de « *ne pas mentionner le point de faiblesse de son entreprise qui ne fournit pas ce type de service* » qui est un « *hedge* » (Lakoff, 1972 cité par *idem* : 222) permettant de ne pas affecter la collaboration future. Le deuxième énoncé est un « rectificatif » (*ibid.* : 241) d'argumentation, qui est comparable à l'usage de « *mais* » dans le cas français. Cependant, la proposition avec « *si* » porte moins d'effet illocutoire que celle avec « *mais* », car la première exprime littéralement une hypothèse – l'expression indirecte (*ibid.* : 201). La deuxième conjonction « *mais* » (en chinois nous pouvons avoir les choix suivants :但是 *dànshi*/ 可是 *kěshi* / 然而 *ránhér*) est employée quand les deux propositions sont opposées. De plus, bien que l'emploi de 可是 *kěshi* (*mais*) employé par le locuteur possède une force illocutoire moins puissante que les deux autres conjonctions (但是 *dànshi*/ 然而 *ránhér*), il garde encore le sens d'objection de ce qui précède. Autrement dit, la proposition subordonnée « *si* » représente ici un conseil, une suggestion à la valeur dérivée (*ibid.*, 1986 : 75). Cette fonction pragmatique est également appliquée dans l'acte directif hiérarchique selon notre analyse du chapitre précédent (voir le § 5.2.2 « La proposition », p. 286).

Revenons à cette intervention réactive manifestant une réponse non-préférée à l'égard de L1 : « pour l'instant (on en) a° pas° encore » (目前還沒有) (E2 du cas 1° ci-dessus). D'abord, un « non » explicite n'y est pas trouvé ; ensuite le locuteur fait le choix d'omettre le sujet et le complément de cet énoncé. Finalement, cette négation est modérée avec l'adverbe : « pas encore » à la fin. On constate ainsi cet enchaînement à la fois incomplet et hésitant.



## 2°\_TWP1\_DC\_I

- E1 1:17:23 f. P1+ 像我們前陣子幫台中弄一個案子現在是快完工的階段[...] 因為他是在七期想法比較新穎這是跟[他覺得說唉爲什麼我領信的時候這麼麻煩[...] ( (下續未轉錄) )
- E2 1:20:10 f. P1+ 現在要領包裹[就逼
- E3 a. DI+ [元 X 建設的嗎
- E4 f. P1+ 欸((笑))這個還沒有(.)安裝嘛 ((大家笑))就不能講大概就是這樣的方式啦[參考一下
- E5 [台中就那幾家比較有創意的
- E6 對我們要提的就是說現在到安裝之間都還是可以再做一些調整=
- E1 1:17:23 f. P1+ =EN EFFET comme un projet qu'on a à taichung (la ville située au centre à taiwan) pour l'instant (on) est dans l'étape d'achèvement [...] comme il se situe dans un quartier de sept (un quartier plus bourgeois) la conception (est) plus avancée cette (idée) est née après avoir eu une discussion avec le constructeur [il pense pourquoi chercher un courrier est tellement compliqué ( (passage non-transcrit) )
- E2 1:20:10 f. P1+ maintenant (les habitants) cherchent les colis [ils bipent (leurs cartes pour avoir l'accès)
- E3 a. DI+ [est-ce que c'est le constructeur de yx ((nom d'un autre constructeur))
- E4 f. P1+ ai\ ((sourire)) (parce que le système) n'est pas encore installé (je) ne peux pas trop dire ((tout le monde rit)) en général c'est de cette manière [que vous faire référencer
- E5 a. DI+ [à taichung (il y a) seulement quelques (constructeurs) qui sont plus innovants
- E6 f. P1+ oui (ce que je) veux dire c'est que le système peut être modifié entre le moment de l'incubation et l'installation=

La deuxième requête du client de la réunion\_TWP1 se rapporte à un nom du concurrent (du client présent) avec lequel le fournisseur travaille (voir 2°\_TWP1\_DC\_I ci-dessus). Ce client (a. DI+) emploie le même procédé que le fournisseur français (f. V-) : relancer la requête avec différentes formulations afin d'obtenir la réponse. Lors de la première formulation qui est une interrogation fermée : « (est-ce que) c'est le constructeur de yx » ? Le fournisseur (f. P1+) lui répond avec un retard en prononçant « ai\ »<sup>729</sup> - une interjection, plus un distanciateur (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 192) – « petit rire » (voir également le § 3.1.3 « 3.1.3 Marqueur paraverbal d'accord : le sourire (petit rire) », p. 365). On peut déduire que cette intervention réactive est un tour « marqué » (Schegloff, 1996 : 470) : « ai\ ((sourire)) (parce que le système) n'est pas encore installé (je) ne peux pas trop dire » (E2). Tout de suite, chevauchant avec ce dernier, le client lui redemande avec une assertion : « à taichung (il y a) seulement quelques (constructeurs) qui sont plus innovants » (E4), ce qui sous-entend que « bien

<sup>729</sup> « 欸 ai » est un accusé de réception montrant une hésitation du locuteur comme *eah* en français.

que tu ne dises pas le nom du concurrent, je le sais quand même ». Le fournisseur emploie alors une stratégie off-record – il ignore la requête et change le sujet dans son intervention. Cet acte du glissement thématique sera présenté dans la section suivante.

### 3°\_TWP2\_DC\_I

E1	41:25	f. D2+	我們在等 4g 開放 [...] 您剛講的那個都都是都已經有現成的東西 =
E2		a. D2-	= 嗯 對 啊 現在 就是 連 飯店 業 幾乎 都是 用 手機 開 (.) 房門 [REDACTED] [REDACTED] 就是 [REDACTED] 人 [REDACTED] [REDACTED]
E3		f. D2+	[對 那 是 一 個 進 展] [對]
E2	41:45	a. D2-	& [REDACTED] =
E4		f. D2+	= 對 這 就 是 我 們 當 時 的 概 念 就 是 希 望 讓 飯 店 跟 員 (.) 客 人 能 夠 是 比 較 [REDACTED] 的 綁 在 一 起 [...]
E1	41:25	f. D2+	maintenant on attend l'ouverture du réseau de 4g <sup>730</sup> [...] ce que vous avez mentionné est tout tout tout prêt ce sont les éléments disponibles =
E2		a. D2-	=hm hm oui ah maintenant presque tous les hôtels utilisent le portable pour activer(.) la chambre [on l'utilise naturellement&
E3		f. D2+	[oui c'est un progrès
E2		a. D2-	&maintenant C'EST LA TENDANCE C'EST-A-DIRE QU'ON MET LES UTILITES DANS LE PORTABLE DU CLIENT [AU LIEU DE DONNER UNE MACHINE =
E4		f. D2+	[oui] =oui exactement (c')est notre concept au début (nous) souhaitons faire l'hôtel et la personne (.) le client attachés ensemble pour un long terme [...]

Par rapport à la réponse non-préférée dans la réunion\_TWP2 comme dans le cas 3°\_TWP2\_DC\_I ci-dessus, la cliente (a. D2-) exprime une opinion « défavorable » sur l'aspect du produit proposé (E2) ; pour ne pas « souligner » son évaluation "négative", elle enchaîne d'abord avec des marqueurs d'affirmation « =hm hm oui » qui sont effectivement les accusés de réception. Ensuite, l'énoncé affirmatif énoncé à voix haute, « C'EST LA TENDANCE C'EST-A-DIRE QU'ON MET LES UTILITES DANS LE PORTABLE DU CLIENT AU LIEU DE DONNER UNE MACHINE = », manifeste par sa prosodie non seulement qu'il s'agit d'un posé du locuteur, mais en plus, que c'est un acte de demande : « l'assertion elle aussi généralement sollicite, même si c'est de façon plus discrète » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 59).

En outre, employer le marqueur d'accusé de réception, qui est également un signe d'accord lors de l'enchaînement, permet à la fois de ne pas contredire l'intervention précédente et de reprendre le tour de parole "naturellement". De cette manière, le locuteur (ce client) dans l'intervention réactive peut développer sa propre argumentation "explicitement".

<sup>730</sup> C'est un réseau de téléphonie mobile de quatrième génération (4G) qui permet d'avoir un débit de transmission plus élevé que la 3G .

Par exemple, dans le même cas ci-avant, la directrice de l'hôtel (a. D2-) exprime son évaluation négative avec « =hm hm oui » (E2) et la réaction du destinataire a l'air coopérative avec plusieurs « chevauchements de solidarité » (Béal, 2010) « [oui c'est un progrès » (E3) « [oui » (E4) qui acquiescent aux propos du locuteur. En effet, ces comportements langagiers permettent à L2<sup>731</sup> de récupérer le tour de parole le plus vite possible afin de défendre son idée sans avoir une confrontation visible avec L1 : « =oui exactement (c')est notre concept au début[...] » (E4). Ce procédé du « désaccord déguisé » est employé également dans le cas 2°\_TWP1\_DC\_I (ci-dessus), si on se rappelle bien que le fournisseur (f. PI+) refuse de donner le nom du concurrent du client en place, ce dernier insiste pour avoir une réponse satisfaisante, le premier réagit ainsi : « oui (ce que je) veux dire c'est que le système peut être modifié entre le moment de l'incubation et l'installation= » (E6). L'accusé de réception « oui » a une fonction d'accord, qui évite une « cristallisation du désaccord » (*idem* : 9).

Revenons aux réponses non-préférées dans la réunion\_TWP2 que sont les *FTAs* accomplis par la cliente (a. D2-), ce sont les « évaluations défavorables » du produit proposé. L'assertion sert à développer le discours dans lequel la force illocutoire de la critique se manifeste par la prosodie (voir les exemples 1.1, 1.2 & 3.1 ci-dessous), la conjonction (les exemples 2.1 & 2.2, *idem*), la négation<sup>732</sup> (les exemples 1.1 & 1.2, *ibid.*) et les choix lexicaux, par exemple les modalisateurs : *véritablement* (ex. 1.1, *ibid.*), *déjà* (ex. 2.1), *obligatoirement* (ex. 2.2), *toujours très* (ex. 3.1) et le choix de termes péjoratifs : « cette conception existe déjà depuis longtemps » (ex. 2.1) sous-entend que votre entreprise manque d'esprit d'innovation ; de plus « (c)'est toujours très DIFFICILE » pour la commercialisation de ce type de produit (ex. 3.1). En effet, c'est dit plus simplement dans le même cas en français : « ça se vend pas ça/ » du corpus\_FRP2 (à 41'03).

<sup>731</sup> Le locuteur dans l'intervention réactive.

<sup>732</sup> La traduction du cas 1.2 est une assertion, qui est adaptée en français. En effet, la transcription chinoise porte un adverbe de négation « 不 bù ».

## TABLEAU 17 – LES PROCÉDÉS POUR SIGNALER UN ENCHAÎNEMENT MARQUÉ OU UNE RÉPONSE NON-PRÉFÉRÉE

### 1. L'accentuation sur certains mots clés ou phrases (l'aspect prosodique)<sup>733</sup>:

1.1 « en fait pour l'instant vous N'AVEZ (.) PAS (.) ENCORE (.)  
DEVELOPPE la solution pour <((en anglais)) for> les  
hôtels » (à 43'16 du  
corpus\_TWP2)  
你們(.)其實是還沒有~~去~~~~買~~~~票~~~~了~~ for 飯店的一些東西

1.2 « [...]C'EST LA TENDANCE C'EST-A-DIRE QU'ON MET LES UTILITES  
DANS LE PORTABLE DU CLIENT [AU LIEU DE DONNER UNE  
MACHINE= »

(à 41'40 du corpus\_TWP2)

現在的趨勢是要把東西放到客人的手機[而不是借他一台機器=

### 2. L'énoncé avec « si » ou « mais »

2.1 « =mais ce que je veux dire c'est [que cette conception du produit  
existe déjà depuis longtemps » (à 24'47" du corpus\_TWP2)  
=可是這個我的我的意思是說 [這個產品其實它的就是它的概念已經很久了

2.2 « je pense que si l'hôtel va commercialiser votre cette chose-là/  
[(elle) devrait (être) obligatoirement installée dans  
le portable (du client) » (à 36'30" du corpus\_TWP2)  
我是覺得如果對飯店來要推你那個/東西[一定是要存在它的手機

### 3. La négation ou le sens dépréciatif dans une assertion<sup>734</sup>

3.1 « l'opération (de cette conception) à l'hôtel en fait (c)'est  
toujours très DIFFICILE » (à 26'47" du corpus\_TWP2)  
在飯店的推廣(.)一直是非常困難的

### 3.2.3 Bilan

On observe que dans les deux langues, l'« enchaînement marqué » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 234) est la plupart du temps accompagné par des pauses – soit silencieuses, soit remplies (Duez, 2003), soit les deux. En ce qui concerne l'usage de pauses silencieuses lors de l'alternance des tours de parole, les Français ont tendance à produire une micro-pause<sup>735</sup>, alors que les Taïwanais font des silences de longue durée<sup>736</sup>. En ce qui concerne les pauses remplies (marqueurs d'hésitations telles que *hm*, *euh*, *ah*, *ai*<sup>737</sup>..., les locuteurs des deux langues en emploient, cependant, la fréquence des réponses marquées en chinois est si

<sup>733</sup> Kerbrat-Orecchioni (1998b : 241).

<sup>734</sup> « Le marqueur de désaccord étant très généralement accompagné d'un rectificatif et/ou justificatif (substitution d'un axiologique négatif à un axiologique positif, rétablissement de la vérité des faits » (*idem*).

<sup>735</sup> Dans les corpus, il arrive que les Francophones produisent des silences de plus d'une seconde avant de manifester leur désaccord. En général, les Taïwanais observent des pauses silencieuses plus longues que les Français.

<sup>736</sup> Plus d'une seconde.

<sup>737</sup> « 唉 ai » est un marqueur d'hésitation dans la langue chinoise. Voir également la note 729 pour l'explication du dictionnaire chinois.

faible qu'on ne peut pas faire une analyse quantitative de leur contexte de production. De fait, il s'agit d'une grande distinction de l'éthos communicatif concernant l'expression du désaccord et de la réponse non-préférée dans les deux langues : les Taïwanais sont plus mal à l'aise pour énoncer une opposition visible, telle qu'un simple « non », ou une négation se trouvant tout de suite au début de l'intervention. Par contre, en français, les expressions de conflits sont acceptables dans une relation antagonique.

L'enchaînement marqué en chinois, se présente de manière implicite et indirecte soit par la prosodie, soit par la syntaxe, soit par le choix du vocabulaire. Le rejet se met souvent à la fin de l'énoncé où il est atténué avec une extension phrastique ou un choix lexical. En recevant le *FTA*, les réactions sont marquées : d'abord, il s'agit d'un accusé de réception (voir E5 de 2°\_TWP1\_DC\_I, E2 & E3 de 3°\_TWP2\_DC\_I) comme *oui*, *hm*, *ei*, ou un marqueur d'hésitation comme *eah* (voir E2 de 2°\_TWP1\_DC\_I). Ensuite, le locuteur peut « faire écho » (Béal, 2010 : 115) en faisant semblant d'être d'accord avec l'intervention précédente comme dans le cas 3°\_TWP2\_DC\_I « [oui c'est un progrès » (E3) & « oui exactement (c')est notre concept au début » (E4) pour argumenter sa position. En revanche, en français l'émetteur ne considère pas que l'enchaînement marqué soit un *FTA*, qui peut mettre la relation interpersonnelle, ainsi que la « face » du destinataire en danger. Les Français ont tendance à employer la stratégie *bald on record* (Brown & Levison, 1987) pour exprimer leurs positions antagonistes, ces expressions sont explicites et directes dans ce type d'interaction. Par exemple, recevoir plusieurs désaccords de l'émetteur n'est pas une situation embarrassante pour le destinataire. Ce dernier peut réitérer sa demande ; et de la même façon, la personne sollicitée peut encore maintenir sa position ou bien donner des explications pour la réfuter. « La préférence pour le désaccord » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 84) dans une société à « éthos confrontationnel » (*idem* : 85) comme la France, « [c']est donc incontestable » (*ibid.*).

Comme manifester un désaccord, une critique ou donner une réponse non-préférée en chinois n'est pas un acte spontané et explicite comme en français, le locuteur taïwanais trouve une autre solution pour éviter ce *FTA* : faire dévier le sujet en cours. Cet acte manifeste une résistance passive du locuteur vis-à-vis de l'interlocuteur ; c'est également une stratégie qui protège la face négative du locuteur.

Cependant, cet acte n'est pas exclu en chinois, c'est pourquoi dans la section suivante, nous examinons ce phénomène pour savoir dans quels cas le locuteur effectue cet acte délibérément.

### 3.3 Comparaison des séquences de glissement thématique

Dans les contextes d'affaires que nous étudions, les interlocuteurs sont réunis pour obtenir de nouvelles informations de la partie adverse, pour transmettre leurs propres informations, enfin pour s'associer afin d'évaluer une transaction éventuelle. Pourtant, les informations exposées sont sélectionnées par le locuteur. La « quantité », la « qualité » ainsi que la pertinence (« relation ») (Grice, 1979) du contenu de l'intervention manifestent un certain niveau d'implication du comportement collaboratif du locuteur vis-à-vis de l'interlocuteur. C'est ainsi qu'il arrive que L2 (Locuteur 2) dévie du thème (ou fait dévier le thème), autrement dit, le thème de l'intervention réactive n'est pas forcément pertinent par rapport à l'intervention initiative (celle du L1), ou il n'a pas de rapport avec le « but » de la rencontre. Dans cette thèse, nous définissons cet acte comme une « déviation du thème en cours ».

#### 3.3.1 En France

##### (1) Le silence force L2 à dévier du thème

Dans les réunions d'affaires, les participants disposent de supports pour appuyer leur discours, par exemple : des données stockées dans l'ordinateur, des documents, des échantillons des produits, des prospectus... Si L1 (locuteur 1), à la recherche de données dans ces supports, suspend son énoncé, il se produit une pause silencieuse : un « *gap* ». Comme les Français sont gênés par les silences trop longs (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 25), L2 se sent obligé de combler le vide et de prendre la parole avant son tour en générant un thème différent de celui qui précède.

Par ailleurs, d'après Brown & Levinson (1983 : 299), si L2 coupe l'intervention en cours alors que l'énoncé de L1 n'est pas encore arrivé au point de transition pertinent, cet acte est considéré comme une *violative interruption* à l'égard de L1. Pourtant, « en France, en dehors de certaines situations très particulières, l'alternance des locuteurs n'obéit à aucun schéma prédéterminé : elle se négocie au coup par coup entre les participants » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 29). De plus, Béal souligne que « une caractéristique des locuteurs français dans nos corpus, c'est leur propensité à intervenir très vite : dès que le locuteur en place donne le moindre signe d'hésitation, les autres participants, s'ils sont Français, cherchent à aider [...]. C'est pratiquement un 'réflexe'. Il est d'ailleurs difficile de tracer une frontière nette entre les cas où l'aide est justifiée, et ceux où L2, [...], prend littéralement L1 de court pour co-construire le tour » (2010 : 116). Ces témoignages illustrent la façon dont le

locuteur français (L2) est « légitime » (*idem* : 125) à prendre le tour suivant en générant un autre thème après quelques secondes de silence.

Dans les trois exemples ci-dessous (1° et 2°\_FRP1\_TT\_I ; 4°\_FRP1\_TT\_I), le « *gap* » se produit quand le locuteur est en train de chercher des données (documents) pour argumenter son discours : « je ne crois pas que j'ai: la fi:che [(en train de chercher la réf)] (1,5) » énoncé par le fournisseur (E1 du cas 1°), « je cherche JUste par' que c'est une grosse part en: [(bruit de feuilleter)] (1.0) » (E1 du cas 2°) énoncé par l'acheteur ; et « c'est bizarre je ne vois pas trop [(cherche la référence sur la feuille)] (3.0) » énoncé par la fournisseuse (E1 du cas 4°\_FRP2\_TT\_I ci-dessous).

### 1°\_FRP1\_TT\_I

E1	24:45	f. T+	je ne crois pas que j'ai: la fi:che ((en train de chercher la réf)) (1,5)
E2		a. B+	en alim on étai:t tout était envoyé je crois en alim [...]c'est vraiment qu'en tant que mémoire [il y en a
E3		a. L+	[normalement beaucoup de on a toute la gamme [...] avant les soldes il en reste une euh ilx (nom de la gamme de mémoire) de mille deux cents watts qu'on a vendu jusqu'aux soldes mais [je ne sais pas
E4		f. T+	[donc pour savoir pardon excusez-moi où est-ce qu'on en était du référencement [...] ((trouver les référencement corrects entre le fournisseur et le client))

### 2°\_FRP1\_TT\_I

E1	11:39	a. B+	je cherche JUste par' que c'est une grosse part en: ((bruits de feuilleter)] (1.0)
E2		f. T+	sachant que ngk (un autre fabricant de mémoires)a arrêté ça serait bête de s'arrêter en même temps qu'eux
E3		a. L+	[((sourire)) vous pouvez récupérer des parts de&
E4		a. B+	[ouais
E3		f. L+	&marché hein/=
E5		f. T+	=<((en riant)) VOILA VOILA on ne va pas s'en priver>
E6		f. L+	le nerf de la guerre=
E7		f. T+	=s'il veut s'arrêter (.) ben très bien
E8		a. B+	ouais ça serait autre chose [ça fait dix-huit&
E9		a. L+	[(inaud.)
E8		a. B+	&pourcent dix-huit pourcent pardon ça fait dix-huit pourcents de: marché chez nous euh de rsc (nom du fournisseur) en ddr un



Dans les deux cas de la réunion\_FRP1 (cas 1° et 2° ci-dessus), un des destinataires s'auto-sélectionne pour intervenir en générant un autre échange<sup>738</sup> : dans le cas 1°, l'acheteur (a. B+) parle du niveau de stock d'*alim* (alimentation informatique) et de *barrette de mémoire* à son collègue (a. L+). Dans le cas 2°, le fournisseur (f. T+) parle d'un concurrent à l'autre acheteur (a. L+). Comme Béal le précise : le locuteur français possède « des stratégies »<sup>739</sup> pour récupérer son tour lors d'une « bataille pour le crachoir » (2010 : 101). Nos deux exemples montrent ainsi que : dans le cas 1° le locuteur ayant droit pour le sujet précédent emploie des formulations phatiques – la stratégie de politesse négative, plus une requête pour se remettre dans la bataille : « [donc pour savoir pardon excusez-moi où est-ce qu'on en était du référencement [...]] ». Bien que le fournisseur chevauche le tour en cours, il intervient dans un point pertinent d'après le contenu de l'énoncé précédent : « je ne sais pas », cette superposition de voix ne met pas nécessairement la face du locuteur en place en danger (*idem* : 129). Dans le cas 2°, l'acheteur (a. B+) ayant droit pour le sujet précédent récupère son tour par une « affirmation emphatique » (*ibid.* : 106) : « ouais », une expression de solidarité (*ibid.* : 115) associée avec l'intervention précédente : « ça serait autre chose » (voir l'E8 du cas 2°). Ensuite, il reprend la parole en répétant des termes de l'énoncé interrompu « ça fait dix-huit pourcent dix-huit pourcent pardon ça fait dix-huit pourcent » pour sa séquence, et applique une stratégie de politesse négative « pardon » moins accentuée que celle du fournisseur dans le cas 1°

#### 5° FRP2 TT I

E1	f. D2+	[...] c'est bizarre je ne vois pas trop ((cherche la référence sur la feuille)) (3.0)
E2	a. D2-	(inaud.) j'arrive attends je vais le chercher=
E3	31:26 f. D2+	=tu peux me ramener un verre d'eau
E4	a. D2-	oui je te rame=
E5	f. D2+	ah c'est à côté t'embête pas j'y vais c'est là ce côté-là=
E6	a. D2-	=oui juste devant=
E7	f. D2+	=ah ok ((sort de la salle))

<sup>738</sup> « Dans le système français, qui a tendance à ne respecter les pauses qui si elles sont très courtes, il est souvent difficile de garder la parole » (Béal, 2010 : 101).

<sup>739</sup> Ici les stratégies englobent les initiatives de prendre le tour avec « des ouvreurs de 'positionnement' » (*idem* : 105-112) et la « tolérance aux chevauchements et interruptions » (*ibid.* : 113-129). Les premiers comprennent ainsi : 1. Affirmations et dénégations emphatiques ; 2. Variantes autour de 'moi je' ; 3. 'Mais', un ouvreur de tour polyvalent ; 4. Combinaison de plusieurs ouvreurs. Les seconds se justifient par : 1. Une conception élastique des régulateurs ; 2. Des formes particulières d'expression de la solidarité ; 3. Les besoins de l'organisation conversationnelle : des interruptions 'légitimes' ; 4. Les considérations de politesse ; 5. Les taquineries.

« En France (où la conversation a manifestement peur du vide) » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 25)<sup>740</sup>, dans le cas 5°\_FRP2\_TT\_I ci-dessus, après une pause inter-tours de trois secondes, il semble que l'acheteur ne supporte plus ce silence (ou il n'a plus de patience<sup>741</sup>) et décide d'aller dans son bureau pour chercher un document dont la fournisseuse a besoin (voir E2). Cet acte d'interrompre la séquence en cours est accompli par un hors-scène. Pourtant, comme la réaction prompte est l'une des caractéristiques des échanges français, la fournisseuse lui passe une requête immédiate : « =tu peux me ramener un verre d'eau/ ». Dans cette étude, on ne peut pas affirmer si l'enjeu de genre intervient dans les « places » de client et de fournisseur. Cependant on constate qu'à la fin des échanges (E3-E7), c'est la fournisseuse qui va chercher de l'eau elle-même. Par conséquent, la pause est la paix dans la « bataille ».

## (2) L'acte d'auto-défense pour L1

Par ailleurs, à part la transition thématique lors d'un *gap*, il existe une autre démarche pour dévier du sujet en cours, qui ressemble à la tactique employée par les Taïwanais que nous allons détailler dans la section suivante. Lors d'un monologue, le locuteur développe un "sujet personnel" lié à la discussion en cours, mais qui n'est pas vraiment pertinent par rapport au « but » de la rencontre. Ce qui est important dans cette transition thématique, c'est que « mentionner » (Searle, 1969 : 73) est également un acte de langage. Il s'agit d'une stratégie d'auto-défense (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 232) qui défend les intérêts du locuteur. Cette séquence décrit qu'un des acheteurs (a. N+) qui devait assister à cette réunion n'est pas présent et son collègue (a. B+) explique la cause de son absence. En fait, ce détournement du thème (celui du fournisseur f. T+) est une contestation vis-à-vis de l'acheteur N (voir E4 ci-dessous).

### 3°\_FRP1\_TT\_I

E1	a. B+	[...]h donc il s'excuse pas [<(parle très&
E2	f. T+	[d'accord si on n'est
E3	a. B+	pas sûr je l'appellerAI hm hm c'est pas grave &vite) je n' suis pas> SÛR QUAND IL M'A DIT si cette réunion se termine quand on ne sait jamais>
E4	13:40 f. T+	[quand elle se termine en fait [°d'accord° mais bon je je l'appellerai parce que en fait sur le flash en l'occurrence ce qui est euh (.) un peu surprenant quand on regarde les chiffres

<sup>740</sup> « En ce qui concerne la durée maximale de cette pause (au-delà de laquelle le silence est perçu embarrassant), elle varie aussi considérablement d'une culture à l'autre : de l'ordre de quelques secondes en France (où la conversation a manifestement peur du vide) » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 25).

<sup>741</sup> « La conversation entre Français fait penser à un match de ping-pong ou un tournoi d'escrime. Ces caractéristiques sont souvent prises pour de l'agressivité ou de l'impatience par ceux qui ne partagent pas ce système » (Béal, 2010 : 176).

c'était mieux quand j'étais venu vous voir [c'était [...]

((passage non transcrit))

voir la transcription

E5 14:50 a. B+

[hm hm° mais non° tu vois ce que je veux dire parce qu'ils me surprennent BEAUCOUP (.) je ne sais pas comment N (nom du responsable du pôle qui s'occupe des flashes) euh je ne sais pas s'il a d'autres problématiques qui le gênent mais dans ce cas-là il m'en a pas parlé [...] et maintenant euh le stock est à zéro parce qu'il n'y a personne qui gère et passe la commande non je ne sais pas pourquoi il n'en passe pas je ne sais pas si c'est volontaire si c'est volontaire et s'il n'a pas le temps [...]

Dans le cas 3°\_FRP1\_TT\_I (ci-dessus), avant de démarrer une transition thématique (E4), le locuteur emploie plusieurs « stratégies pour conserver son tour » (Béal, 2010 : 101)<sup>742</sup> : le premier constat est qu'il se trouve un chevauchement (E1-E4) entre les deux interactants d'au moins cinq secondes. Le deuxième constat est que chacun emploie ses stratégies pour conserver le tour. Par exemple : (a. B+) « minimise les pauses intra-tours »<sup>743</sup>, « hausse la voix »<sup>744</sup> : « je n' suis pas SÛR QUAND IL M'A DIT » et recycle son propre énoncé : « si cette réunion se termine quand on ne sait jamais quand elle se termine en fait ». Quant à (f. T+), il recycle l'énoncé<sup>745</sup> de l'interlocuteur : « on n'est pas sûr » et augmente le débit sur la dernière syllabe : « je l'appellerAI ». Finalement, il « proteste verbalement » : « ce qui est euh (.) un peu surprenant quand on regarde les chiffres » (voir E4). Cependant avant et pendant la déviation du sujet verbalement, il s'agit d'une intervention de « désaccord »<sup>746</sup> : en ce qui concerne les signes paraverbaux, on note l'auto-interruption①, ainsi que la pause remplie et la pause intra-tour③. En ce qui concerne l'énoncé, employer les conjonctions comme « parce que », « en fait »② sert à développer son argument. Néanmoins, le reproche sur des chiffres est atténué par le choix de l'adjectif⑤, de l'adverbe④ et du pronom indéfini⑥.

[...] mais④ bon je je① l'appellerai parce que en fait② sur le flash en l'occurrence ce qui est euh (.)③ un peu④ surprenant⑤ quand on⑥ regarde des chiffres

Dans ce sens, mais en poussant plus loin la contestation (E5) :

<sup>742</sup> Béal (2010 : 101-105) : 1. Minimiser les pauses intra-tours ; 2. Incorporer la contribution de l'interlocuteur ; 3. Recycler l'énoncé et persister ; 4. Hausser le ton ; 5. Protester verbalement.

<sup>743</sup> Voir la note *supra*.

<sup>744</sup> *Idem*.

<sup>745</sup> *Ibid*.

<sup>746</sup> Ici le « désaccord » ne désigne pas la rupture entre le locuteur et le destinataire. Il s'agit d'une tension lors de l'interaction, du mécontentement par rapport au comportement de l'autre acheteur N.

[hm hm° mais☒ non° tu vois ce que je veux dire parce qu'il me surprenne BEAUCOUP (.) je ne sais pas comment n<sup>747</sup> euh je ne sais pas s'il a d'autres problématiques qui le gênent mais☓ dans ce cas-là il m'en a pas parlé [...] et maintenant euh le stock est à zéro parce qu'il n'y personne qui gère et passe la commande non je ne sais pas pourquoi il n'en passe pas je ne sais pas si c'est volontaire si c'est volontaire et s'il n'a pas le temps [...]

D'abord, la conjonction «mais» possède plusieurs valeurs d'après l'analyse de Béal (2010)<sup>748</sup> : « c'est également un ouvreur de tour très fréquent dans tous les types d'interaction en Français » (*idem.* : 109). En effet, «mais☐bon» désigne une « restriction » (*ibid.* : 110) par rapport à l'absence de l'acheteur concerné ; «mais☒ non»<sup>749</sup> porte une valeur d'objection, qui réfute la justification de l'interlocuteur en ce qui concerne la chute de l'achat ; et «mais☓ dans ce cas-là il m'en a pas parlé» «qui est à la fois une concession et une objection» (*ibid.* : 112) s'interprète comme suit : « *bien que ce soit le cas, il m'en a pas parlé* ». Ensuite, la référence nominale par rapport à l'acheteur concerné est précisée avec un énoncé modalisé : « je ne sais pas comment n<sup>750</sup> euh je ne sais pas s'il a d'autres problématiques qui le gênent ». Il s'agit en plus d'un *FTA on record* atténué comme dans l'E3 *supra*.

Un autre cas de transition thématique sert à protéger la face du locuteur (voir 6\_FRP2\_TT\_I ci-dessous) ; c'est effectivement une négociation commerciale en termes des activités d'affaires (voir le § 4.2.2 « La négociation commerciale », p. 438 et le § 3.5.1 « La négociation conversationnelle », p. 411). L'acheteur A dit : « passer ngk<sup>751</sup> ça va être plus cher et moi après euh [qui me facture et:: mes marges sont réduites] » (E1). Pourtant, la fournisseuse fait une contre-proposition : « non ça peut être moins cher » (E2). De manière prompte, le premier reporte le sujet avec une stratégie d'explication : « =mais euh ça on verra ça on a déjà imposé pas mal de choses sur la partie ngk= » (E3). La négociation est interrompue à cause de l'arrivée du collègue de l'acheteur R. Cependant, la fournisseuse ne lâche pas cette affaire, elle reprend ce sujet « on va essayer d' vous proposer le meilleur prix » (E7), cette reprise convient également au comportement conversationnel des Français que nous avons vu dans la partie précédente. Par conséquent, l'acheteur dévie du sujet : « peut-être on a prévu d' manger ensemble [c'est: ça] » pour défendre sa face (E8) ; autrement dit, il ne souhaite pas poursuivre le sujet développé par la fournisseuse.

<sup>747</sup> Le prénom du responsable du pôle qui s'occupe des flashes.

<sup>748</sup> Béal (2010 : 109-112).

<sup>749</sup> Ce « mais » porte une valeur d'objection ; de plus un « non » suit le « mais ».

<sup>750</sup> Le prénom du responsable du pôle qui s'occupe des flashes.

<sup>751</sup> Ngk désigne l'entreprise de la fournisseuse dans la réunion.

## 6°\_FRP2\_TT\_I

E1	42:02	a. A+	[...] ben ils ont de bonne prix avec smg et [...] passer ngk ça va être plus cher et moi après euh [qui me facture et:: mes marges sont réduites
E2		f. V-	[non ça peut être moins cher je parle de ça ça et puis ça sera moins cher=
E3		a. A+	=mais euh ça on verra ça on a déjà imposé pas mal de choses sur la partie ngk=
E4		f. V-	=OUAIS (l'arrivé du collègue de a. A+ passage non-transcrit, voir le corpus))
E5	42:42	f. V-	ok ben écoute à mon avis je vais faire un point avec p* (prénom de son subordonné) bref [peut-être rétrécir dans l'autre côté quoi pour on va&
E6		a. A+	[oui
E7		f. V-	&essayer d' vous proposer le meilleur prix du coup
E8		a. A+	peut-être on a prévu d' manger ensemble [c'est: ça

Pour terminer l'analyse du détournement du sujet en cours dans les réunions françaises, on constate encore une fois la tendance à l'« auto-sélection » (Sacks, *et al.*, 1974) chez les Français lors d'une interaction. Elle permet à l'interlocuteur (L2) d'enchaîner avec un nouveau thème lors d'un *gap* généré par L1. Aussi pour cette raison, concernant le sujet suspendu, L1 peut le récupérer dans un point pertinent de l'intervention du L2 ou dans son propre tour sur un délai très bref<sup>752</sup> avec des stratégies linguistiques<sup>753</sup>. L'enchaînement rapide pour démarrer un nouveau thème vise à éviter d'avoir une situation embarrassante pour les participants, il est ainsi une démarche interpersonnelle qui n'est pas accomplie de manière « violative »<sup>754</sup>, afin de maintenir la dynamique des échanges. En ce qui concerne la déviation sur le sujet en cours, il s'agit d'un acte intentionnel du L2, qui peut être problématique lors d'une collaboration bien qu'il se situe dans une relation antagonique. Au niveau de l'organisation de l'« échange » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 224), c'est un enchaînement non-préféréd : un désaccord implicite.

### 3.3.2 À Taïwan

Comme l'a illustré l'analyse proposée dans la section *supra*, lorsqu'un fournisseur taïwanais reçoit une « demande » d'information sur le marché et qu'il ne souhaite pas y répondre (voir 1°\_TWP1\_TT\_I ci-dessous), car il s'agit d'une intrusion dans le territoire personnel<sup>755</sup>, ses réactions enchaînées sont les suivantes :

pause remplie ① – expression phatique ② – négation modalisée ③ se trouvant les intrapauses ④ – sourire (petit rire) ⑤ – accusé de réception ⑥ – changement de propos ⑦.

<sup>752</sup> D'après l'examen de nos corpus, l'écart entre le sujet suspendu et repris est moins d'une minute. (voir 1°\_FRP1\_TT\_I ; 2°\_FRP1\_TT\_I et 5°\_FRP2\_TT\_I dans la partie II-C du tome II).

<sup>753</sup> Béal (2010 : 101-112), voir *supra*.

<sup>754</sup> Par rapport à l'interruption violative (Brown & Levinson, 1987).

<sup>755</sup> Brown & Levison (*idem*).

euh: ① cela ② ((sourire)) ③ (le système) n'est pas encore ④ (.) ⑤ installé (je) ne peux pas trop ⑥ dire <(tout le monde rit)> ⑦ en général c'est cette manière d'y faire vous pouvez [référencer à cela oui ⑧ (ce que) on veut dire c'est que le système peut être modifié entre le moment de l'incubation et l'installation=⑨

### 1°\_TWP1\_TT\_I

E1	1:20:10	f. P1+	[...] 現在要領包裹就逼[欸 ((笑)) 這個還沒有安裝嘛&
E2		a. DI+	[元 X 建設的嗎
E3		f. P1+	&<(大家笑)>就不能講大概就是這樣的方式啦[參考一下
E4		a. DI+	[臺中就那幾家比較
			有創意的
E5		f. P1+	對我們要提的就是說現在到安裝之間都還是可以再做一些調整=
E1	1:20:10	f. P1+	[...] maintenant (les habitants) cherchent
E2		a. DI+	leurs colis ils bipent [euh: cela (.) [est-ce que (c'est) le
E3		f. P1+	constructeur de yx (nom d'un autre
			constructeur)
E3		f. P1+	&(le système) n'est pas encore (.) installé
			(je) ne peux pas trop dire <(tout le monde
			rit)> en général c'est cette manière de faire
E4		a. DI+	vous pouvez [référencer à cela
			[à taichung (il y a) seulement
			quelques (constructeurs) qui sont plus
			innovants
E5		f. P1+	oui (ce que) on veut dire c'est que le système
			peut être modifié entre le moment de
			l'incubation et l'installation=

### (1) L'acte d'auto-défense pour L1

Faire dévier le thème en cours dans l'intervention réactive équivaut à un « désaccord » implicite : « les enchaînements non préférés se reconnaissent au fait qu'ils sont produits avec un certain délai [...], souvent précédés de marqueurs d'hésitation, et formulés de façon plus élaborée que l'enchaînement préféré » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 61). De plus, on constate que le petit rire (sourire) « ayant pour fonction de *dédramatiser* une situation nécessaire tendue » (*idem*, 1998b : 192) est employé fréquemment dans la politesse négative en chinois (voir également le § 3.1.3 « Marqueur paraverbal : le sourire » *supra*).

Dans ce type de déviation du sujet en cours, le L1 envahit le territoire du L2 : soit avec un "secret" personnel ou professionnel (c'est-à-dire des informations sensibles), soit avec une connotation « tabou » pour le public. On a vu des exemples du premier cas dans les deux langues (voir 6°\_FRP2\_TT\_I, p. 385 et 1°\_TWP1\_TT\_I *supra*). En ce qui concerne le « tabou » social, l'exemple 2°\_TWP1\_PP\_I (ci-dessous) illustre pourquoi et comment le fournisseur change de sujet et la réaction dans le public : le client pose une question à la fois

pertinente par rapport au sujet professionnel en cours et embarrassante<sup>756</sup> pour la société, ce que montrent les rires des participants : « alors le projet de brt① à taichung② c'est vous qui le faites ((tout le monde rit)) » (voir E1). Le fournisseur affiche son impuissance (plutôt l'incapacité de l'entreprise)<sup>757</sup> par rapport à la lutte politique : « ah il s'arrête il s'arrête ainsi [<((tout le monde rit))> ». Par la suite, son collègue affirme plus clairement que parler politique est un sujet sensible lors d'une discussion d'affaires : « <((en souriant)) ces politiciens les questions de la politique sont exclues dans notre discussion > ».

## 2°\_TWP1\_PP\_I

- E1 a. DI+ 那臺中 BRT 的規劃也是你們作的 ((大家笑))
- E2 f. D1+ [REDACTED]目前我們已經聯合 ibm 跟林佳龍的案子已經丟進去了[...]那現在(.)<BRT 的規劃到底是要作不作((笑))> ((大家笑))因為台灣塔的規畫我們也有參在裏面是那個停車場的規劃我們也有參在裏面哦他停了就停了((大家笑))
- E3 f. PI+ <((笑))這些政治人物政治的問題就不列入我們討論的部分>
- E1 a. DI+ alors le projet de brt① à taichung② c'est vous qui le faites ((tout le monde rit))
- E2 f. D1+ EUH POUR L'INSTANT pour l'instant le projet de lin jialong (mairie de taichung) que nous avons associé avec ibm est déjà proposé [...] alors maintenant (.) <((en souriant)) le projet de brt va être réalisé ou pas> ((tout le monde rit)) car le projet de la tour taiwan est-ce que (il) va être fait ou pas <((sourire))> ah il s'arrête il s'arrête ainsi [((tout le monde rit))]
- E3 f. PI+ [<((en souriant)) ces politiciens les questions de la politique sont exclues dans notre discussion>

①brt : bus rapid transit②la 3<sup>ème</sup> ville à Taïwan

On constate de plus, lors d'une transition thématique dans les réunions taïwanaises, la présence du rire chez le public (ex : 2°\_TWP1\_TT\_I ci-dessus & cas 3° ci-dessous) ou du petit rire chez le locuteur (comme dans les trois cas cités). C'est que l'acte de dévier du sujet du L2 est marqué pour le(s) destinataire(s), il s'agit un enchaînement marqué où le L2 conteste le propos du L1. Pour ne pas casser l'ambiance « harmonieuse » (l'accord) et pour protéger la face du L1, ainsi que la sienne, le sourire du L2 est non seulement une stratégie d'« auto-anti-FTA » – « le procédé distanciateur » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 230), mais en plus, il s'agit une manière de « réparer » (*idem*, 1998b : 192) la relation entre la dyade où L2

<sup>756</sup> Ce projet BRT est initié par le maire Hu (qui était en poste entre 2010 et 2014), dont la couleur politique était opposée à celle du maire Lin (en poste entre 2014 et 2018). Ce dernier critique le projet comme une « arnaque », un « jeu d'enfance ». C'est pourquoi il n'est pas accompli pendant l'époque de Lin. Source : <https://www.storm.mg/article/37919> l'actualité est datée au 26/12/2014.

<sup>757</sup> Il se trouve très souvent une représentation de « collectivité » dans des discours de l'employé taïwanais : l'identité individuelle est recouverte par l'entreprise qu'il représente dans les réunions des deux types. Voir le § 1.1 « Les manifestations pronominales d'autoréférence » de ce chapitre et du chapitre 1.



peut avoir un « terrain commun » avec L1 (voir le § 3.1.3 « les expressions d'accord : sourire). En ce qui concerne le rire du public, nous allons comparer les différents scénarios dans l'exemple suivant.

## (2) L'« auto-valorisation » pour L1

Dans l'exemple suivant : 3°\_TWP1\_TT\_I (ci-dessous), le fournisseur (E1) emploie la stratégie *on record* (Brown et Levinson, 1987). pour faire son « propre éloge » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 184) : « (vous recruterez) moins de personnel » grâce au système de surveillance qu'il propose. Pourtant, lors de la réunion, il y a une entreprise du côté client qui est une agence de sécurité recrutant des gardiens. Lorsqu'on utilise la technologie de surveillance, « (on) prive des bols à riz<sup>758</sup> d'autres » dit le fournisseur, c'est-à-dire ce dernier « se "lanc[e] des fleurs" en produisant des auto-compliments » (*ibid.*, 1996 : 61) – l'« auto-valorisation » (*ibid.*, 1992 : 232). Pour minimiser ce *FTA* vis-à-vis de l'agence de sécurité, ainsi que suivre « la loi de modestie » (*idem*), la politesse négative est pratiquée par le locuteur : « (ce) n'est pas très bien= ». « Les sociétés asiatiques ont une tendance générale à accorder une importance primordiale aux principes II-B<sup>759</sup> »<sup>760</sup>, tels qu'un « discours d'auto-dévalorisation »<sup>761</sup> qui est « défavorable à L »<sup>762</sup>. Ce principe est appliqué également dans l'E3 du cas 2° ci-dessus.

### 3°\_TWP1\_TT\_I

E1	a. SI+	沒錯人力漸少
E2	f. P1+	對啊人又降下來這樣來講又又又那個搶到人家飯碗(.)不太好=
E3		=((大家笑))
E4	a. DI+	=我正要說(笑)((大家笑))
E1	a. SI+	oui le coût de l'entreprise baisse
E2	f. P1+	ouais ah alors (vous recruterez) moins de personnel dans ce cas-là donc donc donc (on) prive des bols à riz d'autres personnes(.) (ce) n'est pas très bien=
E3		=((tout le monde rit))
E4	a. DI+	=justement je vais (le) dire ((rire))((tout le monde rit)) (le système et le personnel) se complètent = ((tout le monde rit))

La séquence, conduite par le fournisseur, qui consiste à faire dévier le thème en cours est en effet une stratégie d'anti-modestie : « dans ce cas-là alors alors alors (on)

<sup>758</sup> Il s'agit d'une expression chinoise : « le bol à riz » signifie le poste de travail.

<sup>759</sup> Cela est ajouté par l'auteure. Ce sont les principes de « *maximize cost to self* » de Leech (1983 :132 cité par Kerbrat-Orecchioni (1992 : 181).

<sup>760</sup> *idem* : 185.

<sup>761</sup> *ibid.*

<sup>762</sup> *ibid.*

prive des bols à riz d'autres personnes ». Le locuteur pourrait mettre un point final en acquiesçant au point de vue du client (E1) « ouais ah alors (vous recruterez) moins de personnel » (E2), cependant il continue à parler en « durant sa propre face »<sup>763</sup>. Ce qui est notable dans cette transition, c'est la présence d'expressions phatiques « dans ce cas-là » et « alors », dites en bégayant trois fois, ainsi que d'une pause silencieuse à la fin de l'énoncé. La stratégie de faire dévier le sujet dans l'intention d'alléger l'ambiance est bien réussie comme en témoignent « le rire » de l'ensemble des participants (E3), l'écho du client (E4), et à nouveau le rire de tous. La bonne entente qui règne entre les deux côtés est constatée par les signes paraverbaux, et la plaisanterie (*cf.* le § 3.1.3 « les expressions d'accord : le sourire (petit rire) », p. 365).

Pour revenir aux rires dans le public du cas 2°\_TWP1\_PP\_I (voir E1 & E2 ci-dessus) : nous rappelons que la question sur les travaux de la tour de Taïwan, contestés par les deux partis politique (voir la note 756), posée par un des clients est un sujet *tabou* dans ce contexte professionnel. On constate d'abord que tout le monde rit lorsque le questionneur (le client) a terminé son énoncé (voir E1). En tant que questionneur, il est conscient de la sensibilité de l'information demandée, car le sujet de la question n'est pas pertinent par rapport au « but » de cette rencontre, il s'agit plutôt des positions politiques de chacun. Comme c'est un acte de *bavardage*, l'auditoire saisit tout de suite l'intention du questionneur par les rires. Par la suite, on voit qu'il y a un petit rire dans l'intervention réactive du fournisseur (E2). C'est un acte d'auto-défense pour ne pas aborder ce sujet politique, afin de préserver la relation de collaboration, en plus les positions politiques des participants sont divergentes, le fournisseur est obligé de montrer son embarras par le sourire, cela fait comprendre aux autres qu'il s'agit d'un sujet délicat pour lui, et la compréhension mutuelle est constatée encore par les rires de tous (voir E2). Ce deuxième rire des participants est également un acte de solidarité par lequel les destinataires soutiennent l'impuissance du locuteur.

Le rire est un signe de consensus qui est important pour le fournisseur (voir le § 3.1.3). Ainsi, dans une autre réunion TWP2, le fournisseur (f. D2+) essaie de détendre l'atmosphère avec une petite anecdote (cas 4° ci-dessous), c'est-à-dire qu'une déviation du thème se produit dans un monologue : « <((en souriant)) bien que ce soit un hors-sujet mais comme c'est une histoire drôle que (je) voulais la raconter> ((parle de l'expérience du voyage de ses parents au japon)) ». Pareillement, le locuteur reçoit des rires des spectateurs ; pourtant cela ne conclut pas le marché à la fin de la réunion.

---

<sup>763</sup> « Dorer sa propre face » est également une expression chinoise, cela signifie : « exalter sa propre face positive » (*ibid.* : 188).

#### 4°\_TWP2\_TT\_I

- 22:03 f. D2+ [...] 以前我出國我發現<((笑))我所有的功課都忘了帶>但現在比較好可以存在雲端了或是像一些老人家像我媽昨天才從日本回來跟我們講在日本遇到的驚魂記[...] 這<((笑))這是題外話但這很好笑要講一下> [...] ((敘述日本旅遊經驗)) ((大家笑)) 甚至在便利店都還有會將中文的所以這樣子的設計是能夠讓住客跟飯店的結合 [...]
- 23:58 f. D2+ car avant j'allais à l'étranger et j'ai découvert que <<((en riant)) j'avais oublié de porter tous mes plannings de voyage> mais maintenant (la situation) c'est plus simple à résoudre car (ces données) peuvent être sauvegardées dans le cloud ou bien l'exemple des personnes âgées comme ma mère elle est revenue du japon hier et elle nous a parlé d'un anecdote lors du voyage au japon [...] bien <(( en riant) bien que ce soit un hors-sujet mais comme c'est une histoire drôle que (je) voulais la raconter> [...] ((parler de l'expérience de voyage au japon)) [...] ((tout le monde rit)) même dans les magasins de proximité il existe encore des personnels parlant le chinois donc cette conception permet au client et à l'hôtel d'avoir une connexion plus profonde

Lors d'une relation antagonique en chinois, il semble que le fournisseur dévie du sujet dans un monologue et plaisante, ce qui est une stratégie *bald on record*, afin d'avoir une entente relationnelle grâce au rire (sourire). Cependant, dans l'intervention réactive où L2 ne souhaite pas répondre à la demande de L1, l'acte de déviation thématique devient une stratégie *off-record* manifestant son désaccord, le petit rire (sourire) lui sert à se défendre en espérant que l'adressé et le public puissent comprendre la valeur dérivée de ce *FTA*. De toute façon, le fournisseur cherche tout le temps soit à maintenir une ambiance harmonieuse, soit à détendre une ambiance conflictuelle.

### 3.3.3 Bilan

À l'issue de l'examen des séquences dans les deux langues, il n'est pas possible de conclure que l'acte de dévier du sujet en cours soit une indication de désaccord. En chinois, dans un échange, le désaccord se manifeste par la politesse négative comme un silence, un petit rire (un sourire) et un changement de sujet dans la relation client/fournisseur. Le dernier procédé est le plus fréquent bien qu'il soit classé dans une même stratégie *off record*. A contrario, ce type de désaccord entraîne une stratégie *on record* pour un locuteur français, même s'il s'agit alors d'un désaccord moins justifié<sup>764</sup>. Les locuteurs dans les deux langues ont des procédés similaires (comme ceux de désaccord) au moment de démarrer une transition

---

<sup>764</sup> Car le locuteur expose une problématique dont il ne connaît pas la cause et il essaie de la comprendre à travers les échanges.

thématique : ce sont des marqueurs d'hésitations, des intra-pauses, l'auto-interruption et/ou l'énoncé atténué.

De surcroît, pour maintenir la vivacité dans le « circuit communicatif » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 18), les Français font dévier le thème lorsque le silence devient insupportable. Il s'agit d'un mécanisme d'auto-sélection appliqué par tous les Français, quel que soit leur rôle. Dans le même sens mais avec une différence quant à l'exécuteur de l'acte : en chinois pour « briser la glace » (soit un silence, soit un désaccord apparu dans l'intervention précédente), il semble que c'est le fournisseur taïwanais à qui incombe le plus la charge de dynamiser l'ambiance. D'autant plus que c'est en général la personne qui dirige le thème principal qui a le droit d'en dévier au cours de la réunion en chinois.

### 3.4 Comparaison de la demande

Dans la section précédente, nous avons vu qu'il y avait deux sortes d'informations sollicitées lors de la discussion d'affaires : les « demandes » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 84) concernant l'aspect du produit (service) du fournisseur, et les « demandes » (*idem*) concernant les informations sur le marché. Ces deux types de « demandes » peuvent être formulées avec une « structure interrogative », une « assertion indirecte », une « requête indirecte » et avec « une question [qui] peut en cacher une autre » (*ibid.*, 1991 : 25-26). En ce qui concerne leurs natures, la première est plutôt un « dire » – la « question » (*ibid.*, 2008 : 84), la deuxième peut être à la fois un « dire » – la « question » – et un « faire » – la requête (*ibid.*). Les « questions » concernant l'aspect du produit (ou du service) posées par le client, telles que la fonctionnalité, le prix, le délai de livraison, la promotion stratégique..., sont l'occasion pour le fournisseur de développer davantage les caractéristiques de son produit/service ; autrement dit, c'est un moment dédié où il peut dérouler son discours de vente, ce qui fait partie de ses fonctions (voir également le § 4.1.1 « Les fonctions du fournisseur lors de la réunion »). Le deuxième type de « demande » est nettement plus délicat dans la mesure où les renseignements demandés – par exemple : le volume d'achat envisagé, les stratégies de ventes ou d'achats de l'entreprise, le positionnement de ses produits (ou services) par rapport à ceux des concurrents - portent sur le marché de l'interlocuteur ou sur l'intention de coopération entre les deux parties. Ou bien le fournisseur souhaite faire mener des actions promotionnelles par le client ; ainsi, cette « demande » est devenue une « requête » (*ibid.*). Pour exécuter ce type de « demande » sensible, la « compétence rhétorico-pragmatique » (*ibid.*, 1986) est exigée pour le locuteur sinon il pourrait recevoir un *FTA* (implicite ou explicite) du destinataire.

### 3.4.1 Concernant l'aspect du produit (service) du fournisseur

#### (1) En France

Avant d'illustrer certaines caractéristiques de la « demande » réalisée par le client, nous devons d'abord mentionner une particularité du français à l'oral : d'après le classement de la formalité du français (Gadet, 2003), la question intonative est une forme « familière » (*idem*) que les Français emploient fréquemment<sup>765</sup>. De plus, le contour montant à la fin d'un énoncé affirmatif est utilisé plus fréquemment que la question fermée avec la particule *est-ce que* (Kollarčíková, 2016 : 19)<sup>766</sup>. « Cette intonation montante seule est la tournure qu'on voit presque à l'exclusion des autres options<sup>767</sup> pour poser une question totale<sup>768</sup> dans la conversation en français » (Dansereau, 2016 : 144).

C'est vrai que la question posée sous forme assertive avec le contour montant se retrouve fréquemment dans le corpus français. Pourtant ce phénomène langagier se limite au rôle du client. Les deux tableaux ci-dessous illustrent comment un acheteur effectue l'acte de demande (soit une question totale, soit une question partielle). Le tableau 18.1 (ci-dessous) montre que l'acte de langage dans l'intervention représente justement une question directe (sans modalisation). Mis à part le cas 6°\_FRP1\_DD\_I où la question se trouve au milieu du monologue, les trois autres demandes sont effectuées au début de l'intervention. Autrement dit, l'intention du locuteur (le client) est évidente : la précipitation à poser la question dans son tour, en tant que seconde partie de la paire adjacente. Plus précisément cette « sollicitation d'un enchaînement est particulièrement forte dans le cas de la question » (Kerbrat-Orecchioni, 1991 : 14).

La demande qui se trouve dans un monologue (le cas 6°) sera détaillée dans les paragraphes suivants. Ensuite, on voit dans le tableau 2 qu'un acheteur peut modaliser son acte en appliquant « la loi de modestie » (*idem*, 1996 : 61) comme par exemple « QUESTION (.) toute toute bête carrément » ou des « modalisateurs » comme « j'ai cru (5.0) °je pense° qu'il y a que [...] ». Pourtant, ce type de comportement (la demande modalisée) se produit moins fréquemment que la demande directe<sup>769</sup>. De plus,

---

<sup>765</sup> D'après l'étude de Gadet (1989), la question intonative représente presque 90 % des occurrences interrogatives qu'elle a recueillies dans les données linguistiques. Quant à la recherche de Kollarčíková (2016), la question intonative en forme fermée représente environ 85 % de ses corpus à l'oral (autrement dit, 53 occurrences avec le ton montant sur un total de 63 questions fermées).

<sup>766</sup> L'étude de Kollarčíková (2016) montre également qu'environ 15 % des occurrences interrogatives fermées sont sous la forme *est-ce que*. Ce constat est conforme à l'observation de Gadet (*idem* : 54).

<sup>767</sup> Les autres options, ce sont les styles « courant » et « soutenu » (Dansereau, 2016 : 144).

<sup>768</sup> « Les questions totales [...], ne demandent qu'un simple *oui, non* ou *si* comme réponse » (Dansereau, *ibid*). Ainsi, dans notre thèse, il s'agit d'une question fermée.

<sup>769</sup> Car ces deux demandes modalisées sont produites par le même locuteur (a. L+) de la réunion\_FRP1, pourtant ce locuteur formule également des questions directes dans la réunion. Autrement dit, le locuteur possède à la fois un « vrai self » et un « faux self » (Winnicott, 1960) face au fournisseur. Le premier *soi* exprime la

d'après l'analyse effectuée dans le chapitre précédent, l'acte de demande d'« aller à l'essentiel » est une conduite régulière chez les subordonnés français, ainsi que chez le supérieur. Si les demandes atténuées chez les locuteurs (acheteurs) sont présentes, leur fréquence est moins importante que celles qui sont directes.

## TABLEAU 18 - LA DEMANDE CONCERNANT L'ASPECT DU PRODUIT (SERVICE) DU FOURNISSEUR

### Tableau 18.1 - La demande sous forme assertive avec le ton montant sans modalisation

E2 du cas 1°_FRP1_DD_I	« [ça vaut combien ça/ en prix d'achat/ »
E6 du cas 2°_FRP1_DD_I	« [vous avez la nouveauté en ssd [apparement/= »
E7 du cas 2°_FRP1_DD_I	« [on peut en parler non/ »
E5 du cas 6°_FRP1_DD_I	« [...] c'est QUOI le haut de gamme [...] »

### Tableau 18.2 - La demande sous forme assertive avec modalisation

E1 du 3°_FRP1_DD_I	« ouais ouais mais bon ET (.) QUESTion (.) toute toute bête carrément au au niveau technique tu peux élever le dissipateur sur le:/ »
E1 du 4°_FRP1_DD_I	« j'ai cru (5.0) °je pense° qu'il y a que les produits euh:: les d:mt:rs chez vous qui sont avec les les links aussi/»

En ce qui concerne la question située au milieu du monologue de l'acheteur, le processus pour formuler une question en français est différent de celui en chinois. Reprenons le cas 6° en français (ci-dessous), après avoir écouté la présentation du produit du fournisseur, l'acheteur (a. B+) explique d'abord sa propre situation dans l'E2 : « je reprenais la la famille et je voulais faire en propre » (les constatifs). Ensuite, il évoque sa politique d'achat : « je voulais JUste .h repartir ave::c les nouveautés et être aussi dans ceux qui se vendent le mieux de chez vous », il s'agit d'une demande indirecte sous forme d'assertion (Kerbrat-Orecchioni, 1991 : 25), qui fait écho à la présentation du fournisseur. Après, l'acte direct de question est effectué : « c'est QUOI le haut de gamme en fait vous êtes sur ceux qui se vendent mieux aujourd'hui ». Autrement dit, dans cette intervention monologique de l'acheteur (E2, E4 & E6), plusieurs actes de langages<sup>770</sup> sont présents : des constatifs – une demande indirecte – une demande directe.

### 6°\_FRP1\_DD\_I

---

question sans modalisation et il arrive parfois que le deuxième *soi* remonte dans sa conscience qui le fait parler de manière plus « modeste ».

<sup>770</sup> « Les interventions sont constituées d'actes de langages, qui ne sont pas tous fonctionnellement équivalents » Kerbrat-Orecchioni (1996 : 38).

E1	9:30	f. T+	[...] DONC voilà sur la ram donc la nouveauté de la vgxpro (nom de gamme du produit) mais bon c'est déjà référencé en plus ça a déjà été réglé il y a quelques semaines= (les passages ne sont pas transcrits ici ils sont dans le corpus du tome II))
E2	9:38	a. B+	[ah oui parce que l'idée c'était le: je reprenais la la famille et je voulais faire en propre [après acheter des mémoires je les connais&
E3		f. T+	[hm
E4		a. B+	&j'en ai fait plein et j'en ai fait fabriquer c'est un milieu que je connais bien je voulais JUste .h repartir ave::c les nouveautés [et être&
E5		f. T+	[hm hm
E6		a. B+	&aussi dans ceux qui se vendent le mieux de chez vous en l'occurrence c'est QUOI le haut de gamme en fait vous êtes sur ceux qui se vendent mieux aujourd'hui j'imagine [c'est toute de la partie euh ouais ouais la partie vgx cette partie-là=

### 9°\_TWP2\_DD\_I

43:16	a. D2-	(4.0) ((笑))那(.)呃(.)如果我我現在因為聽您講蠻多的那不知道說現在你們(.)其實是還沒有 <del>...</del> for 飯店的一些東西[只是都還只是在在規劃的
		(4.0) ((sourire)) alors (.) euh (.) maintenant si je je (j)'ai entendu pas mal ce que vous présentez alors je ne sais pas vraiment en effet pour l'instant vous N'AVEZ (.) PAS (.) ENCORE (.) DEVELOPPE la solution pour <((en anglais)) for> le secteur d'hôtellerie [ou bien (tous) sont dans la phase de planification

Prenons le cas 9° en chinois ci-dessus, qui est similaire au cas 6° français, puisque les fournisseurs (français et taiwanais) terminent la présentation sur un produit et attendent la réaction du client. Dans cette intervention, en termes d'actes de langage, le procédé d'effectuer la « demande » est similaire à celui du cas 6° en français : acte constatif « je je (j)'ai entendu pas mal ce que vous présentez » + **demande indirecte** « je ne sais pas vraiment en effet pour l'instant vous N'AVEZ (.) PAS (.) ENCORE (.) DEVELOPPE la solution » + **demande directe** « [ou bien (tous) sont dans la phase de planification ». Mais contrairement au français, on trouve en chinois plusieurs « *hédges* » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 222-223) de comportements conversationnels au début de l'intervention pour atténuer l'ensemble de ses actes de langages : la demande, l'évaluation défavorable, le doute : « (4.0) ((sourire)) alors (.) euh (.) maintenant si je je », tels que : le « *gap* » durant quatre secondes de l'inter-tours, un sourire, des mots d'hésitation et des pauses intra-tour.



## (2) À Taïwan

D'après le titre donné ci-dessus, il s'agit d'une « intervention initiative » réalisée par le client qui cherche à obtenir plus d'informations ou à confirmer sa connaissance autour du produit (service). Nous avons listé ces découpages dans la partie II-C du tome II. En ce qui concerne la structure de l'acte de questionnement, elle peut être formulée sous forme interrogative (voir les exemples dans le tableau 18. 3) ou affirmative (voir les exemples dans le tableau 18. 4).

### Tableau 18.3 - La demande sous forme interrogative

E3 du cas 1°_TWP1_DD_I	« est- ce que ton portable peut être servi comme celui dont tu parles »  那個手機是用你的手機嗎
E1 du cas 2°_TWP1_DD_I	« [...] cela (.) appartient au constructeur ou comment euh:= »  就是說基本上這是屬於在(.)建商或還是怎樣呢:=
E1 du cas 6°_TWP1_DD_I	« [...] alors comment est-ce que je peux surveiller les autres endroits »  警衛室是在中間那我其他的地方我怎麼看

### Tableau 18. 4 - La demande sous forme affirmative

E1 du cas 3°_TWP1_DD_I	« ce type de machine (comment) les résidents (peuvent faire) la fonctionner oh= »
E1 du cas 9°_TWP1_DD_I	« [...] c'est-à-dire (que) (ce système) est compatible [compatible avec votre système après= »
E1 du cas 6°_TWP2_DD_I	« donc (.) c'est (.) un ordi c'est ça »

Lors de l'intervention, la demande peut être située à deux endroits du discours : soit au début du monologue, soit à la fin du monologue. Dans le premier cas, l'acte de langage – la demande – va à l'essentiel, sans développement par la suite (par exemple : E3 du cas 1°\_TWP1\_DD\_I ci-dessus). Dans le deuxième cas, la demande d'information (sous forme interrogative ou affirmative) est précédée d'une narration affirmative. Par exemple, la demande du 2°\_TWP1\_DD\_I est une question à choix multiple à la fin d'énonciation ; la demande du cas 9°\_TWP1\_DD\_I est une « assertion indirecte » (Kerbrat-Orecchioni, 1991 : 26). Pour énoncer une assertion sous forme de question fermée, les connecteurs logiques « donc » ou « c'est-à-dire » (所以 ou 所以說) se trouvent souvent au début de l'énoncé en introduisant la proposition hypothétique (l'expression indirecte) « donc (.) il est (.) un ordi c'est ça » (6°\_TWP2\_DD\_I). En plus, la demande peut être formulée de

manière prolongée (Saint-Pierre, 1991) comme un monologue, ce qui a été illustré dans le cas 9°\_TWP2\_DD\_I ci-dessus.

Pour résumer l'acte de « demande » du client dans les deux langues, nous constatons, premièrement, que les formes de la question sont très variées, elle peut être formulée, soit par une interrogation fermée ou ouverte, soit par une affirmation, soit par une proposition hypothétique. Ce dernier cas concerne la langue chinoise. Deuxièmement, le niveau d'« explicite » du contenu de la demande dans les deux langues est relativement équivalent : la question peut aller à l'essentiel sans tourner autour du pot, ou bien elle peut être modérée avec des procédés « additifs » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 199-200).

### 3.4.2 La demande concernant les informations sur le marché

La rencontre entre client et fournisseur est effectivement un échange d'informations dans lequel se trouvent des discussions non seulement sur le produit (ou le service), mais aussi sur le marché<sup>771</sup> : soit le marché du fournisseur, soit le marché du client. Si le décideur cherche à obtenir des renseignements de la partie adverse, c'est afin de disposer d'une information la plus complète possible et ainsi évaluer toutes les conséquences de sa décision<sup>772</sup>. Comme Sun Tzu le dit : « connaissez l'ennemi et connaissez-vous vous-même ; en cent batailles, vous ne courrez jamais aucun danger »<sup>773</sup>. L'acte de demande est ainsi un outil linguistique par lequel le locuteur est en mesure d'obtenir des informations sensibles. Par conséquent, le niveau de « spontanéité » est différent entre le fournisseur et le client<sup>774</sup>.

#### (1) En France

Comme nous l'avons évoqué *supra*, le rôle de l'acheteur français préfère accomplir une demande par l'intonation et utilise peu de modalisations pour échanger avec le fournisseur. Selon le classement de la formalité du langage en français (Gadet, 2003), la question intonative est une forme « familière » (Gadet, *idem* : 140) alors que la formulation avec *est-ce que* relève d'un langage « courant » (Dansereau, 2016 : 144) ou « standard » (*ibid* : 139).

---

<sup>771</sup> Le marché dans la thèse est défini ainsi : « un marché concurrentiel est un marché sur lequel il y a beaucoup d'acheteurs et de vendeurs du même bien ou service » (Wells & Krugman, 2016 : 110).

<sup>772</sup> Voir également le § 4.1.2 (p. 428) et le § 4.2.2 (p. 435).

<sup>773</sup> D'après le texte « 知彼知己，百戰不殆 » de « l'art de la guerre Sun Tzu » (孫子兵法). Cette traduction française vient de la maison d'édition Flammarion (2008 : 150).

<sup>774</sup> Selon les deux corpus de réunions françaises, on observe que dans la réunion\_FRP1, la tournure *est-ce que* est employée trois fois dans les questions ouvertes et deux fois dans les questions fermées par le fournisseur (f. T+). Quant à la réunion\_FRP2, la fournisseuse (f. V-) emploie quatre questions ouvertes et trois questions fermées avec cette particule. Cependant, dans ces deux réunions, les clients n'appliquent que trois questions avec la particule (deux fois à la réunion\_FRP1 et une fois à la réunion\_FRP2).

Dans les deux corpus, on constate que les fournisseurs ont tendance à employer la particule *est-ce que* dans les questions (soit question totale, soit question partielle), telles que « qu'est-ce que tu veux que je fasse sur ta partie »<sup>775</sup>, « est-ce qu'on a : un gros GROS écart »<sup>776</sup>, « est-ce que donc maintenant ça va mieux avec la famille X (nom des produits) »<sup>777</sup>...Il faut noter en outre que ces fournisseurs pratiquent également les demandes intonatives. Pourtant la fréquence de ce procédé « additif » lors de la formulation de questions est relativement plus importante chez le fournisseur que chez le client. Dans les deux corpus de réunions françaises, on observe que sur les quarante-trois minutes que dure la réunion\_FRP1, la tournure *est-ce que* est employée par le fournisseur (F. T+) trois fois pour les questions partielles et trois fois pour les questions totales. Quant à la réunion\_FRP2, d'une durée de quarante-cinq minutes, la fournisseuse (F. V-) l'emploie pour quatre questions partielles et trois questions totales. En revanche, dans ces deux réunions, les rôles du client pratiquent cette tournure seulement trois fois (à la fois les questions partielles et totales) : deux fois pour la réunion\_FRP1 et une fois pour la réunion\_FRP2. Plus précisément, l'interrogation adressée au fournisseur n'existe qu'une fois dans chacune réunion (voir les tableaux ci-après).

## TABLEAU 19 - LA DEMANDE CONCERNANT DES INFORMATIONS SUR LE MARCHÉ

**Tableau 19.1 : La formulation *est-ce que* dans les questions de la réunion\_FRP1**

Intervention du fournisseur		Intervention du client	
00:55	[qu'est-ce que tu veux que je fasse sur ta partie	23:47 a. B+ parle à f. T+	qu'est-ce qu'elle va faire la lxs
01:30	où est-ce que ma présentation:/	41:03 a. B+ parle à f. L+	qu'est-ce que tu en penses ça se vend pas ça/
12:15	est-ce qu'on a : un gros GROS écart		
20:04	est-ce que: [si voilà les alimentations je te fais le tour de toute		
25:45	où est-ce qu'on en était du référencement		
26:24	est-ce que vous n' gardez pas des anciennes réfs		

<sup>775</sup> À 00'55 de la réunion\_FRP1 dans la partie I-C du tome II.

<sup>776</sup> À 12'15 de la réunion\_FRP1, *idem*.

<sup>777</sup> À 26'31 de la réunion\_FRP1, *ibid*.

**Tableau 19. 2 : La formulation *est-ce que* dans les questions de la réunion\_FRP2**

	<b>Intervention du fournisseur</b>		<b>Intervention du client</b>
5:08	qu'est-ce ce qui s'est passé	38:29	qu'est-ce que je veux dire on a terminé tous les deux-là/
14:23	qu'est-ce que tu en pense		
15:25	qu'est-ce que t'en penses		
25:46	qu'est-ce qu'on peut faire d'autre		
26:31	est-ce que donc maintenant ça va mieux avec la famille X (nom des produits)		
39:00	est-ce que tu as d'autres attentes par rapport à ngk (nom de la société de ce fournisseur)		
41:44	est-ce qu'il y a des moyens de leur demander du du: ssd ngk aussi		

D'après Dansereau (*ibid.*), le préfixe *est-ce que* employé dans l'interrogation fermée peut rendre la communication plus claire, la question plus soulignée, ou laisser le locuteur composer son discours, ou introduire un nouveau sujet... Kollarčíková ajoute une fonction à cette particule, qui réside dans le fait que « les locuteurs sont plus susceptibles à formuler leur demande <sup>778</sup> plus poliment rapport à des situations qui sont les simples demandes d'informations » (2016 : 54). Effectivement, dans notre analyse, le préfixe *est-ce que* possède une valeur ambivalente : il possède un effet illocutoire pour souligner le contenu de la demande par lequel le locuteur souhaite obtenir des informations complémentaires afin qu'il puisse développer ses stratégies commerciales (plus précisément, ces informations lui permettent d'avoir des stratégies pour négocier avec la partie opposée). Parallèlement, la formulation *est-ce que* est plus formelle que la question intonative, qui donne une impression de politesse en termes d'effet perlocutoire lorsque l'acte de demande est effectué. Il s'agit d'une stratégie linguistique appliquée par le rôle du fournisseur français. Par ailleurs, cette stratégie linguistique est employée dans les interviews ou les débats politiques français (Léon, 1992, cité par Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 88).

<sup>778</sup> Ce sont des demandes de « faire une exception au procédé standard de sortie de l'établissement » d'après la recherche de Kollarčíková, (2016 : 54).

- **Une demande conflictuelle peut se manifester dans un monologue**

Obtenir une information sur le marché de l'interlocuteur ne se limite pas aux formes interrogatives. En effet, ainsi que nous l'avons indiqué dans la section *supra*, « l'assertion elle aussi généralement sollicitée, même si c'est de façon plus discrète » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 59). Elle se présente alors comme une supposition du locuteur – l'expression indirecte. Dans l'exemple 7°\_FRP2\_DD\_I (ci-dessous), la fournisseuse demande à l'acheteur d'expliquer la baisse des achats. Elle (a. f-) tire d'abord une conséquence (« uram<sup>779</sup> on a un petit peu moins du du compte ») servant à montrer ses interrogations : « je pense là c'est euh h. peut-être c'est euh intégration ben non si c'est l'intégration ça sera ctk (nom d'une société) ». En ce qui concerne le partage des informations sur le marché entre client et fournisseur, il existe une zone mal définie par rapport aux informations, ce qui peuvent ou non être communiquées à la partie opposée. Ce qui explique que dans les réunions en chinois, les interlocuteurs (soit le client, soit le fournisseur) ont tendance à pratiquer la question totale qui laisse au destinataire le soin de décider du développement du contenu. Par contre, le fournisseur français a tendance à préférer faire un monologue dans lequel il exprime la cause d'une demande plus ou moins légitime. Reprenons l'exemple ci-dessus, il semble que l'acheteur ait parfaitement le droit de décider à quel fournisseur s'adresser pour effectuer son achat. Étant donné qu'il y a une baisse des ventes chez la fournisseuse par rapport aux commandes de ce client, le locuteur (le fournisseur) estime-t-il avoir le droit de lui demander des explications ? Les interlocuteurs se trouvent dans une relation réciproque dans laquelle « les intérêts de chaque partie semblent opposés » (Audebert-Lasrochas, 2002 cité par Barth & Bobot, 2010 : 16). Autrement dit, les positions de chacun sont à la fois opposées et symétriques. Ce procédé d'interrogation est donc « l'amorce de la négociation » (Kerbrat-Orecchioni, 2004 : 9) commerciale. Au départ, il y a un désaccord sur le chiffre d'affaires et ce désaccord est « cristallisé » (*idem*) par l'acte de demande. Un monologue rend ainsi cet acte de demande plus discret et permet d'obtenir des informations de la partie opposée et d'« analyser ensemble une situation où existe un intérêt commun » (Audebert-Lasrochas, 2002 cité par Barth & Bobot, *idem*).

#### 7°\_FRP2\_DD\_I

E1	5:08	f. V-	bon alors on a uram on a uram on est un petit peu loin du du compte [...] bon\ voilà je pense là c'est euh h. peut-être c'est euh intégration ben non si c'est l'intégration ça sera ctk (nom de d'une société) qui achète
E2	5:21	a. A+	ben uram euh j'ai pris aussi quelques stocks en allemagne à un moment donné oui il y a un

---

<sup>779</sup>Uram : une sorte de barrette de mémoire.

Parallèlement, dans la réunion\_FRP1, une demande délicate du fournisseur (f. T+) se trouve dans son monologue. Cet exemple a déjà été cité dans le § 3.3.1 « Comparaison des séquences de glissement thématique ». Il s'agit d'une démarche volontaire du locuteur qui proteste contre une absence de commandes des clés USB par un des acheteurs dans cette entreprise<sup>780</sup> :

### 3°\_FRP1\_TT\_I

« [...] le stock est à zéro parce qu'il n'y a personne qui gère et passe la commande non je ne sais pas pourquoi il n'en passe pas je ne sais pas si c'est volontaire si c'est volontaire et s'il n'a pas le temps s'il est occupé [...] »

Dans cet énoncé, des reproches sont adressés à un acheteur qui n'est pas présent. D'abord, une assertion (un constatif) décrit la situation actuelle « le stock est à zéro parce qu'il n'y a personne qui gère et passe la commande » ; un refus explicite « non » par rapport à cette situation, une question modalisée est posée : « je ne sais pas pourquoi il n'en passe pas », des hypothèses (actes de langage indirects) par rapport à la conduite de l'acheteur « je ne sais pas si c'est volontaire si c'est volontaire et s'il n'a pas le temps s'il est occupé ». En effet, ces suppositions cherchent une explication - la réponse. C'est-à-dire, qu'il s'agit d'une demande indirecte dans laquelle le fournisseur explique de plus le motif de son acte.

Ce qui est frappant, pour un natif sinophone, c'est que ces actes sont des « FTAs » qui mettent en défaut le collaborateur, et son émis sans s'inquiéter des conséquences négatives que cela pourrait avoir<sup>781</sup>. Il semble qu'à travers cette manifestation de "mécontentement", le locuteur cherche à construire un dialogue durant lequel les interlocuteurs s'affrontent. Cette stratégie de négociation déclenche effectivement un échange sur ce sujet (voir de 14'35 à 16'21 du corpus de la réunion\_FRP1 dans la partie I-C du tome II). Il faut noter que ce type d'énoncés hypothétiques se trouve plus fréquemment dans une discussion sur le marché que sur les produits/services (voir également les cas 6°\_FRP2\_DD\_I). D'ailleurs, le discours de provocation est également une tactique linguistique en français qui consiste à faire parler sur

---

<sup>780</sup> Voir le corpus\_réunion\_FRP1 à 14'40'' dans la partie I-C du tome II.

<sup>781</sup> Dans la réunion\_TWP1 taïwanaise, le fournisseur (f. P1+) mentionne que le système qu'il propose aux interlocuteurs peut supprimer certains emplois. En effet, un des clients sur place est l'agence de sécurité qui recrute des gardiens pour exercer la surveillance. C'est pourquoi le fournisseur a dit : « (on) prive des bols à riz (mains d'œuvre) d'autres (.) (ce) n'est pas très bien= ». Par la suite, c'est le rire qui explique les réactions des interlocuteurs (voir l'extrait à 46'10). Autrement dit, le locuteur comprend qu'il a abordé un sujet « tabou » vis-à-vis d'un des clients ; ainsi, il s'arrête de parler en s'excusant. Son acte d'auto-valorisation, qui va à l'encontre de la loi de modestie, est pardonné par le rire des participants (voir le § 3.2.2 « Comparaison du glissement thématique à Taiwan- (2) la politesse positive- l'auto-valorisation » p. 388).

un certain sujet, ce que nous allons présenter dans le paragraphe suivant § 3. 5. 1 « Comparaison des séquences de négociation conversationnelle en France » (p. 412).

## (2) À Taïwan

Tout d'abord, d'après notre analyse<sup>782</sup> en chinois, l'acte de demande est un *FTA*. Cet acte est plus élaboré chez les Taïwanais que chez les Français. De plus, l'information sur le marché fait partie des actifs de l'entreprise. Acquérir des renseignements de l'interlocuteur est encore considéré comme un acte d'envahissement du « territoire » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 51). En termes chinois, c'est un comportement qui « manque de politesse »<sup>783</sup>. Pour rendre cet acte plus poli, il faut exécuter des procédés « adoucisseurs » (Brown & Levinson, 1987), et ce processus est une conduite de « politesse négative ».

D'après l'observation de la réunion\_TWP1, qui dure presque quatre-vingts minutes, les questions posées par le côté fournisseur se concentrent vers la fin de la réunion<sup>784</sup> ; plus précisément, elles arrivent au moment où le fournisseur reçoit d'un des clients<sup>785</sup> le signal de la validation de collaboration. Autrement dit, le « mot de la fin » (Kerbrat-Orecchioni, *idem* : 47) pour le client représente non seulement une clôture de la réunion, mais aussi une décision de collaboration. La position du fournisseur s'inverse après cette validation, il semble que son rôle reprenne plus de poids sur le balancier des affaires comme le précise Kerbrat-Orecchioni « les places sont l'objet de négociations permanentes entre les interactants » (1992 : 73) ; autrement dit, le client n'est pas toujours le roi dans les pratiques commerciales à Taïwan. D'abord, un des représentants du fournisseur prolonge la clôture avec une requête : « donc dans le futur est-ce que le projet de la collaboration sera proposée par le commercial » (voir le corpus\_TWP1 vers 1'30''12). Par la suite, des collègues de ce dernier alternent des questions plus profondes de manière intensive et diverse pour obtenir plus d'informations concernant le besoin potentiel du client. De plus, ces questions sont explicites et directes sans modalisation. Le tableau ci-dessous, qui indique l'heure de l'énonciation, ainsi que la structure et le type de question, liste des exemples de questions.

---

<sup>782</sup> On constate que l'acte de demande dans la plupart des cas est atténué, peu importe le rôle.

<sup>783</sup> L'expression chinoise 失禮([shǐlǐ](#)).

<sup>784</sup> Voir le corpus\_TWP1 de l'heure 1'27''32 à 1'43''10 dans la partie I-E du tome II.

<sup>785</sup> Voir l'analyse en détails dans le § 2.2.2 « Les taxèmes et relationème dans la séquence de clôture à Taïwan ».



**Tableau 19.3 - Les questions intensives posée par le fournisseur dans la réunion\_TWP1**

L'heure	locuteur	Intervention de la question	Structure
1:37:04	f. P1+	« concernant la gestion de la sécurité informatique de bâtiment actuellement combien de points se trouvent à taipei »  那目前你們樓管機電樓管的部分目前臺北市的大樓的是多少點	Question ouverte
1:38:02	f. P1+	« alors après si vous pensez à constituer les matériels et la plate-forme [nous pouvons discuter ensemble [...] »  那下面如果你們要建制硬體與平臺[我們可以討論一下	Proposition hypothétique
1:39:16	f. D1+	« donc est-ce que l'agence de la sécurité ne sert que vos propres entreprises »  所以我們的保全現在就是辦公大樓先用自己的辦公大樓嗎	Question fermée
1:40:13	f. D1+	« ALORS de combien d'immeuble notre agence de sécurité zs s'occupe-t-elle »  我們 ZS 保全大概有管幾棟大樓啊	Question ouverte

À part l'intensification d'acte de demande, on constate qu'un des fournisseurs (f. P1+) chevauche l'énonciation du client (voir l'E3 et E4 du cas 5°\_TWP1\_DD\_I ci-dessous) en posant la deuxième question.

#### 5°\_TWP1\_DD\_I

E1	1:37:04	f. P1+	那目前你們樓管機電樓管的部分目前臺北市的大樓的是多少點
E2		a. S4+	目前沒有我們目前沒有(.)是剛成立而已[還是以企業內部為主
E3		f. P1+	[哦 ok 那你們打算作那個電子保全這一塊嗎
E4		a. S4+	那個未來會規劃
E1		f. P1+	alors pour l'instant chez vous la partie de la gestion de sécurité informatique du bâtiment actuellement combien de bâtiments (en sécurité informatique que vous gérez) se trouvent à taipei
E2		a. S4+	pour l'instant non on en a pas pour l'instant
E3		f. P1+	(.) car (on) vient de créer (cette unité) [on& [oh ok
E4		a. S4+	alors est-ce que vous envisagez d'investir dans la télésurveillance &se concentre d'abord sur des entreprises à l'interne] pour les autres elle sera planifiée au futur=

Cet acte est considéré comme un *FTA* aux yeux de sinophones. Pourtant, ce même locuteur a effectué un évitement de ce *FTA* dans l'enregistrement plus haut à 17'27 (voir 4°\_TWP1\_I\_DD ci-dessous). Ce fournisseur s'arrête d'expliquer (car l'énoncé n'est pas terminé) et il laisse son interlocuteur (le client) s'exprimer. Encore une fois, sa position vis-à-vis de celle du client est renversée après avoir reçu la validation de collaboration.

#### 4°\_TWP1\_DD\_I

E3	17:27	f. P1+	[...]我們有一套 for 建案專用的平台我現在這[邊:
E4		a. DI+	[所以你就是說像 這種硬體設備的部分所以說是搭配的 [(.)是搭配的所以等於是你們後來的系統=
E3		f. P1+	[...] nous avons notre propre plate-forme dédiée pour <((en anglais)) for> le projet de construction moi pour [l'instant:
E4		a. DI+	[vous pouvez intégrer (c'est-à-dire) qu'une intégration peut être faite [avec votre propre système par la suite=

Effectivement, l'accord d'un marché représente comme un pivot du balancier entre client et fournisseur, qui fait s'équilibrer les pouvoirs des deux parties. Autrement dit, ils rentrent dans une relation de partenaires. D'ailleurs, ce type de relation, que nous avons développée dans la section de la langue française (le § 3.4.2), est constamment dans le rapport de force.

- **La question totale et/ou à choix multiple est un choix stratégique pour préserver une relation précaire**

Pour obtenir des informations sur le marché du client ou fournisseur, en tant que tiers, le locuteur de la langue chinoise a tendance à employer la question totale et/ou à choix multiple. « Ce type de substitution pouvant s'expliquer par le fait que les questions partielles imposent à la réponse un cadre plus précis, donc plus contraignant, que les questions totales » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 203). Dans la phase de construction d'une relation qui est fragile, ce choix permet à la fois au fournisseur d'effectuer une demande délicate et d'éviter un tour « raté » (*idem*, 1998a : 40) de la part du client, même si ce dernier n'a pas envie de développer davantage le sujet proposé. Par conséquent, la face de chacun est sauvegardée. Nous citons quelques exemples pour montrer comment adoucir la demande en employant la structure interrogative totale.

## 7°\_TWP2\_DD\_I

E1	f. D2+	[...] (2.0) 所以(.)現在陳主任這邊就有在使用 thin client/ 所以後端也是使用VDI/還[是(拉長)(.)
E2	a. I2+	[對我們是用 citrix
E3	f. D2+	[的
E4	a. I2+	[citrix 的 OK xxstart/=
E1	f. D2+	[的
E2	a. I2+	=對
E1	f. D2+	[...] (2.0) et alors responsable chen (chez vous) (vous) utilisez thin client donc pour les postes arrières vous utilisez aussi vdi/ ou::
E2	a. I2+	[d'autres::
E3	f. D2+	[oui nous utilisons (le système) [citrix
E4	a. I2+	[c'est citrix
E1	f. D2+	ok est-ce que c'est XXstart/=
E2	a. I2+	=oui

Dans l'extrait ci-dessus, le fournisseur (f. D2+) de la réunion\_TWP2 souhaite savoir quel système de stockage *cloud* est adopté par l'hôtel du client, ses deux questions fermées sont posées ainsi : « pour les postes arrières vous utilisez aussi vdi/ ou:: [d'autres:: » et « est-ce que c'est XXstart/= ». Dans la première intervention, le fournisseur (L1) effectue deux tentatives pour la même question en attendant le retour du client (L2). Premièrement, la prosodie montante signale non seulement une question ; de plus c'est une requête que L1 *demande* à L2 d'intervenir de manière implicite car ce premier emploi un adverbe « aussi » pour classer L2 et lui-même dans une même catégorie par rapport à la sélection du système *vdi*<sup>786</sup>. Cet « acte de langage de référence » (Searle, 1969 : 72) a un double effet « le dévoilement de l'information de sa propre entreprise » et « une prétention épistémique sur le secteur de stockage » en espérant que L2 pourra partager l'information. Mais ce n'est pas le cas. C'est pourquoi L1 prolonge son tour en employant une autre stratégie - allonger les voyelles sur les deux derniers mots « ou:: [d'autres:: », ce qui oblige l'interlocuteur à répondre.

À partir de ce tour « presque raté », la position du L2 est manifeste – il n'a pas d'obligation vis-à-vis du L1. Sa deuxième réponse – un simple « oui » confirme cette hypothèse, qui montre une réticence à révéler plus d'informations concernant son entreprise. Revenons à sa première intervention réactive, L2 répond enfin avec un terme professionnel « citrix »<sup>787</sup> qui n'a jamais été mentionné lors des précédents échanges. Il s'agit ainsi d'une manière de "tester" le savoir de L1 sur le métier. Pour résumer, on constate que d'abord L2 ne suit pas un des principes de « coopération » de la conversation – celui de la quantité (Grice,

<sup>786</sup> VDI (*Virtual Desktop Infrastructure*) : littéralement infrastructure de bureau virtuel en français. C'est un système du serveur qui permet à l'utilisateur d'accéder à l'intégralité de ses programmes, applications et données. L'ordinateur que l'utilisateur emploie s'appelle le client matériel.

<sup>787</sup> Citrix est une société de *cloud computing* qui favorise les modes de travail mobiles. Voir le site de l'entreprise : <https://www.citrix.fr/>

1979), pourtant le L1 se montre coopératif (voir également le § 3.1 Les expressions d'accord»). Ensuite, ses deux réponses manquent d'« *exhaustivité* » (Kerbrat-Orecchioni, 1991 : 27), surtout la deuxième intervention<sup>788</sup>. Cette séquence indique également que L1 et L2 sont dans une relation antagonique.

## 2°\_TWP1\_DC\_I

E1	1:17:23	f. P1+	[...]因為他是在七期想法比較新穎這是跟[他覺得說唉為什麼我領信的時候這麼麻煩[...] ( (下續未轉錄) )
E2	1:20:10	f. P1+	現在要領包裹就逼[欸((笑))這個還沒有安裝嘛((大家笑))&
E3		a. DI+	[元 X 建設的嗎
E2		f. P1+	&就不能講大概就是這樣的方式啦[參考一下
E4		a. DI+	[臺中就那幾家比較有創意的
E5		f. P1+	對我們要提的就是說現在到安裝之間都還是可以再做一些調整=
E1	1:17:23		[...] <sup>789</sup> la conception (est) plus avancée cette (idée) est née après avoir une discussion avec le constructeur [il pense pourquoi chercher un courrier est tellement compliqué ((le passage non transcrit ici mais il se trouve dans le corpus))
E2	1:20:10	f. P1+	maintenant (les habitants) cherchent leurs colis ils bipent (leurs cartes pour avoir l'accès) [euh ((sourire)) (parce que le système) n'est&
E3		a. DI+	[est-ce que (c'est le constructeur de yx (nom d'un autre constructeur)
E2		f. P1+	&pas encore installé (je) ne peux pas trop dire ((tout le monde rit)) en général c'est cette manière que vous pouvez [référencer à ce&
E4		a. DI+	[à taichung (il y a) seulement quelques (constructeurs) qui sont plus innovants
E5		f. P1+	&(système) oui (ce que) on veut dire c'est que le système peut être modifié entre le moment de l'incubation et l'installation=

Un autre exemple dans la réunion\_TWP1 montre que le client emploie le même procédé : la question fermée pour acquérir des informations sur le marché du fournisseur. Cet exemple ci-dessus a déjà été illustré dans les deux sections précédentes le § 3.2.2 « Les expressions de désaccord et réponses non-préférées à Taïwan » (p. 375) et le § 3.3.2 « Comparaison des séquences de glissement thématique à Taïwan » (p. 388). Ce à quoi nous nous intéressons dans ce cas, ce sont les deux « demandes » enchaînées par le client qui vont être citées ci-après. Le directeur du côté client (a. DI+) veut savoir le nom du concurrent dont le fournisseur (f. P1+) parle lors de son intervention (E1). Il chevauche d'abord ce dernier en disant « [(est-ce que c'est) le constructeur de yx » au lieu de lui poser une question

<sup>788</sup> « *if I answer a yes/no question with a simple negative or positive, then either I or my conversational partner is obliged to introduce some new material, to "work harder" as it were* » (Good, 1979 : 157-8 cité par Kerbrat-Orecchioni, 1991 :27).

<sup>789</sup> Cette partie non transcrite est retrouvée dans le corpus\_TWP1 dans la partieI-C du tome II.

ouverte, par exemple « quel est le nom de ce constructeur ? ». Ce phénomène linguistique est ce que Kerbrat-Orecchioni décrit comme « une *question peut en cacher une autre*, plus précisément, [...] une question totale peut en contexte fonctionner comme une question partielle » (Kerbrat-Orecchioni, 1991 : 26). Cependant, le fournisseur ne répond pas à l'intervention précédente en effectuant un acte de changement de sujet. Évidemment, cette réponse n'est pas « véritablement satisfaisante » (*idem* : 27) pour l'interrogateur (client). À partir de cette séquence de faire dévier le sujet en cours, nous analysons les actes de langage sous deux aspects : la manière d'effectuer la demande et l'information demandée. Pour la première, le client accomplit deux interventions sur un même sujet (voir E3, E4) pour obtenir le nom de l'un de ses concurrents, qui vient d'être mentionné par le fournisseur (E1). Pour la deuxième, il s'agit d'une information sensible : si le fournisseur révèle le nom de l'autre client à ce client, il transgresse l'« accord de non-divulgaration »<sup>790</sup> passé avec le premier ; s'il refuse de donner cette information au deuxième, il peut y avoir une conséquence sérieuse – la rupture de la collaboration. En plus, pour effectuer une demande, en tant que demandeur, le client est conscient que l'information demandée va endommager la « face publique » (King & Myers, 1977) du récepteur (c'est un acte de violation du territoire personnel). Bien que le récepteur (le fournisseur) connaisse la réponse, il manque de légitimité pour satisfaire la demande du client en place. Par conséquent, il est obligé de faire un acte d'auto-défense (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 232) qui neutralise la situation tendue – le sourire en coin indique non seulement l'embarras du locuteur, mais en plus il souligne l'arrogance (la supériorité) du questionneur. Car ce dernier insiste pour avoir cette information : « à taichung (il y a) seulement quelques (constructeurs) qui sont plus innovants » (voir E4). « L'énoncé en vient à mettre en cause son propre présumé » (*ibid.* : 25) comme une contestation qui presse l'interlocuteur (le fournisseur) à réagir. En d'autres termes, il s'agit d'une assertion qui en contexte fonctionne comme une demande<sup>791</sup>, ici c'est plutôt une requête, car l'« insistance » du locuteur exige que les retours du fournisseur soient pertinents. En outre, d'après la convention professionnelle (l'accord de confidentialité) des pratiques commerciales, le tiers n'a pas de droit d'accéder à des informations sur la collaboration entre les deux parties, telles que brevet, savoir-faire, plans d'affaires, applications commerciales..., pourtant ce questionneur (le tiers) abuse de son rôle avec la supposition que le client est roi, ayant plein droit vis-à-vis du fournisseur.

---

<sup>790</sup> Afin de réserver la confidentialité du projet de la collaboration entre client et fournisseur.

<sup>791</sup> Voir le §2.4.1 « L'assertion » dans la partie I, p. 111.

Un autre exemple dans la réunion\_TWP2 montre qu'une question fermée représente une question ouverte. La directrice de l'hôtel voudrait savoir si le produit proposé par le fournisseur potentiel (f. D2+), a du succès (au lieu de demander « qui sont vos clients ? ») :

« est-ce que vous (.) avez (déjà) des clients/ ou d'autres comme vous venez d'en parler [tout à l'heure°] »

« 你們(.)有客戶了嗎/其他就像您剛講的[這樣子] » (voir 7'16 du corpus\_TWP2)

Du fait qu'elle pose une question délicate à l'interlocuteur, la locutrice est consciente qu'elle est en train d'accomplir un acte menaçant. Il est possible par conséquent qu'elle reçoive un *FTA* en retour<sup>792</sup> puisque, comme nous l'avons évoqué dans la réunion hiérarchique à Taïwan, la notion de « face » est réciproque. Notamment, la réponse simple telle qu'un « oui », « non »<sup>793</sup> ou les choix donnés dans la question, est valorisée par le destinataire dans la considération du rapport collaboratif. « En wobé<sup>794</sup> [chinois] comme ailleurs, on s'arrange en général pour choisir la formule qui présente pour les uns et les autres "le moins de risque interactionnels" » (Kerbrat-Orecchioni, 1991 : 28).

### 3.4.3 Bilan

Lors de la réunion d'affaires dans les deux langues, les participants possèdent la légitimité et la spontanéité nécessaires pour effectuer des demandes à la partie opposée.

En chinois, avant de recevoir de la part du client confirmation orale d'une collaboration, le fournisseur évite d'employer les questions partielles, qui pourraient éventuellement générer des situations embarrassantes mettant le partenariat en danger. Rappelons que dans le § 5.1.2 « La demande chez les subordonnés taïwanais », nous avons évoqué le fait que le subordonné taïwanais préfère confirmer l'acte directif au lieu de poser des questions ouvertes, ce qui montre que la question totale et/ou à choix multiple, correspond à la politesse négative de la langue chinoise et est plus convenable dans une relation professionnelle. Cependant, ce comportement évolue après la validation du partenariat. Le contenu et la formulation des demandes varient, ainsi que leur fréquence. En ce qui concerne le comportement du client, ce dernier semble posséder plus de liberté que le fournisseur, mais ce pouvoir se limite à des questions sur le produit. Lorsque la demande concerne les

---

<sup>792</sup> Si l'interlocuteur ne veut pas y répondre, il pourra générer un rejet direct, par exemple : *non* ou *je ne sais pas...* ou un rejet implicite (silence, rire, glissement thématique) ainsi que nous l'avons constaté dans les analyses précédentes. Ainsi, un rejet de l'interlocuteur peut dégrader la « face » du locuteur.

<sup>793</sup> Ici « non » n'est pas un refus direct, il s'agit du sens « pas encore » (没有).

<sup>794</sup> Dans son article, Kerbrat-Orecchioni (1991 : 28) mentionne que l'analyse d'Egner (1988) montre que dans la langue wobé, l'emploi de la question partielle est plus convenable que la question totale dans certaines circonstances.

informations sur le marché du fournisseur, il est considéré comme en train d'« envahir » le territoire "personnel" de ce dernier.

Dans la réunion française, soit hiérarchique, soit client/fournisseur, il semble que l'acte de demande, ainsi qu'une intensification des demandes ne paraissent pas si menaçants pour les deux parties. Cependant, le fournisseur français emploie la tournure *est-ce que* en posant la question, ce qui à la fois renforce la valeur de questionnement et indique une précaution vis-à-vis du client. D'ailleurs, si la fréquence de cet acte devient trop "agressive", il peut générer un effet négatif pour ce premier. Car il essaie de prendre la position haute, qui brise la loi « le client est roi ». Bien qu'en France, cette attitude ne soit pas aussi évidente qu'à Taïwan, la relation entre client et fournisseur doit être équilibrée au lieu de hiérarchisée.

Quant aux réponses du côté du client, ce qui distingue les deux langues, c'est le partage des informations. Les Français sont prêts à communiquer et à détailler des renseignements sur l'entreprise, tels que le chiffre (la quantité) de vente, des renseignements sur les concurrents du fournisseur, des procédés internes... ; par contre, les clients taïwanais sont plus prudents pour révéler les activités concernant leurs propres marchés, du fait que le niveau de la collaboration pourrait être un facteur déterminant le degré de partage d'informations. Dans les deux réunions taïwanaises, les interlocuteurs en sont au début de l'association entre les deux parties, alors qu'en France, les collaborations sont établies depuis des années. Cependant, il faut noter que dans la réunion\_FRP1 française, il s'agit d'une première rencontre entre le fournisseur (f. T+) et l'acheteur (a. B+), et la communication de ce dernier est aussi abondante à l'égard du premier<sup>795</sup>. Toutefois, le degré de partage d'informations est-il fonction des étapes de la collaboration (ou de la familiarité interpersonnelle) ? Cela pourrait constituer un (des) sujet(s) de recherche dans le futur.

### **3.5 Comparaison des séquences de négociation conversationnelle**

Dans les sections *supra*, nous avons donné des exemples des marques d'accord et de désaccord qui se manifestent dans les énoncés du locuteur dans un contexte d'affaires. Les assertions, l'intersubjectivité des pronoms référentiels, l'appellation honorifique, l'intensivité des accusés de réception ou le retour avec un moindre délai..., sont autant de signes d'une entente entre les participants. Quant au désaccord, il peut trouver son origine dans un conflit d'intérêt, une divergence de points de vue, des problèmes à résoudre, des questions sur le marché ou sur un produit... et pourra s'exprimer linguistiquement par un délai de retour, une pause silencieuse, des mots d'hésitations, une tonalité de doute (Martin, 1998), une

---

<sup>795</sup> Dans la réunion\_FRP1, on constate que le nombre d'échanges entre (a. B+) et (f. T+) est plus fréquent que celui de (a. L+) et (f. T+) concernant le but de la rencontre – l'affaire.



accentuation sur certains éléments lexicaux ou un énoncé réfutant l'intervention précédente. « L'amorce d'une négociation » conversationnelle (Kerbrat-Orecchioni, 2004 : 8-9) est marquée par une « cristallisation du désaccord » (*idem*) de l'enchaînement du L1 (locuteur 1) après la « contre-proposition » (*ibid.*) du L2. Par ailleurs, la négociation interactionnelle peut se dérouler « de façon paisible ou conflictuelle, courtoise ou agressive » (*ibid.*, 1998a : 134). Les deux paragraphes ci-dessous décrivent une forte dissemblance entre les deux langues dans la séquence de la négociation.

### 3.5.1 En France

La fréquence des désaccords, d'après l'analyse précédente, est plus importante dans les réunions en France qu'à Taïwan. Partant de ce constat, on peut supposer que non seulement la quantité de séquences de négociation conversationnelle est plus importante en France, mais aussi que les manières de s'engager dans une négociation y sont plus variées. Nous examinons ici les séquences de négociations qui permettent de relever trois déclencheurs. L1 représente le locuteur de l'intervention initiative lors d'un échange et L2, l'intervention réactive.

**(1) Un fait est subjectivement donné par L1 et le désaccord est constaté par L2 : dans l'intervention réactive, il se trouve une argumentation contre la première proposition ou une explication répondant à l'intervention initiative.**

« ex 1 » (1°_FRP1_NG_I)	L1 : (f. T+) L2 : (a. B+) L1 : (f. T+)	[...] il n'y a pas recommandes arrière là je ne comprends pas [...] il y a des prix assez bas quand même sur le grand volume [...]= = <u>non</u> il y a un truc juste pas se: pas se leurrer hein/ <u>parce que</u> rsc je le sais ce n'est pas moins cher ça il n'y pas de doute [...]
« ex 2 » (2°_FRP1_NG_I)	L1 : (a. L+) L2 : (f. T+) L1 : (a. L+)	[...] mais(.) <((en riant)) il vaut mieux ne plus en avoir> <u>MAIS</u> (.) [ça ça sort ça sort au compte-gouttes [je ne sais pas
« ex 3 » (6°_FRF2_NG_I)	L1 : (a. A+) L2 : (f. V-) L1 : (a. A+) L2 : (f. V-)	ils ont de bons prix avec smg et [...] passer ngk ça va être plus cher et moi après euh [qui me facture et:: mes marges sont réduites [ <u>non</u> ça peut être moins cher je parle de ça ça et puis ça sera moins cher= = <u>mais</u> euh ça on verra ça on a déjà imposé pas mal de choses sur la partie ngk= =OUAIS

Dans les trois exemples ci-dessus, L1 indique une défaillance de L2, soit sur une succession

de commandes (ex 1) , soit sur la problématique du produit (ex 2), soit sur le prix (ex 3). Ce dernier réfute ou défend sa cause, avec une argumentation dans laquelle les éléments d'« opposition » se manifestent : « *non* », « *mais* », « *parce que* » ou un affirmatif portant un sens négatif. De plus, on observe que lors de la 2ème intervention du L1, celle-ci se produit généralement dans un enchaînement immédiat ou un chevauchement avec le deuxième tour, ce qui est un signe de précipitation.

**(2) Une demande est réalisée par L1, et L2 est en désaccord : dans l'intervention réactive, il se trouve une argumentation par rapport à l'intervention initiative.**

« ex 1 » (3°_FRP2_NG_1)	L1 : (f. V-) L2 : (a. A+) L1 : (f. V-)	[...] le but est évidemment (.) c'est que <u>tu</u> atteignes le deuxième palier ben ça serait très bien et puis: bon on a tout fait pour/ <u>vous</u> avez fait des efforts <u>vous</u> aussi [de <u>votre</u> côté: [j'espère d'ici à décembre c'est la plus grosse période qu' <u>on</u> y arrivera
« ex 2 » (4°_FRP2_NG_1)	L1 : (a. A+) L2 : (f. V-) L1 : (a. A+)	.h <u>je te</u> parlerai d'un produit sur lequel j'ai un souci oui dans ce genre là <u>j'</u> voudrais savoir au sujet des ventes nv (nom de produit) (.) .h ça <u>m'</u> intéresse de savoir où <u>on</u> est sur le niveau de <u>notre</u> vente hm .zh si on en a je te dirai ça tout à l'heure
« ex 3 » (5°_FRP2_NG_1)	L1 : (f. V-) L2 : (a. A+) L1 : (f. V-) L2 : (a. A+) L1 : (f. V-) L2 : (a. A+)	<u>tu</u> prends la référence <u>tu</u> la notes et <u>tu me</u> dis comment ça se vend [si ça se vend pas [je peux <u>te</u> dire tant dis: oh (.) non mais en fonction de la référence [(le bruit de tapoter des doigts sur la table)] non excuse- <u>moi</u> [un truc <u>tu me</u> dis qu'il y a tant& [hm hm &de ventes [...] si <u>tu</u> préfères (2.0) non/= =disons que <u>moi</u> il faut voir les budgets qui vont sortir d'ailleurs .h <u>je t'</u> explique=

Tout d'abord, la « demande » peut émaner du client ou du fournisseur. Vu qu'entre l'un et l'autre il n'existe pas d'obligation légitime<sup>796</sup>, le destinataire a le droit de la refuser (c'est-à-dire, de produire un désaccord). Deuxièmement, dans ce type de « demande », le pronom référentiel « *tu* », « *te* » du destinataire est précisément souligné, ainsi que la prononciation de « *je* », « *me* », par le demandeur. Autrement dit, lors de l'intervention, « *je* », en tant que locuteur, marque sa fermeté, renforçant l'acte de demande voire la requête. Il arrive que le locuteur emploie « *on* », « *notre* » pour mener son propre sujet (Kerbrat-Orecchioni, 1992 :

<sup>796</sup> Par exemple, quand une requête est posée par le supérieur au subordonné, ce dernier a une obligation légitime à remplir. Ou dans la relation entre juge et accusé, parents et enfants, professeur et élève, il existe relativement une obligation et un droit légitimes.

92)<sup>797</sup> (voir ex. 2). De plus, la demande pressante est parfois appuyée par des signes non-verbaux et paraverbaux, ainsi que par l'alternance des tours de parole, par exemple : « ((le bruit de tapoter sur la table)) » lors de l'énonciation, un « non/ » comme un acte directif qui demande un accusé de réception de l'adressé (le client) ; les interruptions se produisent entre les interlocuteurs (voir ex. 3). Troisièmement, il apparaît qu'un refus franc et direct comme un simple « non » dans la « contre-proposition » est souvent évité dans l'intervention réactive par rapport à la requête. L2 développe sa propre argumentation en repoussant la requête avec ces procédés : une revendication (ex. 1), une orientation de la conversation dans un autre sens (ex. 2) ou des mots d'hésitation au cours de l'explication (ex. 3). Ces trois interventions réactives indiquent une tendance : l'enchaînement non-préférée !

### (3) Une supposition extrême est produite par L1 et une explication est donnée par L2.

« ex 1 » (1°_FRP1_NG_I)	L1 : (f. T+)	[...] je ne sais pas si <u>c'est volontaire si</u> <u>c'est volontaire</u> et s'il n'a pas le temps [s'il est occupé
	L2 : (a. B+)	[...] on est arrivé a priori il y a des prix assez bas quand même sur le grand volume :h
	L1 : (f. T+)	=non il y a un truc juste pas se: pas se leurrer hein/ [...]
« ex 2 » (5°_FRP2_NG_I)	L1 : (f. V-)	c'est ça ce qu'il me propose tu dis quoi alors tu dis c'est d' la merde/
	L2 : (a. A+)	ah NON c'est pas la MERDE c'est pas le problème=
	L1 : (f. V-)	=Ça se vend pas
« ex 3 » (8°_FRP2_NG_I)	L1 : (f. V-)	ah d'accord ok (.) parce que moi moi je dis à mes clients honnêtement (.) c'est mieux de rester chez les <u>français</u> parce que euh évidemment tu préservais des emplois l'économie en <u>france</u> [il n'y a pas de (inaud.) en <u>france</u>
	L2 : (a. A+)	[non mais je sais bien si tu veux aujourd'hui euh en fait je t'explique ma façon d'acheter=
	L1 : (f. V-)	=ouais

L'un des vecteurs<sup>798</sup> de « la valeur accordée à une négociation » est « la coopération qui accompagne dans un mouvement dialectique le conflit » (Barth & Bobot, 2010 : 15). C'est ce qui explique que lorsque l'une des parties énonce des propos conflictuels (un désaccord), il s'agit d'une préparation du terrain d'argumentation sur lequel L1 attend les arguments de L2 sur le sujet proposé, afin d'arriver à une compréhension mutuelle (un accord). C'est-à-dire que le client ne joue pas toujours le rôle du "roi", sa « place » peut être contestée par le

<sup>797</sup> « La nature elle-même du thème joue un certain rôle taxémique en ce sens qu'un thème donné peut être plutôt favorable à L1 ou à L2, dans la mesure où il le "concerne" plus, où il relève davantage de son "territoire" conversationnel, de ses centres d'intérêt, de son domaine de compétence » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 92).

<sup>798</sup> Le lien, la sympathie et la coopération sont inscrits dans un cadre de négociation d'après Barth & Bobot (2010 : 15).

fournisseur car « les places institutionnelles peuvent être  *négociées*  entre les interactants » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 102).

Dans les exemples ci-dessus, ce qui fait conflit, ce sont des difficultés que les fournisseurs constatent lors de la collaboration : la commande est diminuée (ex 1) ; une suggestion de promotion sur les ventes est déclinée par l'acheteur (ex 2), et certaines commandes ne sont pas réalisées via cette fournisseuse<sup>799</sup> (ex 3). Pour évoquer un sujet conflictuel comme dans l'un de ces exemples, L1 adopte une stratégie de provocation qu'il exprime par une hypothèse extrême telle qu'un geste « volontaire » de la part d'un acheteur qui n'a pas passé des commandes (ex 1) ; un produit qualifié de « merde » par la fournisseuse qui voudrait le proposer à son client comme une solution de déstockage (ex 2)<sup>800</sup> ; et une « insinuation » (Kerbrat-Orecchioni, 1986 : 43) selon laquelle la partie opposée ne défendrait pas l'intérêt de la « France » (ex 3). Dans cette catégorie, on constate que L1 (le fournisseur) ouvre les hostilités avec un acte « assertif » (Searle, 1975 : 354). L2 (le client) propose un « ajustement » (*idem* : 2004 : 8) pour faire baisser la tension mais l'accord ne se rétablit pas toujours dans les trois premiers tours. Par exemple, dans 2°\_FRP2\_DC\_I (p. 371), l'accord ne se produit qu'après treize « échanges » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 224). La provocation est une des manières grâce à laquelle le locuteur peut rééquilibrer les pouvoirs entre les deux parties. Cependant, pour réussir ces tentatives, « il est nécessaire mais aussi suffisant que les participants à l'échange manifestent un certain désir (réel ou feint) de restaurer l'accord » (*idem* : 2004 : 8).

Dans nos corpus en langue française (voir ci-dessus), la séquence de négociation conversationnelle peut aller d'un minimum de trois tours (ex : 8°\_FRP2\_NG\_I) jusqu'à un maximum de 23 tours (ex : 4°\_FRP2\_NG\_I, voir l'extrait total dans la partie II-C du tome II). En ce qui concerne ce dernier exemple, la fournisseuse (f. V-) insiste pour que certains produits soient ajoutés à la liste d'articles en promotion proposée par la société de l'acheteur, car ces produits sont supposés faire partie de l'événementmarketing d'après l'accord conclu entre (f. V-) et (a. A+) avant cette réunion. Pourtant ce dernier a oublié de les mettre dans la

---

<sup>799</sup> Cette fournisseuse est une représentante de la société ngk en France et l'acheteur a fait des achats de produits ngk en Allemagne en raison du prix. C'est-à-dire que la quantité de ventes chez la fournisseuse est diminuée si tous les clients profitent de la liberté de circulation des produits en Europe.

<sup>800</sup> Les trois parties (le client, la fournisseuse, le tiers) sont dans le secteur informatique. Pour aider à liquider le stock de barrettes de mémoire chez le client (a. A+), qui est vendue par la fournisseuse (f. V-), cette dernière propose un produit informatique du tiers – le *motherboard* pour faire un *bundle* (entre le produit du tiers et celui de la fournisseuse) en déguisant le prix de vente au client final. C'est une tactique de marketing pour promouvoir les marques. En raison de la promotion de la marque du tiers, le coût d'achat sur ce produit du tiers en bundle sera moins cher que le coût normal, ou ce tiers peut proposer un certain nombre d'échantillons gratuits à l'acheteur (a. A+) ou à la fournisseuse (f. V-) pour la vente en bundle (autrement dit, le profit appartient aux vendeurs). Dans cet échange, (a. A+) n'est pas d'accord pour promouvoir ce type de *motherboard* en liquidant son stock, car il pense que la qualité du dernier n'est pas bonne par rapport au *processeur*.

liste des promotions. Pendant ces deux minutes (2'10 - 4'15), chaque intervention de la fournisseuse est presque une requête (dix marques au total) autour de sa proposition initiale. Car toutes ses propositions sont rejetées par l'acheteur. Finalement, l'accord est conclu lorsqu'elle accepte une explication de ce dernier. Si nous insistons sur cet exemple à la fin de cette section, c'est afin de souligner une caractéristique de la négociation française qui représente un des aspects de l'éthos communicatif des Français : la confrontation, ce que Kerbrat-Orecchioni décrit ainsi :

« Il est hors de doute que les Français relèvent de la deuxième de ces deux catégories<sup>801</sup> : chez nous, le consensus est généralement jugé trop "mou", et la conversation vire facilement à la "discussion", où règnent le "moi, je...", et l'esprit de contradiction » (1998b : 85).

### 3.5.2 À Taïwan

Par suite de l'analyse du § 3.2.2 « Les expressions de désaccord et réponses non-préférées à Taïwan » – l'enchaînement marqué, on relève d'abord que sa fréquence en chinois est relativement moins importante qu'en français dans une réunion client/fournisseur. Ensuite, dans le § 3.3.2 « Comparaison des séquences de glissement thématique à Taïwan », changer le sujet en cours peut être considéré comme une tactique d'« auto-défense » du locuteur, c'est une stratégie « *off-record* » (Brown & Levison, 1987) – un désaccord implicite. Nous rappelons que dans la réunion hiérarchique, les actes menaçants sur l'évaluation des résultats du subordonné sont plus indirects qu'en français ; de plus, les subordonnés taïwanais adoptent des stratégies « *off-record* » et évitent de « commettre un *FTA* » (Brown & Levison, *idem*) lors de la réception des commentaires défavorables. Dès lors, dans une rencontre d'affaires, comment le sinophone manifeste-il une position opposée à celle de l'interlocuteur (ex. : des points de vue divergents, des doutes ou des signalements de problèmes) du fait de la relation antagonique ? De plus, pour indiquer une attitude de désaccord dans l'intervention réactive du L2, et ne pas « rompre le lien » (Barth & Bobot, 2010 : 15) avec le L1 (soit le client, soit le fournisseur), est-ce que la « *crystallisation* du désaccord » du L1 qui rejette la contre-proposition du L2 (Kerbrat-Orecchioni, 2004 : 8) est aussi manifeste que chez les Français dans une séquence de « négociation conversationnelle » ? Autrement dit, comment les interlocuteurs (L1 + L2) vont-ils "résoudre" une crise de négociation conversationnelle s'ils appartiennent à éthos de consensus (*idem*, 1998b : 83) ou à la valeur de « harmonie » (Lu, 2007 ; Huang, 2016) ?

---

<sup>801</sup> « Les pays nordiques et anglo-saxons à éthos plutôt consensuel, aux germaniques et méditerranéens, à éthos plutôt confrontational » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 85).

**(1) Une demande est réalisée par L1, et une incompatibilité est constatée par L2 : dans l'intervention réactive, il se trouve un « arrangement » pour la demande.**

D'abord, un silence de *gap* (voir E5 du cas 1°\_TWP1\_NG\_I, et E2 du cas 3°\_TWP1\_NG\_I ci-dessous), puis des régulateurs de réception (voir E4 du cas 1°\_TWP1\_NG\_I), ainsi qu'une répétition de termes lexicaux sur le contenu de l'intervention du L1 (le cas 1°\_TWP1\_NG\_I), ce sont les premières réactions du L2 lorsqu'il ne peut satisfaire la demande du L1. Ensuite, la vraie réponse est donnée (dans le cas 1°, le désaccord est situé à la fin de l'E5). Cependant, elle est « emballée » par un « arrangement », qui est une argumentation pour renforcer son intervention. Dans le cas 1°, le fournisseur emploie « si » pour exprimer une suggestion qui n'est pas forcément pertinente par rapport à la demande du L1 : « si vous avez déjà un système de gestion des bâtiments notre système peut intégrer <((en anglais)) support> à votre plate-forme [c'est ok pour nous si [...] » (E6). Dans le cas 3°\_TWP1\_NG\_I, « de combien d'immeuble notre agence de sécurité zs s'occupe-t-elle » demande le fournisseur qui veut évaluer sa vente potentielle. De plus, l'emploi du pronom possessif « notre agence » qui fait référence à l'entreprise du client est employé stratégiquement par le fournisseur dans l'intention de « négocier », d'avoir plus d'informations. On constate que le premier retour du client (a. S5+) est réticent : « (3.0) environ trois bâtiments » (E2) parce qu'il s'agit d'une information délicate que le locuteur n'est pas sûr de pouvoir révéler en raison de son niveau dans la hiérarchie<sup>802</sup>. Par la suite, son directeur confirme cette intervention et emploie « MAIS » pour ajouter plus d'éléments par rapport à la capacité d'achat : « MAIS l'année prochaine nous nous occuperons des filiales [...] ». Ce qui veut dire que la première interaction réactive est une réponse défavorable pour les deux parties : pour le fournisseur, il semblerait que le chiffre de transaction ne soit pas important d'après la première intervention du côté client (E2) ; pour le client, il apparaît qu'il représente un "petit" client et cette image influencerait la capacité de négociation commerciale dans la suite des affaires, c'est pourquoi le directeur du côté client complète l'intervention de son collègue (E3). En effet dans ces deux cas, ces interventions réactives face aux demandes, représentent plutôt des solutions arrangées, qui ne sont pas les réponses préférées pour les questionneurs (L1s). Et on constate que ces questionneurs manifestent une attitude de compréhension mutuelle ou une solidarité à travers les comportements de chevauchement (voir E9 du cas 1°) et de co-construction de l'énoncé (E4 du cas 3°) (voir également le § 3.1.2 « Marqueurs d'accord : Les expressions discursives et régulateurs », p. 362).

---

<sup>802</sup> Le locuteur (a. S+) est le subordonné du (a. D1+).

### 1°\_TWP1\_DC\_I

E1 14:20 a. DI+ [...] 那物管的部分您這邊有一些什樣的可以提供的  
E2 f. P1+ 物管的部分  
E3 f. D1+ 對對就是那個樓管有沒有/  
E4 f. P1+ 喔我看一下喔  
E5 f. D1+ (3.0)我們中租有沒有或中時有沒有自己的的:譬如說樓管的一套系統  
E6 f. P1+ 目前有沒有目前還沒有目前是(.)沒有  
E7 14:20 f. D1+ (1.0) 如果你們原本有物管系統我們是可以跟你們 support [整合&  
[對對  
E8 14:20 f. P1+ 對  
&到你們的平台這是我們 OK 的如果說原本沒有系統的話我們有一套  
for 建案專用的平台我現在這[邊:  
E9 14:20 a. DI+ [所以你就是說像這種硬體設備的部分  
所以說是搭配的 [(.)是搭配的所以等於是你們後來的系統=  
E10 14:20 f. D1+ [對(.)對對  
E11 19:01 f. P1+ =[沒錯  
E1 14:20 a. DI+ [...] concernant LA PARTIE DE LA GESTIONS DES  
E2 f. P1+ BATIMENTSquels services vous pouvez proposer  
E3 f. D1+ concernant la partie de la gestion des bâtiments  
oui oui c'est la gestion des bâtiments-là (est-ce  
que tu en) as  
E4 f. P1+ oh je vais voir  
E5 f. D1+ (3.0) est-ce que le (projet) de zc ou zs (noms de  
sociétés) a son propre propre: par exemple le  
système de la gestion des bâtiments (.) pour  
l'instant (on en) a ou pas pour l'instant (on en) a  
pas encore pour l'instant (on en) a° pas° (inaud.)  
E6 f. P1+ si vous déjà avez un système de gestion des  
bâtiments notre système peut intégrer <((en  
anglais)) support> intégrer à votre plate-forme  
[c'est ok pour nous si vous ne l'avez pas nous&  
E7 f. D1+ [oui oui oui  
E8 f. P1+ nous avons notre propre plate-forme pour <((en  
anglais)) for> le projet de construction pour  
[l'instant:  
E9 a. DI+ [vous pouvez l'intégrer [(.) une intégration  
E10 f. D1+ [oui (.) oui oui  
E11 a. DI+ peut être faite avec votre propre système par la  
suite=  
E12 f. P1+ =correct

### 3°\_TWP1\_DC\_I

E1 1'40''13 f. D1+ 我們 ZS 保全大概有管幾棟大樓啊  
E2 a. S5+ (3.0)大概只有三棟  
E3 a. D1+ 有 3 個案子但是明年的話我們北中南 ZCDH 的公司 [對全省  
E4 f. D1+ [會并起來  
E1 f. D1+ ALORS de combien d'immeuble notre agence de  
sécurité zs s'occupe-t-elle  
E2 a. S5+ (3.0) environ trois bâtiments  
E3 a. D1+ il y a trois projets MAIS l'année prochaine nous  
nous occuperons des filiales zcdh du nord du centre  
et du sud [oui c'est-à-dire toute la taiwan  
E4 f. D1+ [(vous) gèrerez ces bâtiments



**(2) Un fait est subjectivement donné par L1, et un semblant accord est effectué par L2.**

L'exemple ci-dessous (voir 4°\_TWP2\_NG\_I) montre que lorsque des évaluations défavorables sont données par le client (L1) comme ci-après : « mais (.) en fait sur la commercialisation dans l'hôtel [c'est (.) très difficile » (E3), « je pense (que) l'idée est très bien mais (.) quand il s'agit de la mettre en œuvre dans l'hôtel c'est toujours compliqué » (E8), « (c)'est encore mieux que la fonction de téléphone [(soit) tout fait par app » (E18)..., une série de comportements linguistiques d'« accord » sont effectués par L2 (fournisseur) : les accusés de réception indiquant une écoute attentive (E2, E7, E10, E14...), une reprise de termes lexicaux employés par le client (E8 et E9) et une co-énonciation (E21 et E22). De plus, il laisse ses interlocuteurs s'exprimer, car il attend un point de transition pertinent pour enchaîner (E14 & E23). On a l'impression que L2 manque d'éléments pour argumenter ; par exemple dans l'E5, il se trouve une pause remplie dans son tour sans énoncé. Bien que la politesse négative soit bien constatée par ces comportements d'évitement de la confrontation, elle indique également la crainte de « rompre le lien » (Barth & Bobot, 2010 : 15) et le manque de compétence du locuteur en matière de négociation à la fois professionnelle et conversationnelle.

**4°\_TWP2\_NG\_I**

E1		a. D2-	=可是這個我的我的意思是說這個產品其實它的就是它的概念已經很久了
E2	25:24	f. D2+	對=
E3		a. D2-	=可是(.)其實在飯店的推廣上[是(.)非常困難的
E4		a. I2+	[已經有<((微笑))一段時間了>
E5		f. D2+	呃::=
E6		a. D2-	=在實際上的操作面啦
E7		f. D2+	對
E8		a. D2-	但您剛講的這些想法都很好譬如說(.)就是以前的是
E9		a. I2+	M[ (.) MVPN 嘛那現在是 app[...]但是(.)我覺得這些的(.) &
E8		a. D2-	[MVPN &立意都非常好可是(.)就是在飯店的推廣(.)一直是非常
E10		f. D2+	就是這些產品啦從以前到現在其實(.)在實際上的執行面&
E8		a. D2-	[嗯 &對飯店來說是其實是很難的第一個[...]那我不知道耶其實是很困難我們自己飯店業的立場來看是很難
E11		a. I2+	因為這些東西都還要跟我們的電話系統結合那(.)帳單的部分這些中間的 interface=
E12		a. D2-	很多=
E13	26: 47	a. I2+	=對很多[一直以來我們
E14		f. D2+	[對以前傳統的 MVPN 確實會有這問題那但是以我們這樣的 solution 我們後來會覺得[...]就像副總講的在飯店推的會有一 (.) 有一些的門檻在但我們在設計這個產品的時候



E23	f. D2+	[client (on) ne lui prête pas une [machine [oui [exactement c'est exactement notre concept au début (c') est-à-dire que (nous) souhaitons faire l'hôtel et la personne (.) le client attaché ensemble à long terme mais en fait quand nous ((s'éclaircir la gorge) formons cette conception [...]]
-----	--------	---

### **(3) Une provocation implicite est accomplie par L1 et un changement de sujet est effectué par L2.**

Si l'on rappelle l'exemple de 1°\_TWPI\_TT\_I cité dans le paragraphe § 3.3.2 « Comparaison des séquences de glissement thématique à Taïwan » (p. 388), le client réalise deux interventions pour une même demande : obtenir le nom de son concurrent :

I1 : « [est-ce que (c'est) le constructeur de yx]  
 I2 : « à taichung (il y a) seulement quelques (constructeurs) qui sont plus innovants »

Effectivement, L2 (fournisseur) effectue son 1<sup>er</sup> désaccord implicite avec une pause remplie, un « distanciateur » – un sourire – et une négation modalisée : « euh: ((rire)) cela (le système) n'est pas encore installé ». Pourtant, L1 (le client) insiste à le questionner en employant une assertion (voir I2 ci-dessus ou l'extrait complet se trouve ci-dessous) qui sous-entend : « *bien que tu ne me donnes pas le nom du constructeur à Taichung, je connais très bien les réseaux là-bas et je le saurai quand même* ». « Insister » (Searle, 1975 : 368) lorsque l'on fait une requête donne une force « directive » (*idem* : 355), associé à un sous-entendu qui renforce l'acte « assertif » (Searle, 1975 : 354) comme une « *crystallisation* du désaccord » (Kerbrat-Orecchioni, 2004 : 8) du L1, cet acte oblige L2 à adopter une autre stratégie d'évitement : dévier du sujet en cours.

Autrement dit, L2 a reçu une « offense » (Goffman, 2004) vis-à-vis de son territoire personnel accomplie par L1 dont la "légitimité" est amplifiée de manière antagonique. Pour protéger sa propre face, ainsi que celle de l'interlocuteur, L2 est obligé de faire d'abord un « geste d'apaisement » – le sourire (Goffman, *idem* : 157) – en marquant son propre espace implicitement<sup>803</sup>. Pourtant cette stratégie conventionnelle (l'évitement) ne marche pas avec un interlocuteur qui prend une position « surplombante » et « ferme », c'est la raison pour laquelle son acte d'« offense » est récurrent. La réaction du destinataire (L2) – dévier du sujet en cours – n'est pas seulement une stratégie d'auto-défense, mais en plus il s'agit d'une communication explicite (directe) pour indiquer son mécontentement.

<sup>803</sup> Dans la séquence de la négociation conversationnelle en chinois, il peut y avoir plusieurs paires adjacentes qui sont là pour confirmer/vérifier le contenu de la demande, ou représenter l'écoute d'une part et l'allocation de l'autre.

## 1°\_TWP1\_TT\_I

E1	1:17:23	f. P1+	像我們前陣子幫台中弄一個案子現在是快完工的階段 [...] 因為他是在七期想法比較新穎這是跟[他覺得說唉爲什麼 我領信的時候這麼麻煩 [...]] ( (下續未轉錄) )
E2	1:20:10	f. P1+	現在要領包裹[就逼
E3		a. DI+	[元 X 建設的嗎
E4		f. P1+	欸( (笑) ) 這個還沒有( . ) 安裝嘛 ( (大家笑) ) 就不能講大概就是 這樣的方式啦[參考一下
E5			[台中就那幾家比較有創意的
E6			對我們要提的就是說現在到安裝之間都還是可以再做一些調整=
E1	1:17:23		=EN EFFET comme un projet qu'on a à taichung (la ville située au centre de Taiwan) pour l'instant (on) est dans l'étape d'achèvement [...] comme il se situe dans un quartier de sept (un quartier plus bourgeois) la conception (est) plus avancée cette (idée) est née après avoir eu une discussion avec le constructeur [il pense pourquoi chercher un courrier est tellement compliqué ( (passage non transcrit) )
E2	1:20:10	f. P1+	maintenant (les habitants) cherchent les colis [ils bipent (leurs cartes pour avoir l'accès)
E3		a. DI+	[est-ce que c'est le constructeur de yx ( (nom d'un autre constructeur) )
E4		f. P1+	ai <sup>804</sup> ( (sourire) ) (parce que le système) n'est pas encore installé (je) ne peux pas trop dire ( (tout le monde rit) ) en général c'est de cette manière [que vous [que vous pouvez référencer (à votre projet)
E5		a. DI+	[à taichung (il y a) seulement quelques (constructeurs) qui sont plus innovants
E6		f. P1+	oui (ce que je) veux dire c'est que le système peut être modifié entre le moment de l'incubation et l'installation=

D'après le schéma de la négociation proposé par Kerbrat-Orecchioni, lorsque L1 accepte la contre-proposition de L2, cette sorte d'échange est plutôt un « ajustement » (2008 : 8). C'est en effet le cas dans la plupart des négociations conversationnelles en chinois. Autrement dit, dans une relation antagonique, lorsque L2 reçoit une « demande » de L1, si son retour est un enchaînement marqué (ex. : désaccord, néant, négation), pour ne pas perdre sa face ou décevoir L1, il préfère donner une « solution arrangée », montrer une « ignorance feinte » ou donner des « semblants d'accords ». Ces « ajustements » donnent l'impression que L2 effectue un retour préféré. Lors de cette intervention, il se trouve des pauses (soit remplies, soit silencieuses), des sourires, des régulateurs, un recyclage des termes lexicaux... De plus, ces procédés d'adoucisseurs comprennent le fait de fournir plus d'informations ou une explication pour rendre cet enchaînement moins marqué, ce qui évite de générer une réfutation du L1 par la suite. L1, de manière générale, accepte temporairement un retour

<sup>804</sup> Voir la note 730.

arrangé ou sans contestations pour ne pas dégrader la face de L2 et maintenir une relation interpersonnelle. Si L1 n'accepte pas l'ajustement effectué par L2 et insiste dans sa demande, cette « cristallisation du désaccord » (Kerbrat-Orecchioni, 2004 : 8) peut produire un autre désaccord par la suite comme dans le cas 1° ci-dessus. Cette situation "embarrassante" est en principe neutralisée par le petit rire.

### 3.5.3 Bilan

Observer les procédés de la négociation conversationnelle dans un contexte d'affaires dans les deux langues permet de mettre en évidence leurs « profils communicatifs » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 63). En chinois, par comparaison avec le français, la négociation se présente de manière imperceptible. Elle se déroule lentement<sup>805</sup>, paisiblement et implicitement. La raison pour laquelle une demande, un doute ou une critique ne peuvent pas être clairement formulés est que chaque côté suit le principe de « donner la face à l'autre » lors de la « rencontre d'intérêt ». Préserver et donner la face de l'interlocuteur permettent de faciliter la collaboration. Les interactants sont conscients de cette règle et, pour la pratiquer, manifestent un « semblant de consensus » exprimé par le langage, afin d'atteindre l'objectif du locuteur.

En revanche, la négociation chez les Français est une activité d'insistance, jusqu'à la satisfaction. Lors de la séquence, ces désaccords représentent des « points de vue différents »<sup>806</sup>, qui sont acceptés par la communauté. La divergence d'opinions marque la liberté d'expression qui est prioritaire même dans une rencontre professionnelle : défendre son propre intérêt explicitement, exprimer son mécontentement franchement, et avoir raison tout le temps<sup>807</sup>. Par ailleurs, l'attitude de recul est peu constatée lors d'un échange conflictuel.

Le prochain sous-chapitre décrit principalement dans une rencontre client/fournisseur les tâches professionnelles à effectuer par chaque rôle. En effet, dans ce sous-chapitre, nous avons indiqué que le fournisseur est un personnage plus élaboré en termes de comportements langagiers –les comportements langagiers du fournisseur - notamment l'expression de l'attitude coopérative et la manière d'effectuer une demande - sont plus élaborés que ceux du client. Dans ce sens, dans l'exercice de ses fonctions professionnelles, le fournisseur a plus de tâches à accomplir que le client.

---

<sup>805</sup> Dans la séquence de négociation conversationnelle en chinois, il peut y avoir plusieurs paires adjacentes qui sont là pour confirmer/vérifier le contenu de demande (implicite ou explicite), ou représenter l'écoute d'une part et l'allocation de l'autre part.

<sup>806</sup> « Les Français aiment la confrontation de points de vue différents, voire opposés » (la citation d'Anne Sinclair mentionnée par Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 85).

<sup>807</sup> Toutes ces caractéristiques font écho à la recherche comparative entre les Australiens et les Français de Béal (1993 : 102-3), les « Français se sentent tenus "d'avoir une opinion à propos d'un peu tout", et de l'exprimer de façon claire et nette attitude "vaguement ridicule" pour les Australiens, qui préfèrent rester "non-committal", et plus circonspects dans l'affirmation de leurs opinions » cité par Kerbrat-Orecchioni (*idem*, 1998b : 85).

## 4. Les activités à accomplir lors de la réunion d'affaires : les points communs

Ce que nous souhaitons illustrer dans cette section, ce sont les activités d'affaires<sup>808</sup> réalisées lors de la réunion de partenaires d'affaires, quelle que soit la langue dans laquelle s'expriment les participants. D'après Heritage & Drew (1992), les identités institutionnelles et les objectifs, les contraintes particulières et les procédures typiques sont constitués lors d'une interaction institutionnelle. En tant que fournisseur, le commercial représente auprès du client une entité de son entreprise dans l'objectif d'accomplir sa fonction principale : la vente<sup>809</sup>. L'acheteur ou l'individu de l'entreprise ayant le pouvoir de décision contractuelle, en tant que client<sup>810</sup>, conclut un marché sur les articles qu'il a évalués. La demande et l'offre font ainsi se rencontrer les deux rôles professionnels. Cependant, la réunion d'affaires (ou le rendez-vous client) est la suite de contacts téléphoniques ou électroniques préalables, au cours desquels la proposition et le besoin ont été identifiés. Il s'agit d'« un continuum conversationnel représenté par l'ensemble des interactions antérieures et éventuellement par l'ensemble des interactions postérieures à la réunion en cours » (André, 2006, cité par André, 2010 : 79).

En ce qui concerne l'espace-temps de la réunion, le moment du rendez-vous est convenu par les deux parties. Quant au lieu, l'usage veut que la réunion se tienne dans les locaux du client. Par ailleurs, il peut arriver que la personne ayant le plus haut niveau hiérarchique du côté client rejoigne la réunion après l'heure prévue du rendez-vous (Hall, 1976). Dans l'ordre chronologique, la réunion d'affaires se divise en trois temps successifs : l'ouverture de politesse, l'offre et la demande sur le « but » de la rencontre, et la clôture de politesse (voir également le § 2 « Les séquences ritualisées ». Dans ce chapitre, nous nous intéressons aux activités exercées lors du deuxième temps : nous décrivons les fonctions des deux parties lors de la réunion, ainsi que leurs points de convergences – l'échange des informations et la négociation commerciale.

---

<sup>808</sup> Le terme « affaires » désigne une structure dont la raison d'être est de fournir des produits et/ou des services en vue d'obtenir des avantages financiers. L'« activité » désigne un ensemble d'actes d'affaires, qui consiste en une collection de transactions d'affaires entre partenaires d'affaires.

<sup>809</sup> « Vendre consiste à convaincre un interlocuteur – le client – que le produit ou le service proposé répond le mieux à ses besoins » (Audebert-Lasrochas, 2002 cité par Barth & Bobot, 2010 : 16).

<sup>810</sup> Le « client » est constitué par la partie qui reçoit directement le service ou le produit d'une structure ou de l'un de ses processus d'affaires.

## 4.1 Fonctions du fournisseur et du client lors de la réunion

### 4.1.1 Côté fournisseur

La présence du fournisseur dans les locaux du client se présente déjà comme une stratégie de « *push* » (Bonney *et al.*, 1999)<sup>811</sup>. Pour lui, il s'agit d'effectuer des actions commerciales pour amener le client à un accord (voir également le § 3.1, p. 359). La plupart de ses argumentations de vente lors de la réunion peuvent être analysées par la méthode CAP (caractéristiques-avantage-preuve) (Lellouche & Piquet, 2010 : 131-134), ce qui permet de compléter la fonction du fournisseur avec une élaboration de « solution » en plus.

#### (1) Exposer les caractéristiques du produit/service

La présentation de produit/service est non seulement un procédé de la communication<sup>812</sup> vis-à-vis du client, mais aussi un acte pour décrocher la vente. Concernant l'aspect matériel, le PC portable est un outil indispensable pour la présentation, qui permet de rendre l'allocation plus fluide et structurée devant le public. Sur les quatre rendez-vous de notre étude, il y a trois fournisseurs qui utilisent le PC pour ordonner leur discours<sup>813</sup>. De plus, la présentation d'échantillons/de cas d'études<sup>814</sup> aide à la compréhension du récepteur, mais aussi fortifie sa confiance.

Pourtant, les styles de présentation entre les deux langues sont hétérogènes : les Français préfèrent dialoguer avec leurs interlocuteurs, alors que le monologue est adopté par les Taïwanais. Dans l'analyse des « taxèmes dans la séquence d'ouverture » (voir p. 342), les fournisseurs de langue chinoise commencent par aborder le thème de la rencontre ; ensuite, ils gèrent les tours de paroles en introduisant les produits (voir l'exemple ci-dessous). Cependant le retour de client se produit tardivement : onze minutes après le début du tour de fournisseur, ce dernier, lors de la réunion\_TWP1, donne la parole de manière révérencieuse à la personne ayant le statut le plus élevé dans la salle de réunion en lui demandant son « avis » (voir l'E1 dans l'extrait 1°\_TWP1\_AC\_I, p 359). Lors de la réunion\_TWP2, bien que les participants

---

<sup>811</sup> Il s'agit d'un procédé qui consiste à pousser le produit vers les consommateurs.

<sup>812</sup> Le marketing dans le sens global peut désigner : les domaines consacrés à l'étude des besoins, par exemple : l'étude de marché d'un produit/service ou l'enquête de comportements de consommateurs ; les outils destinés à influencer les désirs d'achat découlant des besoins, essentiellement sous forme de communication marketing et commerciale comme la publicité, les soldes ; l'ensemble des actions et dispositifs concernant les décisions de marketing pour assurer le succès d'un produit/service ou marque sur son marché, par exemple : le marketing mix.

<sup>813</sup> Deux fournisseurs en France et un fournisseur à Taïwan sont équipés de PC portable. D'après l'observation concernant la fluidité des présentations lors des réunions, on constate qu'en suivant les fichiers sauvegardés dans l'ordinateur, le locuteur ne perd pas le fil de l'allocation, ce qui facilite la communication.

<sup>814</sup> Dans la réunion\_FRP1 en France, le fournisseur présente certains échantillons, de façon à produire les tours de parole (les questions et retours) autour de ces échantillons. Il s'agit d'un autre mode de communication. Dans la réunion\_TWP1 à Taïwan, le fournisseur introduit des projets réalisés avec d'autres clients, de même, ce procédé génère une séquence interactive.



soient moins nombreux<sup>815</sup> que dans la première réunion, la directrice du côté client s'engage dans l'échange six minutes après le début de l'allocution du fournisseur. Rappelons que la forme allocutive en solo est également appliquée par le supérieur taïwanais dans la réunion hiérarchique (voir le §3.2 « La prise de parole dans les deux réunions d'équipe », p.231).

## TABLEAU 20 – FONCTIONS DU FOURNISSEUR : EXPOSER LES CARATERISTIQUES DU PRODUIT / SERVICE

Tableau 20.1 - Exposer le produit/service dans une forme monologique à Taïwan

### Corpus\_TWP1

00:00~ 01:02	f. D1+	我們會 (inaud.) 介紹一下那公司的成立是在 1995 年响那目前公司的員工 (.) 人數大約是在 600 人以上 (.) 資本額 20,7 億那 (.) 去年的營收是大概是 50 億那是 2013 年股票 OK (深呼吸) (3.0) hy (公司名) 呢 (.) 自己在我們自己在在台: (拉長) 有自己的工廠 (.) 喔那在大陸也有一些工廠 (.) 那也有一些國外的子公司那: (拉長) [...] 那因為這整個大平台而言甚至到說呢因為以前影像的保全現在牽扯到比如說喔網路 (.) 安控所以包括說環境溫濕度燈光等什麼東西的我就慢慢慢慢把他整合起來 [...]
		bonjour à tous (inaud.) (notre) société a été créée en mille neuf cents quatre-vingts quinze ho (particule discursive) alors actuellement nous avons plus de 600 employés (.) alors (notre) montant en capital est de deux virgule sept milliards (.) (notre) chiffre d'affaires était environ de cinq milliards l'année dernière alors en deux milles treize nous sommes RENTRES EN BOURSE OK hm .h (3.0) hy (nom de la société) nous avons notre propre usine à taïwan: à SHEN KENG (nom du lieu) (.) alors nous avons aussi des usines en chine (.) alors nous avons des filiales à l'étranger [...] cette plate-forme (est) importante car c'est-à-dire avant (elle) gère la conservation d'images de nos jours (la gestion d'image) concerne par exemple le réseau (.) donc la gestion de sécurité concerne également l'éclairage de l'environnement la température l'humidité etc j'intègre les (éléments mentionnés) petit à petit (sur notre plate-forme) [...]

En France, la forme dialogale est une communication « au fur et à mesure » : le locuteur développe des sujets en fonction des besoins et/ou du savoir du client. Le fournisseur pose fréquemment des questions, ce qui permet non seulement d'évaluer les connaissances de l'interlocuteur sur le produit, mais aussi de saisir le plus d'informations possibles sur le marché client afin de rendre son entreprise plus efficace (voir également le § 3.4.2 « La demande d'information ou de confirmation concernant le marché », p. 399). Les exemples ci-dessous illustrent comment les fournisseurs français déploient les différents sujets pour présenter les produits.

<sup>815</sup> Il y a quatre personnes dont deux personnes représentant le client, les deux autres étant du côté du fournisseur.

## Tableau 20.2 - Exposer le produit/service dans une forme dialogale en France

### Corpus\_FRP1

« je me demandais c' que tu veux que je refasse à::(2.0) [qu'est-ce que tu veux que je fasse sur ta partie » (00'55)

« les RAMS ça c'est le::: si jamais tu veux euh: je ne sais pas euh si tu as besoin de comprendre les détails:= » (03'57)

« [...] les alimentations je te fais le tour de toute la famille/ [rapide/ [...] »(20'50)

### Coprus\_FRP2

26:31 f.V- [...] je vais refaire un point sur le référencement le top vingt donc [...] je te fais je te l'ai envoyé [tu: (inaud.)]  
a.A+ [oui je l'ai pas regardé

## (2) Mettre en avant les avantages du produit/service

Lors de la réunion, souligner les points forts du produit/service fait partie du travail du fournisseur, par exemple, la qualité et la performance de l'objet proposé, de nouveaux objets, l'installation offerte, un service à guichet unique destinés aux clients, une opportunité d'augmenter le flux de la clientèle... Dans l'exemple\_TWP1, le locuteur indique que son entreprise a la capacité de superviser un projet de gestion du bâtiment : depuis la planification des endroits où installer les caméras de surveillance jusqu'à la maintenance après l'installation. Il s'agit d'un point « confort »<sup>816</sup> (Lellouche & Piquet, 2010) qui retient l'attention du client. Lorsque le prix de vente n'est pas suffisamment attractif, le fournisseur accentue la performance, la qualité du point « sécurité » (*idem*) comme dans l'exemple du corpus\_FRP1. Ou bien un fournisseur peut présenter de « nouveaux »<sup>817</sup> objets (ex : FRP2) ou une proposition du projet susceptible d'attirer la clientèle de l'hôtel (ex. TWP2).

## TABLEAU 21– FONCTIONS DU FOURNISSEUR : METTRE EN AVANT DES DAVANTAGES DU PRODUIT/SERVICE

TWP1 f.D1+ 4:01 « nous pouvons tous vous aider à partir de la conception à l'installation (d'équipements) après plus tard sur la partie de la maintenance du service tout ne pose aucun problème »

我們都可以協助各位把規劃設計圖甚至施工建置到後面維修保養的部分都沒有問題

<sup>816</sup> Il s'agit d'un type de besoins de SONCAS : Sécurité, Orgueil, Nouveauté, Confort, Argent, Sympathie d'après des ressorts psychologiques du client/consommateur (voir le § 4.3.1 « Les éléments de la négociation » du chapitre 2, partie I, p. 122).

<sup>817</sup> Voir la note *supra*.

TWP2 f.D2+ 33:53 « [...] l'idée est que (nous) espérons (que) l'association de l'hôtel et du client n'est seulement pas justement limitée au logement elle peut s'étendre à l'ensemble des visites (du client) de l'hôtel »

希望是能夠讓飯店跟住客的結合不光不真正不是僅止於在住宿這件事情  
他可以延伸到你整個 tour 都跟我飯店是結合在一起那這個是整個這設  
計的原始概念

FRP1 f.T+ 15:20 « =non il y a un truc juste pas se: pas se leurrer hein/ parce que rsc je le sais ce n'est pas moins cher ça il n'y pas de doute maintenant en fait tous nos produits en usb [JUSqu'à ce jou:r visaient (.) la performance visaient pas le prix on sait que quelqu'un qui voulait acheter euh une clé performante acheter une clé rsc »

FRP2 f.V- 2:28 « j'ai pensé parce que moi je veux aller sur le nouveau nouveau produit »

### (3) Fournir des preuves pour légitimer le choix

Évoquer quelques modèles réussis avec d'autres clients rend l'argumentation plus solide et donne une « sécurité » (Lellouche & Piquet, 2010) au client en place. Dans le corpus\_TWP1 (ci-dessous), le locuteur plaisante sur les années d'expérience qui sont obtenues par des amendes, car la caméra de surveillance doit être installée dans un bon endroit pour transmettre les données. Il arrive que le fournisseur installe ce produit dans un lieu qui n'est pas autorisé. L'énoncé sous-entend que ce dernier a acquis beaucoup d'expérience suite à de nombreux essais. Par contre, le cas \_TWP2 (ci-dessous) est une demande lancée par le client ; autrement dit, si la réponse est positive, elle renforce l'intérêt de ce dernier et en même temps il peut y avoir plus d'informations par rapport aux concurrents (cette partie sera détaillée dans le § 3.5 « La négociation commerciale »). Dans le cas présenté dans le corpus français\_FRP1 (ci-dessous), le fournisseur (f. T+) développe des argumentations pour soutenir un produit qui ne marche pas du tout chez le client en place. Il avance plusieurs arguments pour convaincre l'interlocuteur : d'abord, il fait remarquer que dans l'événement CES un visiteur inconnu s'était pris en photo avec le produit ; ensuite, que le produit se vend chez un concurrent du client en place. Pour finir, il argumente que si le produit existe encore et que le prix ne baisse pas, c'est parce qu'« [il] suppose qu'ils ont encore qu'ils doivent avoir du succès dans d'autres pays ». Donner des exemples de cas positifs (ex. le bouche à oreille) ou démontrer une solide expérience aide le fournisseur à justifier sa position et donne confiance au client quant à sa décision d'acheter.

## TABLEAU 22 – FONCTIONS DU FOURNISSEUR : FOURNIR DES PREUVES POUR LEGITIMER LE CHOIX

TWP1 32:03	f. D1+	<p>« [...] si vous avez rencontré plus de difficultés que les autres &lt;((tout le monde rit))&gt; (en plus vous avez payé) plus d'amendes que les autres vous pourriez configurer un bon dispositif &lt;((tout le monde rit))&gt; »</p> <p>[...] 全台灣沒有人作的比我們多啦 [...] 其實我也覺得沒有什麼厲害啦 其實只是你遭遇的挫折比別人多啲 ((大家笑)) 你被罰的款夠你就摸出這個設備 ((大家笑))</p>
TWP2 7:16	a. D2-	<p>« maintenant à taiwan (.) est-ce qu'il y a des hôtels (.) ou d'autres (.) est-ce que vous (.) avez (déjà) les clients/ou d'autres comme vous venez de parler [tout à l'heure »</p> <p>現在國內 (.) 有旅館 (.) 就是還有其他 (.) 你們 (.) 有客戶了嗎/其他就像您剛講的 [這樣子°</p>
FRP1	f. T+ 37:47	<p>« j'ai une photo je sais plus je crois c'est au ces (l'événement d'exposition) ou je ne sais pas trop il y a un mec qui s'était pris en photo avec il s'était mis à côté et le mec s'est pris en photo »</p>
39:30		<p>« [chez azo (nom d'autre client) ça sort au compte-gouttes de genre ils en sortent trois ou quatre fois par semaine voire six huit quand ça va bien »</p>
42:01		<p>« pour l'instant c'est bizarre parce que moi je me dis toujours que : ça marche peut-être on peut les voir dans un autre pays peut-être dans un autre pays il a plus de succès que chez nous hein/ [...] sinon ça ferait depuis longtemps que les gens les auraient abandonnés ou qu'on m'aurait dit bon écoute on va couper le prix en deux quoi or pour l'instant le prix baisse pas il reste comme ça donc je suppose qu'ils ont encore qu'ils doivent avoir du succès dans d'autres pays [(.) mais pas chez nous »</p>

### (4) Trouver des solutions pour le client

Un des critères pour que le client choisisse un fournisseur plutôt qu'un autre consiste à répondre à son besoin<sup>818</sup>, par exemple, le délai de livraison, le prix, la singularité de l'objet proposé ou la résolution de son problème... Dans l'extrait\_TWP1, le client (a. DI+) a eu une mauvaise expérience avec un autre fournisseur (F1) concernant un problème de signal dans un lieu spécifique. On comprend ainsi pourquoi il décide de rencontrer un autre fournisseur (F2), ce qui pourrait résoudre le souci. Autrement dit, le client n'est pas satisfait par le service après-vente du F1. Dans le même sens, dans l'extrait\_TWP2 « ces types de produits dans le passé en effet c'était difficile à commercialiser », le client

<sup>818</sup>Il s'agit d'un type de besoin SONCAS chez le client (voir le § 4.3.1 « Les éléments de la négociation » du chapitre 2, partie I, p. 122).

signale qu'il a eu des difficultés avec le même type de produit proposé par d'autres fournisseurs. Malheureusement, le fournisseur en place n'a pas de solution à proposer. D'ailleurs, la définition ou la portée du service après-vente peut être floue, la fournisseuse (f. V-) dans l'extrait\_FRP2 (ci-dessous) propose un « *bundle* »<sup>819</sup> (une offre promotionnelle) pour liquider le stock de certains produits du client. Il s'agit d'une stratégie gagnant-gagnant pour les deux parties, car le fournisseur peut vendre plus de produits lorsque le stock est à zéro.

**TABLEAU 23 – FONCTIONS DU FOURNISSEUR : TROUVER DES SOLUTIONS POUR LE CLIENT**

**L'extrait\_TWP1**

28 :46	a. DI+	[...] [(l'équipement est) à tianmou [tianmou là-bas (inaud.)]
	f. D1+	[oui oui [oh il y aurait du soufre (là-bas) [...]
31 :07	f. D1+	=cela (.) ce point est bien mentionné [...] en effet pour des cas empiriques d'environnements spéciaux pour tout dire (nous avons) vraiment beaucoup d'expériences par exemple le bord de la mer [...]
	a. DI+	[...] [氣候環境的關係因為在天母嘛 [天母那邊 (inaud.)]
	f. D1+	[對(.)對 [喔什麼硫磺啊 [...]
	f. D1+	=這(.)這個說的好 [...] 其實我們對特殊環境的經驗還真是蠻豐富的就比如說我們講海邊好了

**L'extrait\_TWP2**

33:50	a. D2-	=mais (.) je pense (que) (.) ces intentions sont très bien mais (.) lors de l'opération dans l'hôtel c'est toujours COMPLIQUE [ces types de produits dans le passé en effet c'était difficile à commercialiser=
-------	--------	---

但是(.)我覺得這些的(.)立意都非常好可是(.)就是在飯店的推廣(.)一直是非常[ ]就是這些產品啦從以前到現在其實(.)在實際上的執行對飯店來說是其實是很難的

<sup>819</sup> C'est une notion souvent utilisée dans le marché informatique pour qualifier une offre promotionnelle de produits à la fois physiques et dématérialisés qui sont complémentaires. Source : <https://www.journaldunet.fr/business/dictionnaire-du-marketing/1198283-bundle-definition-traduction-et-synonymes/>, accès au 08/07/2019. Par exemple : pour vendre une imprimante qui est accompagnée avec un souris ou un protège-écran...

## L'extrait\_FRP2

8:04  
f. V-

moi la proposition que je peux faire (.) c'est quoi\ faire  
des bundles là on est mal placés on fait du bundle [...]

### 4.1.2 Côté client

Bien que le fournisseur soit un « donneur de sens professionnel » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 93) au moment où il expose les caractéristiques du produit, les participants du côté client possèdent également une connaissance générale sur le produit/service proposé ; par ailleurs, d'après notre constat, ils utilisent moins de termes techniques que le premier lors de la réunion. En effet, ce que le client fait, c'est évaluer et conclure (Lellouche & Piquet, 2010 : 157-160).

#### (1) Évaluer l'objet proposé

Du point de vue des affaires, l'acte d'évaluer consiste à estimer l'objet proposé aux besoins de l'entreprise par rapport à la fonction, la qualité, le coût, le projet... Du point de vue linguistique, il s'agit des modalités épistémique et appréciative (Le Querler, 2004) du locuteur qui exprime subjectivement son attitude vis-à-vis de l'objet proposé dans l'énoncé et cette intention peut être formulée par une forme interrogative ou assertive. Par exemple, dans les cas du corpus\_TWP1 (ci-dessous), la forme affirmative se trouve dans cet énoncé « donc après (on) peut revenir à réfléchir ce (système) » et l'ensemble des termes lexicaux employés dans cet énoncé comme « après », « revenir », « réfléchir »<sup>820</sup> indique l'évaluation favorable du locuteur sur le produit. Le deuxième exemple du même corpus, « =dans ce cas le système sera-t-il plus cher » est sous forme interrogative et la modalité « appréciative » est exprimée par « cher ». L'exemple\_TWP2 ci-dessous, « mais » marque une opposition sur ce qui précède, le « désaccord »<sup>821</sup> implicite se trouve dans l'énoncé « cette conception du produit existe depuis longtemps déjà » avec le terme péjoratif « depuis longtemps » dans cet énoncé qui est accentué par l'adverbe modal « déjà ». Bien que le locuteur emploie le procédé « additif » (Kerbrat-Orecchioni, 1992) « ce que je veux dire » pour adoucir son « évaluation » défavorable, l'adverbe modal « déjà » renforce son attitude à l'égard du produit. Dans le même sens, pour exprimer un « désaccord » ou un « enchaînement non-préféré », lors de la réunion hiérarchique, le leader français emploie plus fréquemment « mais » pour critiquer la

---

<sup>820</sup> L'auxiliaire modal « pouvoir » en chinois indique plutôt une possibilité d'effectuer l'acte que l'acte effectué dans le futur.

<sup>821</sup> Voir également le § 3.2 « Comparaison des expressions de désaccord et réponses non-préférées » (p. 369).

performance du subordonné (voir le paragraphe § 5.2.1 « les acte de directifs chez le leader : évaluation » dans le chapitre 1).

**TABLEAU 24 – FONCTIONS DU CLIENT : EVALUER L’OBJET PROPOSE**

<b>TWP1</b>	58:40 a. D1+	« donc après (on) peut revenir à réfléchir ce (système) » 所以這個以後可以考慮
	1:20:34 a. D1+	« =dans ce cas le système sera-t-il plus cher » =這樣的系統會比較貴吧
<b>TWP2</b>	25 :24 a. D2-	« =mais ce que je je veux dire [c’est que cette conception du produit existe depuis longtemps déjà »  =可是這個我的我的意思是說 [這個產品其實它的就是它的概念已經很久了
<b>FRP1</b>	13:06 a. B+	« [voilà oui voilà tant que c’est les bonnes puces quand les puces sont de qualité après euh [la technologie reste identique »
	16:57 a. L+	« <((rire)) autant acheter un ssd quoi [avec un câble de usb et puis bon »
	24:30 a. B+	« =tu vas avoir une différence de prix de combien là/ entre les deux »
<b>FRP2</b>	9:59 a. A+	« ouais° ça se vend pas leur truc »
	14:31 a. A+	« ouais le problème c’est qu’il ne faudrait pas que je me retrouve dans la situation si le prix descend encore de trois pourcent »
	38:01 a. A+	« je vais voir pendant que tu voies r* je vais justement regarder des données= »

En ce qui concerne l’attitude lors de l’évaluation d’un produit, chez les locuteurs (acheteurs) français, le désaccord ou la critique peuvent être exprimés par une affirmation qui manifeste que ce que le locuteur énonce est vrai et certain, la manière la plus explicite se trouve dans le cas\_FRP1 à 13’06 : « c’est les bonnes puces » et signale une évaluation favorable. Le cas\_FRP2 à 9’59 « ça se vend pas leur truc » marque la contre-proposition du client vis-à-vis de la proposition du fournisseur ; et celui à 38’01 « je vais voir [...] je vais justement regarder des données » indique que le locuteur prend le temps de réfléchir à la proposition de l’interlocuteur. L’évaluation de l’objet proposé peut se présenter comme une question « tu vas avoir une différence de prix de combien là/ entre les deux » (à 24’30 de l’extrait\_FRP1), une supposition avec l’emploi du conditionnel « c’est qu’il ne faudrait pas que je me retrouve dans la situation si le prix descend encore de trois pourcent » (à 14’30’’ de l’extrait\_FRP2) ou de



manière implicite qui sous-entend que le prix du produit proposé est élevé (c'est le cas à 16'57 de l'extrait\_FRP1 ci-dessus).

## (2) Prendre une décision

L'acte de décider lors de la réunion, d'après nos corpus, se produit la plupart du temps près de la clôture. Comme nous l'avons illustré dans le § 3.2 « Les taxèmes dans la séquence de clôture », c'est le côté client qui prend l'initiative de terminer la rencontre : il a le « mot de la fin » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 47). En effet, pour arriver à une décision lors de l'interaction, quelle que soit sa nature – la motivation de la collaboration, la demande de l'interlocuteur, l'achat, le contrat... –, la réaction du client peut se manifester de manière défavorable, favorable, ou incertaine (en ce qui concerne l'incertitude, elle sera présentée dans le § 3.2 « Les actions se situant dans le temps »). Dans les deux exemples\_TWP1 (ci-dessous) en chinois, les deux leaders du côté client manifestent leur « accord » pour une collaboration. Par contre, le « désaccord implicite » contre la proposition du fournisseur est exprimé par l'emploi d'une supposition qui marque l'incertitude, comme dans le cas\_TWP2 : « s' (il) y a des progrès ou quelque chose développée [...] nous pourrions le voir ensemble ».

### TABLEAU 25 – FONCTIONS DU CLIENT : PRENDRE UNE DECISION

<b>TWP1</b>	1:27:32 a. DS+	« [...] (on) n'exclut pas de se rencontrer la prochaine fois »
		也不排除下次下次有機會再聚一下=
	1:29:23 a. D1+	« [...] car cette partie (.) après (nous) aurons plus de possibilité travailler ensemble »
		因為這部分(.)以後合作機會比較多哦
<b>TWP2</b>	43:16 a. D2-	« (2.0) d'accord s' (il) y a des progrès ou quelque chose développée convenant à l'hôtel et (vous) estimez (que) l'hôtel (on) peut (l)'utiliser nous pourrions le voir ensemble »
		(2.0) 好啊如果說有進一步的或者是說有什麼適合飯店開發出甚麼案覺得說飯店這裡可以使用的話可以大家再來看看

En revanche, lors de la réunion française, il apparaît que de nombreux « échanges » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 224) précèdent la décision. Dans l'extrait\_FRP1 ci-dessous, le fournisseur présente un type de boîtier qui fait un mauvais chiffre chez le client, comme l'acheteur B vient d'arriver dans cette entreprise, il ne connaît pas la situation de vente de ce produit (E1). L'acheteur L donne alors son opinion (E2). La négociation commerciale dure

cinquante-sept tours de paroles entre les trois interlocuteurs<sup>822</sup>. À 41'53, l'acheteur L demande enfin à son collègue (E3) quelle décision prendre « avec cette réf-là ». Bien que le fournisseur défende toujours sa position (E4), l'incertitude quant à la décision à prendre se manifeste dans les comportements langagiers de l'acheteur B par le « gap », des régulateurs de réception<sup>823</sup> et une absence d'expression dans son intervention réactive (E5). Un autre exemple de l'extrait\_FRP2 ci-dessous montre que la décision est poussée par le fournisseur. Dans un cas similaire, la séquence de négociation commerciale et conversationnelle se déroule pendant trois minutes. D'abord, il s'agit d'une demande posée et imposée par la fournisseuse : « [...] après tu achètes juste b (nom du produit) de de: quinze jours c'est le débit de quinze jours qu'est-ce que t'en penses ». La décision est donnée dans le tour suivant, à 16'05, par la fréquence de l'achat « je vais passer des commandes plus régulièrement= ». Cette réponse semble ne pas convenir à l'attente de la fournisseuse, c'est pourquoi il y a une négociation qui démarre à ce sujet et qui dure deux minutes (nous allons reprendre cet extrait dans le § 4.2.2 « La négociation commerciale » p. 438). À 18'06, le client reconfirme sa position avec l'explication (E3) et la période d'achat « =tous les jours ou tous les deux jours » (E5). Mais la fournisseuse impose encore le rythme d'achat « tous les mercredis une fois par semaine tu vois » (E10). Finalement, on constate que le client n'accepte pas cette proposition renégociée et qu'il maintient sa propre fréquence : « j'attendais plus de de: débit sur l'ensemble par rapport aux aux clients touchés » à 18'40.

#### L'extrait\_FRP1

E1	39:30	a. B+	[Ça on l'a ça/ non\
E2		a. L+	ah oui on a plus mais (.) <((en riant))il vaut mieux ne plus en avoir> ((voir les détails dans le corpus))
E3	41:53	a. L+	(3.0) BON comment on va faire B (prénom du B) avec cette réf-là ((rire & tapoter des doigts sur la table))
E4		f. T+	[...]donc je suppose qu'ils ont encore qu'ils doivent avoir du succès [(.) mais pas chez nous=
E5	42:29	a. B+	[hm =(2.0) ok
E6		f. T+	euh:: hm dans LES BOÎTIERS ils vont bientôt arriver le trois cent trente r et le r cinq cent quarante [(la présentation d'autres boîtiers)]

<sup>822</sup> Voir le corpus\_FRP1 de 39'30 à 42'29 dans la partie I-D du tome II.

<sup>823</sup> Voir les § 3.2 « Comparaison des expressions de désaccord et enchaînement non-préférés » (p. 369) et § 3.3 « Comparaison des séquences de glissement thématique » (p. 379).

## L'extrait\_FRP2

E1	15:55	f. V-	[...] soit (.) tu liquides ton stock en bundle maintenant et ton kit pc tout ça et après tu achètes juste b (nom du produit) de de: quinze jours c'est le débit de quinze jours qu'est-ce que t'en penses
E2			ben moi [de toutes façons je vais être très très très prudent [moi je vais passer des commandes plus régulièrement= (passage non transcrit ici, plus de détails dans le corpus)]
E3	18:06	a. A+	=je veux ALLER reprendre des parts de marché mais je veux pas le faire en stockant à fond euh je vais peut-être .h prendre plus de temps passer des commandes [un peu plus
E4		f. V-	[souvent
E5		a. A+	=tous les jours ou tous les deux jours
E6		f. V-	oui tous les deux jours(.) deux fois par semaine c'est bien le jour de mardi vendredi jeudi tu vois=
E7		a. A+	=hm
E8		f. V-	c'est bien ça qui permet d'avoir: la tendance des prix
E9		a. A+	ouais ouais non là je suis=
E10		f. V-	=ou juste une fois par semaine mais voilà [tous&
E11		a. A+	[et en
E10		f. V-	plus c'est vrai de toutes façons je ne suis pas&& les mercredis tous les mercredis une fois par semaine tu vois
E11	18:40	a. A+	&& inquiet parce que je vends tous les jours ce que j'ai mais .h euh j'attendais plus de de: débit sur l'ensemble par rapport aux aux clients touchés

## 4.2 Les convergences du fournisseur et du client lors de la réunion

### 4.2.1 L'échange des informations sur les marchés

L'une des caractéristiques<sup>824</sup> marquantes de l'interaction institutionnelle (Heritage, 2013) est l'asymétrie épistémique entre les deux parties. On rappelle que dans le § 3.4 « Comparaison de la demande », les informations dans l'interaction d'affaires sont de deux types : les informations sur l'objet proposé et celles sur les marchés. Dans cette partie, il s'agit d'un échange d'informations sur un marché global où les vendeurs sont en compétition et sur un marché spécifique à l'égard de l'entreprise : soit celle du fournisseur, soit celle du client. D'après la situation du marché global et le besoin de l'entreprise décrit par la personne en charge, le fournisseur analyse non seulement sa position vis-à-vis des concurrents avec lesquels le client interagit (ex : 5°\_FRP1\_DD\_I ci-dessous), mais, de plus, il évalue une vente potentielle (ex : 5°\_TW1\_DD\_I ci-dessous), repère une occasion de vente (ex : 8°\_FRP2\_DD\_I ci-dessous) et demande un compte-rendu de vente (ex : 7°\_FRP2\_DD\_I ci-dessous) chez le client.

---

<sup>824</sup> Voir le § 3.3.3 « La conversation institutionnelle » du chapitre 2 de la partie I (p. 107).

### 5°\_FRP1\_DD\_I

E1 12:15 f. T+ [est-ce qu'on a: un gros GROS écart ou [un peu  
E2 a. B+ [NON NON c'est carrément équilibré quoi c'est un ou  
deux points de: c'est un ou deux points de=

### 5°\_TWP1\_DD\_I

E1 1'37"04 f. P1+ 那目前你們樓管機電樓管的部分目前臺北市的大樓的是多少點  
E2 a. S4+ 目前沒有我們目前沒有(.)是剛成立而已[還是以企業內部為主  
E3 f. P1+ [哦 ok 那你們打算作那個  
電子保全這一塊嗎  
E4 a. S4+ 那個未來會規劃  
E1 f. P1+ alors pour l'instant chez vous la partie de la  
gestion de sécurité informatique du bâtiment  
actuellement combien de bâtiments (en sécurité  
informatique que vous gérez) se trouvent à taipei  
E2 a. S4+ pour l'instant non on en a pas pour l'instant (.)  
car (on) vient de créer (cette unité) [on&  
E3 f. P1+ [oh ok alors  
vous envisagez d'investir à la télésurveillance  
E4 a. S4+ &focalise dans un premier temps sur des entreprises  
à l'interne pour les autres elle sera planifiée au  
futur=

### 8°\_FRP2\_DD\_I

E1 40 :30 f. V- [...] justement pour l'intégration on finalise  
vite fait les intégrations/ (1.0) euh moi ils  
m'ont dit que c'était vous qui décidiez  
[euh: ben des références de mémoires [...]  
E2 a. A+ [oui mais c'est eux qui achètent=

Bien évidemment, l'acte d'interrogation est la méthode la plus simple pour obtenir des informations du client (voir les exemples de 5°\_FRP1\_DD\_I ; 5°\_TWP1\_DD\_ ci-dessus). La supposition – acte de langage indirect (Searle,1972, 1979) –, est une autre façon d'y procéder : «si c'est l'intégration ça sera ctk (nom de d'une société) qui achète»<sup>825</sup> la fournisseuse trouve que la commande de «uram» est diminuée et elle demande une explication (7°\_FRP2\_DD\_I ci-dessous). Ou plus loin, la provocation<sup>826</sup>, «ce qu'il me propose tu dis quoi alors tu dis c'est d' la merde/» où le locuteur sollicite une précision par rapport à sa proposition, constitue une stratégie pragmatique linguistique qui incite l'interlocuteur à défendre sa position ou à expliquer ses propos. En ce qui concerne les exemples linguistiques, nous pouvons les revoir à partir du paragraphe précédent § 2.2.4 « La demande concernant les informations du marché » (p. 399).

### 7°\_FRP2\_DD\_I

E1 5:08 f. V- bon alors on a uram on a uram on est un petit peu  
loin du du compte [...] bon\ voilà je pense là  
c'est euh h. peut-être c'est euh intégration ben  
non si c'est l'intégration ça sera ctk (nom de

<sup>825</sup> La société cgk est le sous-traitant de ce client en place ; elle est également le client de ce fournisseur.

<sup>826</sup> Plusieurs exemples comme 1°\_FRP1\_NG\_I, 4°\_FRP2\_DC\_I se trouvent dans la partie II-C, tome II.

E2 5:21 a. A+ d'une société) qui achète  
ben uram euh j'ai pris aussi quelques stocks en  
allemagne à un moment donné oui il y a un  
décrochage du prix qui est très [intéressant

### 3°\_FRP2\_DC\_I

E5 f. V- [...] c'est ça ce qu'il me propose tu dis quoi  
alors tu dis c'est de la merde/  
E6 a. A+ ah NON c'est pas la MERDE c'est pas le problème=  
E7 f. V- =Ça se vend pas

En ce qui concerne le client, il peut obtenir des renseignements sur le marché concurrentiel du fournisseur à travers les cas présentés par ce dernier ou par les informations directement données par lui. Par exemple, dans l'extrait \_TWP1 ci-dessous, le fournisseur partage un projet d'installation de boîtes aux lettres intelligentes réalisé avec un de ses clients. Autrement dit, le nom cité par le fournisseur est l'un des concurrents du client en place. À travers le partage des expériences, ce dernier peut connaître certaines activités de ses adversaires. En outre, le fournisseur peut informer le client en place d'une des "faiblesses" d'un autre concurrent du fournisseur comme dans l'extrait\_FRP1 ci-dessous : le vendeur (f. T+) évoque que son concurrent a arrêté de fabriquer un produit sur l'entrée de gamme et il s'agit d'une bonne occasion pour « récupérer des parts du marché »<sup>827</sup>.

**TWP1** 1:21:10 « comme tu as dit le problème de boîtes aux lettres  
(il) doit être informatisé c'est-à-dire l'habitant  
f. D1+ n'utilise pas la clé cela signifie une carte à tout  
[...] de plus (le système) peut avoir un détecteur  
d'IR qui est équipé dans la boîte aux lettres  
lorsque votre boîte a des courriers (elle) est  
allumée sans lettres (elle) est éteinte de cette  
manière le coût sera plus haut la (particule) »

就像你說的信箱的問題把他科技化就是住戶不用帶鑰匙那才是一卡通嘛  
[...]甚至可以裏面搭配中央偵測的設備或是 IR 設備啊你的信箱有信箱  
是亮起來的沒有信的話是滅的這樣的話可以作的那這個成本就比較高  
啦

**FRP1** 11:39 « sachant que ngk (un autre fabricant de mémoires)  
a arrêté ça serait bête de s'arrêter en même temps  
f. T+ qu'eux »

Lors de l'interaction d'affaires, le fournisseur « mentionne » (Searle, 1969) certaines informations sur sa propre entreprise, telles que le nombre de filiales ou d'employés, le chiffre d'affaires global, le positionnement dans le marché global, le processus interne et les politiques de vente, marketing, stratégies, les progrès du développement et de la recherche... Ce sont des actes « assertifs » (Searle, 1975 : 358) exercés par un rôle « représentatif » (*idem* : 361). Évidemment, les contenus énonciatifs de ces thèmes sont pertinents avec le « but » de la

<sup>827</sup> À 11'40 du corpus\_FRP1 de la partie I-C du tome II.

réunion. En ce qui nous concerne le plus dans la section suivante, ce sont les procédés mis en œuvre pour aborder ces thèmes et les argumentations face à la situation qui est défavorable pour le locuteur (soit le client, soit le client).

#### 4.2.2 La négociation commerciale

Lors de la rencontre d'affaires, « chaque partie cherche à vendre quelque chose à l'autre, afin de parvenir à un accord satisfaisant de part et d'autre » (Barth & Bobot, 2010 : 16). Lors de la réunion, chacun agit selon ses fonctions, ainsi que nous l'avons illustré dans les sections *supra* : le commercial « offre » son bien (service) avec passion et l'acheteur « demande » un produit (service) qui convient à ses besoins (délai, prix, qualité, service après-vente, solution...). Lors du contact des deux rôles, ont lieu « des échanges itératifs de flux informationnels entre des parties » (*idem* : 15) où les démarcations du « territoire personnel » et du « partenariat » se croisent, et qui entraînent potentiellement des conflits ; « [L'activité] implique généralement la présentation de requêtes ou propositions par une partie, l'évaluation de celles-ci par l'autre, suivie de concessions et de contre-propositions. C'est une activité séquentielle plutôt que simultanée » (Rubin et Brown, 1975 cité par Bobot & Barth, *idem* : 14) car il se trouve inévitablement un écart entre l'« offre » et la « demande » par rapport à la « marchandise objet » (*ibid.*) avant de conclure un marché et c'est l'objet de la négociation commerciale que de réduire cet écart. Cet écart entre l'« offre » et la « demande » peut être traduit comme la différence (le désaccord) entre ce qu'une partie « propose » et ce que l'autre partie « accepte », par exemple, la négociation de *trade* entre deux pays<sup>828</sup>.

Nous avons déjà mentionné dans la page 124 que « La négociation conversationnelle » s'amorce lorsque L1 (locuteur 1) maintient sa proposition dans le 3<sup>ème</sup> tour suite à la manifestation du désaccord du 2<sup>ème</sup> tour du L2. D'après notre analyse ce genre de négociation se repère moins dans les corpus chinois, qu'il s'agisse de la réunion d'affaires ou de la réunion d'équipe, comparé avec les corpus français car les « ethos communicatifs » entre les deux cultures sont opposés : confrontationnel pour la française, consensuel pour la taïwanaise<sup>829</sup>. Dans cette section, notre intérêt porte essentiellement sur les stratégies d'argumentation entre les deux parties au cours de l'interaction verbale, car ce qu'elles font alors, c'est diminuer l'écart en maintenant l'équilibre du pouvoir afin de conclure une transaction juste. La discussion ci-dessous illustre dans quelles circonstances le rôle (soit celui

---

<sup>828</sup> Le cas : les accords de libre échange qui visent à réduire les droits de douane entre les États afin de favoriser les échanges commerciaux comme l'accord entre l'UE et le Canada (CETA) qui diminue par exemple les droits de douane sur un certain nombre de biens. Les items de biens/services sont les objets négociés car le pays A peut proposer les items ou un certain nombre d'items qui sont désavantageux pour le pays B. Par conséquent, la négociation démarre.

<sup>829</sup> Voir le § 2.3.2 « L'ethos communicatif » de la partie I (p. 75) & le § 2.3.2 (1) de la partie II (p. 467).

du fournisseur, soit celui de l'acheteur) peut employer tel acte de langage pour bien avancer/élargir son territoire afin d'arriver dans la zone de l'autre partie en limitant la bataille.

## **(1) Côté du fournisseur**

### **(a) Acte d'assertion pour présenter & défendre le produit/service**

Selon notre analyse, dans les deux langues l'engagement dans le « but » de la réunion est effectué par le fournisseur. Autrement dit, ce dernier possède un rôle dominant pour la séquence « présenter son but » (voir le § 2.1 « Les taxèmes et relationème dans la séquence d'ouverture », p. 338). On constate que quel que soit le type de discours (monologal ou dialogal) employé par le fournisseur, il dispose de ce droit. En effet, il s'agit d'une occasion de développer ses fonctions pour attirer l'attention du client - « *push strategy* » (p. 124). Ce qu'on constate dans les réunion\_TWP1 (p. 423) & réunion\_FRP1 (L'extrait\_FRP1-2, p. 348), c'est que le support *powerpoint* l'aide à développer son discours de manière progressive et claire ; dans cette phase, le côté client se situe dans une étape d'« évaluation » (p. 431). Cependant, lorsque l'exposé n'est pas "préparé" comme c'est le cas de l'ouverture de la séquence thématique de la réunion\_TWP2 (p. 438), le rythme de présentation est légitimement interrompu par le client. Par contre, si le côté fournisseur prévoit bien l'ordre du jour (explicitement ou implicitement) comme le font les trois locuteurs dans les réunions de TWP1, FRP1 & FRP2, le fournisseur prend de l'avance sur l'organisation des échanges.

En ce qui concerne la fonction d'assertion, qui sert à défendre le produit/service proposé, l'effet perlocutoire de séduction sur l'interlocuteur dépend de la compétence argumentative du fournisseur, qui est associée à un savoir de spécialiste, à une habileté pour détecter les motifs (SONCAS)<sup>830</sup> (Lellouche & Piquet, 2010) du client lors de sa demande, ainsi qu'à une capacité d'éloquence et de pragmatique linguistique. Ce type de discours d'auto-défense se produit dans une intervention réactive où le demandeur est le client<sup>831</sup>. Ce à quoi nous nous intéressons ici, c'est la réaction spontanée du fournisseur – l'intervention réactive. Pour illustrer la compétence argumentative, nous proposons des exemples d'actes efficaces et inefficaces, accomplis par un même locuteur : dans le premier exemple (l'extrait\_FRP1-1 ci-dessous), une question est posée par le client sur le prix d'une clé USB en 128 GB ; la réponse du fournisseur ne convient pas à ses attentes (voir E3-E7). On constate que le fournisseur fait écho au client « oui ça fait °cher° h. » (E6), « voilà ça fait un peu mal » (E8) sans argumenter contre la remarque du client. De plus, le marqueur « voilà » confirme que le locuteur adhère au point de vue du client. Cependant, ce

---

<sup>830</sup> Voir la note *supra*.

<sup>831</sup> Nous pouvons revoir à ce sujet le § 3.4.1 « La demande concernant le produit/service » par rapport à l'intervention initiative (p. 392).



fournisseur a des preuves qu'un boîtier se vend bien à l'étranger en dépit de son mauvais chiffre en France (voir l'extrait\_FRP1-2 ci-dessous). Ainsi, si le fournisseur a un argument pour défendre le produit faisant un mauvais chiffre en France, il n'en a pas pour celui qui coûte cher (la clé USB 12GB). De notre point de vue, pour convaincre son interlocuteur, il aurait dû lui présenter une analyse du prix de la clé USB chez les autres concurrents – faire une étude de marché. Autrement dit, bien que ce locuteur ait une « aptitude rhétorico-pragmatique » (Kerbrat-Orecchioni, 1986), il a besoin de renforcer son savoir professionnel<sup>832</sup>, de plus, il laisse passer l'« intérêt » du client, indiqué par sa question – une occasion de vente.

#### Extrait\_FRP1-1

E1	16:40	a. L+	[ça vaut combien ça/ en prix d'achat/
E2		f. T+	euh:: alors la cent vingt-huit giga/
E3		a. L+	ouais
E4		f. T+	(2.0) ((regarder le document)) elle est dans les cent trente dollars° cent cinquante dollars quelque chose comme ça°
E5	16:57	a. L+	hm ok (3.0) <((rire)) quand même pas mal>
E6		f. T+	oui ça fait °cher° h.
E7		a. L+	<((rire)) autant acheter un ssd quoi [avec un&
E8		f. T+	[voilà ça fait un peu mal .h donc voilà ensuite après on a d'autres qui vont sortir lsr (nom de la gamme du boîtier) [...]
E7		a. L+	&câble de usb et puis bon>

#### Extrait\_FRP1-2

42:01	f. T+	pour l'instant c'est bizarre parce que moi je me dis toujours que: ça marche peut-être on peut les voir dans un autre pays peut-être dans un autre pays il a plus de succès que chez nous hein/ je suis pas allé demander à mes collègues ailleurs peut-être (.) et je suppose qu'il doit y en avoir parce que sinon ça ferait depuis longtemps que les gens les auraient abandonnés ou qu'on m'aurait dit bon écoute on va couper le prix en deux quoi or pour l'instant le prix baisse pas il reste comme ça donc je suppose qu'ils ont encore qu'ils doivent avoir du succès dans d'autres pays [(.) mais pas chez nous
-------	-------	--

Un autre cas en chinois, extrait de la réunion\_TWP2, dans lequel la cliente (a. D2-) demande une précision sur le produit (E1), le fournisseur ne saisit pas cette occasion pour « mettre en avant davantage le produit proposé » ; son intervention est interrompue par son propre téléphone portable (voir E9), ainsi que par un des clients (a. I2+). Ce dernier, qui possède une expertise professionnelle sur le système proposé, est là pour assister son supérieur (a. D2-) ; on constate qu'il a interrompu à deux reprises le fournisseur (voir E6 & E7 ; E14 & E15) – il

<sup>832</sup> Autrement dit, bien que l'énonciateur possède une « compétence rhétorique-pragmatique » (Kerbrat-Orecchioni, 1986) comme des "bons" arguments présentés dans les interventions du § 3 de ce chapitre, sa « compétence encyclopédique » (*idem*) concernant les informations sur ses produits devrait être renforcée.

s'agit d'un acte de dominant (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 176 ; 1996 : 48). De plus, du côté fournisseur, l'intervenant a l'air mal à l'aise pour décrire son produit, comme le montrent la répétition d'un même segment « c'est la même chose le même concept que nous avons développé notre propre notre propre vdi= » dans l'E13, et les locutions adverbiales itératives dans ces assertions descriptives « en effet » « justement » « donc » « alors », « en gros » dans l'E2 ; « oui oui oui » « en effet » « alors » dans l'E9. Tous ces comportements langagiers sémantiquement vides peuvent susciter une impatience du côté client.

### Extrait\_TWP2

- E1 a. D2- 所以(.)那個是:(.)一個電腦就對了  
E2 f. D2+ 對其實它是一個系統那它後端有(.)所有電腦的這些的內容其實都是  
到放在後端的 server 上面那前端話就是一個界面[那它是一個&  
E3 a. D2- [嗯嗯  
E4 f. D2+ &非常簡單的界面所以它(.)基本上它也不太會晃那所以它就是一個小  
盒子跟銀幕鍵盤=  
E5 a. D2- =[喔喔喔::  
E6 f. D2+ [對(.)那所有的=  
E7 a. I2+ =就:跟我們的現在 [thin client 的概念  
E8 a. D2- [thin client 的概念一樣=  
E9 f. D2+ =對對對類似這樣的概念它其實它前端是可以使用 thin client  
ok 那謝謝不用((接電話 2.0)) 所以(.)現在陳主任這邊就有在使用  
thin client/所以後端也是使用VDI/還[是(拉長)(.)  
E10 a. I2+ [對我們是用 citrix  
[的  
E11 f. D2+ [citrix 的 OK xxstart/=  
E12 a. I2+ =對  
E13 f. D2+ 對那就是同樣的東西同樣的概念那我們是有使用因為有我們開發  
的 VDI=  
E14 a. I2+ =因為其實那時候在日月潭[你不記得我們有在上網  
E15 a. D2- [嗯對對
- E1 a. D2- donc (.) il est (.) un ordi c'est ça  
E2 f. D2+ oui en effet il est un système alors toutes les  
données sont mis au serveur arrière le front est  
justement une interface [très simple donc en&  
E3 a. D2- [hm hm  
E4 f. D2+ &gros elle est stable car elle n'est qu'une petite  
boîte avec un clavier et un écran=  
E5 a. D2- =[oh oh oh]  
E6 f. D2+ [donc tous les=  
E7 a. I2+ = l'idée est [proche de notre thin client  
E8 a. D2- [c'est le système de thin client=  
E9 f. D2+ =oui oui oui il ressemble à cette idée en effet  
les postes frontaux peuvent être fonctionnées  
comme thin client ok alors non merci ((répond à un  
appel (2.0)) et alors directeur chen (chez vous)  
(vous) utilisez thin client donc pour les postes  
arrières vous utilisez aussi vdi/ ou::  
[d'autres::  
E10 a. I2+ [oui nous utilisons [citrix  
E11 f. D2+ [c'est citrix ok est-ce que

		c'est XXstart/=
E12	a. I2+	=oui
E13	f. D2+	c'est la même chose le même concept que nous avons développé notre propre notre propre VDI=
E14	a. I2+	=en effet quand (on) était à taichung [tu ne
E15	a. D2-	[hm oui oui
E14	a. I2+	rappelles pas qu'on a utilisé le wifi

En présentant ces exemples d'argumentation nous souhaitons montrer que lorsqu'un commercial saisit un tour de parole, c'est un moment pour convaincre plutôt qu'expliquer. Évidemment, les arguments viennent de l'exercice professionnel – au cours duquel s'acquiert le savoir sur le métier –, de la perception psychologique du client, ainsi que de la compétence rhétorico-pragmatique (Kerbrat-Orecchioni, 1986).

### **(b) Acte de demander pour maintenir un rôle actif**

Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, la reprise du tour de parole représente à la fois une obligation de répondre à l'interlocuteur et un droit de lui faire des demandes. Ce dernier acte donne un choix thématique au locuteur, ce qui peut constituer une menace pour le territoire « personnel » de l'interlocuteur – il s'agit des informations concernant l'entreprise que ce dernier présente. On constate que dans les quatre réunions, la fournisseuse de la réunion\_FRP2 adopte une « stratégie *push* » (Bonney, *et al.*, 1999) avec intensité ; plus précisément, elle anime la réunion en posant sans arrêt des questions ou requêtes, espérant ainsi recueillir le maximum d'informations pour planifier ses tactiques de vente pour la suite. Bien que l'acte de demander soit une « intervention initiative » à laquelle le destinataire est obligé de réagir, la relation fondamentale entre client et fournisseur est oppositionnelle et complémentaire, cela permet à l'interlocuteur (le client) d'avoir un levier pour repousser la demande. C'est pourquoi nous constatons dans cette réunion que le fournisseur manifeste ses désaccords la plupart du temps et donne des explications pour ses refus (voir les § 3.2.1 « Les expressions de désaccord et réponses non-préférées en France », p. 371 et § 3.4.2 « La demande concernant les informations du marché en France » p. 399). En ce qui concerne la manière « polie » d'effectuer une demande, le locuteur peut adopter le procédé intersubjectif (voir l'extrait\_FRP1-2, p. 338), l'énoncé hypothétique – un acte de langage indirect – (voir 1°\_TWP1\_DC\_I, p. 415) pour connaître les besoins/ l'intention/ les objectifs de l'interlocuteur, et lui permettre d'explicitement ses attentes et d'indiquer ce qui l'intéresse. Évidemment, poser la question telle qu'une interrogation partielle/totale (voir les exemples dans p. 398) et à choix multiple (voir 7°\_TWP2\_DD\_, p. 404) est la manière plus simple, rapide et efficace que ces procédés ci-avant pour récupérer les informations dont le fournisseur a besoin, pourtant cela dépend du contexte d'énonciation (ex. : après la validation

de collaboration, voir le tableau 19.3, p. 404) et/ou du contexte extra-verbal (ex. l'éthos communicatif – direct vs indirecte).

Par ailleurs, l'assertion est une façon plus discrète de solliciter (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 59), qui permet à la fois de faire réagir le destinataire et de lui faire comprendre la fermeté de la position du locuteur (voir les exemples dans les pp. 399-401). Le fournisseur peut employer ces stratégies énonciatives, qui indiquent qu'il attend une communication réciproque entre lui et son client, et défend son produit au lieu d'insister pour le vendre. Bien que le client ne soit pas entièrement d'accord par rapport aux propositions (points de vue) du fournisseur, ces négociations conversationnelles vont dans le bon sens.

En ce qui concerne l'axe interpersonnel entre le client et le fournisseur, avant de confirmer le partenariat le fournisseur Taïwanais se situe en position subalterne sur l'axe vertical représentant plutôt un rôle de « vendeur » (Audebert-Lasrochas, 2002 cités par Barth & Bobot, 2010 : 16) que de « fournisseur » d'après le fait que l'acte de demande est peu fréquent dans cette phase. La « négociation » commerciale (*idem*) démarre lors de la validation de la collaboration où le client et le fournisseur se situent sur l'axe horizontal. En France, bien que les deux rôles possèdent apparemment une position équivalente (ex. le système d'adresse, l'intersubjectivité, la légitimité d'effectuer la demande), on constate que c'est le fournisseur qui fait plus d'efforts (voir les cas français dans les pp. 359-365 et pp. 399-404) pour faire pencher la balance du pouvoir.

## **(2) Côté du client**

### **(a) Acte de demander vis-à-vis du produit/service proposé**

Lors de la présentation du fournisseur, bien que le client joue un rôle de récepteur, il produit plusieurs activités mentales : prendre connaissance du produit présenté, le comparer avec des produits du même type d'autres fournisseurs et évaluer la compétitivité du produit proposé dans un marché concurrentiel (vois les exemples ci-dessous). Par ailleurs, nous avons vu dans le § 3.4.1 « La demande concernant le produit » plusieurs exemples détaillant le procédé de la demande faite par le client et le contenu de cette intervention (p. 395).

## ⇒ Le savoir du produit proposé

FRP1	7:50	a. L+	[ouais ouais mais bon ET (.) QUESTION (.) toute toute bête carrément au au niveau technique tu peux élever le dissipateur sur le:/
		f. T+	NON tu peux changer le clip [en théorie [...]]

## ⇒ Comparaison avec l'autre concurrent

TWP1	28:46	a. DI+	[...] [氣候環境的關係因為在天母嘛 [天母那邊 [(inaud.)]]
		f. D1+	[對(.)對 [喔什麼硫磺啊
	31:07	f. D1+	[...] 查閱第二冊 =這(.)這個說的好[...] 其實我們對特殊環境的經驗還真是蠻豐富的就 比如說我們講海邊好了
	28:46	a. DI+	[...] [(l'équipement est) à tianmou [tianmou là-bas (inaud.)]]
		f. D1+	[oui oui [oh il y aurait du soufre (là-bas) [...] (voir les détails dans le tome II)
	31:07	f. D1+	=cela (.) (vous) avez bien mentionné ce point-là [...] en effet nous avons beaucoup d'expériences concernant des environnements spéciaux par exemple celle au bord de la mer

## ⇒ Évaluation sur la compétitivité du produit proposé

FRP1	39:13	a. B+	[Ça on l'a ça/ non\
		a. L+	ah oui on a plus mais(.) <((en riant))il vaut mieux ne plus en avoir>
		f. T+	MAIS (.) [ça ça sort ça sort au compte-gouttes
		a. L+	[je ne sais pas
		f. T+	[chez azo (nom d'autre client) ça sort au&
		a. L+	[oui c'est ça (.) ça: ça ne marche pas très bien Ça euh ça: a jamais trop marché chez nous=
		f. T+	&compte-gouttes de genre ils en sortent trois ou quatre fois par semaine voire six huit quand ça va bien

### (b) Acte de l'assertion & d'autres procédés pour manifester une évaluation ou une décision

Le contenu de la demande du client indique son intention vis-à-vis du produit/service proposé, et ses assertions manifestent une conclusion ou une décision, nous en avons présenté des exemples dans le § 4.1.2 « Les fonctions du côté client » (p. 433). La séquence de négociation conversationnelle se produit lorsque le fournisseur manifeste son désaccord (dans un sens plus large, il s'agit d'un enchaînement marqué) concernant l'intervention du client et que ce dernier insiste sur sa proposition. En ce qui concerne la stratégie pour convaincre, on constate que le fournisseur peut citer les preuves et/ou avantages du produit/service pour se défendre (voir l'exemple ci-dessous\_FRP1).

FRP1	f. T+ 37:47	« j'ai une photo je sais plus je crois c'est au ces (l'événement d'exposition) ou je ne sais pas trop il y a un mec qui s'était pris en photo avec il s'était mis à côté et le mec s'est pris en photo »
------	----------------	--

39:30 « [chez azo (nom d'autre client) ça sort au compte-gouttes de genre ils en sortent trois ou quatre fois par semaine voire six huit quand ça va bien »

42:01 « pour l'instant c'est bizarre parce que moi je me dis toujours que: ça marche peut-être on peut les voir dans un autre pays peut-être dans un autre pays il a plus de succès que chez nous hein/ je suis pas allé demander à mes collègues ailleurs peut-être (.) et je suppose qu'il doit en avoir parce que sinon ça ferait depuis longtemps que les gens les auraient abandonnés ou qu'on m'aurait dit bon écoute on va couper le prix en deux quoi or pour l'instant le prix baisse pas il reste comme ça donc je suppose qu'ils ont encore qu'ils doivent avoir du succès dans d'autres pays [(.) mais pas chez nous »

Sinon, il fait face à deux choix : soit il ne répond pas explicitement à la critique/la demande du client et emploie des procédés pragmatiques linguistiques de « désaccord », tels que le silence, un changement du sujet ou le sourire<sup>833</sup> ; soit il y répond avec un recul (un compromis ou une alternative) pour raccourcir la distance entre les deux parties comme dans l'exemple\_FRP2 ci-dessous ou dans le cas 1°\_TWP1\_DC\_I dans le § 3.5.2 « 3.5 Comparaison des séquences de négociation conversationnelle à Taïwan », p. 415.

**FRP2** 41:44 a. A+ ils ont de bons prix avec smg et [...] passer ngk  
ça va être plus cher et moi après euh  
[qui me facture et:: mes marges sont réduites  
f. V- [non ça peut être moins cher je parle de ça ça et  
puis ça sera moins cher=  
a. A+ =mais euh ça on verra ça on a déjà imposé pas mal  
de choses sur la partie ngk=  
f. V- =OUAIS  
[...] ((voir les détails dans le corpus))  
42:32 f. V- ok ben écoute à mon avis je vais faire un point  
avec p\* (prénom de son subordonné) bref [peut être  
rétrécir dans l'autre côté quoi pour on va essayer  
d' vous proposer le meilleur prix du coup  
a. A+ peut-être on a prévu d' manger ensemble [c'est: ça

À côté de ces manifestations verbales, d'autres procédés peuvent indiquer l'attitude du locuteur (ici le client) et renseigner sur sa décision / son évaluation. Ce sont les signes paraverbaux : le *gap*, le sourire ou des régulateurs (des exemples sont donnés dans les § 3.2 & § 3.3) et non-verbales : les gestes corporels. Finalement, le locuteur peut dévier le thème en cours comme dans l'exemple\_FRP2 ci-dessous : « peut-être on a prévu d' manger ensemble [c'est: ça » (voir également les cas dans les pp. 385-391).

<sup>833</sup> Ces deux premières manifestations se produisent dans les deux langues. La dernière (sourire) ne se trouve que dans les corpus chinois (voir le § 3.3.2 « Comparaison du glissement thématique à Taïwan » - (1) Le principe favorable à L : l'auto-défense, p. 386).

### 4.3 Bilan

La réunion d'affaires est un enjeu de pouvoir, toutes les formes de pouvoir entre les deux parties s'y présentent de manière asymétrique, d'où l'émergence de certains conflits. La première asymétrie peut se manifester par la taille de l'entreprise, si le fournisseur représente une entreprise multinationale ou une grande entreprise<sup>834</sup>, alors que le client est une PME<sup>835</sup>. Dans ce cas-là, le client n'est plus le "roi", et possède donc moins de « *bargaining power* » (Fletcher, 1961). La deuxième asymétrie concerne la connaissance du produit ou service proposé, c'est la raison pour laquelle l'acte de demande du client est considérable, car les informations recueillies permettent de faire une évaluation, ainsi que de prendre une décision. La troisième asymétrie touche la gestion des informations concernant le marché et l'entreprise que l'interlocuteur représente. En effet, le problème ne réside pas dans l'acte de demande en lui-même, c'est le contenu de cette intervention qui est sensible, qui empêche l'interlocuteur de fournir la réponse. L'art pragmatique linguistique est donc une des stratégies pour obtenir des renseignements. De plus, il sert à développer l'argumentation de vente, ainsi qu'à percevoir l'intention de la partie concurrente.

De plus, l'une des caractéristiques marquantes d'une interaction institutionnelle (Heritage, 2013) d'affaires concerne le choix du vocabulaire qui peut se manifester de la manière suivante : un langage plus soutenu, plus « poli ». Par exemple en chinois le fournisseur emploie des expressions comme une « attitude d'approfondissement » (鑽研)<sup>836</sup> pour décrire l'équipe de recherche et développement de son entreprise, l'« opportunité » (機會)<sup>837</sup> qui représente une « possibilité de transaction (collaboration) », le verbe « aider » (幫)<sup>838</sup> qui signifie des solutions « proposées » au client. En français, le fournisseur a tendance à employer la particule « *est-ce que* »<sup>839</sup> dans un acte de demande, l'intersubjectivité lors de l'énonciation<sup>840</sup>. En outre, la sélection de pronom/nom référentiel indique un ménagement de la relation antagonique. Ainsi, « nous » en chinois ou « on » en français énoncé par le fournisseur indique une collaboration plausible, par ailleurs, les honorifiques du titre sont employés en chinois<sup>841</sup>.

---

<sup>834</sup> D'après la définition de la chambre de commerce. Source : <https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/wp-content/uploads/2016/05/taille.pdf>, accès au 08/07/2019.

<sup>835</sup> Voir la note *supra*.

<sup>836</sup> Voir à 00'00 dans le corpus TWP1 de la partie I-E du tome II.

<sup>837</sup> Voir à 00'00 dans le corpus TWP2 de la partie I-F, *idem*

<sup>838</sup> Voir à 03'38 dans le corpus TWP1 de la partie I-E, *ibid*.

<sup>839</sup> Voir l'analyse dans le § 3.4.1 « La demande concernant le produit (service) du fournisseur » de ce chapitre (p.392).

<sup>840</sup> Voir l'analyse dans le § 3.4.2 « La demande concernant les informations du marché » de ce chapitre (p.397).

<sup>841</sup> Voir le § 1.2 « Le système d'adresse entre client et fournisseur » de ce chapitre (p. 323).



Pour avoir un résultat "satisfaisant" de la réunion d'affaires, peu importe le rôle, la préparation des thèmes de discussion est fondamentale, car elle permet d'argumenter la contre-proposition de l'interlocuteur ; de plus elle sert à développer le propre thème du locuteur qui conduit soninterlocuteur vers la voie qu'il souhaite. En outre, l'écoute, qui permet des actions pour « trouver la solution pour le client », « découvrir la possibilité de vente » et « avoir une relation réciproque » lors de la collaboration, fait partie de la réussite.

Pour terminer, l'interaction d'affaires est une sorte de coopération/conflit (Brennan, 1997), où il est question de la capacité d'achat du client et de la capacité d'offre du fournisseur (ou fabricant). Pour le premier, des questions se posent sur le volume d'achat, la taille de son entreprise, la sélection des fournisseurs, ainsi que sa position sur le marché à l'égard de l'entreprise et/ou du produit donné... ; pour le second, ce sont les avantages du prix, de la qualité, de la diversité des produits, ainsi que la part du marché qui sont pertinents<sup>842</sup>. Ainsi, la relation antagonique trouve son origine à la fois dans la taille de l'entreprise que le locuteur représente et dans la compétence de négociation dialogale de ce dernier, qui est mise en relief dans cette thèse. Du point de vue des activités accomplies dans la réunion fournisseur/client, les Français et les Taïwanais fonctionnent à peu près de la même façon, la différence se trouve dans le rythme de l'interaction : une réactivité rapide pour les Français et une attitude circonspecte pour les Taïwanais.

Suit à la comparaison ethnique dans les deux « communautés discursives » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 9) *supra*, le chapitre suivant résume l'ensemble des caractères d'interactions dans les deux langues qu'on a repéré dans les deux types de réunions professionnelles. Il s'agit d'indiquer les « ethos communicatifs » (*idem*, 2002 : 42) de chaque communauté à travers l'étude contrastive.

---

<sup>842</sup> Voir la note 28 (p. 10).

## CHAPITRE 3

# DES ETHOS COMMUNICATIFS QUI SE MANIFESTENT DANS UNE INTERACTION COMMERCIALE

Si l'on compare la culture à un iceberg (Hall, 1971), « l'observation des comportements communicatifs ouvre une petite fenêtre d'où l'on peut avoir un aperçu partiel, mais significatif de la partie immergée de l'iceberg, faite de représentations, de valeurs, et autres "évidences invisibles" » (Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 307). Identifier des « ethos communicatif » (*idem*, 2002) lors de l'interaction permet d'accéder à la partie cachée de la culture concernée. D'après nos analyses précédentes, du point de vue des collectivités, nous constatons que certaines « normes culturelles sous-jacentes » (*ibid.*, 2002 : 36) sont manifestes par récurrence de usages langagiers du locuteur. C'est-à-dire que selon le contexte (à la fois situationnel et socioculturel), des façons dont les locuteurs dans la même communauté se servent des éléments linguistiques pour interagir avec leur destinataire sont ressemblables, puisqu'ils croient que leur choix linguistique est une décision correcte et utile. Ce choix représente ainsi une sorte de « valeur » (Schwartz, 1994) de la société.

Outre l'observation des comportements communicatifs qui permet de différencier d'une société à l'autre, une façon supplémentaire de distinguer l'ethos est d'examiner la manière dont les personnes dans une même société conçoivent et expriment le rapport interpersonnel, ce qui peut être envisagé sous trois axes (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 71) : l'axe horizontal (ethos de proximité *vs* de distance), l'axe vertical (ethos de hiérarchie *vs* d'égalité) et l'axe affectif (ethos de consensus *vs* de conflit). Plus précisément, il s'agit d'une méthode d'observation du degré de familiarité entre les personnes dans un contexte donné, selon ces trois axes différents et complémentaires (Béal, 2010 : 56). Ces classifications

permettent de regrouper certains traits dominants dans le système linguistique, ainsi que certains comportements interactionnels à partir d'une comparaison de contextes équivalents dans les deux langues. En ce qui concerne notre étude, les réunions commerciales en français et en chinois se caractérisent par deux types de relations : la relation hiérarchique pour la réunion d'équipe et la relation antagonique pour la réunion client/fournisseur. Autrement dit, les ethos des deux communautés peuvent être comparés sous les trois axes par la fréquence d'expression des « relationèmes » (pour l'axe horizontal), des « taxèmes » (pour l'axe vertical) et de l'accord/ désaccord (pour l'axe affectif).

À travers l'observation des usages de référence personnelle, de la prise de parole, de la formulation d'actes de langage, de la durée du temps de parole, des stratégies de politesse, des interventions spécifiques et des comportements rituels d'ouverture et de clôture..., nous pouvons « comparer les normes et comportements communicatifs attestés dans deux sociétés » (Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 289), afin de spécifier les nuances pragmatiques verbales et paraverbales d'une culture donnée.

En outre, ces « normes culturelles sous-jacentes » (*idem*, 2002: 36) peuvent rejoindre la dimension ethnique dont les indices culturels sont proposés par Hall (1971, 1976, 1990), Hofstede (1983, 1992) Hofstede *et al* (2010) et Schwartz (1994, 2006). Notre étude comparative permet de préciser les homogénéités et hétérogénéités dans certaines catégories proposées par les modèles culturels ci-dessus, dans lesquels il manque des exemples explicites pour bien illustrer les différences culturelles entre les deux pays. Par exemple, d'après Hall, la France et Taïwan sont toutes deux des cultures à contexte fort, le degré d'implicite du message étant ce qui les différencie (Hall & Hall, 1990). Notre thèse compare les conduites similaires dans une situation équivalente dans les deux langues (ex. l'acte de faire référence, l'acte de demande exécuté par les subordonnés, l'acte directif du supérieur) pour illustrer cette distinction mentionnée par Hall & Hall (*idem*). Par ailleurs, Hofstede (*idem*) et Schwarz (*idem*) emploient la méthode quantitative pour discerner les valeurs dominantes dans plusieurs pays. Nous notons que les résultats obtenus pour l'indicateur de « la distance de pouvoir » proposé par Hofstede (*ibid.*) est en contradiction avec notre analyse, celle de Schwarz (*ibid.*) et la remarque de Kerbrat-Orecchioni (1998b). Nous nous appuyons sur des exemples concrets pour étayer notre observation.

Ce chapitre est constitué de deux sections principales dans lesquelles les deux communautés discursives sont mises en contraste : d'une part, l'orientation culturelle hiérarchique vs égalitaire et, d'autre part, l'orientation culturelle individualiste vs collectiviste. Nous avons retenu ces deux orientations culturelles parce que l'interaction est une activité sociale où l'individu est confronté à autrui, cet autre représentant à la fois l'interlocuteur avec

lequel l'individu interagit et la collectivité à laquelle l'individu appartient. Ainsi, l'orientation hiérarchie vs égalité représente dans une société la manière dont une personne en position de pouvoir (peu importe sa source) manifeste et distribue ce pouvoir, et les réactions des personnes se situant dans une position inférieure face à cette asymétrie de pouvoir. La dimension individualisme vs collectivisme représente dans une société la manière et le degré dont un individu manifeste sa propre identité face à l'autre (aux autres), et encore une fois, ce dernier peut posséder plus de pouvoir, moins de pouvoir ou autant de pouvoir que le premier.

À partir de l'ensemble des résultats des deux chapitres précédents et des « valeurs culturelles » proposées par les chercheurs (voir le chapitre 3, partie I), nous résumons d'abord dans le tableau ci-dessous les choix communicatifs effectués par les membres des deux sociétés pour faciliter leurs échanges conformément à leurs propres règles sociales (normatives et non-normatives) dans une relation hiérarchique et dans une relation antagonique en contexte professionnel.

**TABLEAU 26 - DES CHOIX COMMUNICATIFS ENTRE LA FRANCE ET À TAÏWAN**

<b>Indicateur</b>	<b>France</b>	<b>Taiwan</b>
(1) La distance hiérarchique	–	+
(2) La ritualisation	–	+
(3) La place de l'individu dans le groupe	+	– (modestie)
(4) L'autonomie intellectuelle	+	–
(5) L'autonomie émotionnelle	+	–
	(bavard, taquinerie)	(silence, sourire)
(6) Le mode de communication	dialogue	monologue
(7) Le style de discussion	conflit	consensus
(8) La stratégie de politesse	franchise	ambiguïté
(9) Les actions se situant dans le temps	précises	floues

Note : Le – indique la moindre importance et le + l'importance supérieure.

*La distance hiérarchique* (première ligne du tableau) indique la manière (inégaie ou égale) dont les membres d'une société donnée situés dans deux types de relation traitent les autres. *La ritualisation* décrit la préférence pour des comportements interactionnels spécifiques lors d'un échange professionnel. Le troisième indicateur illustre la relation entre le « soi » et le « groupe » dans une société donnée et les principes à appliquer. Les quatrième et cinquième indicateurs décrivent la tolérance de la société pour l'expression spontanée des pensées et des émotions des individus dans un groupe, ainsi que l'ambiance de l'échange polylogal et professionnel, lors d'un échange professionnel. Les quatre derniers indicateurs

(lignes six, sept, huit, neuf) montrent la préférence de l'individu pour certains procédés de la communication, ainsi que la stratégie de politesse et les actions mentionnées dans le discours par rapport au temps selon la société dans laquelle il évolue.

## 1. Égalitarisme vs hiérarchie

### 1.1 La distance hiérarchique

Concernant les recherches sur les valeurs culturelles (nationales)<sup>843</sup>, Hofstede (1983), Hofstede *et al.* (2010) et Schwartz (1992, 2006) ont mené deux études quantitatives basées sur des questionnaires (distribués dans soixante-douze pays pour Hofstede, et soixante-treize pour Schwartz). Dans ces deux études, il se trouve un indicateur similaire : celui de la manière (inégaie ou égale) dont les membres d'une société traitent les autres. Plus précisément, il s'agit d'un principe concernant la répartition inégale du pouvoir entre soi et autrui concernant différentes sources de pouvoir, telle qu'âge, genre, écarts des biens matériels, des ressources financières, d'informations ou de la distance hiérarchique légitime... Par l'asymétrie des droits et privilèges, des manifestations de ce pouvoir peuvent être à tous les niveaux de comportements sociaux et linguistiques, par exemple : la domination de l'espace-temps (ex. un bureau individuel pour le supérieur, un *room VIP* pour des vedettes, la durée de la réunion d'équipe, la maîtrise de l'emploi du temps du médecin) et les « taxèmes » (Kerbrat-Orecchioni, 1992) révélés dans notre thèse.

En ce qui concerne l'hypothèse de Hofstede *et al.* (2010), la « distance hiérarchique » est une mesure selon laquelle les membres d'un groupe ayant moins de pouvoir s'attendent à une distribution inégale du pouvoir et l'acceptent. D'après sa recherche, la distribution du pouvoir – inégale en France (score 68) – est plus acceptable qu'à Taïwan (score 58). En revanche, la thèse de Schwartz (2006) souligne que Taïwan appartient à une société hiérarchique où l'individu se trouve dans différents systèmes hiérarchiques et où son rôle est ordonné par un pouvoir inégal. De l'autre côté, la France est une société égalitaire (*idem*) où l'individu traite autrui comme un égal et où il partage les intérêts de base en tant qu'être humain. Notre thèse se focalise sur deux types de relations interpersonnelles en contexte professionnel en France et à Taïwan : dans l'une – la réunion d'équipe – les interlocuteurs se trouvent dans une distribution du pouvoir dissymétrique « légitime », dans l'autre – la réunion client/fournisseur – ils se trouvent dans un rapport de force. Autrement dit, pour examiner de quelle manière le soi interagit avec autrui : soit de façon égalitaire vs hiérarchique (Schwartz, *idem*), soit avec une « distance hiérarchique plus ou moins forte » (Hofstede, *idem*) selon les

---

<sup>843</sup> Voir le chapitre 3 de la partie I (p. 131).

sociétés, notre exemple des réunions d'équipe qui s'appuient sur un système hiérarchique institutionnel peut précisément refléter sur cet indicateur l'écart relatif entre les deux sociétés. De plus, l'analyse pour une autre relation interpersonnelle – conflictuelle vs consensuelle (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 36), nous permet soit de confirmer, soit d'infirmer, soit de compléter les ethos que nous avons constatés dans la relation hiérarchique. C'est ainsi que dans les paragraphes suivants nous allons employer nos résultats (chapitre 1 et 2) pour tenter de discerner « la distance hiérarchique » dans les deux communautés.

Dans la réunion d'équipe, en premier lieu, la répartition du temps de parole entre le supérieur et le subordonné est plus équilibrée en français qu'en chinois (voir le §.3.1 du chapitre 1) ; autrement dit, le leader taïwanais monopolise la plupart du temps de parole de la réunion<sup>844</sup>, et gère à la fois les tours de parole et le choix du thème (y compris l'ouverture et la clôture de la séquence thématique, la distribution du tour de parole)<sup>845</sup>. Cette relation imposante fait que les subordonnés taïwanais évitent de tutoyer le supérieur<sup>846</sup>, de poser des questions en public<sup>847</sup> ; et s'il y en a, ces questions vont plutôt confirmer le contenu de l'énoncé directif et demander une explication sur le savoir du supérieur. De plus, dans le § 5.2.5 « Bilan des actes directifs - les rôles du supérieur » du chapitre 1, nous avons constaté que le supérieur taïwanais se présente comme le patriarche de la famille, ainsi qu'un donneur de connaissances face à ses subordonnés. En revanche, la directrice française joue plutôt un rôle de médiatrice et d'accompagnatrice, qui détend l'ambiance tendue avec des touches d'humour. Cependant, les actes directifs du supérieur taïwanais sont la plupart du temps tempérés ; par contre dans un mode dialogal, les actes directifs du supérieur français sont plus francs et sans ménagement de la face du subordonné.

En deuxième lieu, Hofstede indique que dans une société à distance hiérarchique faible (low Power Distance), « *people strive to equalise the distribution of power and demand justification for inequalities of power* ». Par contre, « *people in societies exhibiting a large degree of Power Distance accept a hierarchical order in which everybody has a place and which needs no further justification* ». Ce qui différencie ces deux types de sociétés, c'est l'acte de « justification » selon qu'il est considéré par la société comme un « droit naturel » (Rousseau, 1762) ou pas. Autrement dit, dans une société à distance hiérarchique faible, d'après la définition de Hofstede, L1 a l'obligation (soit naturelle, soit imposée) de « se justifier » face à L2 ; ou bien c'est L2, qui possède le droit (soit naturel, soit légitime) de « demander » (Kerbrat-Orecchioni, 2008) à L1 de justifier le comportement du dernier. En

---

<sup>844</sup> Voir le § 3.1 « La répartition du temps de paroles » du chapitre 1 (p. 227).

<sup>845</sup> Voir le § 3.2 « La prise de parole dans les deux réunions d'équipe », *idem* (p. 229).

<sup>846</sup> Voir le § 1.2.2 « Le système d'adresse à Taïwan », *ibid.* (p. 200).

<sup>847</sup> Voir le § 5.1.2 « La demande chez les subordonnés taïwanais » *ibid.* (p. 266).

revanche, dans une société à distance hiérarchique forte, le droit de « demander une justification » ou l'obligation de « se justifier » dépend de la place du locuteur vis-à-vis de l'interlocuteur. Si nous suivons les scores de la France (68) et de Taïwan (58) indiqués par Hofstede concernant « la distance hiérarchique », nous pouvons présumer que le subordonné français devrait être plus contrarié que son homologue taïwanais par rapport à l'acte de demande de justification au supérieur et l'acte de se justifier face à un jugement défavorable de ce dernier. Or, dans notre analyse (les § 5.1 et § 5.2 du chapitre 1, pp. 259-277), les subordonnés français ont non seulement une fréquence de « demande » plus importante que leurs homologues taïwanais, mais en plus les types de « demandes » sont plus divers. De surcroît, face à une remarque négative ou un doute du supérieur, la réaction du subordonné français est de se défendre (se justifier), alors que son homologue taïwanais, optera plutôt pour le silence, ou l'utilisation de mots régulateurs.

Dans une réunion client/fournisseur, le déséquilibre de pouvoir est inévitablement moins manifeste que dans la réunion d'équipe, car les interlocuteurs (client et fournisseur) se trouvent dans un rapport de force (Brennan, 1997)<sup>848</sup>. En chinois, des comportements langagiers comme l'attitude attentive<sup>849</sup>, l'adoucissement de l'acte de questionner<sup>850</sup>, l'évitement d'effectuer une réponse non-préférée<sup>851</sup> ainsi que le glissement thématique de manière implicite pour ne pas se confronter directement à la partie concurrente<sup>852</sup> montrent que le rôle du fournisseur apparaît plus humble que celui du client taïwanais, et que celui de son homologue français. En France, le caractère individuel est davantage manifeste dans une relation antagonique (ce point sera développé dans le § 2.3, p. 466). Parfois, dans les deux langues, des « taxèmes » peuvent être affichés par le client (d'après l'axe du pouvoir financier), le fournisseur français peut employer des stratégies linguistiques (ex. intersubjectivité, enchaînement marqué, humour) pour relativiser la tension alors que son homologue taïwanais préfère mettre des petites notes d'humour lors de son intervention. Ces stratégies sont les « relationèmes » de proximité. Cependant, la place du fournisseur peut également se situer en haut de l'échelle du pouvoir, ce que révèlent – dans les deux langues – les tactiques de demander de manière insistante ou à répliquer de manière provocante – les « taxèmes » pour reprendre la position haute.

Après avoir examiné les formes interactionnelles dans une relation hiérarchique et antagonique en contexte professionnel, nous concluons que la structure hiérarchique à Taïwan

<sup>848</sup> Voir le § 1 « références personnelles » (p. 304) et le § 4.2.2 « La négociation commerciale » (p. 436) dans le chapitre 2.

<sup>849</sup> Par exemple, une intensité de régulateurs de réception se trouve chez le fournisseur taïwanais, voir le § 3.1.2 « Les expressions discursives et régulatrices d'accord » (p. 361).

<sup>850</sup> Voir le § 3.4 « La demande à Taïwan » du chapitre 2 (p. 395 & p. 402)

<sup>851</sup> Voir le § 3.2.2 « À Taïwan », *idem* (p. 373).

<sup>852</sup> Voir le § 3.3.2 « À Taïwan », *ibid* (p. 386).



est plus forte qu'en France. Concernant le décalage entre l'étude de Hofstede, et celle de Schwartz et la nôtre, nous supposons que la contradiction de Hofstede se trouve dans les données primaires : le questionnaire distribué à Taïwan est en anglais, celui en France est en français ; de plus, l'échantillon à Taïwan est beaucoup moins important que celui en France (ces détails ont été présentés dans le § 3.4 du chapitre 1, p. 249).

## 1.2 La ritualisation

« On opposera les sociétés où les comportements interactionnels sont fortement ritualisés, obéissant à des règles contraignantes, et celles où les comportements sont moins rigidelement normés, une plus grande marge étant laissée à l'improvisation individuelle, et à la négociation collective, au coup par coup, du déroulement et de l'échange communicatif » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 107).

Le degré de la ritualisation est évalué par une comparaison dans les deux langues des pratiques interactionnelles dans un contexte professionnel, ces pratiques étant définies par chaque société. Deux raisons justifient l'intérêt que nous portons à cette analyse. En un premier lieu, l'interaction en face à face possède une importance symbolique – « les rites d'interaction » (Goffman, 1967) – à partir d'une dimension de comportements langagiers. En deuxième lieu, la société à ethos collectiviste valorise selon Schwartz les valeurs comme « l'ordre social, le respect pour les traditions, la sécurité, l'obéissance et la sagesse » (2006 : 140). Il présume en plus qu'une communauté fortement hiérarchisée s'associe souvent avec une valeur « collectiviste » (*idem*). Ce dernier point sera développé dans la section suivante. Les caractéristiques de « l'obéissance et [de] la sagesse », qui ont été illustrées dans le paragraphe *supra*, sont fondamentales pour la société taïwanaise. Ce qui nous intéresse ici, ce sont les traits tels que le « respect pour les traditions » et « l'ordre social », qui se manifestent au niveau du comportement langagier dans les deux langues.

Nous étudions ainsi la ritualisation de l'interaction professionnelle à travers deux aspects : la structure de l'interaction et le mode de communication. Au niveau de la structure, on observe dans les deux langues la fréquence d'alternance des tours de parole, les séquences ritualisées, ainsi que l'acte de faire dévier le thème (de dévier du thème en cours) pour les rôles inférieurs/défavorables comme le subordonné et le fournisseur. Au niveau du mode de communication, il s'agit d'un phénomène discursif préféré par lequel le locuteur transmet son message concernant le « but » de la réunion – le « corps de l'interaction » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 220). En outre, nous constatons dans les deux langues un écart dans

l'attitude par rapport à la divulgation des « informations sensibles »<sup>853</sup> lors de l'échange d'informations entre les interlocuteurs par l'acte de « demander » ou de « justifier », Pour finir, l'ambiance de l'interaction est également une indication reflétée par l'ensemble de l'organisation structurale de l'interaction et du mode de communication.

## 1.2.1 La structure de l'interaction

### (1) Fluidité vs rigidité

Le « réglage de l'alternance » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 164) des tours de parole, le rôle de l'initiateur par rapport aux séquences d'ouverture et de clôture, ainsi que la gestion des thèmes sont moins rigides chez les Français que chez les Taïwanais. Dans la réunion d'équipe, le leader taïwanais dirige les tours de parole pour chaque séquence thématique ainsi que pour sa clôture, alors que dans l'équipe française, il existe une certaine flexibilité chez les participants concernant ces deux processus-là. On retrouve d'ailleurs dans la réunion d'affaires taïwanaise cette flexibilité dans l'alternance des tours de parole et du choix thématique : le rapport de forces entre le client et le fournisseur rend en effet l'interaction moins rigide que dans la relation hiérarchique. Selon cette logique, cette liberté est encore plus évidente chez leurs homologues français : les deux côtés, client et fournisseur, ont le droit d'initier, de digresser et de terminer un thème sans contrainte.

Cette souplesse dans les formalités se retrouve dans le prolongement de la clôture. Les Français possèdent cette caractéristique de manière générale : dans la réunion d'équipe de notre corpus, toutes les clôtures (des séquences thématiques et de la réunion) sont clairement prolongées<sup>854</sup> soit par la propre volonté du présentateur du thème, soit par la demande du supérieur. Il en va de même dans la réunion client/fournisseur, par exemple quand la clôture est proposée par le client « qu'est-ce que je veux dire on a terminé tous les deux-là/ » à 38'29, elle est toute de suite accordée par la fournisseuse : « ouais » (voir l'extrait \_FRP2-1, p 347). Pourtant, la clôture sera effective seulement à 43'13. Entre-temps, la fournisseuse a développé d'autres thèmes. La clôture prolongée se produit également dans la réunion client/fournisseur à Taïwan<sup>855</sup>, mais pas une seule fois pour la réunion hiérarchique<sup>856</sup>. D'après le système des tours de parole et l'enjeu de prolongation de la clôture,

---

<sup>853</sup> La définition de l'« information sensible » dépend du contexte de l'échange et du rôle du révélateur. Ici il s'agit des informations qui pourraient modifier les paramètres de la négociation commerciale lors de la réunion client/fournisseur, ou qui concernent la croissance de l'entreprise, telles que les stratégies pour le produit, la marque, la production, le positionnement, le prix, le développement du marché...

<sup>854</sup> Voir le § 2.2.1 « les taxèmes dans les séquences de clôture en France » du chapitre 1, partie II (p. 214).

<sup>855</sup> Voir le § 2.2.2 Les « taxèmes et relationème dans la séquence de clôture » du chapitre 2, *idem* (p. 349).

<sup>856</sup> Voir le § 2.2.2 Les « taxèmes » dans la séquence de clôture du chapitre 1, *ibid.* (p. 220).

nous pouvons dire que dans une société à « distance hiérarchique forte » comme Taïwan, l'interaction hiérarchique est plus rigide que l'interaction antagonique.

Dans une interaction professionnelle, la préférence des Français pour le dialogue et la fluidité des formalités, ainsi que les qualités de « franchise » et de « spontanéité » (Béal, 1993), permettent à l'échange d'évoluer rapidement : l'un après l'autre les locuteurs partagent leurs idées selon un rythme intense. Dans la réunion d'équipe, les subordonnés sont encouragés à parler (poser des questions et dériver du thème en cours), peu importe qui propose le thème, la discussion s'enchaîne (ex : les extraits\_FRH1-5 & -4, pp. 236-239). De même, dans la réunion client/fournisseur, une discussion chaleureuse peut être menée par une dizaine de paires adjacentes sous forme de questions/réponses très rapides pendant deux minutes, ou bien sur un thème qui est bien exploité sous différents angles de vue pendant cinq minutes, pourtant à la fin de la séquence, le client est encore dans la phase d'hésitation pour l'achat (ex : l'extrait\_FRP1, p 429). La « spontanéité » (Béal, *idem*) chez les Français donne une réaction rapide vis-à-vis de l'intervention précédente et la « franchise » (*ibid.*) rend le contenu des énoncés du locuteur très libres<sup>857</sup>. Ces caractéristiques sont également associées à l'« expressivité émotionnelle » (*ibid.*, 2010 : 364) que les Français manifestent davantage que les Taïwanais, ce que nous allons présenter dans le § 3.3 « *Je face à soi-même* ».

Comme la retenue et le respect des formalités sont de mise pour les Taïwanais dans une interaction professionnelle, les normes sociales donnent une prévisibilité aux participants qui se comportent en fonction de l'attente collective. Pourtant, même dans une société à caractère hiérarchique, certaines personnes peuvent s'opposer aux conventions en exprimant leurs propres idées et en montrant leur identité personnelle. Grâce à la pratique réciproque des actes de langages indirects, cet antagonisme potentiel est géré dans une société où la face de chacun est ménagée. Par exemple, dans une réunion hiérarchique, nous remarquons qu'une des subordonnées de notre corpus peut poser une variété de questions au supérieur et l'autorité de ce dernier n'est pas remise en cause tant que la subordonnée fait preuve de déférence à son égard. De plus, les formalités sont moins rigides dans une relation client/fournisseur où chacun possède un avantage (ex. : finance, taille du marché, propriété intellectuelle, réseaux de distribution...) <sup>858</sup> pour négocier un accord mutuel. Par conséquent, le fournisseur peut voir le rapport de force tourner à son avantage s'il découvre que son apport est nécessaire pour la croissance du client.

---

<sup>857</sup> Le contenu du discours est pourtant « pertinent » (Grice, 1979) par rapport au rôle du locuteur et au contexte situationnel.

<sup>858</sup> Voir le § 4.2.2 « La négociation commerciale » du chapitre 2, partie II (p. 436).



## (2) Flexibilité vs codification

Comme nous l'avons mentionné dans la section « la distance hiérarchique », les sociétés à « hiérarchie » valorisent les valeurs comme « le pouvoir social, l'autorité, l'humilité et la richesse »<sup>859</sup> (Schwartz, 2006 : 141). Suivant ce constat, l'« autorité » du supérieur à Taïwan est plus accentuée qu'en France. Ce principe vaut également pour la réunion client/fournisseur : le locuteur (le fournisseur) donne le premier tour de parole à la personne ayant la place la plus haute du côté client (voir le cas 1°\_TWP1\_AC\_I, p 359). Ensuite, c'est le système d'adresse qui reflète le plus la caractéristique d'« humilité » : dans une réunion client/fournisseur, employer des appellatifs honorifiques (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 26) comme le titre professionnel ou l'iloïement (Kerbrat-Orecchioni, 2010 : 5), ou employer des expressions humbles par rapport à soi (voir les extraits\_TWP2-5, -6 dans pp. 329-330), permettent de réhausser l'interlocuteur (voir p. 327). La « modestie » confucéenne peut se révéler par ces *FFAs* et par les actes de langage indirects. Catégoriser l'interlocuteur avec une référence nominale/pronominale conventionnelle manifeste ainsi la structure sociale dans laquelle le pouvoir dépend du rôle désigné.

En ce qui concerne la langue française, bien que le subordonné français évite d'employer le prénom de la directrice pour la désigner, les Français ont l'habitude de s'adresser à leur interlocuteur avec le tutoiement et le prénom dans les deux sortes de relations professionnelles de nos corpus<sup>860</sup>. Une société à « codes flous » comme la France (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 111), lors d'un échange professionnel, se caractérise non seulement par un « réglage de l'alternance » (*ibid.*, 1998a : 164) des tours de parole autonome<sup>861</sup>, ainsi que par la facilité pour tous les participants de faire des digressions<sup>862</sup>. Par ailleurs, « la distance hiérarchique » dans les deux sociétés se manifeste aussi dans les salutations de clôture dans la réunion client/fournisseur. Les interlocuteurs taïwanais terminent la réunion par des remerciements répétitifs et symétriques signifiant « au revoir », et qui incarnent la qualité de « modestie » (*ibid.*, 1998b : 75) – en se rabaissant et en honorant l'interlocuteur des deux côtés. Quant à la langue française, la formule de politesse terminant la réunion consiste pour le locuteur à exprimer soit un souhait pour son interlocuteur, soit une action commune pour la suite. Bien que la réciprocité soit présente dans les deux langues, les façons de l'exprimer sont distinctes. Lors d'une communication interculturelle, un Occidental pourrait considérer que

---

<sup>859</sup> « *Values like social power, authority, humility, and wealth are highly important in hierarchical cultures* » (*ibid.* : 141).

<sup>860</sup> « Il est vrai que dans notre société, nombreuses sont les situations où les interlocuteurs peuvent et doivent afficher un comportement symétrique et égalitaire » (Kerbrat-Orecchioni, 1999 : 40). Un cas d'exception dans notre étude : le subordonné français évite de désigner le supérieur avec son prénom, en revanche, le supérieur emploie spontanément le prénom du subordonné dans l'intention de renforcer le directif.

<sup>861</sup> Voir le § 3. 2 « La prise de parole dans les deux réunions d'équipe » du chapitre 1 (p. 229).

<sup>862</sup> Voir le 5.1.2 « La demande chez les subordonnés français » du chapitre 1 (p. 262).

l'interlocuteur asiatique<sup>863</sup> se sous-estime en donnant un jugement péjoratif qui correspond en fait à son propre style de communication. Par ailleurs, un autre indicateur de « la proximité » (c'est-à-dire le « relationème ») dans une relation professionnelle est le « langage ludique » (*idem*, 1998a : 128) et le « bavardage » (*ibid.* : 65) qui se produisent plus systématiquement chez les Français. Ce point-là sera davantage présenté dans le § 2.3 « *Je* face à soi-même » ci-dessous.

## 1.2.2 Le mode de communication

Cette section se divise en deux parties : le mode de communication et le réglage de l'interaction. Premièrement, le mode de communication préféré est la façon qu'un locuteur natif va choisir pour transmettre les informations concernant « le corps de l'interaction » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 220). De plus, la dyade question/réponse étant une autre manière de transmettre l'information, notre objectif est d'observer dans les deux langues, face à une « demande » délicate, la réaction de la personne (L2) qui possède des informations sensibles ou plus d'informations que le demandeur (L1), et quels procédés emploie ce dernier pour obtenir du L2 les informations.

### (1) Dialogue vs monologue

Au niveau du mode de communication professionnelle, dans les deux sortes de réunions, les Taïwanais préfèrent le monologue comme un cours magistral, cela explique pourquoi le nombre d'échanges [un « échange » est « la plus petite unité dialogale » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 37)], par exemple : question/réponse ou proposition/contre-proposition, est beaucoup moins important que chez les Français. Dans les deux types de relation chez les Français, les thèmes du « but » peuvent être bien exploités ou « prêtent à glissements, dérives, voire ruptures thématiques » (*idem*, 1998a : 216) grâce à la préférence dialogale/polylogale – les Français étant des « Occidentaux dont la culture est fondamentalement une culture du dialogue » (Ito, 1992 : 251 cité par *ibid.*, 1998b : 65). Cela explique l'abondance des chevauchements, interruptions, enchaînements immédiats lors de discussions en français. Cependant, il faut préciser qu'en français la fréquence du dérèglement du système des tours de paroles dans la réunion hiérarchique est moins remarquable que dans la réunion client/fournisseur, car les interlocuteurs de la première relation sont dans une structure de pouvoir.

---

<sup>863</sup> Plus précisément, les locuteurs sont de culture confucéenne.

## (2) Partage vs rétention

D'après Hall (1976), les cultures à « contexte fort » et les cultures à « contexte faible » se distinguent par la vitesse de circulation des informations<sup>864</sup>. Ce qui pose problème, c'est que la France et Taïwan appartiennent toutes deux à la première catégorie d'après la classification de Hall (*idem*) et c'est le degré d'« implicite du message » qui les différencie (Hall & Hall, 1990) et qui donne une conception vague par rapport aux approches de transmission de messages dans les deux sociétés. Nous employons la loi d'« exhaustivité » des maximes conversationnelles de Grice (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 70) pour indiquer cette nuance. En ce qui concerne l'information, il s'agit d'informations concernant les stratégies de l'entreprise, d'informations sur le marché par rapport au secteur de l'entreprise, ainsi que des décisions de la haute hiérarchie vis-à-vis des employés opérationnels. Autrement dit, ces informations font partie du territoire privé du possesseur. La face négative (Brown & Levison, 1987) de ce dernier peut être mise en danger lorsqu'il reçoit un *FTA* : une question délicate.

Nous employons une situation équivalente dans les deux langues pour comparer les comportements de divulgation des informations privées ou privilégiées de la part de la personne favorisée (ce sont les supérieurs et les clients dans nos cas). En premier lieu, en France, on constate que c'est la directrice dans la réunion d'équipe qui rend compte aux subordonnés de ses activités pour la semaine suivante (voir p. 254). Ce comportement montre également que l'information révélée par la supérieure n'a pas de rapport direct avec le travail des subordonnés en place, il s'agit d'un plan d'action concernant la direction politique stratégique du département (plus précisément, les tâches que la directrice française indique comme étant ses obligations vis-à-vis du plus haut niveau de la hiérarchie). Cet acte d'informer les subordonnés nous rappelle l'acte de « justification » ou d'explication souligné par Hofstede *et al.* (2010) comme caractéristique des sociétés à la « distance hiérarchique faible » (voir le § 1.1 plus haut). Par contre, à Taïwan, lors de la réunion d'équipe de notre cas, d'abord, il est rare que les subordonnés posent des questions concernant les stratégies de l'entreprise (car chacun a son rôle dans une société hiérarchique, le plan du développement de l'entreprise se rapporte au niveau du management, qui ne concerne pas les opérations quotidiennes du subordonné, en tant que commercial). Quand cela arrive, la réaction du supérieur est réticente. Prenons un exemple dans notre analyse, il arrive une fois que la Com6 (subordonnée) demande au directeur quand leur entreprise va signer un contrat avec la société

---

<sup>864</sup> Voir le § 1.2 « Des critères pour distinguer les cultures selon Hall » du chapitre 3, partie I (p. 135).



A dans les pays d'Europe<sup>865</sup>. Il s'agit d'une information n'ayant pas de rapport avec les fonctions de la questionneuse, puisqu'elle ne s'occupe que des pays de l'Europe de l'Est. Le leader taïwanais lui répond avec un enchaînement marqué : « hm:: (c') est possible de signer (le contrat) dans un mois= » – un acte d'hésitation, puis un énoncé succinct (voir l'extrait 1°\_TWH1\_M\_D, p 270). Autrement dit, ce dernier n'a pas envie de développer. En un mot, dans une réunion d'équipe, le supérieur taïwanais est là pour diffuser les informations (ou stratégies) liées aux actions du niveau opérationnel – les subordonnés. En revanche, le supérieur français est là pour partager ses actions avec ses collègues.

En deuxième lieu, dans les réunions client/fournisseur, nous observons que le client français partage non seulement des informations internes du fournisseur ngk avec le fournisseur rsc (les deux entreprises sont concurrentes)<sup>866</sup>, mais en plus celles concernant le processus interne de son entreprise. En ce qui concerne l'exemple du premier cas, le client (a. B+) mentionne le positionnement du produit (la barrette mémoire) de ses fournisseurs à un des fournisseurs – f. T+ (représentant la société rsc). En effet, ce fournisseur est positionné en deuxième place après le premier – ngk sur les parts de marché chez ce client. Le client (voir 5°\_FRP1\_DD\_I, p 433) lui communique même l'écart entre le pourcentage de ses ventes et de celles du fournisseur ngk. En ce qui concerne l'exemple du deuxième cas, la fournisseuse (f. V-) demande à remettre un produit dans une action promotionnelle chez ce client. Ce dernier lui explique la difficulté avec le processus de validation juridique interne (voir 2°\_FRP2\_DC\_I, p 371). Quant à la langue chinoise, nous constatons d'abord que les fournisseurs taïwanais préfèrent la question totale et/ou à choix multiple qui fonctionne comme un acte de langage indirect pour préserver une relation précaire [voir le § 3.4 2 (2) p. 404]. Non seulement parce que c'est une stratégie de politesse négative (l'évitement) préférée par la société ; mais aussi parce que c'est une stratégie conversationnelle qui oblige le client à répondre. De cette observation, nous réalisons que la demande d'informations du fournisseur au client, surtout celle concernant le marché, est plus élaborée à Taïwan qu'en France, car il arrive que le client français en parle spontanément lors de la rencontre sans que le fournisseur ait à le lui demander.

Pour conclure, au niveau de la diffusion d'informations, les Français jouent plutôt un jeu équitable, alors que les Taïwanais préfèrent un jeu stratégique. Les Taïwanais, lorsqu'ils sont questionnés sur des informations sensibles, réagissent tous de façon similaire, par un

---

<sup>865</sup> La société A est une entreprise multinationale, ainsi la signature du contrat bilatéral doit normalement être réalisée par le manager qui s'occupe de tous les pays de l'Europe ou la personne ayant une place plus élevée dans la hiérarchie, par exemple : le directeur commercial pour l'ensemble des régions – l'Europe, l'Asie, L'Amérique...

<sup>866</sup> Il s'agit du cas dans la réunion\_FRP1. Les détails d'interaction vont être donnés dans les lignes suivantes dans l'extrait\_FRP1-1.

enchaînement marqué : un silence, des mots d'hésitation et un énoncé succinct. En revanche, les Français sont plus enclins à partager.

Comment expliquer cette différence de réaction entre les deux sociétés ? Est-ce parce qu'il est préférable pour les locuteurs taïwanais – à l'instar des locuteurs africains<sup>867</sup> – de « distiller l'information, goutte à goutte, histoire de faire durer le plaisir de la conversation ? par méfiance, ou parce qu'ils prennent un malin plaisir à nous mettre sur le gril ? ou leur réticence s'explique-t-elle par quelque problème technique entravant le fonctionnement de la conversation » (Barley, 1992 : 99-100 cité par Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 70). D'après notre interprétation, l'information représente une source de pouvoir. Comme nous l'avons indiqué *supra*, Taïwan est une société à distance hiérarchique forte comparée à la France. Plus le locuteur possède d'informations, plus haute est sa place dans une structure (formelle ou informelle). Autrement dit, une personne possédant un savoir spécifique peut rehausser sa place sur l'échelle sociale. Selon cette logique, dans une relation d'intérêt située dans une société comme Taïwan (ex. l'interaction client/fournisseur), moins l'autre possède d'informations, plus le locuteur peut manœuvrer lors de la négociation. Pour revenir à la recherche de Hall & Hall (1990), effectivement, la France comparée avec la Chine (les deux pays étant à contexte fort), par rapport au caractère explicite du message, est plus transparente que cette dernière et cet indicateur s'applique également à la rétention d'information.

## 2 Individualisme vs collectivisme

### 2.1 Entre « je » et « nous »

D'après Hofstede *et al.* (2010), « *a society's position on this dimension [Collectivism vs. individualism] is reflected in whether people's self-image is defined in terms of "I" or "we" »*<sup>868</sup>. En effet, cette citation illustre une partie du fait que l'image de « soi » est à la fois associée à la culture et au rôle représenté par le locuteur. C'est ainsi que dans les deux langues, les supérieurs préfèrent employer « on/nous » pour lancer des directives, atténuant ainsi leur force illocutoire, et que le subordonné sélectionne « on/nous » au lieu de « je » pour ne pas attirer l'attention sur d'éventuelles erreurs de sa part, selon le principe de modestie. Dans une relation antagonique, le fournisseur choisit « on/nous » dans l'énoncé pour faire allusion à la

---

<sup>867</sup> « Les locuteurs africains pratiquent systématiquement la rétention d'information » (Barley, 1992 : 99-100 cité par Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 70).

<sup>868</sup> Voir la source : <https://www.hofstede-insights.com/models/national-culture/>, accès au 09/04/2020

collaboration ; et lorsque chaque partie (soit le client, soit le fournisseur) préfère contraster la relation avec l'autre partie, elle utilise « *on/nous* » pour désigner sa propre entreprise.

Par contre, ce qui fait la distinction entre « *je* » et « *nous* » en termes de culture, c'est que dans les deux langues le « *je* » a une valeur différente et le « *nous* » a une valeur équivalente. Dans le cas où les locuteurs dans les deux langues ont le choix d'utiliser « *je* » ou non, les Français choisissent de l'utiliser plus souvent que les Taïwanais, ce qui s'explique non seulement par la structure grammaticale de la langue à l'oral, mais également par la valeur culturelle. En français, le sujet grammatical est obligatoire dans un énoncé où l'attitude du locuteur (soit atténuée, soit accentuée) est exprimée de façon modalisée – *je pense, je crois*<sup>869</sup>. En chinois le « *je* » comme sujet peut être omis dans l'énoncé<sup>870</sup> ; ainsi, l'attitude subjective du locuteur est exprimée de manière plus implicite qu'en français.

Par ailleurs, l'énoncé chinois sans « *je* » peut être associé à une valeur forte de la culture confucéenne : la modestie. Il s'agit ainsi du paradoxe de l'œuf et de la poule comme celui de la culture et de la langue que nous avons présenté dans les § 2.1.1 « *je et non-je* » (p. 37) et 2.2.2 « Le système d'adresse à Taïwan » (p. 45) du chapitre 1 de la partie I. Du point de vue de la collectivité sociale, l'omission du sujet est une indication de modestie – un *FFA* du locuteur. Du point de vue de l'individu, c'est une stratégie diplomatique – un anti-*FTA* du locuteur. Ainsi, pour différencier les deux motifs, nous devons considérer les paramètres du rôle du locuteur et le(s) acte(s) de langage dans sa formulation. Il faut préciser que les Français montrent également une attitude humble dans certaines situations et/ou selon la personnalité du locuteur, par exemple : l'intersubjectivité dans l'énoncé du fournisseur (voir l'extrait\_FRP1-2, p 338) ; *je pense, je crois* est employé par le client, le subordonné dans l'intention d'atténuer la force illocutoire (voir l'extrait\_b (1), p. 193 et l'extrait 3°\_FRH1\_A\_D, p. 264).

## 2.2 « *Je* » face au pouvoir

Étant donné que « *je* » est associé à la « prédominance » (Benveniste, 1966 : 234), les rôles plus ou moins "dominés", qui dans notre analyse sont le subordonné et le fournisseur d'après les critères du rapport hiérarchique et le proverbe « le client est roi », ont-ils plus de réticences à l'utiliser ? À partir de cette dimension, nous examinons comment les locuteurs dans les deux langues estiment leur «<sup>o</sup> *moi* » face au pouvoir (soit hiérarchique, soit financier). Pour examiner la « position » du locuteur vis-à-vis de l'interlocuteur, nous prenons l'acte de demande, qui est une conduite initiative où le « *je* » est accentué.

---

<sup>869</sup> Voir le § 1.1 « La modalisation – "*je pense, je crois*" en français » du chapitre 2 de la partie II (p. 314)

<sup>870</sup> Voir le § 1.2 « Point de vue syntaxique » du chapitre 1 de partie I (p. 29).

En premier lieu, l'acte de « demande » est un *FTA* qui peut mettre en danger à la fois la face de l'interlocuteur et celle du locuteur. D'ailleurs, nous constatons que la gravité de ce *FTA* est fonction de la culture. D'après notre analyse, de manière générale, le Français ayant une position défavorable/inférieure accomplit cet acte plus volontiers que son homologue taïwanais. Dans la réunion d'équipe, premièrement, la fréquence de la « demande » est plus importante en France qu'à Taïwan. Deuxièmement, en ce qui concerne les types de « demandes », les subordonnés français tendent à poser des questions partielles pour obtenir plus d'informations sur le thème en discussion ou bien ils proposent un nouveau sujet<sup>871</sup>. Cela indique un désir d'apprendre, de savoir. Leurs homologues taïwanais cherchent plutôt à confirmer les directives du supérieur<sup>872</sup>, autrement dit, ils posent des questions totales dans lesquelles les phrases sont construites de manière incomplète<sup>873</sup>, où le sujet et/ou le complément sont omis. Cela manifeste à la fois une auto-défense de la face du locuteur et un ménagement de celle de l'interlocuteur. En outre, chez les subordonnés français, les actes de défendre leur point de vue, de questionner le supérieur ou de le contredire sont valorisés (Béal, 2010 : 60)<sup>874</sup>, car ces actes-là font avancer le thème en place ou provoquent d'autres réflexions où la fréquence du « je » est élevée. Par contre, ce type de discussion, plus précisément « le goût l'argumentation » (*idem*), se produit peu en chinois, où les locuteurs sont accoutumés au « consensus » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 83). Ainsi, *mon* point de vue, *ma* position sont "harmonisés" par la direction hiérarchique. Dans la réunion client/fournisseur, l'acte de demande, pour les fournisseurs taïwanais, comme pour les subordonnés, prend de façon préférentielle la forme de questions fermées et à choix multiples. Il s'agit d'un « *hedge* » (Lakoff, 1972 cité par *idem*, 1992 : 222) permettant de ne pas impacter la relation interpersonnelle actuelle, ainsi que la collaboration future. Cependant, après la confirmation du partenariat, l'attitude de « modestie » peut être modifiée avec une intensification des demandes qui implique une confrontation de la face de l'autre partie. Dans ces cas-là, le « je » est remplacé par un « nous », ce qui réintroduit de la « modestie » ou une allusion de collaboration entre les deux parties ; et le « vous » (soit de politesse, soit pluriel) est répétitif, ce qui favorise l'intersubjectivité. Dans un sens comparable, mais avec des façons dissimilaires de produire l'intersubjectivité, le fournisseur français peut utiliser à la fois « je » et « tu » dans un énoncé simple (une phrase) pour montrer une relation réciproque,

<sup>871</sup> Voir le § 5.1.2. « La demande chez les subordonnés français » du chapitre 1, partie II.

<sup>872</sup> Voir le § 5.1.3. « La demande chez les subordonnés taïwanais » du chapitre 1, partie II.

<sup>873</sup> « *In Japan precise and ordered talk may be considered odd and even "anti-social"; vagueness, indirectness and "incompleteness" are felt to be the necessary and appropriate method to structure verbal content* » (Loveday, 1983:181, cité par Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 69).

<sup>874</sup> « Les sociétés à ethos confrontational sont des sociétés qui valorisent le besoin de s'affirmer et qui tolèrent bien les affrontements verbaux. La discussion et même la confrontation de points de vue y sont appréciés » (Béal, 2010 : 60).

ou effectuer une fréquence importante de demandes pour créer un maximum de dialogue afin d'aboutir à une solution acceptable pour les deux parties en présence.

En deuxième lieu, dans les deux types de réunions en France, l'auto-sélection est pratiquée par tous (surtout par le subordonné) dans une alternance de tours de parole, ainsi que l'emploi « [de] stratégies pour conserver son tour » (Béal, 2010 : 101), ce qui donne une vraie indication de l'« autonomie » (Schwartz, 2006) du locuteur. Par ailleurs, l'« autonomie intellectuelle en France » (*idem*) se manifeste par l'acte de demande que nous avons illustré *supra*, ainsi que par les expressions de désaccord générant par la suite des argumentations (Béal, *idem* : 60) dans les deux types de réunions, par exemple : l'acte de « se justifier » (Hofstede *et al.*, 2010) par le subordonné, lorsqu'il reçoit une évaluation défavorable, un reproche, ou lorsqu'il est confronté à une attitude ambiguë de son supérieur<sup>875</sup>. En outre, un nombre important d'expressions de désaccord et d'échanges intensifs<sup>876</sup> se trouve dans une relation antagonique pour équilibrer le pouvoir. Autrement dit, l'« autonomie intellectuelle » (*ibid.*) peut être indiquée par un acte initiatif comme la demande ou la proposition, et par un acte réactif comme l'expression d'opinions individuelles qui s'opposent à l'intervention précédente. Dans « la culture à intégration » comme à Taïwan (*ibid.*), « le sens de la vie se produit principalement dans les relations sociales » (*ibid.* : 140) comme Confucius l'écrit. « L'ethos communicatif à consensus » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 83 ; Huang, 2016) montre l'« unanimité » (Kerbrat-Orecchioni, *idem*) : les collègues de la réunion d'équipe à Taïwan sont d'accord qu'il ne faut pas poser trop de questions. Si une personne dérogeait à ce principe, elle pourrait être considérée comme quelqu'un de "spécial" par le groupe – non-conformité de l'attente collective. Et puis, le « réglage de l'alternance » des tours de parole est pré-organisé d'un commun accord par l'équipe, à partir de cette planification, on constate encore une fois que la société est à « haut degré de ritualisation » (*ibid.* : 108)<sup>877</sup>. Dans la réunion client/fournisseur, certaines caractéristiques « empathiques »<sup>878</sup> sont communes aux deux fournisseurs taïwanais : exprimer un maximum d'accord, éviter de s'opposer directement au client et de le décevoir, ainsi que jouer un rôle d'accompagnateur pour

---

<sup>875</sup> Voir le § 1.1.2 « En tant que subordonné – effacement du 'je' en France » (p. 192) et le § 5.1.2 « La demande chez les subordonnés français » (p. 261) du chapitre 1.

<sup>876</sup> Voir le § 3.2.1 « Les expressions de désaccords et réponses non-préférés en France » (p. 369) et le § 3.5.1 « La négociation conversationnelle en France » (p. 409) du chapitre 2.

<sup>877</sup> « La première vertu de ce type d'organisation est qu'elle rend les faits et gestes de chacun parfaitement prévisibles. Il suffit de connaître les règles du jeu pour être en mesure de prévoir avec certitude ce que telle personne dira dans telle situation, et quels seront les moyens de lui répondre correctement » (Billeter, 1991 : 915 cité par Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 108).

<sup>878</sup> Les sociétés à éthos consensuel comme le Japon, « cet idéal se manifeste entre autres dans la fréquence des régulateurs, et du sourire (le "Japanese grin" à fonction empathique serait d'après certaines études deux fois plus fréquent en moyenne que le sourire occidental), ainsi que dans ce souci souvent signalé d'éviter la brutalité du "non" » (Maynard, 1989 : 81 cité par Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 83).

détendre l'ambiance si elle devient oppressante<sup>879</sup>. Nous développons ce dernier point dans le paragraphe suivant. Ce que nous constatons dans une relation antagonique, c'est que les fournisseurs français expriment leur identité personnelle face au client, alors que leurs homologues taiwanais s'attachent à la valeur d'« harmonie » avec l'« objectif transactionnel » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 68).

Pour conclure, dans un échange professionnel, lors de l'acte initiatif/réactif, exprimer un propos subjectif, tel qu'une opinion, un commentaire négatif/positif ou une demande, est valorisé dans la société française, où la valeur individuelle et l'action d'entreprendre sont appréciées, peu importe le rôle du locuteur. À Taïwan, où il est important que la conversation se déroule de manière harmonieuse, ce qui est manifeste dans les cadres participatif et spatio-temporel de l'interaction (Kerbrat-Orecchioni, 1998a), c'est le peu de bruits de fond, le peu de questions posées, la formulation implicite et indirecte des oppositions et requêtes quitte à ce que cela retarde l'aboutissement au but commun. Si ce dernier n'est pas atteint du premier coup, au moins réussit-on à diminuer l'écart de la relation interpersonnelle à travers l'échange. La valeur d'interdépendance se manifeste par une interaction harmonieuse.

## 2.3 « *Je* » face à soi-même

### 2.3.1 L'expressivité émotionnelle

D'après Béal, « l'expressivité émotionnelle » (2010 : 364) chez les Français est « plus immédiate » et « plus impulsive », « qu'il s'agisse d'émotions 'positives' ou 'négatives' »<sup>880</sup> (*idem*) que chez les anglophones. De plus, Schwartz souligne que l'« autonomie émotionnelle » est affichée chez les Français (*ibid.* : 140). Lorsque l'on compare la qualité sonore de l'enregistrement des deux réunions hiérarchiques, on constate, effectivement, que la réunion d'équipe en France est plus bruyante (« bavarde » d'après Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 65), (Hall & Hall, 1990 : 11-12) qu'à Taïwan. Ces bruits proviennent des « taquineries » (Béal, *idem* : 278) faites par le supérieur – le relationnème, des chuchotements entre les collègues pendant qu'un autre collègue aborde le sujet en cours, de plusieurs chevauchements de paroles, des moqueries entre les collègues qui dévient du sujet en cours, ainsi qu'à la fin de la réunion, des bavardages entre les collègues qui sortent de la salle. A contrario, la réunion d'équipe à Taïwan est beaucoup plus calme (Yang, 2019), on y note quelques petits sourires (voir 1°\_TWH1\_C\_D, p 267 et 1°\_TWH1\_A\_D, p 270) venant de

<sup>879</sup> « Les cultures [à éthos consensuel] se caractérisent par la recherche permanente du consensus et l'évitement systématique des conflits (que l'on s'emploie à désamorcer par toutes sortes de stratégies, comme les diverses formes de l'expression indirecte » (*idem*).

<sup>880</sup> « Les analyses présentées dans les précédents chapitres montrent une tendance globale des Français à manifester leurs émotions d'une manière plus immédiate et plus impulsive que les locuteurs anglophones, qu'il s'agisse d'émotions 'positives' ou 'négatives' » (Béal, 2010 : 364).



subordonnés, qui sont un acte d'auto-défense (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 232) et de ménagement de la face du supérieur.

Nous pensons d'abord que ce contraste est dû au degré de ritualisation dans une relation hiérarchique, comme Kerbrat-Orecchioni qui mentionne que les « relations [...] ne sont pas perçues partout de la même manière – la moquerie peut être encouragée, ou censurée » (*ibid.* : 86). La « spontanéité » (Béal, 1993 : 80) émotionnelle se manifeste au niveau du langage chez les Français, le locuteur s'autorise souvent une expression relâchée, voire grossière : « ça me fait chier », « c'est chiant », « je m'en fiche », « merde » et « voilou »... énoncés par le supérieur français et « alors tu dis c'est d' la merde/ », « le mec » énoncés par une fournisseuse française. Ou bien dans une relation antagonique, un fournisseur se plaint auprès d'un acheteur du comportement incompréhensible du collègue de ce dernier (autrement dit, ce fournisseur parle d'une conduite d'achat "étonnante" chez l'acheteur R devant l'acheteur B, parce que les deux travaillent dans une même entreprise) (voir 3°\_FRP1\_TT\_I, p 390). Ceci dit, conserver une relation interpersonnelle harmonieuse n'est pas la priorité pour ce locuteur français qui est un fournisseur. En plus, si l'on considère que ce dernier se situe en bas de l'échelle du pouvoir financier face à un marché concurrentiel, son mécontentement personnel<sup>881</sup> met en avant le rôle professionnel. Pourtant, la relation entre les deux côtés n'a pas l'air conflictuelle d'après notre observation. En France, les échanges intensifs sont une manière de « se comprendre » pour passer à l'étape suivante : la collaboration.

Dans la langue chinoise, l'ambiance de la réunion client/fournisseur est plus détendue que celle de la réunion hiérarchique. Car dans cette dernière, le subordonné est évalué par le supérieur<sup>882</sup>. Évidemment, on peut imaginer que le risque de « perdre la face » devant le public est élevé lorsqu'il a une "mauvaise note". En plus, dans ce contexte situationnel, c'est plus un moment d'« autocritique » que de gaité, même si le subordonné a obtenu de bons résultats. Suivant cette logique de l'humilité, on entend rarement le supérieur taïwanais faire des louanges à son collègue si ce dernier a réussi sa mission. En ce qui concerne la relation antagonique, elle est modérée avec des petits rires du locuteur [il s'agit d'un signe ambivalent : soit « auto-anti-FTA » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 230), soit un accord]<sup>883</sup> et des petites notes d'humour volontaire<sup>884</sup> circulant dans la salle – signe d'une entente harmonieuse.

En France, les réunions dans un contexte commercial sont marquées par la rapidité des enchaînements et l'intensité des « échanges » entre les interlocuteurs.

---

<sup>881</sup> La tension se lit à travers une grande quantité d'expressions de désaccords et d'argumentations entre l'acheteur B & ce fournisseur.

<sup>882</sup> Voir le § 4 « Les activités à accomplir lors de la réunion d'équipe » du chapitre 1 (p. 248).

<sup>883</sup> Voir le § 3.1.3 « Marqueur paraverbal : le sourire (petit rire) » (p. 363).

<sup>884</sup> Voir le § 3.3.2 « Comparaison du glissement thématique à Taiwan » (p. 385).



« En ce qui concerne la durée maximale de cette pause (au-delà de laquelle le silence est perçu embarrassant), elle varie aussi considérablement d'une culture à l'autre : de l'ordre de quelques secondes en France (où la conversation a manifestement peur du vide), la "pause inter-tours" peut se prolonger bien au-delà dans d'autres sociétés » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 25).

Si la pause silencieuse inter-tours (désormais le silence) est plus longue que « trois dixièmes de seconde »<sup>885</sup> (*idem* : 24), ce « vide » (*ibid.* : 25) devient gênant pour les Français. Effectivement, dans nos études de corpus français, lorsque L1 s'interrompt (par exemple lorsqu'il recherche un document), le locuteur dans l'intervention réactive (L2) change immédiatement le sujet en cours ; ou bien lorsque L1 termine son discours et que personne ne prend le tour suivant, il enchaîne. Par contre, à Taïwan, le silence peut durer jusqu'à trois ou quatre secondes lors d'un échange professionnel si L2 réfléchit, l'attente de L1 est une manifestation de politesse négative vis-à-vis de L2. Cependant, si l'intervention de ce dernier est un enchaînement marqué (ex. : un refus, une évaluation défavorable, une réponse non-préférée...), ce silence est accompagné par des mots d'hésitation et/ou un petit sourire. Ces actes-là visent à modérer l'impact de l'énoncé et à exprimer de l'« empathie » (Maynard, 1989 : 81 cité par Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 83) à l'égard de l'interlocuteur. Encore une fois, la valeur pragmatique du silence est ambiguë, si bien que l'interlocuteur ne peut pas saisir l'intention du locuteur simplement, tout comme dans le cas du petit rire.

Pour conclure, dans un contexte professionnel, « l'expressivité émotionnelle » (Béal, 2010 : 364) se manifeste plus explicitement et spontanément chez les Français que chez les Taïwanais. Pour les Français, ces conduites réactives et réflexes (sur le mode du plaisir, de la douleur ou de la vivacité) peuvent être produites de manière « multicanale » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 47) : communication verbale (ex. : les expressions relâchées), paraverbale (ex. : le sourire, le débit et la tonalité de l'énoncé) et non-verbale (ex. : tapoter des doigts sur la table dans nos corpus FRP1 et FRP2)<sup>886</sup>. Chez les Taïwanais, ce sont le rire collectif et le petit rire d'un individu qui sont préférablement acceptés dans ce type d'interaction. Le premier représente un sentiment de gaieté partagé par la collectivité, et le deuxième représente un assentiment avec l'interlocuteur ou un acte de sauvegarde du locuteur ; alors que la réticence peut être marquée par le silence, qui se produit plus fréquemment chez les personnes ayant la « place » favorisée. Les petits rires et silence peuvent manifestement exprimer une attitude "humble", "réservée" à l'égard de l'interlocuteur, qui convient certainement à la « modestie » (Tao, 2017 : 154) confucéenne.

---

<sup>885</sup> « La durée minimale du "gap" (pause inter-tours) serait aux États-Unis de cinq dixièmes de seconde, mais en France de trois dixièmes seulement » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 24).

<sup>886</sup> Voir le corpus\_FRP1 à 13'55 et le corpus\_FRP2 à 10'25 dans le tome II.

### **2.3.2 La stratégie de politesse préférée : franchise vs ambiguïté**

Dans le paragraphe *supra*, nous avons constaté que l'échange professionnel en chinois est moins explicite qu'en français, cela à travers l'observation des expressions discursives comme la demande, le désaccord, et la séquence de négociation conversationnelle... ; des mimo-gestes comme le petit rire, la prosodie ; ainsi que des signaux non-verbaux comme le silence, les gestes des mains. Dans ce paragraphe, nous avons deux objectifs : premièrement, réexaminer si la préférence du style de communication n'est appliquée qu'à un certain type de relation ou qu'à un rôle spécifique de la dyade afin de valider notre conclusion. Deuxièmement, réétudier les dichotomies des valeurs culturelles proposées par Hall (1976), Hall & Hall (1990) et Hofstede (1980) , Hofstede *et al.* (2010). Selon les indications de Hall (*idem*) – « contexte fort vs contexte faible », « l'organisation du travail : polychronique vs monochronique » et celles de Hofstede (*idem*) – le « contrôle de l'incertitude » et l'« orientation à long terme vs court terme », ces deux pays sont classés dans une même catégorie : contexte fort, polychronique, orientation à long terme, préférence pour le contrôle de l'incertitude. Bien que nous puissions comprendre qu'il se trouve une différence graduelle (plus ou moins) entre les deux sociétés selon ces quatre indicateurs, au niveau des comportements langagiers, à partir de quels indices pouvons-nous repérer ces nuances culturelles ? Ou encore, nos cas étant analysés dans des situations équivalentes, nos résultats empiriques permettent de souligner les traits spécifiques dans les deux sociétés sur un même critère, par exemple : l'organisation du travail, le contrôle de l'incertitude et la prise de décision, par conséquent, nous pouvons révérifier les classifications proposées ci-dessus.

#### **(1) La parole directe vs indirecte**

« La parole directe/indirecte » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 113) est une classification de l'explicitation des comportements communicatifs dans la « communauté discursive » (*idem* : 9). Cette classification décrit le trait principal de l'interaction ; par ailleurs, « le goût pour la parole directe (indirecte) » (*idem*) peut être nuancé par le type de relation interpersonnelle et le type d'interaction, par exemple : sur l'axe horizontal, on peut imaginer que le dialogue entre les collègues est plus direct, explicite et/ou relâché que celui dans une interview télévisée entre le présentateur et l'invité, bien que ces deux types d'interactions aient lieu dans un contexte professionnel. Dans cette section, nous examinons deux types de relations interpersonnelles en milieu de travail dans un contexte équivalent pour identifier assurément les principaux traits de communication en France et à Taïwan.

En premier lieu, nous examinons l'interaction entre le supérieur et les subordonnés dans les deux langues. Les actes de langage les plus notables dans la dyade sont l'acte directif

hiérarchique pour le supérieur et la réaction de réception de l'acte directif et l'acte d'initiation – la demande – pour les subordonnés. L'acte directif est un exercice d'autorité ayant pour fonction de faire agir l'autre, par lequel le locuteur exprime son « statut ». D'après notre analyse du chapitre 1, le leader taïwanais applique la plupart du temps une stratégie visant à atténuer ce *FTA* : l'énoncé peut être modalisé par la syntaxe, le choix des éléments lexicaux, la prosodie, la discursivité, ainsi que par une désignation indirecte. Par contre, en France la « franchise » (Béal, 1993) est appliquée dans les actes directifs, où le leader exprime sa volonté de manière « tranchée » (*idem*, 2010 : 372), ainsi, la « face » du subordonné français est moins ménagée par le supérieur qu'à Taïwan. Pour prolonger la comparaison, les subordonnés français sont plus osés et directs que leurs homologues Taïwanais lorsqu'ils effectuent leurs « demandes ». On constate donc que l'attitude du destinataire correspond aux comportements du destinataire (subordonné) dans chacune des deux langues : consensus vs confrontation. Chez les Taïwanais, employer des stratégies indirectes (*off-record* et ne pas commettre un *FTA*), tel que sourire, garder le silence et/ou pratiquer des régulateurs de réception, caractérisent la réaction du subordonné. En revanche, son homologue français a tendance à contester une évaluation négative ou une proposition effectuée par le supérieur. S'il n'est pas d'accord avec ce dernier (mais en principe il est obligé d'accepter les directives d'après le système hiérarchique), il manifeste sa position verbalement ou paraverbalement. Cependant, ces énoncés de contre-propositions sont plus ou moins modérés selon le tempérament du locuteur.

En deuxième lieu, comme la relation entre le client et le fournisseur est un rapport de force, ce sont les attitudes et positions de la dyade, et notamment ses comportements communicatifs mettent en évidence l'enjeu du pouvoir. De ce fait, lors d'un « échange » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 224), notre intérêt est de comparer l'acte d'initiation et l'acte de réaction effectués par un rôle spécifique dans les deux langues. Pour le premier, ce peut être une « demande », une déviation volontaire du sujet, le passage de parole, le chevauchement et l'interruption. L'acte réactif peut se manifester comme une expression d'accord/désaccord, une réponse non-préférée, un acte d'auto-défense, et un comportement coopératif/non-coopératif. Chez les Français la « spontanéité » (Béal, 1993, 2010) et la « franchise » (*idem*) se retrouvent, de même que l'affirmation de l'individualité, dans chaque rôle. L'attitude du client peut être modeste ou prétentieuse, et celle du fournisseur peut être agressive<sup>887</sup> ou conciliante. Pourtant, « la préférence pour le désaccord » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 84) est incontestable quand il y a une forte fréquence de demandes et d'alternance des tours de parole

---

<sup>887</sup> « La conversation entre Français fait penser à un match de ping-pong ou un tournoi d'escrime. Ces caractéristiques sont souvent prises pour de l'agressivité ou de l'impatience par ceux qui ne partagent pas ce système » (Béal, 2010 : 176).

lors de l'argumentation. Par conséquent, la « négociation conversationnelle » (*idem*, 2004 : 8) se produit plus fréquemment et de manière plus perceptible. L'entente entre les deux côtés n'est pas forcément manifestée par l'accord avec l'opinion de l'autre, mais plutôt par l'expression de son propre point de vue et sa position de locuteur, afin de se faire comprendre<sup>888</sup>. Pourtant, on constate quand même que la parole du côté fournisseur est plus élaborée que celle du client<sup>889</sup> : non seulement les actes de langage indirects y sont plus fréquents, mais on note en plus la fréquence des occurrences de la question avec la particule *est-ce que*. En outre, dans les deux sortes de réunions en France, l'« intersubjectivité » est un « *hedge* » (Lakoff, 1972 cité par Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 222) pour sauvegarder/lubrifier une relation interpersonnelle ; la considération de l'autre est exprimée par les références personnelles à l'adressé. Comme Kerbrat-Orecchioni le mentionne « tout processus négociatif implique en effet que l'on ait non seulement des règles du jeu, mais aussi du jeu dans les règles. [...] c'est-à-dire l'adaptation tâtonnante à l'autre, et aux particularités de son univers cognitif, affectif et pratique pour permettre, en un mot, l'intersubjectivité » (2004 : 22).

À Taïwan, dans la réunion client/fournisseur, l'ambiguïté et le fait de tourner en rond font partie du jeu dialogal. Si le Français préfère dire ce qu'il pense directement, par exemple : un « *non* » sec et une réponse non-préférée qui est succincte, le locuteur taïwanais privilégie les stratégies de politesse négatives : ce que le locuteur pense doit être reformulé de manière acceptable pour autrui dans l'intention de maintenir « l'unité du groupe et les relations » (Waal, 1992 : 217 cité par Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 89). Ainsi, « l'exercice de la politesse telle qu'elle est conçue au Japon ou en Corée va bien sûr à l'encontre de la "maxime de qualité" car les exigences de la franchise, celles du tact, sont bien dépareillées » (*idem* : 94). La sincérité du locuteur est exprimée par la priorité du ménagement de la face de l'auditeur, ensuite de la sienne. Cependant, l'« ambiguïté » des comportements langagiers donne une bonne occasion au locuteur pour manœuvrer ou masquer sa vraie intention vis-à-vis du contenu de l'intervention précédente, de l'interlocuteur, ainsi que du thème en cours. Elle est un des moyens d'expressivité passifs comme le régulateur de réception, le sourire et le silence, qui expriment plutôt l'égoïsme que l'altruisme. Autrement dit, il s'agit plus d'une tactique d'auto-défense que de ménagement de la face d'autrui.

« Le goût pour la parole directe/indirecte » dans les deux langues peut s'associer avec les valeurs sous-jacentes de style de communication mentionnées dans les deux sections

---

<sup>888</sup> Les cultures à ethos plus "confrontationnel", qui se montrent beaucoup plus tolérantes, voire bienveillantes, envers la communication conflictuelle (car il s'agit avant tout de s'affirmer, au besoin en s'affrontant) (Kerbrat-Orecchioni, 1998b :83).

<sup>889</sup> Le comportement interactionnel est en fonction du rôle du locuteur. On constate en chinois que dans la réunion client/fournisseur, la parole du fournisseur est plus élaborée que celle du client (voir le § 3.2 « *je* » face au pouvoir *supra*).

précédentes. En d'autres termes, les associations présentes ci-dessous sont similaires aux catégorisations proposées par Bolinger et Hofstede (1987 cité par Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 113) et Kerbrat-Orecchioni (*idem*) :

préférence pour la parole directe + égalitarisme + individualisme, comme pour la France  
préférence pour la parole indirecte + hiérarchie + collectivisme, comme pour Taïwan

Par ailleurs, il faut noter que ces classifications donnent une vision générale (ou des stéréotypes) d'une société donnée, et que les « ethos communicatifs » (Kerbrat-Orecchioni, 2002 : 42) peuvent être révélés par différentes perspectives d'après une étude contrastive de plusieurs communautés. Des exemples sont donnés dans notre étude : le mode de communication, la structure de l'interaction, l'« expressivité émotionnelle » (Béal, 2010 : 364), le ménagement de la « face »... Dans le paragraphe suivant, c'est un autre caractère de communication que nous abordons d'après une comparaison de comportements langagiers en français et en chinois : l'actualisation dans le discours de la notion du temps.

## (2) Les actions se situant dans le temps

Ce paragraphe est inspiré par la manière d'« organiser des tâches » proposée par Hall (1976), et par les deux dimensions culturelles proposées par Hofstede *et al.* (2010), le « contrôle de l'incertitude » et l'« orientation à long terme vs à court terme ». Ces trois orientations culturelles sont associées à la notion de temps (ce point sera développé dans les alinéas suivants). Notre intérêt ici est d'employer les unités linguistiques pour réexaminer et réexpliquer ces classifications avec nos cas concrets. En premier lieu, l'« incertitude » représente une imprécision, une ambiguïté, une imprévisibilité par rapport au processus de la décision d'un individu<sup>890</sup>. D'après Waldeck, « elle [l'incertitude] est au cœur même de toute décision qui consiste à prendre une action avec des conséquences qui ne seront connues que dans le futur » (2019 : 95). Selon cette logique, lors de l'interaction verbale, si L1 (locuteur 1) s'exprime avec un certain niveau d'imprécision, cela peut générer de l'« incertitude » chez L2 (le destinataire). Cependant, concernant la tolérance à l'« incertitude », de manière générale, les Taïwanais sont plus à l'aise face à une situation floue en termes d'interaction verbale (d'après notre analyse dans la section *supra* – « La parole directe/indirecte »). Si nous

---

<sup>890</sup> « L'incertitude, dite incertainté au XVIème siècle, prend sa racine du latin certitudo, qui vient du latin certus, qui est le participe passé adjectivé de cernere, qui signifie discerner, décider. Cernere vient du latin cerno, qui lui-même vient de l'indo-européen commun (s)ker qui veut dire couper. Ce qui l'apparente au grec ancien krino, qui veut dire trancher. Si nous faisons la même démarche pour le mot décision, nous arrivons au latin decisio, qui est l'action de trancher. Il est frappant de constater que l'incertitude et la décision, qui sont deux concepts fortement liés dans la pratique, proviennent de la même racine qui veut dire couper, trancher. » (Source : <https://www.foncsi.org/fr/publications/cahiers-securite-industrielle/incertitudes-approches/CSI-incertitude-approches.pdf>, accès au 20/04/2020).

revenons à la dimension culturelle de Hofstede – le « contrôle d’incertitude », la société française (score 86) est effectivement plus exigeante pour gérer l’« incertitude » que la taïwanaise (score 69). En d’autres termes, face à une incertitude lors de l’interaction, les Français préfèrent s’y confronter avec une intensification de l’acte de demande pour comprendre la situation. Par contre, en chinois, conserver l’« incertitude » entre la dyade permet d’assurer une relation interpersonnelle à long terme. En outre, l’accoutumance à gérer l’« incertitude » ou pas, peut se manifester non seulement dans les comportements langagiers, mais également dans l’organisation du travail et la prise de décision du supérieur d’après notre analyse ci-dessous.

Si nous prenons la caractéristique de l’« incertitude » pour comparer les actes directifs exécutés dans les deux langues lors de la réunion d’équipe, nous observons dans un mode monologal que le supérieur français construit un plan d’action commerciale en hiérarchisant les étapes avec des sujets concrets<sup>891</sup> et avec des actions prévues à court terme (le mode du futur proche est employé par le locuteur). A contrario, au lieu de « préparer » et d’« ordonner » les stratégies à court terme, le directeur taïwanais dans un monologue préfère « envisager » des scénarios hypothétiques en employant la conjonction « *si* » pour développer ses tactiques. Ce type de proposition hypothétique pour formuler des stratégies rejoint l’observation de Faure selon laquelle « le négociateur chinois assied sa démarche sur un ensemble d’hypothèses » (1999 : 37). Autrement dit, la notion d’« incertitude » possède également des caractères comme l’« éventualité », l’« imprévu » (dans l’alinéa *supra*, elle indique l’« ambiguïté », l’« imprécision »). Waldeck divise l’« incertitude » en quatre classes : l’incertitude temporelle, l’incertitude épistémique, l’incertitude idiosyncratique et l’incertitude stratégique (*idem.* : 96-98). La première est une variable qui évolue dans le temps, la deuxième est associée à notre capacité à restreindre l’étendue du savoir : un individu peut diminuer l’incertitude par l’approfondissement de ses connaissances réalisé au fur et à mesure de l’expérience. La personnalité d’un individu représente la troisième incertitude. La dernière implique autrui : le sujet prend en considération les actions des autres pour prendre sa décision. Si l’on prend l’interaction verbale comme un exemple pour maîtriser cette dernière incertitude, c’est l’emploi de stratégies de politesse (Brown & Levison, 1987, Kerbrat-Orecchioni, 1992, 1998a, 1998b). Nous reprenons la dimension culturelle de Hofstede *et al.* (2010) – l’« orientation à long terme vs court terme », la France (63) et Taïwan (93) sont des sociétés à long terme, les descriptions sur le site Hofstede insights<sup>892</sup> concernant cette

---

<sup>891</sup> Les sujets précis, ce sont les matières reconnues par les subordonnés. Les exemples dans le corpus sont la livraison offerte et un travail sur la vitrine de la page du site. Voir le § 4.2 « La direction des stratégies et diffusion des informations » du chapitre (p. 251).

<sup>892</sup> <https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/>, accès au 20/04/2020.



caractéristique sont presque identiques pour ces deux sociétés (sauf que la partie sur Taïwan mentionne que les pays d'Asie du sud-est et d'Extrême-Orient appartiennent généralement à cette dimension). Selon ces scores, on peut seulement constater que la société française envisage le futur de manière plus proche que la société taïwanaise. Notre thèse se propose d'expliciter cette ressemblance en termes d'organisation du travail et de gestion de la décision du supérieur dans les deux pays.

Nous avons vu *supra* que le plan commercial du supérieur français est construit de manière structurée dans un espace-temps rapproché, avec des méthodes précises. Lorsque des directives sont données dans un mode dialogal pour résoudre une difficulté présentée par un subordonné<sup>893</sup> à un moment donné, le leader français prend une décision immédiate exprimée par un verbe au présent. Par exemple, par rapport à un problème de stock évoqué par un subordonné, la directrice énonce ainsi : « on vend ce qu'il nous reste ». A contrario, les instructions directives en chinois sont présentées de manière désordonnée, et le leader préfère simuler des situations éventuelles basées sur une partie seulement des faits (voir 1°\_TWH1\_OR\_Df, p 295). Dans un mode dialogal, le supérieur taïwanais demande au subordonné de vérifier d'abord le niveau d'importance de leur société aux yeux du client : « dépêche-toi (tu) recueille ces informations le plus vite possible quelle est la position (.) de notre vente chez le client » et l'instruction de stratégies vis-à-vis de ce client sera donnée après le compte-rendu de ce subordonné. Autrement dit, les tactiques commerciales qu'il donne seront éventuellement exécutées et modifiées dans un futur indéterminé. Le procédé de prise de décision dans les deux langues témoigne du tempérament des deux peuples : promptitude et circonspection. Ce dernier comportement rejoint l'enseignement de Confucius : « le jugement et la décision ne peuvent être accomplis qu'après avoir pris le temps d'observer tout à la fois le discours et les comportements de l'interlocuteur »<sup>894</sup>.

Quant à l'acte de « décision » chez le client dans la réunion d'affaires<sup>895</sup>, il s'agit d'une action collaborative tournée vers le futur. Le niveau d'« ambiguïté » linguistique est similaire dans les deux cultures : laisser glisser le sujet et le silence, ce sont les tactiques que l'on trouve chez les Français, par exemple : « on verra ça »<sup>896</sup>. En chinois, l'incertitude

---

<sup>893</sup> Voir le § 4.3 « La solution corrective en cas d'échec du collaborateur » du chapitre 1 (p. 254).

<sup>894</sup> Ma traduction pour - Le Maître dit : « observer les actes d'un homme, examiner les motifs qui le font agir, étudier ce qui fait son bonheur, pourra-t-il cacher ce qu'il est ? » (« Lunyu », chapitre 10 weizheng)  
<論語>為政篇 10:子曰:「視其所以, 觀其所由, 察其所安, 人焉廋哉, 人焉廋哉」

<sup>894</sup> Voir l'alinéa § 4.1.2 (2) « Prendre une décision » du chapitre 2 de cette partie (p. 431).

<sup>895</sup> À 42'38'' du Corpus\_FRP2 de la partie I-D du tome II.

<sup>896</sup> À 42'20 du Corpus\_FRP2, *idem*.



peut être manifestée par des énoncés avec la conjonction « *si* »<sup>897</sup> – l’acte de langage indirect (Searle, 1972). En plus de l’énoncé hypothétique – l’acte de langage indirect (*idem*), qui rend un discours « vide » au sens commercial en termes de collaboration mutuelle, ce sont des mots sans importance qui sont accumulés dans un énoncé, comme par exemple : « s’ (il y a) un projet tout le monde possède les coordonnées de contacts »<sup>898</sup> exprimé par un client. Même un natif chinois, comme c’est le cas de l’auteure de cette thèse, n’est pas sûr de l’intention (la décision) du locuteur. Ce qui est important, c’est de prendre un peu patience pour voir la suite de son discours : « on n’élimine pas la prochaine fois la prochaine fois la possibilité de rencontrer= »<sup>899</sup>. On constate que la possibilité d’une collaboration s’accroît par une "précision" d’ordre temporel : « la prochaine fois ». Toutefois, il s’agit d’une indication de temps imprécise. Quatre minutes après, un autre responsable du côté client dit : « pour la prochaine fois (ça) serait peut-être après le nouvel an chinois (je vais) chercher le manager général à rejoindre ... »<sup>900</sup>. La décision s’évalue par le temps, par une réflexion.

Pour conclure, concernant les stratégies de politesse préférées dans les deux langues, les locuteurs français se trouvant dans une phase d’incertitude ou de la décision, ont en général tendance à avoir un discours plus explicite que les Taïwanais. La parole indirecte et/ou implicite vise autant à ménager la face de l’autre qu’à défendre la sienne à Taïwan. De plus, l’« incertitude » de l’action située dans un temps à venir est plus grande que chez les Français. Cette imprécision (ambiguïté) existe non seulement dans le système linguistique, mais aussi dans l’expression verbale (ex. une intensification du procédé de « pré- », des propositions hypothétiques, une manifestation d’auto-référence et/ou de l’adressé imprécise), ainsi que dans la mesure où les stratégies de décisions seront modifiées avec l’écoulement du temps. Chez les Français, la « spontanéité » (Béal, 1993) se manifeste non seulement par un engagement vif dans la conversation, mais en plus par une manière de s’exprimer – logique et ouverte. Lors d’une séquence de l’« incertitude » /la décision (ex. : l’énonciation de la directive ou la décision de l’achat), le système linguistique français, la schématisation de la pensée en locution, ainsi que l’exigence de clarté permettent au locuteur de se justifier, et aux auditeurs d’éclaircir les points ambigus ou de demander l’explication de la décision. Ainsi, un événement dans l’avenir pour les Français est projeté de manière plus précise et concrète que

---

<sup>897</sup> Cet emploi est d’ailleurs constaté chez le leader taïwanais dans la réunion d’équipe où il développe ses stratégies commerciales (voir le paragraphe *supra*).

<sup>898</sup> À 1’28’’25 du Corpus\_TWP1 de la partie I-E du tome II.

<sup>899</sup> À 1’28’’30 du Corpus\_TWP1, *idem*.

<sup>900</sup> À 1’32’’04 du Corpus\_TWP1, *ibid*.

pour les Taïwanais. Cependant, les Français peuvent faire preuve d'« ambiguïté » dans une phase de décision (d'incertitude), mais d'après notre constat, la fréquence est moins importante que celle des Taïwanais dans une situation équivalente.

Concernant la dimension culturelle du « contrôle de l'incertitude », a-t-elle une corrélation avec celle d'« orientation à long terme vs court terme » ? Nous n'en sommes pas sûre, car selon la description Hofstede *et al.* (2010), les sociétés à long terme possèdent d'autres caractéristiques comme l'adaptation pragmatique, la sensibilité aux relations sociales, le respect de la tradition, l'accentuation de l'éducation... En un mot, la dichotomie sur une valeur, comme celle de Hall ou Hofstede, ne permet pas de distinguer les subtilités culturelles dans lesquelles les deux pays se situent pour une même catégorie<sup>901</sup>. C'est l'étude contrastive des deux cultures dans une situation équivalente qui permet de mettre les traits hétérogènes en évidence, de manière raffinée.

### 3. Bilan

Revenons aux trois axes de rapport interpersonnel pour déterminer les ethoses communicatifs dans les deux communautés étudiées. Il s'agit d'une indication de la familiarité entre les personnes sur les axes vertical, horizontal et affectif dans un contexte spécifique (dans notre cas, c'est le milieu professionnel). Premièrement, sur l'axe vertical dans les deux types d'interactions, nous avons constaté que l'écart dans l'interaction hiérarchique à Taïwan est plus marqué qu'en France. Par ailleurs, nous avons observé dans la réunion client/fournisseur que le client en France était plus enclin à partager des informations (voir le § 1.2.2 *supra*) avec son fournisseur, mais le retour du client à Taïwan est plus réticent. De plus, le client français manifestait plus de « relationèmes » (ex. plaisanterie, rites d'ouverture et de clôtures) à l'égard du fournisseur que son homologue Taïwanais, mais le fournisseur Taïwanais avait une « charge relationnelle » de plus : maintenir une ambiance harmonieuse et joyeuse. Plus précisément, lors d'une interaction client/fournisseur dans les deux communautés, la comparaison sur l'axe vertical entre les personnes se trouve dans les comportements du client (dans le paragraphe suivant, nous expliquons pourquoi il ne s'agit pas d'un axe horizontal). Le client à Taïwan est considéré comme un roi, et le fournisseur se doit d'être plus relationnel que lui. Deuxièmement, sur l'axe conflit vs consensus dans les deux types d'interactions dans les deux langues, lors de la réunion d'équipe, le supérieur Taïwanais montre fréquemment de la bienveillance, de l'empathie vis-à-vis du subordonné (avec des actes directifs modérés, une imprécision concernant l'usage de la forme

---

<sup>901</sup> Voir plus d'exemples comparatifs concernant les explications imprécises sur les dichotomies de valeurs proposée par Hofstede dans le § 2.2 « Remarques sur le modèle d'Hofstede » du chapitre 3, partie I (p. 140).

pronominale d'adresse, un changement de parler<sup>902</sup>) et les subordonnés s'attachent à cette même valeur d'« harmonie », mais ils la manifestent par le silence. Par contre, le supérieur français préfère utiliser la stratégie *bald on record* pour soulever des problèmes et les subordonnés se caractérisent par leur propension à argumenter face aux "attaques verbales" et à contester les décisions de leurs supérieurs le cas échéant. Ensuite, les échanges client/fournisseur dans les deux langues montrent visiblement cet enjeu de force, pourtant la différence se trouve dans la façon de procéder : explicite pour la réunion française vs implicite pour la réunion Taïwanaise. En un mot, les comportements langagiers de chaque rôle dans les deux communautés correspondent à leurs choix de préférence que nous avons résumé au début de ce chapitre.

Troisièmement, il nous reste encore une question à laquelle répondre - l'axe horizontal (proximité vs distance) entre les personnes dans les deux communautés, on constate d'abord que dans la réunion d'équipe, bien que « les relationèmes » soient bien manifestes du côté du supérieur Taïwanais, le subordonné garde toujours ses distances vis-à-vis du supérieur (ex. les sièges des subordonnés dans la salle de réunion sont éloignés du supérieur<sup>903</sup>, l'hésitation à poser des questions ou à y répondre). Quant au supérieur français, il se comporte de manière plus proche du subordonné, jouant un rôle de médiateur et d'accompagnateur<sup>904</sup>. Dans la réunion client/fournisseur, on a l'impression que l'axe horizontal est plus distant à Taïwan qu'en France, car le client Taïwanais manifeste plus souvent que le fournisseur une attitude implicite. Si nous prenons les résultats de ces deux types d'interactions professionnelles, nous pouvons résumer que la France est une société à ethos de proximité alors que Taïwan est à ethos de distance. Cependant, dans cette thèse, l'interaction dans une relation professionnelle et horizontale n'est pas étudiée, par exemple : l'échange entre les collègues. D'après expérience, à Taïwan, les collègues se rencontrent couramment après le travail et les jours fériés. La vie professionnelle se mêle avec la vie privée. En outre, l'entreprise subventionne ces activités collectives entre collègues. Il s'agit d'une valeur que l'employeur cherche à promouvoir : l'esprit de corps dans une culture collective. Alors qu'en France, s'il est habituel de prendre un pot avec des collègues après le travail, sortir ensemble ou inviter un collègue pendant le weekend n'est pas fréquent. Donc, si nous interprétons ces deux exemples (dans une relation horizontale, proche et égalitaire), Taïwan est relativement à ethos de proximité et la France à ethos de distance. Autrement dit, il existe un décalage entre les deux perspectives : l'interaction professionnelle d'égalité pendant le travail et l'interaction professionnelle d'égalité après le travail, en effet, cela dépend de la perspective que l'on a choisi sur l'axe

---

<sup>902</sup> Voir les pages 244-245, l'extrait\_TWH1-5.

<sup>903</sup> Voir la page 212.

<sup>904</sup> Voir la page 295.

horizontal – le degré de la familiarité entre les personnes en termes de contexte de comparaison. En outre, cette comparaison sur l'axe horizontal pour l'ensemble de la communauté implique une autre orientation culturelle – individualisme vs collectivisme. Comme Kerbrat-Orecchioni l'indique : « dès lors que l'on cherche à mesurer la distance qui sépare deux ethnolectes donnés, force est de constater que cette distance est entièrement fonction des dimensions que l'on retient » (1998b : 117). À cette étape, nous ne pouvons pas définir les deux sociétés sur l'axe horizontal.

Pour conclure, étiqueter un pays ou comparer les deux pays avec ces caractères bipolaires et sous des « angles » (*idem*) (contexte) équivalent permet aisément de révéler les différences, cependant, il s'agit de valeurs sous-jacentes relatives, non d'absolus. Nous pouvons ainsi avoir plusieurs typologies bipolaires dans ces deux cultures, telles qu'égalité vs hiérarchie ; individualisme vs collectivisme ; confrontation vs consensus ; provocation vs conformisme ; esprit vif vs circonspect, franchise vs ambiguïté ..., tout dépend des perspectives adoptées pour comparer les corpus des deux langues. Dans cette analyse (partie II), dans le chapitre 3 nous « local[isons] précisément la divergence des normes qu'ils [les natifs] ont intériorisées » (*ibid.* :134) dans les deux langues; ensuite, dans les chapitres 1 et 2, nous établissons « une sorte de *diagnostic* » (*ibid.*) avec les rubriques suivantes – l'acte de faire référence, le mécanisme de conversation, les actes de langage dans une interventions spécifique. Ces analyses visent à « identifier la source des problèmes communicatifs qu'entraînent ces différences »(*ibid.*) lors d'une communication interculturelle car « ces variations [qui] affectent les systèmes de règles vont en effet entraîner un certain nombre de "ratés" (*miscommunication*) » (*ibid.*).

## Du point de vue interculturel

« Cette approche<sup>905</sup> est fondamentale pour la compréhension des différences culturelles dans les interactions verbales: en effet, elle permet de découvrir des différences auxquelles on n'avait pas du tout pensé ou qu'on aurait considérées comme insignifiantes. [...] Cette approche est également particulièrement pour découvrir les ethos sous-jacents et leur influence sur le déroulement de la conversation. En effet, le malentendu interculturel porte rarement sur le contenu littéral du message. C'est au niveau 'méta' que résident les difficultés » (Béal, 2010 : 34-35).

Chez le sinophone, la modestie et la « face positive » (Brown & Levison, 1987) sont les deux valeurs au cœur de la politesse : le locuteur doit absolument manifester une attitude modérée, retenue ou un comportement mesuré devant les autres (en d'autres termes, on ne doit pas se vanter), par ailleurs, il est souhaitable et convenable de donner la face positive à autrui dans un contexte défini. Trois éléments sont à souligner : la modestie, la face positive,

---

<sup>905</sup> Il s'agit de « l'approche interculturelle proprement dite » (Béal, 2010 : 34).

le contexte défini. La « modestie » est une qualité mise en avant dans l'enseignement confucéen depuis plus de deux mille ans, les formes d'adresse comme les « honorifiques », les « expressions humbles » et les « humiliatifs » (ces derniers sont peu pratiqués à Taïwan) s'inscrivent ainsi dans le système linguistique du chinois. Pourtant, cette modestie est purement conventionnelle, elle n'est nullement l'expression d'une attitude morale de l'individu qui se sentirait inférieur à l'égard d'autrui (en d'autres termes, c'est la nature de la relation qui détermine les positions et comportements de chacun). Se montrer modeste est une façon de faire d'une pierre deux coups : car à travers les comportements d'« autodénigrement » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 189), la « face morale » (King & Myers, 1977) du locuteur est au moins sauvegardée, parallèlement, cette tactique d'autodéfense rehausse l'interlocuteur. La modestie s'exprime verbalement par les actes de langage indirect (ex. le procédé additif pour formuler une demande, l'hypothèse), l'imprécision/l'ellipse pronominale (ex. « je » est remplacé par « nous » ou omis), l'incomplétude des énoncés, par l'emploi de mots d'hésitation, ou encore par l'ajout de particules modales. Ce qu'il faut noter, c'est que la position assertive du locuteur peut se manifester par la prosodie de l'énoncé (l'articulation de certains éléments lexicaux), la répétition de l'énoncé – l'insistance, le choix du vocable, ainsi qu'une formulation courte et explicite. En un mot, pour mener l'interaction vers une prochaine étape, l'attitude modeste est nécessaire, qui est une façon de montrer la sincérité.

Par rapport aux deuxième et troisième éléments « donner la face positive à autrui dans un contexte défini », le contexte défini peut être appréhendé comme le « contexte d'énonciation » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 43) et/ou le contexte de la relation interpersonnelle. Prenons les exemples de la réunion d'équipe, le supérieur a une position menaçante (dominante) vis-à-vis du subordonné. De ce fait, l'« acte d'évaluation » effectué par le supérieur dans les deux langues (il s'agit d'un contexte d'énonciation) manifeste une différence graduelle : le supérieur Taïwanais dispose des quatre options suivantes : donner un *FFA*, ne pas donner un *FFA*, éviter de donner un *FTA*, donner un *FTA*. Quant au supérieur français nous constatons que ses choix sont plus restreints lorsqu'il fait une évaluation : soit un *FFA*, soit un *FTA*. Pour ce qui est du subordonné (il s'agit d'un contexte concernant la nature de la relation), nous observons que dans la réunion Taïwanaise, il effectue un « iloiement » (un *FFA*) et évite d'employer le pronom d'adresse pour désigner le supérieur, alors que le subordonné français ne fait qu'éviter le pronom d'adresse. Par ailleurs, dans la réunion client/fournisseur (contexte de relation interpersonnelle), nous constatons dans les deux langues que c'est toujours le fournisseur qui effectue plus de *FFAs* que le client, cependant les fournisseurs Taïwanais accomplissent en plus un acte d'auto-*FFA* (selon le

contexte de relation interpersonnel) dans l'intention de faire rire les participants : il s'agit d'un acte hyperbolique contre la valeur sociale de modestie, et ce rire collectif se transforme comme un *FFA* à l'égard du destinataire.

Comme nous l'avons mentionné dans le chapitre 3 de la partie I, les valeurs culturelles sont les choix prioritaires considérés par une communauté donnée. Ce qui peut produire un raté de communication lors du contact interculturel entre ces deux langues, c'est que les interlocuteurs (L1 + L2) ont une perception différente de certains éléments, par exemple : la « face » et la « modestie ». Du point de vue français, ce qui est valorisé lors d'une interaction verbale (comparée avec un contexte équivalent en chinois) sont la rapidité (en termes de nombre d'« échanges »), la franchise (en termes de formulation d'actes de langage), la confrontation (en termes de point de vue de chacun) et l'expression de quelques notes d'humour (en termes d'ambiance d'interaction). Pour les Français, ces caractéristiques arrivent certainement avant les intérêts de la face et de la modestie. Si un sinophone évite de trop dire sur un sujet, c'est pour sauvegarder la face de chacun. Si un français parle franchement, c'est pour exprimer sa position (point de vue) explicite. Autrement dit, ces normes communicatives sont intériorisées dans chaque « communauté discursive » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 9), et il n'y en n'a pas une qui a raison et une qui a tort, c'est juste des différences de points de vue culturels (ou avoir différentes considérations) lors de l'énonciation. Notre étude illustre effectivement une démarche de « l'interculturel dans l'apprentissage des langues » (Mangiante, 2011 : 23) : un individu applique « la comparaison (approche contrastive) à la contextualisation (approche empathique) pour aboutir à la modification (approche reconstructive), c'est-à-dire à un changement d'image de la culture autre et de sa propre culture » (*idem*).

# CONCLUSION

La recherche a été conduite sur environ cinq heures et demie d'enregistrement de six réunions professionnelles. Notre conclusion est constituée de quatre parties : premièrement, nous procédons à un réexamen des hypothèses proposées dans l'introduction. Deuxièmement, nous proposons un récapitulatif des points communs et divergents pour chaque type de réunion dans les deux langues. Troisièmement, nous présentons une réflexion sur la notion de « représentation » (Goffman, 1956) pour les Français et les Taïwanais. En effet, l'étude du chapitre précédent (le chapitre 3) concernant des ethos communicatifs constatés dans les deux langues peut être interprétée comme un résultat de cette thèse qui s'accorde à notre objectif principal de départ. Enfin, nous terminons en envisageant d'autres voies de recherches possibles.

## 1. Les hypothèses proposées dans l'introduction

En premier lieu, concernant le degré de l'« implicite » (Hall & Hall, 1990) dans les deux langues en contexte professionnel, d'après notre étude, le locuteur Taïwanais a l'habitude d'employer les stratégies *off record* et de ne pas commettre un *FTA* (Brown & Levison, 1987), ce qui se manifeste surtout dans les actes suivants : la référence personnelle, le directif hiérarchique, la demande, l'enchaînement non-préférée et les signes mimo-gestuels. C'est pourquoi le niveau d'« implicite » du message en chinois est plus élevé qu'en français. La préférence pour un discours « implicite »/indirect peut s'associer avec des « normes culturelles sous-jacentes » (Kerbrat-Orecchioni, 2002 : 36) de la société donnée, telles que la distance « hiérarchique » élevée (Hofstede, 1986, Schwartz, 1996 ; Kerbrat-Orecchioni, 1998b), le « collectivisme » (Hofstede, *idem*, Schwartz, *idem*), une forte ritualisation (Kerbrat-Orecchioni, *idem*). Autrement dit, dans une société à communication implicite, le message ne



peut être compris qu'en prenant en compte non seulement le « contexte d'énonciation » (Kerbrat-Orecchioni, 2017 : 226), mais plus encore par le « contexte extra-verbal » (*idem*) qui est constitué par les règles conversationnelles, les codes relationnels, une tolérance à l'« incertitude » concernant l'avenir (Hofstede *et al.*, 2010), ainsi que par la pratique de l'ambiguïté et par la rétention de l'information.... Cet arrière-plan (Searle, 1998 ; Garfinkel, 1967) est partagé, respecté et appréhendé par les interactants de la même communauté discursive. Notre constat confirme l'observation de Hall (1976) : la culture à contexte fort se caractérise par une communication indirecte, un faible usage des codes explicites, un réseau interpersonnel étroit, des informations provenant la plupart du temps de l'environnement physique ou social. Cependant, à partir de cas concrets, notre analyse révèle des nuances interactionnelles entre la France et Taïwan qui appartiennent pourtant à la même catégorie de culture à contexte fort (Hall & Hall, *idem*). Ainsi, contrairement aux Taïwanais, les Français préfèrent employer des stratégies linguistiques plus claires et directes.

En deuxième lieu, concernant le principe de l'« harmonie » des échanges, il s'agit d'un usage partagé par les interlocuteurs de la même communauté discursive, qui met en place des mécanismes de régularisation des interactions, ainsi que du contenu des échanges. D'abord, d'après ce que nous avons observé, les Français préfèrent avoir une interaction à rythme intensif, qui se trouve systématiquement marquée par des chevauchements entre deux tours de paroles, une prise de parole auto-sélectionnée (Sacks *et al.*, 1974), ainsi que l'évitement du silence. Cependant, la fréquence des chevauchements (ou interruptions) peut se trouver diminuée en fonction du rôle du locuteur : c'est le cas dans un échange hiérarchique, où le subordonné produit moins ce type d'actes que le supérieur. De plus, les expressions émotionnelles comme *chiant*, *merde* sont acceptées dans un échange professionnel en français. En ce qui concerne les sujets abordés lors de la réunion ayant un but spécifique, ils sont plus variés comparés aux réunions en chinois. En d'autres termes, dévier du sujet en cours est une pratique spontanée pour les Français, les participants n'hésitent pas à exprimer leurs positions divergentes. Le comportement d'*out-of-the-boxthinking* (de réflexion novatrice)<sup>906</sup> peut être à l'origine d'innovation (Schwartz, 2006). D'ailleurs, l'une des intentions de dévier du sujet en cours est un acte d'auto-défense qui est pratiqué dans les deux langues, il s'agit d'un comportement par lequel le locuteur évite un sujet délicat qui peut le mettre en 'danger'.

---

<sup>906</sup> La tendance des Français à dévier du sujet en cours et à argumenter fait écho aux formats des examens scolaires des deux pays. Ainsi, en France, l'épreuve du baccalauréat ne présente que des grands sujets, il s'agit pour le candidat de présenter de façon organisée et justifiée ses connaissances sur le thème choisi. Alors qu'à Taiwan, l'épreuve (il s'agit d'un examen national préalable à l'inscription à l'université) se divise principalement en deux parties : un questionnaire à choix multiples et des sujets à développer pour lesquels les consignes sont bien précises. Autrement dit, l'étudiant taiwanais est obligé de penser le sujet ou la question dans le cadre défini par l'organisateur d'épreuve.

Chez les Taïwanais l'« harmonie » se manifeste par l'aspect acoustique, ainsi que dans la relation de la dyade. Concernant le premier point, la limitation des chevauchements, l'utilisation récurrente des régulateurs de réception, ainsi qu'une organisation des tours de parole ordonnée sont appréciés dans la société Taïwanaise. De plus, effectuer une pause silencieuse d'inter-tours durant deux ou trois secondes est une pratique usuelle, bien acceptée par la collectivité. C'est pourquoi l'échange professionnel à Taïwan donne une impression de calme, de monotonie et de réserve. A contrario, les Français préfèrent qu'il y ait de la vivacité dans les échanges. Concernant le deuxième point, étant donné que l'interaction hiérarchique (la réunion d'équipe) est un rapport de collaboration (*team work*) caractérisé par l'accord, la coordination et l'obéissance<sup>907</sup>, il convient à l'esprit de l'harmonie et dans une société à ethos hiérarchique. Alors que dans un rapport antagonique (Brennan, 1997), construit par les deux rôles ayant des intérêts opposés (Barth & Bobot, 2010) et des positions égales, la « négociation conversationnelle » (Kerbrat-Orecchioni, 2004) est forcément inévitable. Aussi l'harmonie conversationnelle doit-elle être rétablie par les locuteurs Taïwanais dans ce type de relation coopération/conflict, où les interactants effectuent des enchaînements non-préférés et chevauchements plus explicitement et plus fréquemment que dans une relation hiérarchique. La stratégie employée par les Taïwanais est différente de celle des Français : il s'agit d'éviter les conflits explicites, ce qui donne l'impression que tout le monde maintient une ambiance pacifique – un semblant de coopération. La vivacité des échanges ne se produit-elle habituellement que lorsque l'intention de coopération a été manifestée par le client. Si ce n'est pas le cas, le fournisseur est obligé de jouer en solo. Par conséquent, il n'est pas évident de distinguer si l'attitude du locuteur et celle du destinataire sont symétriques ou dissymétriques, en raison de l'ambiguïté des signifiés : le sourire exprime tout aussi bien le contentement ou la satisfaction du locuteur que de l'empathie vis-à-vis de l'interlocuteur, ou un acte d'autodéfense (*idem*). La pause silencieuse est aussi bien le signe d'une réflexion du locuteur, que d'un désaccord implicite à l'égard du destinataire (Cheung, 2009) ou une volonté de ne pas manifester sa position verbalement. Nous pouvons dire qu'en chinois l'attitude du locuteur vis-à-vis du destinataire est plutôt bienveillante, ce qui convient à une société à ethos de consensus, sauf dans un échange antagonique.

Pour résumer temporairement les deux points ci-dessus, d'après nos observations des deux types de réunion des deux langues, la compétence de négociation dialogale implique davantage la personnalité des individus et les pratiques sociales. Les Français préfèrent un

---

<sup>907</sup> D'après les définitions données par le dictionnaire chinois « harmonie » (和諧 hé xié) signifie : (1) l'accord, la paix (和睦諧順) ; (2) la coordination, l'adaptation mutuelle (互相配合、協調) ; (3) l'obéissance, le calme (和順馴服). [Source : <http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdic/gswweb.cgi?ccd=7wKkaE&o=e0&sec=sec1&op=v&view=0-1>, accès au 10/01/2020].

mode de communication en dialogue (Kerbrat-Orecchioni, 1998b), dans lequel la portée des thèmes est plus étendue que chez les Taïwanais. Dans ce mode dialogal/polylogal, il y a moins de contraintes rituelles que chez les Taïwanais (ex. : des demandes concernant les informations sur le marché, une réclamation du fournisseur vis-à-vis d'un collègue de l'interlocuteur), et l'acte d'insister sur un sujet est plus manifeste que chez ces derniers. Les expressions de « subjectivité » (ex. : le désaccord, l'émotion, le raisonnement) sont relativement<sup>908</sup> explicites et les attitudes de la dyade lors de l'échange sont plutôt<sup>909</sup> symétriques. Chez les Taïwanais, par contre, pratiquer certains rites (ex. : employer des appellatifs honorifiques, respecter la hiérarchie et les étapes spécifiques pour mener une réunion) est nécessaire pour s'engager dans un dialogue d'intérêt dont l'objectif est la collaboration. Respecter le rituel (Schwartz, 2006) et le principe d'harmonie (Lu, 2007 ; Huang, 2016) lors de l'interaction permettent ainsi d'éviter une confrontation visible qui pourrait générer un conflit interpersonnel par la suite. Comme Béal le mentionne « la culture intervient [par contre] dans la totalité des échanges. [...] Ces éléments culturels transcendent les caractéristiques dictées par des contextes spécifiques. La plupart du temps, ils imprègnent les échanges de façon diffuse mais omniprésente (par la gestion des tours de parole, par exemple, ou par les contraintes qui pèsent sur l'expression des émotions et des opinions) » (2010 : 397). L'harmonie est la priorité pour les participants de langue chinoise, au point que ce principe est « omniprésent » (*idem*).

En troisième lieu, *quanddire, c'est faire* (Austin, 1962) : lors des interactions institutionnelles (Heritage & Drew, 1992), où la relation définit les droits et obligations des interlocuteurs (Goffman, 1973), le locuteur exprime en effet son rôle professionnel (institutionnel) et sa position hiérarchique à travers le *dire*, et ce *dire* fait agir son interlocuteur (Searle, 1976 : 5-6). Dans ce paragraphe, nous concluons pour les deux langues sur le degré et/ou les types de différences dans les comportements langagiers et interactionnels, ainsi que sur les actes de langages exécutés par un rôle spécifique dans une relation déterminée. En outre, le « but » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 79) de la réunion représente ainsi les fonctions professionnelles de chacun, cette illustration est un des objectifs de la recherche qui se trouve dans les sous-chapitres § 4 du chapitre 1 et du chapitre 2.

1. « Référencer » et « mentionner » sont des actes de langage (Searle, 1996). À partir de ces deux actes, nous avons examiné – dans les deux langues et dans une relation spécifique –

<sup>908</sup> Dans cette thèse, on ne se focalise que sur les ethos communicatifs à travers les comportements langagiers du locuteur appartenant à une ethnie spécifique - les Français ont un goût pour la confrontation. Cependant dans une relation à l'origine antagonique, la personnalité de l'individu est plus manifeste que dans une relation hiérarchique. Notamment la tendance à soulever des questions ou à manifester des désaccords dans une relation antagonique peut être interprétée soit comme une habitude personnelle, soit comme un style collectif. C'est la raison pour laquelle l'auteure emploie « relativement » et « plutôt ».

<sup>909</sup> Voir la note *supra*.

l'acte d'autoréférence et l'acte de désignation d'autrui dans un contexte équivalent. Dans une relation hiérarchique nous constatons dans les deux langues que l'usage d'auto-référence du supérieur est moins explicite que celui du subordonné. Concernant le système d'adresse, la déférence vis-à-vis du supérieur – qui est marquée par la stratégie de politesse négative (Brown & Levison, 1987) – est incontestablement manifeste chez les subordonnés dans les deux langues. Cependant, la désignation du subordonné est plus explicite chez le supérieur français que chez son homologue Taïwanais. Dans une relation antagonique, les locuteurs des deux langues (peu importe le rôle) emploient une autoréférence implicite. Concernant la comparaison du système d'adresse, en chinois l'acte de langage indirect – l'honorifique – est systématiquement employé, mais en français la désignation de la partie opposée est symétrique et explicite.

2. Le « degré d'interactivité » (Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 18), soit dans les séquences ritualisées (d'ouverture et de clôture), soit dans les séquences par rapport au « but » de la réunion, évalue l'intensité des échanges entre les interlocuteurs dans les deux langues, qui se manifeste non seulement par le système interactionnel, par exemple : l'organisation des tours de parole, le chevauchement, l'interruption, le silence inter-tours, l'enchaînement préféré ; mais aussi par les règles discursives, par exemple : la durée de la parole, l'alternance des thèmes, la modalisation énonciative, la parole directe/indirecte.
3. L'acte d'intervention – comme les manifestations initiatives (le questionnement, la requête, l'acte directif), les manifestations réactives (l'accord, le désaccord, la négation et l'acte de dévier du sujet en cours) – corrélé au rôle du locuteur qui va atténuer ou renforcer son énoncé en fonction du lien qui l'unit à son interlocuteur : si nous prenons l'exemple du questionnement, d'un point de vue grammatical, une interrogation est un énoncé formulé avec des procédés interrogatifs (le terme lexical, le ton, la structure syntaxique), qui est perçu comme une question par le destinataire. Dans une réunion d'équipe, si le contenu d'une question posée par le supérieur est cohérent avec le « but » de la rencontre, elle se transforme en une « demande d'un faire » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 84) : c'est l'acte directif hiérarchique (voir le § 5.2 du chapitre 1, partie II) ; alors que si la question est posée par le subordonné, il s'agit plutôt d'une « demande d'un dire » (*idem*) (voir le § 5.1, *idem*). Dans une relation client/fournisseur (le chapitre 2 de la partie II), si le contenu de la question est sensible par rapport aux informations sur le marché de l'interlocuteur (voir le § 3.4.2, *idem*), cet acte peut être considéré comme un *FTA* (*face threatening act*)<sup>910</sup>, qui

---

<sup>910</sup>Considérer une question comme un FTA dépend des perceptions des deux côtés (l'émetteur et le destinataire). Ainsi, dans les réunions client/fournisseur en France, nous constatons qu'une question posée par le fournisseur du corpus\_FRP1 (à 11'50) concernant le positionnement de son concurrent dans l'entreprise du client est atténuée avec un procédé additif, pourtant le client lui répond de manière immédiate et en détail. Cet

peut générer une séquence de négociation conversationnelle (voir § 3.5, *ibid.*) et commerciale (voir 4.2, *ibid.*) par la suite.

4. Comme nous l'avons évoqué dans le § 2.2 du chapitre 4 de la partie I (p 176), la « situation / activité » équivalente dans les deux langues est un choix du découpage dans laquelle le procédé de l'intervention peut être similaire ou distinct. L'énoncé avec le « je », généralement prononcé de façon moins accentuée par le subordonné (voir le § 1.1.2 du chapitre 1, partie II), ou l'expression de l'accord dans une réunion client/fournisseur (voir 3.1 du chapitre 2, *idem*) sont des exemples de procédés semblables dans les deux langues. À l'inverse, la présentation du plan d'action par le supérieur n'est pas réalisée de la même façon dans les deux langues (voir l'analyse § 4.2 du chapitre 3, *ibid.*); est également différente la réaction du subordonné face à une évaluation défavorable du supérieur : chez les Français, on trouve des expressions d'émotion, ainsi que des séquences de négociation conversationnelle (voir le § 5.2.2 du chapitre 1, *ibid.*), alors que les Taïwanais ont l'habitude d'omettre le sujet (qui est le locuteur) dans l'énoncé ou produisent justement des régulateurs de réceptions en retour. Ou encore, lorsque le fournisseur reçoit une évaluation défavorable de la part du client, il existe entre les deux langues une différence de degré dans la réaction (voir § 3.5 du chapitre 2, *ibid.*).

## **2. Récapitulatif concernant la comparaison des réunions d'équipe et de client/fournisseur dans les deux langues**

En ce qui concerne la conclusion pour la réunion d'équipe, les « taxèmes » (Kerbrat-Orecchioni, 1992) affichés par un rôle dominant se manifestent non seulement dans l'organisation spatio-temporelle et la gestion des thèmes de la réunion, mais aussi par une différence « graduelle » (*idem*, 1998b) de « politesse » des actes de langage dans les deux langues. De plus, ces manifestations de supériorité ne s'expriment pas de manière homogène dans toutes les sociétés. D'un côté, il s'agit d'un pouvoir sur l'heure et le lieu de la réunion, la disposition des participants, la gestion des tours de parole, la durée des prises de parole, ainsi que la liberté sur le choix de thèmes. D'après nos résultats, pour ce qui est de l'organisation spatio-temporelle et de la gestion des thèmes, le degré de domination du leader taïwanais est plus important que celui du Français. C'est notamment cette différence qui fait que les subordonnés français possèdent plus de liberté pour la prise de parole – du fait de l'organisation spatio-temporelle – et dans le choix des thèmes – ce qui se perçoit dans l'acte de « demande » (Kerbrat-Orecchioni, 2008) et particulièrement dans son contenu et sa

---

exemple montre que cette question est un FTA vis-à-vis du questionneur, mais qu'elle ne l'est pas pour le destinataire.

fréquence qui sont des indicateurs du degré d'autonomie et de participation du locuteur. Indicateurs d'autant plus forts que cet acte est réalisé sous tension hiérarchique. Nous avons ainsi constaté que la fréquence des « demandes » est plus importante chez le subordonné français que chez son homologue taïwanais, et les thèmes de ses demandes plus variés.

De l'autre côté, la différence « graduelle » (*idem*, 1998b) de « politesse » lors de l'exécution de l'acte directif hiérarchique par le supérieur et de l'acte de « demande » par le subordonné, est une question de force illocutoire. Pour le premier, la valeur illocutoire effectuée dans un mode dialogal est plus explicite, directe, percutante chez le supérieur français que chez son homologue taïwanais. Cependant, si la « directive (l'ordre) » est effectuée dans un monologue, la valeur perlocutoire en français est moins abrupte que dans le dialogue. Par ailleurs, le supérieur taïwanais est l'acteur principal, qui joue en solo la plupart du temps, la réaction du subordonné face au discours directif est plus modérée (comparée à celle en français) et sans objection (le silence / petit rire) – l'excès de consensus (*ibid.*, 1992 : 48)<sup>911</sup>. Si l'on suit la logique de ce constat, la « demande » ou « réplique » chez le subordonné taïwanais est également atténuée voire imprécise/incomplète.

En ce qui concerne la conclusion pour la réunion client/fournisseur, la relation entre la dyade est plus complexe que dans la réunion d'équipe où la relation est hiérarchique, le rapport des places étant instable et faisant l'objet de négociations constantes, et la dimension coopération/conflit y étant toujours intimement mêlée. Bien que l'enjeu de pouvoir à l'intérieur de la dyade – dont la répartition des rôles est généralement construite par les normes sociales où les locuteurs se situent<sup>912</sup> – soit incontestable dans les deux langues, le levier de pouvoir s'équilibre tout au long de la réunion dans laquelle le caractère de l'individu se manifeste grâce à cette relation antagonique (Kerbrat-Orecchioni, 1992 ; Brennan, 1997). D'un côté, concernant l'organisation spatio-temporelle et la gestion des thèmes de la réunion, le lieu du rendez-vous est généralement situé chez le client, il s'agit là d'une pratique conventionnelle en milieu professionnel, mais en plus c'est un « placème » marqué entre la dyade. Cependant, lors de la réunion, il se trouve constamment un ménagement par rapport aux tours de parole, à la durée de parole, aux thèmes de discussion dans lesquels les forces de chacun se négocient, d'avancer ou de reculer. De l'autre côté, ce qui est essentiel dans une rencontre d'affaires, c'est d'établir un accord transactionnel. La conclusion d'une transaction est l'aboutissement de plusieurs « négociations commerciales » (Barth & Bobot, 2010) où

---

<sup>911</sup> « La coopération et le conflit ont deux composantes également nécessaires à la poursuite d'un dialogue, [...], d'un côté, l'excès de conflit peut entraîner la mort de l'interaction, voire des interactants ; mais de l'autre, l'excès de consensus ne même lui aussi qu'au silence » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 148).

<sup>912</sup> D'après Goffman, « *when an actor takes on an established social role, usually he finds that a particular front has already been established for it. Whether his acquisition of the role was primarily motivated by a desire to perform the given task or by a desire to maintain* » (1956: 17).



plusieurs séquences de « négociation conversationnelle » sont obligées de se produire. Notre analyse vise à décoder l'attitude/l'intention/le motif du locuteur à partir de son intervention dans laquelle les actes constatifs et performatifs (Austin, 1962) se présentent : l'accord explicite/implicite, le désaccord explicite/implicite, la demande directe/indirecte, la déviation du sujet de manière délibérée/spontanée et la confrontation perceptible/imperceptible. Ce que les deux langues ont en commun par rapport aux comportements langagiers, ce sont l'expression de l'accord (le *FFA* pour autrui), l'acte de demande et l'auto-protection de la face (l'*anti-FTA*) qui conduit le locuteur à faire dévier le thème en cours. Par contre, les deux langues s'opposent dans le procédé pour produire un enchaînement marqué et dans le déroulement d'une séquence de négociation conversationnelle : la manière est directe et explicite pour la France *vs* indirecte et implicite pour Taïwan. Autrement dit, dans une relation antagonique, le Taïwanais peut s'exprimer de manière aussi explicite/directe/délibérée que le Français dans un contexte favorisant sa face ou pour son propre intérêt professionnel. Mais dans un contexte où sa propre face risque d'être dégradée, le Taïwanais préfère choisir une stratégie d'évitement ou ne plus insister sur son *FTA* car « les FTAs sont à la fois sources de conflits et taxèmes de position haute » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 143), alors que le Français préfère exprimer ouvertement sa position (soit pour, soit contre celle de l'interlocuteur) où l'on constate que la valeur de la face n'est pas aussi importante que celle du sinophone. Par ailleurs, un autre point commun dans les deux langues, c'est que le locuteur ayant le rôle fournisseur fait toujours plus d'efforts, met plus d'insistance. Ce comportement illustre ainsi explicitement l'écart existant à priori entre le client et le fournisseur sur la distance horizontale (*idem* : 72) dans ce contexte institutionnel. C'est pourquoi ce dernier effectue autant de « relationèmes » pour réduire la distance, tel que le « *vous pluriel* » remplacé par un « *nous* » inclusif dans le corpus chinois, raconter de petites anecdotes/plaisanteries pour faire rire le client dans les corpus des deux langues.

Enfin, la relation hiérarchique entre le supérieur et le subordonné indique déjà une distribution du pouvoir inégale, de ce fait, des formulations telles qu'un désaccord explicite, une demande directe, doivent obligatoirement être formulées de manière « polie » vis-à-vis de l'interlocuteur ayant la place dominante. Pourtant, des interactions antagoniques peuvent se produire dans la réunion d'équipe en France. Dans la réunion client/fournisseur, le rapport de force trouve son origine à la fois dans la taille de l'entreprise que le locuteur représente et dans la compétence de négociation dialogale de ce dernier, où les interventions sont plus fréquentes et variées que dans la réunion d'équipe en termes de dynamique dans les deux langues.



Nos analyses des deux types de réunions dans les deux langues montrent non seulement les règles d'interaction dans une société donnée, mais en plus mettent en relief les stratégies linguistiques employées par un rôle social spécifique où l'effet perlocutoire (Austin, 1962) de son énoncé peut à la fois atteindre son « but » professionnel et convenir à l'attente collective.

### 3. Image vs impression

Dans l'introduction, nous avons mentionné que la « représentation » (Goffman, 1956) de l'individu se construit par l'« image » et l'« impression » (*idem*). L'image est une « façade » (*ibid.*) que l'individu souhaite donner aux autres, il s'agit donc d'une production du soi. Alors que l'impression est une construction réalisée par autrui, il s'agit donc d'une évaluation accomplie par un tiers. Si nous employons la description de Goffman pour caractériser l'ensemble des individus dans une société, au niveau du comportement langagier dans une relation professionnelle, le Français préfère construire son image personnelle – une personnalité qui est distincte de toutes les autres, par exemple : l'opinion est donnée de manière « franche » et « spontanée » (Béal, 1993), (soit pour, soit contre, par rapport à l'intervention précédente), les émotions (soit 'positives', soit 'négatives') peuvent être exprimées (*idem*, 2010) visiblement, par exemple par l'emploi du langage familier ou par la déviation du sujet en cours pour sa contestation. Autrement dit, le caractère de l'individu est transmis/reflété par son comportement lors de l'interaction en « impressionnant » (Goffman, 1956) le destinataire. En même temps, le locuteur borne (ou élargit) la portée de son « territoire personnel » – sa « face négative » (Brown & Levison, 1987), qui influence le comportement de l'interlocuteur vis-à-vis de lui. Puisque, comme Schwartz (2006) le mentionne, la société française valorise l'« autonomie intellectuelle » et l'« autonomie émotionnelle », la construction de sa propre façade par un individu singulier est convenable dans la société française.

Tandis qu'à Taïwan, du fait de son appartenance à une culture confucéenne, la valeur de la « face » (Hu, 1944) pèse sur le désir que l'image de soi soit approuvée, acceptée et appréciée par les autres – la « face positive » (Brown & Levison, 1987). Autrement dit, recevoir une « impression » (Goffman, *idem*) favorable d'autrui est la vraie préoccupation des membres de la société. Afin de voir comment cette préoccupation du jugement des autres se manifeste dans nos réunions, nous avons analysé le comportement langagier émis lors d'une relation professionnelle selon les trois orientations stratégiques suivantes : à propos du soi, à propos d'autrui, la conformité de la valeur consensuelle.

La première orientation consiste à partir du soi où le comportement langagier est un acte d' « auto-valorisation » (Kerbrat-Orecchioni, 1992) émis par le locuteur : soit il fait son « propre éloge » (*idem* : 184) ; soit sa réaction vis-à-vis de l'intervention précédente est un acte d'« auto-défense » (*ibid.*) qui protège sa propre face. Les exemples pour la première sont l'emploi de mots anglais lors de l'énonciation, ce qui sert à montrer une supériorité intellectuelle, ou bien le rôle du fournisseur qui préfère raconter une anecdote<sup>913</sup> ou cite un avantage du produit/service (ou entreprise) de manière exagérée<sup>914</sup>. Les exemples pour l'acte d'auto-défense peuvent être un petit rire, un silence d'inter-tours ou des accusés de réception. Bien que ces deux initiatives (l'auto-défense et l'auto-valorisation) soient entreprises par le locuteur, son intention est de relativiser la tension interpersonnelle dans une interaction professionnelle. En d'autres termes, ces deux actes visent à renforcer sa « face sociale » et à sauvegarder sa « face morale » (King & Myers, 1977). La deuxième orientation est de donner la « face » à autrui, par exemple en désignant le supérieur par « illoiment » (Kerbrat-Orecchioni, 2010), en mentionnant le prénom du subordonné en public, en faisant un usage important des accusés de réception et des enchaînements préférés lors de l'interaction d'affaires, en accomplissant des *FFA* (*idem* : 1992) pour l'interlocuteur, en n'interrompant pas son discours, ou encore en évitant de l'embarrasser, ce qui est une stratégie *off-record* (Brown & Levison, 1987). En ce qui concerne la dernière orientation qui est de « suivre le consensus collectif », comme l'impression est donnée par autrui, lorsqu'un individu ne se conforme pas aux attentes de l'ordre social (Goffman, 1974), les regards que les autres portent sur lui se transforment en un jugement, une critique, une interprétation d'« impolitesse » ; cette censure (la pression collective) oblige l'individu à s'adapter aux codes sociaux, par exemple : l'enseignement de Confucius qui préconise de respecter la hiérarchie, qui est l'axe des cinq principes de relation interpersonnelle<sup>915</sup>, et d'éviter de montrer les émotions personnelles devant autrui.

Pour conclure, nos analyses ont essentiellement porté sur les découpages des activités ou des situations similaires dans les deux langues, ainsi que sur les unités dialogales où la relation interpersonnelle est bien mise en valeur d'après l'observation de l'auteure. Notre comparaison est conduite dans les deux langues, puis réexaminée dans une même langue. Par exemple, dans un contexte de réunion d'équipe, les Français (peu importe le rôle) ont tendance à enchaîner les énoncés rapidement et à argumenter. Ces tendances se retrouvent dans la réunion client/fournisseur d'après notre analyse. A contrario, à Taïwan nous trouvons

---

<sup>913</sup> Voir le § 3.3.2 (2) « Comparaison des séquences de glissement thématique à Taiwan - La politesse positive : l'auto-valorisation » du chapitre 2, partie II (p. 388).

<sup>914</sup> Voir le § 4.1.2 (2) « Mettre en avant les avantages du produit/service » du chapitre 2, partie II (p.424).

<sup>915</sup> Voir le § 2.4.1 La valeur de la « face » à Taïwan de la partie I (p. 78).

que l'acte de demande chez les subordonnés est moins fréquent que chez leurs homologues français, l'énoncé de la demande est plutôt atténué. Pourtant, la demande chez le fournisseur taïwanais est plus directe et fréquente comparée au subordonné. De surcroît, le fait que « certains phénomènes sont plus récurrents dans une langue que dans l'autre, ou y font l'objet d'une élaboration plus importante » (Béal, 2010 : 396) est pris en compte, par exemple : les comportements mimo-gestuels – le petit rire et le silence dans la langue chinoise.

## Perspectives

Dans un premier lieu, cette recherche peut être complétée par l'analyse des interactions dans un autre type de relation interpersonnelle dans un contexte professionnel : celui dans lequel l'axe horizontal est prédominant. Il s'agit d'interactions professionnelles entre collègues dont les places sont variées et que nous avons mentionné dans le § 4 « Bilan » du chapitre 3, partie II). Il y a deux motifs pour faire cela, d'un côté, cela permettrait de réexaminer le constat sur l'écart de pouvoir dans les deux sociétés qui est étudiée dans cette thèse<sup>916</sup>. De l'autre côté, cela permettrait de vérifier s'il existe entre les réunions d'équipe et les réunions client/fournisseur – un niveau graduel concernant les « taxèmes » et les « relationèmes », le registre de langue, la référence personnelle, le réglage d'interaction et les actes de langage... dans une même langue, ainsi que dans les deux langues.

Dans un deuxième lieu, cette étude comparative en chinois et français (il s'agit de la variable concernant les comportements langagiers dans les deux langues) peut être enrichie par une troisième langue : l'anglais, qui est non seulement pratiquée dans le monde du travail pour une communication internationale, mais qui en plus s'accorde avec la compétence linguistique de l'auteure. De surcroît, une recherche ultérieure pourrait être effectuée dans un contexte de *lingua franca*<sup>917</sup> dans le milieu du commerce international comme l'étude de Béal qui emploie l'approche interculturelle pour spécifier les malentendus lors du contact dans lesquels « les participants ne partagent pas la même langue maternelle [(c.f. 1.3.3)] pour en tirer des généralisations sur le fonctionnement habituel des cultures en présence » (2010 : 72). Ce point est déjà présenté dans le bilan du chapitre 3 (p. 480).

Dans un troisième lieu, il s'agirait de développer un sujet interdisciplinaire dans l'enseignement : la négociation internationale dans les champs du commerce et de la

---

<sup>916</sup> Voir le § 1 « La distance du pouvoir » du chapitre 3, partie II (p. 450).

<sup>917</sup> « Le discours de personnes d'origine différente sur le plan linguistique et culturel au cours d'échanges verbaux, soit dans la langue de l'un des participants, soit dans une troisième (qui tient lieu de *lingua franca*) » (Béal, 2010 : 34).

diplomatie. Autrement dit, les « interventions » spécifiques<sup>918</sup>, les activités typiques<sup>919</sup>, les « ethos communicatifs »<sup>920</sup> qui sont analysés dans cette thèse permettent de préciser certaines compétences dans les « situations concrètes » (Livian, 2012 : 90) par rapport au « management interculturel »<sup>921</sup>. Livian fait ressortir l'importance de la « situation » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 118) dans le plan de cette connaissance :

« Il faut ensuite remettre au premier plan les situations concrètes dans lesquelles se trouvent placés les partenaires de la relation et les structures au sein desquelles ils opèrent. "Les variables situationnelles (...) et structurelles infèrent et ne peuvent être isolées, sous peine de sombrer dans (une) dérive culturaliste"(PRETCEILLE, 2011, p. 64). Les compétences sont ancrées dans l'action, leurs dimensions opératoires et contingentes sont donc essentielles (BARTEL-RADIC, 2010) » (Livian, *idem* : 92).

Notre étude montre effectivement deux types d'approche de l'interculturel : d'une part, « les analyses 'micro' à une extrémité » (Béal, 2010 : 395) pour une situation spécifique dans les deux langues ; d'autre part, l'emploi de taxinomie de « la logique sous-jacente » (ethos communicatif) et des « valeurs culturelles » qui permettent de légitimer nos résultats. Je propose ainsi deux types de formations à l'interculturel : la communication interactionnelle et interculturelle d'une part, et la négociation commerciale et interculturelle d'autre part. Dans la première, il s'agit d'abord de présenter le concept d'interaction en face à face qui comprend notamment la communication par le langage verbal, paraverbal et corporel. Ensuite, les notions de culture, de l'interculturel, et des paradigmes de cultures sont expliquées. Parallèlement, l'étude des cas authentiques présentés dans notre thèse permet d'illustrer concrètement les différences culturelles, ainsi que les stratégies linguistiques différentes. La deuxième formation se focalise sur les échanges client/fournisseur : il s'agit d'une présentation de l'interaction antagonique à partir de l'observation des phénomènes langagiers. Par la suite, c'est de présenter la notion de la séquence de négociation conversationnelle lors de la négociation commerciale dans laquelle les stratégies linguistiques peuvent être employées. Nos cas authentiques servent à « développer la performance commerciale des entreprises et des organisations, mieux anticiper et piloter les évolutions qu'elle connaît et va connaître, mieux former les commerciaux à sa pratique » (Barth & Bobot, 2010 : 14). Enfin, des jeux de rôles seront proposés aux apprenants, afin d'améliorer leur tactique commerciale, de consolider leur habileté langagière et de développer leur capacité interculturelle dans un contexte professionnel et/ou international.

<sup>918</sup> Voir le § 5 « L'interaction entre supérieur et subordonné » du chapitre 1 (p. 257) et le § 3 « Les interventions lors d'un échange d'affaires » du chapitre 2 (p. 356), partie II.

<sup>919</sup> Voir les deux sous-chapitres § 4 dans les chapitre 1 et 2, partie II (p.248 & p.421).

<sup>920</sup> Voir le chapitre 3, partie II (p.447).

<sup>921</sup> « Le "management interculturel" met en avant la nécessité de "connaître l'autre", d'accepter les différences et de comprendre les modes de pensée du partenaire afin de ne pas commettre d'impairs et de s'adapter à ses raisonnements » (Livian, 2012 : 88).

# BIBLIOGRAPHIE

- Ambroise, B. (2009), "Performativité et actes de parole", Intervention à la journée d'études "Situations pragmatiques", sur <https://tinyurl.com/y5da69pc>, accès en janvier, 2019.
- André, V. (2010), "Emplois stratégiques des formes nominales d'adresses au sein de réunions de travail en entreprise", In Kerbrat-Orecchioni, C. (Éd.), *S'adresser à autrui. Les formes nominales d'adresse en français*, Chambéry : Université de Savoie, pp. 63-87.
- Austin, J. L. (1962), *How to do things with words*, Oxford: Oxford University Press.
- Austin, J. L. (1970), *Quand dire, c'est faire*, Paris : Le seuil.
- Bald, W. D. (1980), "Some functions of yes and no in conversation", In Svartvik, G. L. and Jan, (Eds.), *Studies in English linguistics*, London: Longman, pp. 178-191.
- Bally, C. (1965), *Linguistique générale et linguistique française*, Berne : Franke.
- Balthasar, L. & Bert, M. (2005), "La plate-forme : Corpus de langues parlées en interaction (CLAPI)", *Revue de linguistique et de didactique des langues*, Grenoble : UGA Éditions, Vol. 31, pp. 13-33.
- Bange, P. (1992), *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, Paris : Hatier-Didier.
- Barth, I. & Bobot, L. (2010), "Négociation commerciale et fondements et perspectives", *Économie et Management*, Vol. 137, pp. 14-18.
- Béal, C. (2010), *Les interactions quotidiennes en français et en anglais : de l'approche comparative à l'analyse des situations interculturelles*, Berne : Peter Lang.
- Béal, C. (1993), "Les stratégies conversationnelles en français et en anglais : conventions ou reflet de divergences culturelles profondes", *Langue française*, Paris : Armand Colin, Vol. 98 (1), pp. 79-106.
- Béal, C. (2009), "L'évolution des termes d'adresse en français contemporain : Un essai de modélisation", In Peeters, B. & Ramière, N. (Éds), *Tu et Vous : l'embaras du choix*, Limoges : Éditions Lambert-Lucas, pp. 115-145.
- Béchet, M. ; Sandré, M. ; Hirsch, F. ; Richard, A. ; Marsac, F. ; Sock F. (2013), "De l'utilisation de la pause silencieuse dans le débat politique télévisé. Le cas de François Hollande", *Le silence en politique*, Lyon : ENS Éditions, Vol. 103, pp. 23-38.
- Benveniste, E. (1966), *Problèmes de linguistique générale*, Paris : Gallimard.
- Bollinger, D. & Hofstede, G. (1992), *Les différences culturelles dans le management*, Paris : Les éditions d'organisation.
- Bonney M. C. et al. (1999), "Are push and pull system really so different?", *International Journal of Production, Economics*, 59 (1), pp. 53-64.

- Bonu, B. ; Mondada, L. ; Relieu, M. (1994), "Catégorisation : l'approche de H. Sacks", In Fradin, B. ; Quéré, L. & Widmer, J. (Éds), *L'Enquête sur les catégories, Raisons Pratiques 5*, Paris : Éditions de l'EHESS, pp. 129-148.
- Borden, N. H. (1965), "The concept of the marketing mix", In Schwartz, G. (Ed.), *Science in marketing*, New York: John Wiley & Sons, pp. 386-397.
- Bottéro, F. (2016), "Théories chinoises sur l'écriture", In Lefebvre, J. ; Léon, J. Puech, C. avec la collaboration Clément, D. ; Dorey, C. ; Lazcano, E. (Éds), *Écriture(s) et représentations du langage et des langues*, Paris : Les dossiers d'HEL, Vol. 6, pp. 6-20, sur <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01304706/document>, accès au 26/02/2020.
- Bottineau, D. (2010), "Quand le classement est une théorie : le verbe impersonnel dans les verbes français", *Langages*, Paris : Armand Colin, Vol. 3 (179-180), pp. 57-77.
- Brennan, L. (1997), "Buyer/supplier partnering in British industry: The automotive and telecommunications sectors", *Journal of Marketing Management*, Abingdon: Taylor and Francis, Vol. 13 (8), pp. 759-775.
- Brown, L. (2011), *Korean Honorifics and Politeness in Second Language Learning*, Amsterdam: John Benjamins Publishing.
- Brown, P. & Levinson, S. C. (1987), *Politeness: Some universals in language usage*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Campione, E. & Véronis, J. (2014), "Pauses et hésitations en français spontané", *Actes des XXV<sup>e</sup> Journées d'Étude sur la Parole* (Fès, Maroc, 19-22 avril 2004), pp. 109-112 sur <https://tinyurl.com/y33frdro>, accès 09/08/2019.
- Chang, L. Y. (張玲瑛) (2009), "〈現代漢語句末助詞「嗎、啊、吧、呢」的教學語法〉 (A Pedagogical Grammar of Mandarin Utterance-final Particles ma, a, ba, ne)", 《華語文教學研究》 (*World Chinese Language Research*), 臺北(Taipei): 新學林 (Sharing Ltd.), Vol. 6 (2), pp. 99-127.
- Cao, J. F. (曹劍芬) (2002), "〈汉语声调与语调的关系〉 (le rapport entre le ton et la prosodie de l'énoncé)", 《中国语文》 (*Les études de la langue chinoise*), 北京 (Pékin) : 中国语文杂志(Maison de Zhongguo Yuwen), Vol. 3, pp. 195-202.
- Cao, J. F. (曹劍芬) (2004), "〈汉语口语的语调结构--共性与特性〉 (Intonation structure of spoken Chinese: Universality and characteristics)", 《语音学与言语处理前沿》 (*From Traditional Phonology to Modern Speech Processing*), 北京(Beijing): 外语教学与研究出版社 (Foreign Language teaching and research press), sur <https://tinyurl.com/yym5cs84>, accès au 02/03/2020.
- Chao, Y. R. (趙元任) (2002), "〈漢語的字調跟語調〉 (le ton du lexique et la prosodie de l'énoncé dans la langue chinoise)", 《趙元任語言學論文集》 (*L'essai linguistique par Yuenren Chao*), 北京(Pékin) : 商務印書館 (The Commercial Press).



- Chee, M. W. L. (2006), "Language processing in bilinguals as revealed by functional imaging: a contemporary synthesis", *In* Li, P.; Li, H. T.; Bates, E. *et al.* (Eds), *The Handbook of East Asian Psycholinguistics: Volume 1, Chinese*, Cambridge: Cambridge University Press, pp. 287-295
- Cheung, S. T. (2009), "Politeness strategies of Chinese and American speakers", *LCOM Papers*, Hong Kong: University of Hong Kong, Vol. 1, pp. 45-54.
- Conrad, N. J. (2016), "Does the brain read Chinese or Spanish the same way it reads English?", *Frontiers for Young Minds*, sur <https://kids.frontiersin.org/article/10.3389/frym.2016.00026>, accès au 15/12/2019.
- Couvreur, S. (1956), *Les Quatre Livres, III - Louenyu, Entretiens de Confucius et de ses disciples*, Paris : Club des Libraires de France.
- Crinion, J. T. *et al.* (2009), "Neuroanatomical markers of speaking Chinese", *Human Brain Mapping*, Vol. 30 (12), pp. 4108–4115 sur <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3261379/>, accès au 22/01/2020.
- Dansereau, D. M. (2016), *Variations Stylistiques : Cours de Grammaire Avancée*, New Haven : Yale University Press.
- De Fornel, M. (1983), "Légitimité et actes de langage", *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, Paris : Le Seuil, Vol. 46, pp. 31-38.
- Delattre, P. (1966), "Les 10 intonations de base du français", *The French Review*, Marion: American Association of Teachers of French, Vol. 40 (1), pp. 1-14.
- Delmas, V. (2012), "Pour une analyse pluridimensionnelle du discours : le discours politique", *La linguistique*, Paris : PUF, Vol. 48, pp. 103-122.
- Détrie, C. (1998), "Entre ipséité et altérité : Statut énonciatif de « on » dans Sylvie", *L'information grammaticale*, Leuven : Peeters, Vol. 76, pp. 29-33.
- Détrie, C. (2008), "L'énallage : une opération de commutation grammaticale et/ou de disjonction énonciative ?", *Langue française*, Paris : Armand Colin, Vol. 4 (160), pp. 89-104.
- Dewaele, J. M. (2002), "Vouvoiement et tutoiement en français natif et non-natif : une approche sociolinguistique et interactionnelle", *La chouette*, Vol. 33, pp. 1-14, sur <http://www.bbk.ac.uk/lachouette/chou33/33Dewael.pdf>.
- Dewaele, J. M. (2004), "Vous or tu ? Native and non-native speakers of French on a sociolinguistic Tightrope", *International Review of Applied Linguistics in Language Teaching*, Bad Feilnbach: De Gruyter Mouton, Vol. 42 (4), pp. 383-402.
- Dittmar, N. (1988), "A propos de l'interaction entre la construction du thème et l'organisation de la conversation : l'exemple du discours thérapeutique", *Langue française*, Paris : Armand Colin, Vol. 78 (1), pp. 88-100.



- Doury, M. & Kerbrat-Orcchoni, C. (2011), "Place de l'accord dans l'argumentation polémique : le cas du débat Sarkozy/Royal 2007", *A contrario*, Lausanne : BSN Press, Vol. 2 (16), pp. 63-87.
- Duez, D. (2003), "Le pouvoir du silence et le silence du pouvoir : comment interpréter le discours politique", *Media Morphoses*, Paris : Institut National de l'Audiovisuel, Vol. 8, pp. 77-82.
- Dumitriu, C. & Capdevila, I. (2012), "L'entreprise multinationale à la croisée de la mondialisation et du management interculturel : comment relever le défi posé par la distance linguistique ?", *Management & Avenir*, Caen : Management Prospective Editions, Vol. 5 (55), pp. 103-124.
- Faure, G. O. (1999), "L'approche chinoise de la négociation : stratégies et stratagèmes", *Annales des Mines - Gérer et comprendre*, Paris : F.F.E., pp. 36-48.
- Fayol, H. (1916), *Administration industrielle et générale*, Paris : Dunod.
- Fei, X. T. (费孝通) (1948), 《鄉土中國》 (*from the soil - the foundation of chinese society*), 香港(Hong Kong): 中和出版 (Open Page).
- Fiandino, C. (2001), "Perception et expression du doute dans la parole", *Quatrièmes Rencontres Jeunes Chercheurs en Parole*, Mons, pp. 78-81.
- Fletcher, L. B. (1961), *Concept and importance of bargaining power*, Iowa: the center for Agricultural and Economic Adjustment.
- Fontanier, P. (1977), *Les Figures du discours*, Paris : Flammarion.
- François, J. (2014), "La difficile affirmation de la linguistique générale en Allemagne (1806 - 1911) et le dépassement de l'obstacle axiologique", *Bulletin de la Société de Linguistique de Paris*, Vol. 109 (1), pp.121-154.
- Gadet, F. (2003), *La variation sociale en français*, Paris : Ophrys.
- Gao, M. K. (1957), 《汉语语法论》 (*Théorie de la grammaire chinoise*), Pékin : 科学出版社 (China Science Publishing & Media).
- Garfinkel, H. (1967), *Studies in Ethnomethodology*, N.J.: Prentice-Hall.
- Garfinkel, H. (2007), *Recherches en ethnométhodologie*. Paris : PUF.
- Gelb, I. J. (1973), *Pour une théorie de l'écriture*, Paris : Flammarion.
- Ghilzai, S. K.; Baloch, M. (2015), "Conversational Analysis of Turn taking Behavior and Gender Differences in Multimodal Conversation", *Perspectives in Language, Linguistics and Media*, Islamabad: Siena Journals, Vol. 1 (1), pp. 1-13.
- Giardina, C. (2011), *Le pronom personnel dans le français parlé*, Plouharnel : Les Éditions du Menhir.

- Goffman, E. (1956), *The presentation of self in everyday life*, Edinburgh: University of Edinburgh, sur <https://tinyurl.com/ydculrwx>, accès au 10/09/2019.
- Goffman, E. (1967), *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*", New York: Doubleday.
- Goffman, E. (1973), *La mise en scène de la vie quotidienne, 1 La présentation de soi*, Paris : Les éditions de minuit.
- Goffman, E. (1974), *Les rites d'interaction*, Paris : Les éditions de minuit.
- Goffman, E. (1981), *Forms of Talk*, Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Goffman, E. (1987), *Façons de parler*, Paris : Les éditions de minuit.
- Goffman, E. (2004), *La mise en scène de la vie quotidienne, 2 Les relations en public*, Paris : Les éditions de minuit.
- Gosselin, L. (2010), *Les modalités en français : la validation des représentations*, Amsterdam : Rodopi.
- Greenberg, J. H. (1966), "Some Universals of Grammar with Particular Reference to the Order of Meaningful Elements, *Universals of Language*, Cambridge, MA: MIT Press, pp.73-113.
- Grice, H. (1975), "Logic and conversation", In Cole, P. & Morgan, J. (Eds.), *Studies in Syntax and Semantics III: Speech Acts*, New York: Academic Press, pp. 183-198.
- Grice, H. (1979), "Logique et conversation", *Communication*, Paris : Le Seuil, Vol. 30 (1), pp. 55-72.
- Gu, Y. (1990), "Politeness phenomena in modern Chinese", *Journal of Pragmatics*, Amsterdam: Elsevier B.V., Vol. 14, pp. 237-257.
- Hall, E. T. (1971), *Le langage silencieux*, Paris : Le Seuil.
- Hall, E. T. (1976), *Beyond Culture*, New York: Doubleday.
- Hall, E. T. (1984), *La Dimension cachée*, Paris : Le Seuil.
- Hall, E. T. & Hall, M. (1990), *Key concepts: underlying structures of culture*, Yarmouth, Me: Intercultural Press.
- Hamdi, S. & Rajablu, M. (2012), "Effect of Supervisor-Subordinate Communication and Leadership Style on Organizational Commitment of Nurses in Health Care Setting", *International Journal of Business and Management*, Vol. 7 (23), sur <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijbm/article/view/19723>, accès 09/01/2016.
- Harriman, B. (1974), "Up and Down the Communications Ladder", *Harvard Business Review*, Boston: HBSP, Vol. 52 (5), pp. 143-151, sur <https://tinyurl.com/y2yta33w>, accès 15/04/2020.

- Haugh, M. & Hinze, C. (2003), "A metalinguistic approach to deconstructing the concepts of 'face' and politeness in Chinese, English and Japanese", *Journal of Pragmatics*, Amsterdam: Elsevier B.V., Vol. 35, pp. 1581-1611.
- Henderson, B. (1979), *Henderson on Corporate Strategy*, Cambridge: Abt Books.
- Heritage, J. (1984), *Garfinkel and Ethnomethodology*, Cambridge: Polity Press.
- Heritage, J. & Drew, P. (1992), *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings (Studies in Interactional Sociolinguistics)*, New York: Cambridge University Press.
- Heritage, J. (1997), "Conversation analysis and institutional talk", In Silverman, D. (Ed.), *Qualitative Research: Theory, Method, Practice*, London: Sage Publications, pp.161-82.
- Hinze, C. G. (2012), "Chinese politeness is not about 'face': Evidence from the business world", *Journal of Politeness Research*, Berlin: Walter de Gruyter GmbH, Vol. 8, pp. 11-27.
- Hofstede, G. (1980), *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values*, Beverly Hills, CA: Sage.
- Hofstede, G. (1983), "National cultures in four dimensions: a research based on theory of cultural differences among nations", *International Studies of Management and Organization*, Abingdon: Taylor & Francis Group, Vol. 13 (1-2), pp. 46-74.
- Hofstede, G.; Hofstede, G. J.; Minkov, M. (2010), *Cultures and Organizations: Software of the Mind*, New York: McGraw-Hill Professional.
- Hu, H. C. (1944), "The Chinese Concept of Face", *American Anthropologist*, Arlington: American Anthropological Association, Vol. 46. pp. 45-64.
- Huang, C. T. (2006), "〈從比較語法的觀點來分析解說英譯中困難之所在〉 (Difficulties in English-Chinese Translation: An Analysis from the Perspective of Contrastive Grammar)", *SPECTRUM: Studies in Language, Literature, Translation, and Interpretation*, 臺北(Taipei):文鶴出版社(Crane Publishing), Vol. 1, pp. 139-159, sur <https://tinyurl.com/y3ww275v>, accès en janvier, 2018.
- Huang, L. L. (2016), "Interpersonal Harmony and Conflict for Chinese People: A Yin-Yang Perspective", *Frontiers in Psychology*, Lausanne: Frontiers, Vol. 7 (847), pp. 1-14.
- Irvine, J. (1979), "Formality and Informality in Communicative Events", *American Anthropologist*, Arlington: American Anthropological Association, Vol. 81, pp. 773-790.
- Jakobson, R. (2003), *Les Fondations du langage. Essais de linguistique générale I*, Paris : Les éditions de minuit.

- Katan, D. (1999), *Translating Cultures. An Introduction for Translators, Interpreters and Mediators*, Manchester: St. Jerome Publishing.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1992), *Les interactions verbales, Tome 2*, Paris : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1996), *La conversation*, Paris : Le Seuil.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1998a), *Les interactions verbales, Tome 1*, Paris : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1998b), *Les interactions verbales, Tome 3*, Paris : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2005), *Le discours en interaction*, Paris : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2008), *Les actes de langage dans le discours*, Paris : Nathan.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2010), *S'adresser à autrui : les formes nominales d'adresse en français*, Chambéry : Université de Savoie.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2015), *S'adresser à autrui : les formes nominales d'adresse dans une prospective comparative interculturelle*, Chambéry : Université de Savoie.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2017), *Énonciation. De la subjectivité dans le langage*, Paris : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1986), "« Nouvelle communication » et « analyse conversationnelle »", *Langue française*, Paris : Armand Colin, Vol. 70 (1), pp. 7-25.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1994), "Rhétorique et pragmatique : les figures revisitées", *Langue française*, Paris : Armand Colin, Vol. 101, pp. 57-71.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1995), "Où en sont les actes de langage ?", *L'information Grammaticale*, Leuven : Peeters Publishers, Vol. 66, pp. 5-12.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1999), "Les cultures de la conversation", *Sciences Humaines*, Auxerre : Éditions Sciences Humaines, Vol. 27, pp. 38-41.
- Kerbrat-Orecchioni, C. & Traverso, V. (2001), "Symposium : Variations culturelles dans les comportements communicatifs", sur <https://tinyurl.com/y3op2erh>, accès en mars, 2018.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2002), "Système linguistique et ethos communicatif", In Béal, C. (Éd.), *Les Cahiers de praxématique-Langue, discours, culture*, Montpellier : Presses Universitaires de La Méditerranée, Vol. 38, pp. 35-57.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2004), "Négociateur dans les petits commerces", *Négociations*, Paris : De Boeck Supérieur, Vol. 2 (2), pp. 7-22.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2007), "L'analyse des interactions verbales pour une approche comparative interculturelle", *Vizualizări*, Vol. 187 (1), sur <https://tinyurl.com/y6oolcoy>, accès en mai, 2019.

- Kerbrat-Orecchioni, C. (2012), "Négocier la notion de négociation", *Négociations*, Paris : De Boeck Supérieur, Vol. 1 (17), pp. 87-99.
- Khalid, S. ; Akram, S. & Ali, B. (2011), "Why not everybody loves Hofstede? What are the alternative approaches to study of culture?", *European Journal of Business and Management*, Bingley: Emerald Group Publishing, Vol. 6 (3), pp. 101-112.
- Kim, O. (1993), "What is Behind "Face-Saving" in Cross-Cultural Communication?", *Intercultural Communication Studies*, Vol. III (1), pp. 39-47, sur <https://tinyurl.com/yxw2wqf5>, accès au 17/07/2019.
- King, Y. A. & Myers, J. T. (1977), *Shame as an incomplete conception of Chinese culture: A study of face*, Hong Kong: Chinese University of Hong Kong.
- Kramer, M. (2017), "Supervisor–Subordinate Communication", *The International Encyclopedia of Organizational Communication*, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc. pp. 1-44.
- Krugman, R. & Wells, P. (2016), *Microéconomie*, Paris : De Boeck Supérieur.
- Landragin, F. & Tanguy, N. (2014), "Référence et coréférence du pronom indéfini "on", *Langages*, Paris : Armand Colin, Vol. 3 (195), pp. 99-115.
- Lee, M. R. (李慕如) (1998), 《中國散文選讀》 (*Les textes sélectionnés de la littérature chinoise*), 臺北 (Taipei): 五南出版社 (Wunan publisher).
- Lee, S. P. (李淑萍), "〈論轉注字之成因及其形成先後〉 (Comment the Development of "Zhuan Zhu" Words and its Successive Order)", 《成大中文學報》 (*Review of Chinese Literature of Cheng Gong University*), Vol. 18, pp. 197-216, sur <https://tinyurl.com/y2xyqjxw>, accès 22/03/2020.
- Lellouche, Y. & Piquet, F. (2010), *La négociation acheteur/vendeur - 2e édition Comment structurer et mener une transaction commerciale*, Paris : Dunod.
- Le Querler, N. (2001), "La place du verbe modal pouvoir dans une typologie des modalités", *Cahiers Chronos*, Amsterdam: Brill Rodopi, Vol. 8. pp. 17-32.
- Le Querler, N. (2004), "Les modalités en français", *Revue belge de philologie et d'histoire*, Bruxelles : Société pour le Progrès des Études Philologiques et Historiques, Vol. 82 (3), pp. 643-656.
- Levinson, S. C. (1983), *Pragmatics*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Lipiansky, E. M. (1993), "L'identité dans la communication", *Communication et langages*, Paris : PUF, Vol. 97. pp. 31-37.
- Liu, Y. H. ; Pan, W. Y. ; Gu, H. (劉月華、潘文娛、故韡) (2005), 《實用現代漢語語法》, (*Grammaire chinoise moderne à la pratique*), 臺北(Taipei): 師大書苑 (Shida Books).

- Livian, Y. F. (2011), "Pour en finir avec Hofstede : Renouveler les recherches en management interculturel", *In* Conférence francophone sur le management international ATLAS / AFMI, Paris 26-27 mai 2011, sur <https://tinyurl.com/yyjcuhez>, accès en sep, 2017.
- Livian, Y. F. (2012), "Le concept de compétence interculturelle est-il un concept utile", *Annales des Mines - Gérer et comprendre*, Paris : F.F.E., Vol. 1 (107), pp. 87-94.
- Lu, L. (陸洛) (2007), "〈个人取向与社会取向的自我观：概念分析与实证测量〉 (Individual- and Social-oriented Self Views: Conceptual Analysis and Empirical Assessment)", *US-China Education Review*, Wilmington : David Publishing, Vol. 4 (2), pp.1-23.
- Lu, S. X. (吕叔湘) (1980), 《現代漢語八百詞》 (*Huit cents expressions en chinois moderne*), 北京(Pékin) : 商務印書館 (The Commercial Press).
- Lu, S. X. (吕叔湘) (1940), "〈释您、俺、咱、咱、附论们字〉 (Justification des caractères sur « vous » de politesse, « je »aux dialectes et les pronoms au pluriel)", 《汉语语法论文集》 (*Collection de thèses de la grammaire chinoise*), 北京(Pékin) : 商務印書館 (The Commercial Press).
- Ly, A. (2013), "A critical discussion of Hofstede's concept of Power Distance", *SYNAPS: A Journal of Professional Communication*, Bergen: Nhh Brage, Vol. 28, pp. 51-66.
- Ly, A. (2016), "Getting Access to Language Data in the Workplace: Role Enactment as a Data-Generation Method", *In* Alessi, G. & Jacobs, G. (Eds.), *The Ins and Outs of Business and Professional Discourse Research Reflections on Interacting with the Workplace*, London: Palgrave Macmillan, pp. 63-80.
- Magain, P., *Introduction aux méthodes quantitatives et éléments de statistique*, sur [http://www.astro.ulg.ac.be/cours/magain/STAT/Stat\\_Main\\_Fr/Home.html](http://www.astro.ulg.ac.be/cours/magain/STAT/Stat_Main_Fr/Home.html), accès au 23/08/2019.
- Mangiante, J. M. (2002), "Place et rôle du lexique spécialisé dans les discours de français commercial et économique", *In* Hardy, M. (Éd.), *Les Cahiers de l'APLIUT - Économie et langue de spécialité*, Vol. XXI (4), pp. 27-39.
- Mangiante, J. M. (2011), "L'expression du temps comme marqueur culturel : vers une approche interculturelle de l'enseignement des temps verbaux en FLE", *In* Goes, J. (Éd), *Temps, aspect et classes de mots : études théoriques et didactiques*, Artois : APU, pp. 13-34.
- Marchat, H. (2018), *Analyse des besoins : la gestion de projets par étape*, Paris : Eyrolles.
- Mareüil, P. et al. (2013), "Une étude quantitative des marqueurs discursifs, diffusions et chevauchements de parole dans des interviews politiques", *TIPA - Le français parlé*, Aix-en-Provence : Revue TIPA, Vol. 29, sur <http://tipa.revues.org/830>, accès en juin, 2019.



- Martin, P. (2009), *Intonation du français*, Paris : Armand Colin.
- Martin, P. (1998), "Prosodie des langues romanes : analyse phonétique et phonologie", *Recherches sur le français parlé*, Aix-en-Provence : Université d'Aix-en-Provence, Vol. 15. pp. 233-253.
- Michon, C. (1994), "Management et communication interne : les six dimensions qu'il faut considérer", *Communication et organisation*, Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux, Vol. 5, pp. 1-11.
- Miguellez, R. (1977), *La comparaison interculturelle*, Montréal : Les Presses de l'Université, sur [http://classiques.uqac.ca/contemporains/miguellez\\_roberto/comparaison\\_interculturelle/comparaison\\_interculturelle.html](http://classiques.uqac.ca/contemporains/miguellez_roberto/comparaison_interculturelle/comparaison_interculturelle.html) accès en février, 2018.
- Mills, S. (2004), *Gender and Politeness*, Cambridge: Cambridge University Press
- Moeschler, J. (2013), "Négation, portée et distinction négation descriptive/métalinguistique", In François, J., Larrivée, P., Legallois, D. & Neveu, F. (Éds), *La linguistique de la contradiction*, Berne : Peter Lang, pp. 163-179, sur [https://www.unige.ch/lettres/linguistique/files/9214/3135/2692/article\\_Moeschler\\_AContario.pdf](https://www.unige.ch/lettres/linguistique/files/9214/3135/2692/article_Moeschler_AContario.pdf), accès en février, 2019.
- Molinsky, A. (2013), "Common Language Doesn't Equal Common Culture", *Harvard Business Review*, Boston: HBSP, Vol. 4, sur <https://hbr.org/2013/04/common-language-doesnt-equal-c>, accès au 25, janvier, 2020.
- Mondada, L. [(2001), 2008], "Apports de l'ethnométhodologie et de l'analyse conversationnelle à la description de l'acquisition dans l'interaction", In Marquillo, M. (Éd.), *Questions d'épistémologie en didactique du français*, Poitiers : Cahiers Forell & Univ. De Poitiers, pp. 111-117, sur <https://tinyurl.com/yy9uxvqf>, accès au 13 septembre, 2019.
- Monte, M. (2011), "Modalités et modalisation : peut-on sortir des embarras typologiques ?", *Modèles Linguistique*, Gurs : Association Modèles linguistiques, Vol. 64, pp. 85-101.
- Mounin, G. (1963), *Les problèmes théoriques de la traduction*, Paris : Gallimard.
- Muller, C. (1992), "La négation comme jugement", *Langue Française*, Paris : Armand Colin, Vol. 94, pp. 26-34.
- Muller, C. (2016), "La négation : le "côté obscur" de la référence, effets pragmatiques et conséquences grammaticales", In Hilgert, E. ; Palma, S. ; Frath, P. et Daval, R. (Éds), *Res per nomen V, Négation et référence*, Reims : Presses de l'Université de Reims, pp. 121-137.
- Nardon, L. & Steers, R. (2009), "The Culture Theory Jungle: Divergence and Convergence in Models of National Culture", *Cambridge Handbook of Culture, Organizations, and Work*, New York: Cambridge University Press, pp. 3-22.



- Naruk, A. (2010), "Pour une analyse des tours de parole : l'exemple de la conversation théâtrale", *Uniwersytet w Białymstoku*, Vol. 1 (1) sur <https://docplayer.fr/50317585-Pour-une-analyse-des-tours-de-parole-l-exemple-de-la-conversation-theatrale.html>, accès en février, 2019.
- Neveu, F. (2011), "Structures de la phrase en français moderne" sur <https://tinyurl.com/yy3asg9d>, accès au 13/08/2018.
- Newmark, P. (1981), *Approaches to Translation*, Oxford & New York: Pergamon.
- Noda, H. (2011), "Emplois des marqueurs discursifs et intersubjectivité : autour de hein", In Barbazan, M. (Éd.), *Cahiers de praxématique*, Montpellier : Presses Universitaires de La Méditerranée, Vol. 56, pp.77-89.
- Nogatchewsky, S. & Nogatchewsky, G. (2009), "Les nouvelles formes de management des relations client-fournisseur, ou comment produire de la confiance ", *L'état des entreprises en management*, Paris : La Découverte, pp.18-27.
- Nye, J. (1990), "Soft power", *Foreign Policy*, Washington: FP Group, Vol. 80, pp. 153-171.
- Ohashi, J. (2013), *Thanking and Politeness in Japanese: Balancing Acts in Interaction*, London: Palgrave Macmillan.
- Okamoto, D. G. & Smith-Lovin, L. (2001), "Changing the Subject: Gender, Status, and the Dynamics of Topic Change", *American Sociological Review*, Washington: American Sociological Association, Vol. 66 (6), pp. 852-873.
- Oloff, F. (2008), "La répétition suite au chevauchement : analyse comparative de données vidéo", In Bonu, B. (Éd), *Cahiers de praxématique*, Montpellier : Presses universitaires de la Méditerranée, Vol. 50, pp. 71-102.
- Petitcollin, C. (2010), *Je pense trop: Comment maîtriser ce mental envahissant*, Paris : La Maisnie -Tredaniel.
- Picard, D. (2014), *Politesse, savoir-vivre et relations sociales*, Paris : PUF.
- Pinard-Prévost, G. (2009), "Un consensus terminologique en prosodie ?", In Actes des XXIIIe Journées de la linguistique à l'université Laval, Québec, CIRAL sur [https://www.usherbrooke.ca/crifuq/fileadmin/sites/crifuq/contributions/Prevost\\_Journees.pdf](https://www.usherbrooke.ca/crifuq/fileadmin/sites/crifuq/contributions/Prevost_Journees.pdf), accès au 08/08/2019.
- Poitou, J. (2017), "Qu'est-ce que la typographie ?" sur <http://j.poitou.free.fr/pro/html/typ/typ-intro.html>, accès 07/05/2019.
- Porter, M. (1979), "How Competitive Forces Shape Strategy", *Harvard Business Review*, Boston: HBSP, Vol. mars-avril, pp. 137-145.
- Rambaud, J. (2015), *Histoires des doctrines économiques Tome 1 : Origine et développement de la doctrine classique*, Paris : Institut Coppet.

- Riou, M. (2015), "A Methodology for the Identification of Topic Transitions in Interaction", *Discours*, Caen : Presses universitaires de Caen, Vol. 16, pp. 4-28.
- Rousseaux, A. (2000), "La longue aventure de l'impersonnel", *Cahiers de l'ILSL*, Lausanne : Université de Lausanne, Vol. 12, pp. 219-233.
- Rousseaux, A. (2010), "L'énoncé impersonnel en typologie des langues et en philosophie du langage", *L'impersonnel: le verbe, la personne, la voix*, Rennes : Presses Universitaire de Rennes, pp. 31-52.
- Rubin, J. & Brown, B. (1975), *The Social Psychology of Bargaining and Negotiation*, Cambridge: Academic Press.
- Rueckl, J. G.; Paz-Alonso, P. M.; Molfese, P. J. ; *et al.*(2015), "Universal brain signature of proficient reading: Evidence from four contrasting languages", *Proc Natl Acad Sci USA*, Washington: United States National Academy of Sciences, Vol. 112 (50), pp. 15510-15515.
- Sacks, H (1992), *Lectures on conversation I & II*, Oxford: Basil Blackwell.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974), "A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation", *Language*, New York: Linguistic Society of America, Vol. 50. pp. 696-735.
- Sacks H. & Schegloff, E. A. (1979), "Two preferences in the organization of reference to persons and their interaction", *In Psathas, G. (Ed.), Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*, New York: Irvington Publishers, pp. 15-21.
- Sacks, H. (1987), "On the Preferences for Agreement and Contiguity in Sequences in Conversation", *In Button, G.; Lee, J. R. E (Eds.), Talk and Social Organisation*, Bristol: Multilingual Matters, pp. 54-69.
- Saint-Pierre, M. (1991), "Illocutoire et modalisation : les marqueurs d'intensité en français", *Revue québécoise de linguistique*, Montréal : Université du Québec, Vol. 20 (2), pp. 223-236.
- Sandré, M. & Richard, A. (2013), "Accords et désaccords : construction des points de vue dans l'émission de cinéma Le Cercle", *In Lagorgette, D. & Larrivée, P. (Éds), Représentations du sens linguistique*, Savoie : Presses de l'Université de Savoie, pp. 301-322.
- Sartre, J. P. (1946), *L'existentialisme est un humanisme*, Paris : Nagel.
- Saussure, F. (1916). *Cours de linguistique générale*, Paris : Payot, sur <https://tinyurl.com/gvk8wss>, accès au 03/09/2019.
- Schegloff, E. A. (2007), *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis I*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Schegloff, E. A. & Sacks, H. (1973), "Opening up closings", *Semiotica*, Berlin: De Gruyter Mouton, Vol. 8 (4). pp. 289-327.

- Schegloff, E. A; Jefferson, G.; Sacks, H. (1977), "The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation", *Language*, New York: Linguistic Society of America, Vol. 53 (2), pp. 361-382.
- Schwartz, S. (1994), "Are There Universal Aspects in the Structure and Contents of Human Values?", *Journal of Social Issues*, Washington: Psychological Study of Social Issues, Vol. 50 (4), pp. 19-45.
- Schwartz, S. (2006), "A Theory of Cultural Value Orientations: Explication and Applications", *Comparative Sociology*, Leiden: Brill, Vol. 5 (2-3), pp. 137-182.
- Searle, J. (1969), *Speech acts: An essay in the philosophy of language*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, J. (1979), *Expression and Meaning*, Berkeley: University of California.
- Searle, J. (1992), *Sens et expression : Études de théorie des actes du langage*, Paris : Les éditions de minuit.
- Searle, J. (1996), *Les actes de langage - Essai de philosophie du langage*, Paris : Herman.
- Searle, J. (1998), *La construction de la réalité sociale*, Paris : Gallimard.
- Searle, J. (1976), "A Classification of Illocutionary acts", *Language in Society*, Cambridge: Cambridge University Press, Vol. 5 (1), pp. 1-23 sur <https://www.jstor.org/stable/4166848?origin=JSTOR-pdf&seq=1>, accès au 02/08/2020.
- Silverman, D. (1998), *Harvey Sacks: Social Science and Conversation Analysis*, Cambridge: Polity Press.
- Steele, G. A. & Plenty, D. (2015), "Supervisor – Subordinate Communication Competence and Job and Communication Satisfaction", *International journal of business communication*, London: Sage publications, Vol. 52 (3), pp. 294-318.
- Stubbs, M. (1983), *Discourse Analysis: The Sociolinguistic Analysis of Natural Language*, Chicago: University of Chicago Press.
- Sun Tzu (2008), *Sun Tzu : l'art de la guerre*, Paris : Flammarion.
- Svd, Z. W. (2009), "〈西方早期（1552-1814年間）漢語學習和研究：若干思考〉 (Some Remarks on Early Western (1552-1814) Acquisition and Study of Chinese) 《漢學研究集刊》 (*Journal of chinese study*), 雲林 (Yunlin): 漢學資料整理研究所 (Graduate School of Applied Chinese Studies), Vol. 8, pp. 89-121.
- Svennevig, J., (2011), "Leadership style in managers' feedback in meetings", In Angouri, J. & Marra, M. (Eds.), *Constructing Identities at Work*, London: Palgrave Macmillan, pp. 17-39.
- Tang, S.W. (鄧思穎) (2015), 《粵語語法講義》 (*Lectures de la grammaire du dialecte Guangdong*), 香港 (Hong Kong): 商務印書館 (The Commercial Press).

- Tang, S.W. (鄧思穎) (2016), "〈漢語助詞研究的兩個問題〉 (Deux questions sur les particules finales en chinois)", 《安徽师范大学学报 (人文社会科学版)》 (*Journal of Anhui Normal University - Hum. & Soc. Sci*), Vol. 4 (44), pp. 420-423.
- Tanguy, L. ; Fabre, C. ; Ho-Dac, L. M. ; Rebeyrolle, J. (2011), "Caractérisation des échanges entre patients et médecins : approche outillée d'un corpus de consultations médicales", *Corpus*, Nice : Laboratoire BCL, Vol. 10, pp. 137-154.
- Tannen, D. (1983), "When Is an Overlap Not an Interruption? One Component of Conversational Style", In Di Pietro, R. J.; Frawley, W. & Wedel, A. (Eds.), *Selected Papers*, Delaware: University of Delaware Press, pp. 119-129.
- Tao, L. (2017), "Face Perception in Chinese and Japanese", *Intercultural Communication Studies*, Vol. XXVI, pp. 151-167, sur <https://web.uri.edu/iaics/files/Lin-TAO.pdf>, accès au 21/08/2019.
- Torterat, F. & Thibault, A. (2010), "L'interpellation : un objet discursif singulier... et pluriel", *Corela : Cognition, représentation, langage*, Poitiers : Cerlico, sur <https://hal.sorbonne-universite.fr/hal-02531938/file/corela-798.pdf>, accès au 08/06/2020.
- Traverso, V. (1998), *La conversation familière : analyse pragmatique des interactions*, Lyon : Presses universitaire de Lyon.
- Traverso, V. (2000), *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, Lyon : Presses universitaire de Lyon.
- Traverso, V. (2001), "Interactions ordinaires dans les petits commerces : éléments pour une comparaison interculturelle", *Langage et société*, Paris : Les Éditions de la Maison des sciences de l'homme, Vol. 1 (95), pp. 5-31.
- Traverso, V. (2003), "Les genres de l'oral : le cas de la conversation", *Communication à la journée d'étude : Les genres de l'oral*, Havre : Laboratoire GRIC sur <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01001725/document>, accès au 05/08/2019.
- Traverso, V. (2006). "Repères pour la comparaison d'interactions dans une perspective interculturelle", *Les Carnets du Cediscor - Discours, cultures, comparaisons*. Vol. 9. sur <http://cediscor.revues.org/617>, accès au 07/09/2019.
- Traverso, V. (2007), "Pratiques communicatives en situation : objets et méthodes de l'analyse d'interaction", *Recherches en soins infirmiers*, Toulouse : Association de Recherche en Soins Infirmiers, Vol. 89. pp. 21-33.
- Traverso, V. (2008), "Analyser un corpus de langue parlée en interaction: questions méthodologiques", *Verbum*, Vilnius : Institute of Foreign Languages at Vilnius University, Vol. XXX (4), pp. 313-327.
- Trompenaars, F.; Hampden-Turner, C. (1997), *Riding the Waves of Culture: Understanding Diversity in Global Business*, New York: McGraw Hill.
- Vaissière, J. (2004), "Perception of Intonation", In Pisoni, D. B. & Remez, R. E. (Eds.), *Handbook of Speech Perception*, Blackwell publishing, pp. 236-263.

- Venaik, S. & Brewer, P. (2008), "Contradictions in national culture: Hofstede vs Globe", *Journal of International Business Studies*, London: Palgrave Macmillan, Vol. 41 (8), pp. 1294-1315.
- Vergely, P. *et al* (2009), "Analyse linguistique des interactions Patient/Médecin", In publication électronique des actes du colloque international *Actes éducatifs et de soins, entre éthique et gouvernance*, Nice, sur <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00532967/document>, accès en septembre, 2017.
- Voisin, S. (2016), "Les interruptions de l'enseignant de Français Langue Étrangère lors de l'interaction didactique en contexte universitaire", *Synergies Mexique*, Paris : Gerflint, Vol. 6. pp. 13-26.
- Waldeck, R. (2019), *Méthodes et interdisciplinarité*, Londres : ISTE Group.
- Wagener, A. (2010), "Entre interculturalité et intraculturalité : pour une redéfinition du concept de culture", *Regards critiques sur la notion d'interculturalité*, Paris : Harmattan, pp. 29-58.
- Wang, H. D. (汪惠迪) (2008), "〈讨论语用问题，勿把思维定格于大陆〉 (La discussion sur la question pragmatique : l'usage de « vous » en chine continentale n'est pas un cas exclu)", 《語文建設通訊》 (*Communication de la construction langagière*), 香港 (Hong Kong): 中國語文學會 (Association de la langue chinoise), Vol. 90, sur <http://www.huayuqiao.org/DOC9000/9016.html>, accès en février, 2018.
- Watson, D. R. & Weinberg, T. S. (1982), "Interviews and the interactional construction of accounts of homosexual identity", *Social Analysis: The International Journal of Anthropology*, New York: Berghahn Books, Vol. 11, pp. 56-78.
- Watson, R. (1994), "Catégories, séquentialité et ordre social: un nouveau regard sur l'œuvre de Sacks", In Fradin, B. ; Quéré, L. & Widmer, J. (Éds), *L'enquête sur les catégories*, Paris : École des Hautes Études en Sciences Sociales, pp.151-184.
- Whorf, B. L. (1959), *Language, thought and reality: selected writings of Benjamin Lee Whorf*, New York: J. Wiley & sons.
- Winnicott, D. W. (1974), "Intégration du Moi au cours du développement de l'enfant", *Processus de maturation chez l'enfant : développement et environnement*, Paris : Petite Bibliothèque Payot.
- Yang, J. L. (2019), "Interaction en français et en chinois mandarin dans les réunions d'équipe en contexte commercial : une approche comparative", communication dans the 8th International Conference Synergies in Communication (SiC), Bucharest University of Economic Studies, Bucharest, Romania sur <https://sic.ase.ro/wp-content/uploads/20.Jia-Lih.pdf>.
- Yao. X. P. (姚小平) (2012), "〈西方語法理論與中國語言事實的初始遭遇 – 衛匡國《中國文法》序(L'introduction pour le livre de la *Grammaire chinoise* écrit par Martinus Martini – la première rencontre entre les théories linguistiques occidentales et les faits de la langue chinoise) sur <http://scholar.fju.edu.tw/課程大綱/upload/047638/content/962/G-2861-16239-.doc>, accès en avril, 2018.



## Thèses et mémoires

- Chen, P. R. (陳丕榮) (2010), 《外籍學習者漢語句末語氣助詞習得研究與教學應用》 (*La recherche de particules à la fin de l'énoncé et des applications dans l'enseignement pour les apprenants de la langue chinoise*), [國立臺灣師範大學碩士論文 (mémoire de master à l'université Normal National de Taïwan)].
- Gallez, E. (2014), *Ethos et interprétation judiciaire. Une analyse ethnographique de l'interprétation dans une cours d'assises belge: une étude de cas*, [thèse de doctorat à l'université Leuven, Belgique].
- Gunnarsdotter, L. (2013), *Les manifestations de la politesse dans le français parlé à la télévision ivoirienne et française*, [thèse de doctorat à l'université Göteborg, Suède].
- Hong, J. O. (2009), *A Discourse Approach to Korean Politeness: Towards a Culture-specific Confucian Framework*, [thèse de doctorat à l'université Nottingham Trent, Royaume University].
- Kollarčíková, Z. (2016), *Les formes des questions en français parlé*, [thèse de doctorat à l'université Karlova v Praze, Prague, Tchéquie].
- Lamarche, G. (2011), *Construire du sens dans les interactions : Étude ethnographique d'une réunion d'équipe de travail de la fonction publique en processus d'organizing*, [thèse de doctorat à l'université Ottawa, Canada].
- Lee, P. Y. (李柏毅) (2004), 《漢語語尾助詞「啊」的語用研究》 (*Utterance final particle "A" in mandarin – A Pragmatic Perspective*), [國立清華大學碩士論文 (mémoire de master à l'université Tsing Hua National à Taïwan)].
- Liang, X. Y. (梁曉云) (2004), 《漢語語尾助詞「呢」之教學語法初探》 (*Recherche primaire sur la particule "ne" en chinois et l'application en enseignement de langue chinoise*), [國立臺灣師範大學碩士論文 (mémoire de master à l'université Normal National Taïwan)].
- Pomerantz, A. (1975), *Second Assessments: A Study of Some Features of Agreements/Disagreements*, [thèse de doctorat à l'université de California, Irvine].
- Wang, C. W. (王嘉偉) (2013), 《台灣華語語尾助詞「吧」的語用研究》 (*A Pragmatic Study of Utterance Final Particle "BA" in Taiwan Mandarin*), [輔仁大學碩士論文 (mémoire de master à l'université de Fu-Jen à Taïwan)].
- Wu, J. H. (吳貞慧) (2016), 《語氣助詞「喔」之功能語境與華語文教學應用：以口語語料庫為本》 (*Conversational Practices of the Modal Particle O in the Spoken Corpus and the Teaching Applications*), [國立臺中教育大學碩士論文 (mémoire de master à l'université d'éducation Taichung nationale à Taïwan)].

# INDEX DES AUTEURS CITÉS

Les numéros en caractères italiques correspondent à des citations en notes de bas de page.

## A.

AMBROISE, B. 120  
AKRAM, S. 142  
ALI, B. 142  
ANDRÉ, V. 178.183. 200. 220. 232. 234.262. 340. 422.  
AUSTIN, J. L. 13. 16. 59. 60. 68. 120-122. 120. 121.134. 155. 164. 184. 241.  
257. 275. 307. 356. 482- 487.

## B.

BALD, W. D. 114. 114.  
BALLY, C. 16. 184  
BALOCH, M. 229.  
BALTHASAR, L. 170.  
BANGE, P. 17. 90. 91. 95. 99. 103. 183. 274. 294.  
BARTH, I. 10. 17. 125. 126. 156. 168. 301. 303. 421. 435. 436. 441. 418  
BÉAL, C. 1.3. 11. 13. 41-43. 77. 97. 100. 121. 137. 155. 183. 184. 197-  
199. 265. 266. 273-275.283. 284. 296-299. 325. 366. 366.383.  
385. 421. 447. 454. 466-469. 473. 476. 488-490.

BÉCHET, M. 91. 97. 155.  
BENVENISTE, E. 16. 35-38.36.44. 51. 60. 74. 111. 115. 185-191. 195. 201.  
204.308. 334. 358. 363. 461.

BERT, M. 170.  
BOBOT, L. 10. 17. 125. 126. 156. 168. 301. 303. 421. 435. 436. 441. 418  
BOLLINGER, D. 137.138. 140. 142. 247. 248.  
BONNEY M. C. 424. 442.  
BONU, B. 17. 88. 235.  
BORDEN, N. H. 51. 104. 252.  
BOTTÉRO, F. 28.  
BOTTINEAU, D. 195.  
BRENNAN, L. 301. 444. 452. 481. 485.  
BREWER, P. 147.  
BROWN, B. 122. 123. 129. 130.  
BROWN, L. 84.84.  
BROWN, P. 22. 70-9. 82. 83. 89. 90. 130. 140. 159. 188. 190. 205. 209.  
210. 244. 261. 264. 276-8. 289. 328. 371. 382. 383. 390-2. 405.  
417. 481. 489. 490.

## C.

CAMPIONE, E. 98. 214.  
CAO, J. F. 31. 32. 34.  
CAPDEVILA, I. 132.  
CHANG, L.Y. 54. 55.  
CHAO, Y. R. 16. 31. 34. 54. 184. 293.  
CHEE, M. W. L. 28.  
CHEN, P. R. 54. 55.  
CHEUNG, S. T. 99. 183. 285. 481.  
COHEN, L. 28.  
CONRAD, N. J. 28.  
COUVREUR, S. 272.  
CRINION, J. T. 28.



**D.**  
DANSEREAU, D. M. 116. 117.392. 397. 398.  
DE FORNEL, M. 16. 52.121. 128. 183. 184. 257. 339. 354.  
DEHAENE, S. 28.  
DELATTRE, P. 22. 57. 184.  
DELMAS, V. 17. 152. 163.  
DÉTRIE, C. 16. 40. 209. 211.  
DEWAELE, J. M. 42.43.  
DITTMAR, N. 95.  
DOURY, M. 357.  
DREW, P. 108. 160. 229. 275. 421. 485.  
DUEZ, D. 99. 318. 378.  
DUMITRIU, C. 132.

**F.**  
FABRE, C. 39. 40. 211.  
FAURE, G. O. 155. 291. 471.  
FAYOL, H. 175  
FEI, X. T. 189.  
FIANDINO, C. 16. 54.  
FLETCHER, L. B. 444.  
FONTANIER, P. 118. 119. 342.  
FRANÇOIS, J. 16. 29.

**G.**  
GADET, F. 116. 117. 392.  
GADET, M. G. 55. 111.  
GALLEZ, E. 183.  
GAO, M. K. 45.  
GARFINKEL, H. 65. 66. 86. 87. 92. 102. 134. 159. 302. 480.  
GHILZAI, S. K. 229.  
GIARDINA, C. 16.  
GOFFMAN, E. 5-9. 16-21. 18.35. 36. 63. 67-71.78. 82. 87. 89. 92. 95. 96. 101-103. 108. 110. 119. 133. 134. 155. 160. 174. 184. 186.207. 211. 212. 233. 272. 297. 302. 330. 332. 340. 348. 353. 355. 358. 419. 453. 479. 484. 482.485. 487. 488.

GRICE, H. 12. 18. 30. 65. 66. 94. 100. 100. 106. 112. 116. 118. 134. 257. 296. 353. 368. 379. 455. 458.

GUNNARSDOTTER, L. 17. 76.  
GU, H. 16. 54. 153.  
GU, Y. 16. 184.

**H.**  
HALL, E. T. 6. 11. 12. 17.23. 25. 78. 128. 133-37. 141. 147.148. 155. 160. 176. 183. 184. 217. 422. 449. 450. 459. 466. 470. 479. 480.  
HALL, M. 12. 128. 133-37.148. 156. 226. 448. 460. 464. 479. 480.  
HAMDI, S. 156  
HAMPDEN-TURNER, C. 19. 133. 135. 144-147. 147.  
HAUGH, M. 81.  
HENDERSON, B. 253.  
HERITAGE, J. 40. 108. 107-110. 127. 159. 160. 163. 183. 211. 229. 232. 275. 433. 444. 482.  
HINZE, C. 81  
HINZE, C. G. 70. 78.  
HIRSCH, F. 91.97.

HO-DAC, L. M. 39. 40. 211.  
HOFSTEDE, G. 2. 6. 11. 13. 17. 19. 83. 89. 133. 137-146. 149 155. 156. 176. 251. 205. 247. 248. 261. 291. 300. 448. 450-452. 460. 463. 469. 470-473. 480.

HONG, J. O. 84.  
HUANG, C. T. 16. 29. 30. 30.36. 169. 243  
HUANG, L. L. 12. 414. 463. 482.  
HU, H. C. 70. 78.79. 155. 184. 487.

**I.**  
IRVINE, J. 233.

**J.**  
JABLIN, F. 158. 159.  
JAKOBSON, R. 22.  
JEFFERSON, G. 23. 93. 96.

**K.**  
KATAN, D. 133. 173.  
KERBRAT-ORECCHIONI, C. 2-21. 26. 28. 29. 32. 34. 35. 39-44. 46. 48-51. 54. 58-78. 81-83. 86-112. 115-129. 131-141. 155-166. 168. 179. 185-187. 193-215. 218-220. 223-2410. 244-250. 254. 256-274. 278. 280. 290. 294. 296-329. 333. 344-382. 386-414. 419. 421. 428-489. 142.

KHALID, S. 142.  
KIM, O. 84. 85.  
KING, Y. A. 79. 80. 245. 274. 296. 311. 406. 476. 478.  
KOLLARČÍKOVÁ, Z. 116. 116.117. 117.392. 398. 399.  
KRAMER, M. 154.155.  
KRUGMAN, P. 396.  
KUO, W. J. 28.

**L.**  
LAMARCHE, G. 183. 220.  
LEE, J. J. 48.  
LEE, M. R. 70.  
LEE, S. P. 28.  
LEE, P. Y. 54.  
LELLOUCHE, Y. 126. 155. 422. 425. 426. 428. 437.  
LE QUERLER, N. 16. 155. 184. 250. 276. 428.  
LEVINSON, S. C. 22. 70-9. 82. 83. 89. 90. 130. 140. 159. 188. 190. 205. 209. 210. 244. 261. 264. 276-8. 289. 328. 371. 382. 383. 390-392. 405. 417. 481. 489. 490.

LIANG, X. Y. 55.  
LIPIANSKY, E.M. 8. 88.  
LIU, Y. H. 16. 54. 153.  
LIVIAN, Y. F. 115. 117. 420  
LUGEN, M. 247.247.  
LU, L. 11. 13. 17. 82. 26. 271. 283. 414. 452.  
LU, S. X. 16. 213.  
Ly, A. 162. 163. 163.

**M.**  
MAGAIN, P. 248.  
MALHERBE, J. F. 63.  
MANGIANTE, J. M. 19. 132. 152. 153. 159. 478.  
MARCHAT, H. 249.  
MAREÜIL, P. 217.

MARSAC, F. 91. 97.  
MATSUMOTO, Y. 83. 273.  
MARTIN, P. 16. 31-34. 53. 184. 282. 317. 318. 369. 409.  
MENG, X. M. 16.45.  
MEUNIER, A. 15. 155. 253.  
MICHON, C. 154. 155.  
MIGUELEZ, R. 173.  
MILLS, S. 77.  
MINKOV, M. 138. 139. 141.  
MOESCHLER, J. 17. 112.  
MOLFESE, P. J. ; 28.  
MOLINSKY, A. 35.  
MONDADA, L. 8. 17. 88. 107. 90.235.  
MONTE, M. 53  
MOUNIN, G. 25. 26.  
MULLER, C. 242. 255.  
MYERS, J. T. 79. 80. 245. 274. 296. 311. 406. 476. 478.  
**N.**  
NAKAMURA, K 28.  
NARDON, L. 147.147.  
NARJOUX, C. 16. 190.  
NARUK, A. 90.  
NEVEU, F. 29.  
NEWMARK, P. 18. 171.  
NOGATCHEWSKY, G. 155.  
NOGATCHEWSKY, S. 155.  
NYE, J. 128.  
**O.**  
OHASHI, J. 72.82. 241.  
OKAMOTO, D. G. 107.  
OLOFF, F. 95.  
**P.**  
PAN, W. Y. 16. 54. 153.  
PAZ-ALONSO, P. M 28.  
PEGADO, F. 28.  
PETITCOLLIN, C. 75.  
PICARD, D. 176.  
PINARD-PRÉVOST, G. 98.  
PIQUET, F. 126. 155. 422. 425. 426. 428. 437.  
PLENTY, D. 155.  
POITOU, J. 29.  
POMERANTZ, A. 114.  
PORTER, M. 10.  
**R.**  
RAJABLU, M. 156.  
RAMBAUD, J. 175.  
REBEYROLLE, J. 39. 40. 211.  
RELIEU, M. 17. 88. 235.  
RICHARD, A. 91. 97. 112. 361-363.  
RIOU, M. 106. 107. 115.  
ROUSSEAUX, A. 193. 205.  
RUBIN, J. 122. 123. 129. 130.

RUECKL, J. G.	28.
<b>S.</b>	
SACKS, H.	3. 7. 17. 87. 94. 99. 100. 102. 103. 107-110. 114. 121. 136. 153. 155. 183. 207. 209. 223. 225. 232. 348. 360. 385.
SAINT-PIERRE, M.	16. 51. 53. 74. 121. 271. 286. 293. 295. 296. 339.
SANDRÉ, M.	91.97. 363
SARTRE, J. P.	1. 36.
SAUSSURE, F.	6. 16.17. 20. 25. 131. 176.
SCHEGLOFF, E. A.	90. 100. 103. 375.
SCHWARTZ, S.	11. 12. 17. 19. 135. 142-148. 155. 156. 176. 205. 223. 271. 323. 447. 450. 455. 462. 479. 480. 482. .
SEARLE, J.	14. 16. 59-67. 106. 111. 120-126. 135. 155. 169. 184-186. 202. 207. 219. 254. 255. 266-274. 279. 302. 304. 307. 382. 405. 413. 419.434. 435. 472. 480. 482.
SILVERMAN, D.	94.
SMITH-LOVIN, L.	107.
STEELE, G. A.	155
STEERS, R.	147. 147.
STUBBS, M.	16. 61.114.
SUN TZU	396.
SVENNEVIG, J.	154.
SVD, Z. W.	16.
<b>T.</b>	
TANG, S.W.	16. 54.
TANGUY, L.	39. 40.211.
TANNEN, D.	95.
TAO, L.	17. 38. 81. 82. 184. 223. 416.
THIBAUT, A.	41. 202.
TORTERAT, F.	41. 202.
TRAVERSO, V.	17-20. 100-104. 152. 155. 163. 168. 183. 217. 229.
TROMPENAARS, F.	19. 133. 135. 144-147. 147.
TZENG, O. J. L.	28.
<b>V.</b>	
VAISSIÈRE, J.	16. 57. 57.
VENAIK, S.	147.
VERGELY, P.	183.
VÉRONIS, J.	98.
VOISIN, S.	183.
<b>W.</b>	
WALDECK, R.	470.
WAGENER, A.	178.
WANG, C. W.	54
WANG, H. D.	16. 45-47.
WATSON, D. R.	128.
WATSON, R.	172.
WEINBERG, T. S.	128.
WELLS, R.	396.
WHORF, B. L.	16. 25. 26. 28.
WINNICOTT, D. W.	7. 8. 71. 393.
WU, J. H.	15. 56. 242. 245.
<b>Y.</b>	
YANG, J. L.	185. 186. 466.

YAO. X. P.

47.48.

# INDEX DES NOTIONS

Les numéros en caractères italiques correspondent à des citations en notes de bas de page.

## A.

- Acte de langage indirect 63-66. 68. 72-74. 93. 116.117. 126. 203. 234. 252. 262. 267. 285. 315. 328. 353. 472.
- Accompagnateur  
procédé d'– 74  
rôle d'– 2. 298. 463.
- Accord  
– verbal 15. 39.40. 47. 73-77. 89.95. 110-112. 122. 207. 229. 234-238. 307-308. 358-370. 414. 443-444. 449. 456. 464.  
– transactionnel 10. 15. 103-106. 122-126. 154. 166. 437. 485. 486  
(du sens commercial) (voir également *collaboration*)
- Adaptation 145. 169. 468. 473
- Additif Voir *procédé*
- Adoucisseur 56. 57. 61. 72. 73. 95. 242  
– rituel 99.  
(voir également *rire*)
- Ambiguïté Voir également *incertitude, imprévisité*  
– d'énoncé 7. 12. 40. 62-66. 168. 193. 201. 209. 308. 314-319. 323. 333  
– d'attitude 7. 12. 119. 139. 201. 209. 278. 284. 292. 314-319. 325. 333. 364-368. 465-473
- Antagoniste Voir *conflit, désaccord*  
ethos antagonique Voir *conflit*  
relation antagonique 129. 177. 301. 311. 344. 349. 364. 369. 391. 446. 462. 485  
482
- Appellatif  
– d'égalité 42-43. 199-198. 325-325  
– honorifique 47.202-202. 327-334.
- Approche comparative 76. 105. 152. 171-178.298. 304. 422.
- Aptitude  
– linguistique 1. 3. 40. 44-48. 49. 57. 63. 132. 174.  
– rhétrico-pragmatique 3. 44-48. 57. 63-66. 69. 75. 118. 129.148. 153. 174.  
(communicative) 327. 328. 393. 438. 439. 446.  
– encyclopédique 66. 75. 200. 273. 412.
- Arrière-plan 20. 67-69.  
(présupposition sociale)
- Attente 3. 91. 151. 221.  
(voir également *prévisibilité*)  
– collective 158. 221. 230. 455
- Attention 260  
attirer – 55. 198. 217. 230. 202. 243. 260. 291. 337. 339. 343. 351. 438. 460.  
maintenir – 100. 239. 426.  
montrer – 200. 345. 364.
- Auto-défense 30. 83. 99. 193. 283. 307. 311. 383-390. 461. 462. 488.
- Auto-interruption Voir *interruption*

Auto-référence	37-40.186-194. 306-315.
Autorité (pouvoir social)	121. 127-129. 144. 145.
– hiérarchique	189. 210. 218. 233. 235. 239. 243. 269. 283. 455. 467.
– financière	Voir <i>pouvoir financier</i>
Auto-sélection	91. 95.96.
– en France	205-218. 227.
– à Taïwan	223-231.
Auto-valorisation	83. 163. 388 -392. 402.
Autrui	Voir <i>intersubjectivité</i>
<b>B.</b>	
Bavardage	101. 272. 349. 356. 390. 456. 464.
Bienveillance	56.76. 142. 358. 474.
Bruit	135. 229. 271. 295. 463. 464
But	88.
– de la rencontre/ séquence	Voir <i>thème</i>
– illocutoire	219. 267. (voir également <i>force illocutoire</i> )
<b>C.</b>	
Cadre	135. 150. 256
– participatif	66. 92. 101-108. 303. 304. 323. 329.
– spatio-temporel	9-13. 20. 86. 92. 101-108. 163. 303. 304. 338.
Caractère	
– de l'individu (personnalité)	2. 71. 188. 447. 57. 453. 461. 486-488.
– (mots) du chinois	26638. 183.
Catégorisation des membres	42. 87-89. 208.
Chevauchement de parole	91. 95-97. 178. 378.
– en France	138. 264. 286. 296. 385. 458. 465. 482.
– à Taïwan	290. 351. 363. 364. 482.
Chuchotement	137. 296. 298. 465.
Circonspection (circonspect)	423. 447. 473. 476.
Clôture	Voir <i>séquence</i>
Codification (codifié)	132. 456-458.
Coénonciation (co-construction)	208. 216. 238. 264. 382. 417. 418.
Cohérence (cohérent)	20. 92. 100-107. 134. 259. 484.
Collaboration	
– professionnelle	2. 4. 127. 142. 156. 191. 206. 210. 303-308. 303. 323. 328. 332. 336. 344. 355. 370. 387. 403-414. 446. 463. 466. 473.
– d'après les normes sociales	95. 109. 110.
Collectivisme vs individualisme	6. 139. 140-149. 204. 260. 460-474.
Collectivité	5. 82-88. 100. 108. 128. 144. 177. 194. 195. 262. 270-272. 321. 389.
Communication	6. 134-138. 153. 455-460
Compétence	Voir <i>aptitude supra</i>
Compétition	Voir <i>concurrent</i>
Comportement	
– paraverbal	50.51-58. 74. 75. 365-369. 467.
– non-verbal	74. 175. 467.



Concurrent	
du sens commercial	10. 118. 162. 362. 367. 394. 435-437. 447. 484.
chevauchement –iel	95. 99.
Confidentialité (confidentiel)	118. 162. 173. 270.385. 409.165
Conflit (confrontation)	5. 10. 12. 13. 37. 66. 77. 99. 110. 130. 142. 159. 166. 260. 285. 292. 298. 302. 371. 378. 380. 381. 415. 415. 438-447. 464. 469. (Voir également <i>désaccord</i> )
– vs coopération (consensus)	9. 40. 60. 76. 77. 78. 110-130. 358. 438. 448. 450. 475. 482-487.
Confrontation	Voir <i>supra</i>
Confucius (confucéen)	38. 47-49. 78-85. 140. 187. 224. 247. 271. 321. 337. 462
Consensus	98. 103. 233. 235. 265. 359-370. 415. 416. 422. 450. 464.422. 486. 489. (Voir également <i>accord</i> et <i>conflit vs coopération</i> )
Contexte	93. 107. 123.
– d'énonciation	11. 32. 34. 40. 55. 65. 86. 93
– de situation	7. 8. 11. 16. 18. 30. 37. 41. 40-49. 55. 86. 93.
– faible vs – fort	134-138.
– socio-culturel	35. 40. 49. 55. 66. 74. 93.
Contour	30-33. 52-60. 266. 316. 394. (voir également <i>prosodie</i> )
Contradiction	12. 20. 246. 376. 415. 449.
Convenable	65. 196. 200. 374. 409. 410. 4776. 488.
Convention	
pratique –nelle	14. 41. 51. 54. 84. 102. 120. 124. 207. 228. 231. 253. 303. 334. 409. 421. 457. 477.
valeur –nelle (acte de langage indirect)	64-69. 335.
Corée (coréen)	70; 77. 83. 84. 138. 361. 470.
<b>D.</b>	
Décoder (décodage)	12. 21. 40. 61. 69. 184. 204. 305. 352. 354. 457.
Déférence	3. 46-49. 71. 84. 88. 101. 199-201. 332. 359. 369. 484. (voir également <i>respect</i> )
Deixis personnelle	35. 36. 59. 61. 74. 286. 288.
Demande	97-101. 221-262. 342-359.
Désaccord	3. 10. 13. 15. 51. 74. 77. 81. 94-100.110-115. 122- 125. 205. 258. 280. 281. 311. 318. 319. 369-380. 383- 389. 410-421. 467-469. (voir également <i>conflit</i> )
Déviation	
– du thème (sujet) en cours	105-107, 381-393
Dialogue (dialogal)	3. 8. 92. 94. 105. 114. 125. 153. 247. 250. 273. 281. 289. 294. 354. 370. 403. 426. 450.
Dichotomie	131-146. 466. 473. (voir également <i>ethos communicatif</i> )
Droit	10. 14. 63. 90. 96. 120. 128. 223. 232. 255. 260. 278. 382. 408. 450. 452.
– et obligation	8. 120.

<b>E.</b>	
Égalité	
– vs hiérarchie	450-460.
relation d’–	44. 45. 103. 234. 238. 273. 301. 343. 467. 475.
Émotion	7. 56. 77. 98. 143.144. 147.297.449. 464-466. (voir également <i>sentiment</i> )
Empathie	62. 93. 242. 466. 474. 481. (voir également <i>autrui</i> )
Enchaînement	118
– immédiat	95. 96. 209. 258. 263. 272. 353. 359.
– non-préféré (marqué)	94. 105. 118. 151. 369-379.
– préféré (non-marqué)	94. 105. 124. 358-368.
�nallage	40. 187-197. 203. 207. 305-321.
Ethnométhodologie (Ethnométhodologique)	85-107.
Ethos communicatif	74-78. 174. (voir également <i>valeur culturelle</i> )
–conflit vs consensus	Voir <i>conflit</i>
– �galit� vs hiérarchie	Voir <i>�galit�</i>
– individualisme vs collectivisme	Voir <i>collectivisme</i>
– masculinité vs féminité	Voir <i>genre</i>
�valuation	247-249. 273-277. 306. 307. 380. 397. 425. 427-429. (voir également <i>jugement</i> )
(acte de langage)	
�vitement (�viter)	
Stratégie d’–	9. 26. 62. 63. 66. 75. 82. 154. 163-166. 170. 174. 223. 248. 250. 253. 354. 366.369. 400. 410. 414. 419.
<b>F.</b>	
Façade	7. 71. 485. 486.
Face work	30. 73. 74. 81-85. 186. 273. 331. 359. 460.
(ménagement de la –)	
<i>FTA</i> (– <i>threatening act</i> )	61. 119. 124. 134. 185. 196.204. 255-259. 400. 474- 476.
perdre la –	67. 71. 80. 99. 272. 463.
<i>FFA</i> (– <i>flattering act</i> )	85. 88. 330. 331. 358. 362. 366. 486.
donner la –	71. 81-85.474-476.
– morale	80. 85. 239. 243. 294. 309. 474. 486.
– publique	239. 294. 405.
Familiarité	
langage d’–	161. 164. 164-166. 295. 485.
expression relâchée	161. 329. 462. 464. 465.
Flexibilité	
–de l’échange	452. 453.
– du mode de vie	140.
– syntaxique	29. 30.
Fluidité de l’échange	67. 421. 452. 453.
Force	
– illocutoire	14. 59-61. 64. 65. 86. 92. 111-122. 233. 239. 242. 248. 255-259. 291. 366. 373. 483. (voir également <i>but illocutoire</i> )
– perlocutoire	14. 60. 61-65. 112-116. 200. 201. 240. 273. 274. 436. 483. -485.

Formalité	
– dans l’interaction	Voir <i>codification</i>
contexte de –	42. 47. 70. 107. 122. 329
relation de –	108.
rites de –	77. 84. 391. 452. 453.
Franchise (franche)	66-67. 236. 258. 259. 296. 297. 370. 396. 409-411.
<b>G.</b>	
<i>Gap</i>	94. 97-100. 159. 213. 228. 350. 378-387. 379. 462. 463.
Genre (sexe)	42. 175-178. 381.
masculinité vs fémininité	voir <i>ethos communicatif</i>
Gestion	
– de flux d’information	135-137
– de l’espace-temps	127.128. 132. 222. 225-231
– de la relation	82. 147.
– de ressource humaine	132
– des tours de parole	227-231.
– du thème	204-224. 378-390.
Glissement thématique	Voir <i>thème</i>
Grammaire	15. 16. 33. 34. 42. 50-52. 169. 175-178.
– chinoise	11. 29. 30.
– française	29. 34. 205.
<b>H.</b>	
Harmonie	12. 13. 478.
– et environnement	145
– interpersonnelle	38. 81-85. 281. 345. 365. 413. 463. 472. 479. (voir également <i>collaboration</i> )
<i>Hedge</i>	305. 316. 320. 372. 460. 467.
Hiérarchie	Voir <i>autorité, égalité</i>
Honorifique	Voir <i>appellatif</i>
Honte	Voir <i>réputation</i> (voir également <i>face</i> )
Hypothèse	11-15. 25. 31. 32. 228
proposition hypothétique	61. 373. 399. 411. 469. 474.
<b>I.</b>	
Identité	
– collective	Voir <i>collectivité</i>
– personnelle	Voir <i>caractère</i>
Iloïement	47. 198.198.201-204. 325.
Impersonnel	30. 51. 191-193. 203. 208.
Implicite	8. 28. 35. 67-69. 258. 311-319. 350. 371. 381-387. 406.
Imprévu	Voir <i>incertitude</i>
Improvisé	151
Incertain	50. 53. 99. 118. 139. 192. 280. 429. 430. 468-471.
Incomplet	57. 373. 460.
Indication	
– de position (attitude)	50. 94. 163. 186. 248. 390. 459. 460. 65. 470. (voir également <i>taxème</i> )
– de relation	62. 302-333. 472.
Indices culturelles	133-148.
Indirect	Voir <i>acte de langage indirect</i>

parole–	465-468
Individualisme	Voir <i>collectivisme</i>
Insinuation	411.
Institution	107-109. 128. 150. 166-172. 411.
Interculturalité	Voir <i>rencontre interculturelle</i>
Intérêt	8. 10. 15. 103. 122-127. 137.
Interrogation	52. 53.55. 65. 115-120. 116.171. 256.278. 337. (voir également <i>demande, question</i> )
Interruption	28. 41. 95-97. 284. 285. 288. 366. 379. 381. 410.
auto–	50. 98.99. 316. 382.
Intersubjectivité	35-40. 118. 223. 224. 235. 312. 341. 356. 366. 367. 460. 467.
Intervention	91-95
Invariant	172-174.
Italie (italien)	28. 42. 147.
<b>J.</b>	
Japon (japonais)	4. 12. 28. 77. 83-85. 270. 467.
Jugement	50-58. 111. 120. 121. 450. 470. 486 (voir également <i>évaluation</i> )
<b>L.</b>	
Langue	
registre de –	161-166.
Légitimité	voir <i>autorité hiérarchique</i>
Libre	
contenu –	453.
marché –	173.
tour –	102. 238. 151.
Liberté pour prendre le tour de parole	63. 77. 210. 213. 228. 263. 285. (voir également <i>droit</i> )
Ludique	161-165. 297. (voir également <i>émotion</i> )
<b>M.</b>	
Management interculturel	132. 141. 487.
Maximes conversationnelles	30. 66. 105. 118. 351. 456. 467.
Modalisation	49-58. 192. 251. 261. 312-317. 338.
Modalité	49-60. 110-122.
Modestie (modeste)	38-40. 48-50. 76. 81-85. 191. 221. 318. 349. 387. 388. 447. 459. 460. 464. 466. 474-476.
Monologue (monologique)	3. 91. 171. 241. 285-293. 341. 381. 399. 455.
Morale	63. 84. 474.
Face –	78-81. 239. 243. 294. (voir également <i>face</i> )
Morphologie (morphologique, morphème)	26. 28. 29. 30. 34. 38. 49. 51. 89. 170. 213. 228. 229. 266.
<b>N.</b>	
Négation	51-52. 113-115. 127. 253. (voir également <i>enchaînement non-préférè</i> )
Négociation	124-128
– commerciale	438-446
– conversationnelle	411-424
Normes sociales	Voir <i>collaboration, être accordé par la collectivité</i>

<b>O.</b>	
Obligation	Voir <i>droit</i>
être obligé	30. 38. 42. 126. 177. 191. 347. 351. 358. 365. 378.
Objet	3. 4. 27. 37. 39. 129.
complément d'–	29. 29. 36. 171.
– de marchandise	426-428
Ordre	
directif	122-122. 290-298.
– grammaticale	29. 29. 51. 60. 131. 170.
– sociale	19. 67. 82. 84. 122. 230. 380.
<i>Overlap</i>	Voir <i>chevauchement</i>
<b>P.</b>	
Paire adjacente	90-95. 114. 124. 216. 221. 351. 369.
Paraverbal	Voir <i>comportement</i>
Particule	
– interrogative en français	117. 395-397.
– modale en chinois	54-58. 211. 219. 240. 292.
Pause	
– inter-tours	Voir <i>gap</i>
– intra-tour	97.
– remplie	98. 212. 316. 326. 387.
(des mots d'hésitation)	
–silencieuse	Voir <i>gap</i>
Performatif	51-57. 89. 100. 135. 206. 238. 239. 301.
Pertinence (pertinent)	
catégorie –e	88. 102.
endroit – dans l'énoncé	90. 91. 96-98. 228. 235. 295. 343
sens – par rapport au « but »	66. 103-108. 118. 163. 256. 271. 382-394
de la réunion ou à	
l'intervention précédente	
Phatique (communication)	56. 57. 104. 213. 213. 239. 262. 272. 346. 361. 384. 387.
Phonologie (phonologique)	31-33. 50. 52-58.
Phrastique	50. 51. 64. 65. 183. 260. 261. 278. 289.
Place	Voir <i>position</i>
Plaisanterie	Voir <i>ludique</i>
Posé	113. (voir également <i>présupposé</i> )
Position	73. 77. 80-84. 128-130. 182. 184. 245. 305. 321. 333. (voir également <i>statut</i> )
Pouvoir	Voir également <i>autorité</i>
enjeux de –	299-306
– financière	10. 128. 419. 449. 462.
Pré-	61. 95. 313.
Préférence	
– de l'organisation	95
conversationnelle	
– du style de communication	76-78. 451
Prestige	49. 70. 78-80. (voir également <i>position</i> )
Présumé	64. 68. 112. 277. 349. 351. 405.
Prévisibilité	3. 91. 159. 221. 452.

	(voir également <i>attente</i> )
Procédé	
– additif	57. 61. 74. 115. 243. 244. 305. 337. 395. 482.
– substitutif	61. 74. 236. 356.
Proposition	
fait de proposer	Voir <i>suggestion</i>
unité syntaxique	24-26. 41-43
Prosodie	31-33. 52-58. 260. 313. 314. 316. 367. 370.375. 390. 391. 463. (voir également <i>communication paraverbale et contour</i> )
Psychologie (psychologique)	7. 12. 35. 42. 81. 98. 329. 355. 438.
<b>Q</b>	
Question	74. 74.118-119. 257. 396. 402. 404. 405. 458. (voir également <i>demande, interrogation, requête</i> )
<b>R.</b>	
Rabaisser	45-50. 48.82-87. 325. 327. 341. 342. (voir également <i>modestie</i> )
Rapidité (rapide)	264. 443. 451. 452. 462. 466.
Rapport	Voir <i>relation</i>
Réciprocité (réciproque)	8. 37. 41-44. 120. 129. 195-202. 438. 452.
Référence(r)	11. 62-64. 134-135.
– personnelle	36-5062-64.186-208. 306-337
Régulateur	57. 97. 114. 115. 215. 215. 219. 228. 219. 238. 243.
(accusé de réception)	272. 292. 293. 349. 350. 359. 358-361. 373.
Relation interpersonnelle (rapport)	47.89-891. 80-87.140146.
– hiérarchique (verticale)	88. 89. 298306
– horizontale	103. 118. 328. 328. 472. 484.
– antagonique	299-306.312. 355. 366.
Relationème	89. 129. 165. 166. <b>199. 234. 238.</b> 235-249.337-358. 356. 449. 471. (voir également <i>taxème</i> )
Rencontre	
– d'affaires	178. 424-446.
– interculturelle	2-6. 21. 131. 132. 4465-476. <b>474-476.</b>
Répétition	
– d'interaction	4. 10. 15. 86. 158. 230. 269. (voir également <i>prévisibilité</i> )
– énonciative	51. 196. 201. 239. 265. 287. 412. 453. 459. 474.
Réplique	118. 193. 370. 449. 483.
Réponse	74. 94. 95. 105.106. 375.
– non préférée	370-382. 385-389.
– préférée	359-370.
Reprise de parole	50. 110.
Réputation	80-87. 242.
Requête	65.116-120. 205. 284. 337. 338. 370. 379. 389. 409. 409. 481.
Respect	2. 3. 17. 42. 72. 78. 81. 84. 96. 106. 145. 146. 224. 233. 271. 454. 474. 483. 489. (voir également <i>reverence</i> )
Révérance	9. 40. 73. 75. 169. 187. 288. 292. 403.
Rire	100. 113-115. 166. 217. 416.

sou- (petit -)	95. 98. 164.254. 281. 292. 325. 369-376.388-393.
Rite	19. 39-40. 61. 62. 84. 86. 404. 420.
Rituel	19. 31. 34. 62. 79. 82. 84. 85. 88. 137. 188. 191. 193. 229. 294. 303. 309. 310. 316. 420.
Routine	11. 85. 86. 90. 97. 201.
<b>S.</b>	
Salutation	43. 75. 91. 105. 217. 246. 333. 334. 339. 345. 352- 354
Secret	Voir <i>confidentialité</i>
Sélection (choix)	
– de la catégorie	Voir <i>pertinence</i>
– des éléments linguistiques	19. 30. 35. 60. 75. 109. 116. 183. 243. 272. 323.
– des informations	Voir <i>confidentialité et thème</i>
– du corpus	170-172
– du tour de parole	91. 93. 208-216. 337-347. (voir également <i>auto-sélection</i> )
Sentiment	17. 35. 36. 51. 52. 143. 144. 465. (voir également <i>émotion</i> )
Séquence	102-107.124 124. 411-424
Silence	Voir <i>pause silencieuse</i>
Sincérité	121
– française	77. 78.
– taïwanaise	294. 354. 468. 476.
Sinogramme	26. 27. 37-39.
Sinophone	38. 85. 43.
Sourire (petit rire)	Voir <i>rire</i>
Statut	Voir <i>position</i>
Stratégie	
– commerciale lors de la négociation	424-446
– linguistique pragmatique	36-135 (voir également <i>sélection des éléments linguistiques</i> )
Structure	
– conversationnelle	91-112
– phrastique	Voir <i>phrastique</i>
Style de communication	Voir <i>préférence</i>
Subjectivité	15. 28-41. 54. 113. 156. 157. 207. 241. 267. 306. 424. (voir également <i>intersubjectivité</i> )
Sujet	voir <i>thème</i>
Syllabe	26-33. 53. 381.
Symétrie (symétrique)	30. 42-46. 77. 195-201. 226. 321. 322. 398 (voir également <i>réciproque</i> )
a- (dis-)	42-46. 109. 114. 128. 195-201. 226. 323-332. 400. 431. 441.
<b>T.</b>	
Tactique	Voir <i>stratégie</i>
Taquinerie	Voir <i>ludique</i>
Taxème	127-129. <b>199. 234. 238.</b> 235-249. 326. 337-358. (voir également <i>relationème</i> )
Temps	472-476 (voir également <i>cadre spatio-temporel</i> )
Territoire	148.



– concernant le marché	157. 296.
– d’autrui	96. 271. 385. 399. 404. 438.
– personnel	72. 135. 270. 384. 409. 433. 487.
Thème	105-109. 259-274. 382-394
Titres	Voir <i>appellatif honorifique</i>
Ton ( <i>keying</i> )	165. 229. 243. 266. 269. 295. 295.
– de la prosodie	Voir <i>prosodie</i>
quatre –s en chinois	31. 54-60. 331.
Traduction	54-60. 80-82. 172-176. 249-251.
Transition thématique	Voir <i>thème</i>
Tutoiement	Voir <i>références personnelles</i>
<b>V.</b>	
Valeur	
– conventionnelle	65-66. 69. 102.
– culturelle	135 -154 445-473.
– dérivée	65-66. 68. 73. 112. 351. 372.
Variable	172. 174. 175. 245. 298. 333. 470.
Volonté	10. 14. 50. 51. 59. 119. 124. 125. 204. 223. 453. 466. (voir également <i>intention</i> )
Vouvoiement	Voir <i>références personnelles</i>

# TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	Les opposés s'attirent	1
INTRODUCTION	Personnalité, Interaction, Société	5
PARTIE I : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE		23
<b>Chapitre 1</b>	<b>L'approche linguistique générale</b>	26
1	Les langues française et chinoise : deux systèmes linguistiques très éloignés	26
1.1	Le point de vue graphologique	26
1.2	Le point de vue syntaxique	29
1.3	Le point de vue phonologique	31
1.4	Bilan	34
2	Les fonctions expressives	36
2.1	Subjectivité & intersubjectivité du destinataire	36
2.1.1	« Je » et « non-je »	37
2.1.2	« On » et « nous »	39
2.2	Les systèmes d'adresse	41
2.2.1	En France	42
	(1) Les formes pronominales d'adresse	42
	(2) Les autres termes d'adresse	43
2.2.2	À Taïwan	45
	(1) Les formes pronominales d'adresse	45
	(2) Les autres termes d'adresse	47
3	La modalisation	50
3.1	L'axe énonciatif	52
3.2	L'axe intonatif	53
3.2.1	L'intonation en français	53
3.2.2	Les particules modales en chinois	54
<b>Chapitre 2</b>	<b>L'approche interactionnelle</b>	60
1	Les actes de langage	60
1.1	La théorie des actes de langage	61
1.1.1	La force illocutoire	61
1.1.2	La référence	63
1.2	Les actes de langage indirects	65
1.2.1	Un « arrière-plan » partagé entre les interlocuteurs	67
1.2.2	L'interprétation de la valeur dérivée	69
2	Les théories de la politesse	71
2.1	La « face » selon Goffman	72
2.2	La « face » selon Brown & Levinson	73
2.3	La « face » selon Kerbrat-Orecchioni	75
2.3.1	Le ménagement de la « face »	75
2.3.2	L'ethos communicatif	76
2.4	La politesse dans les cultures confucéennes	80
2.4.1	La valeur de la « face » à Taïwan	80
2.4.2	La « face » et la politesse	82
3	Mécanismes de conversation dans le monde social	87
3.1	La démarche ethnométhodologique	87
3.1.1	L'analyse de conversation	88
3.1.2	La catégorisation et la relation interpersonnelle	89
3.2	La gestion des tours de parole	91
3.2.1	Le tour de parole et l'intervention	91
	(1) Le mécanisme des tours de parole	91
	(2) L'intervention	93
3.2.2	L'organisation préférentielle	95
3.2.3	Les tours de parole simultanés	96
3.2.4	La pause	99

3.3	L'organisation des séquences	102
3.3.1	L'ouverture et la clôture ritualisées	103
3.3.2	Les séquences thématiques et transitions thématiques	105
(1)	Définir une séquence thématique	105
(2)	Définir une transition thématique	107
3.3.3	La conversation institutionnelle	109
4	Communication : coopération & conflit	112
4.1	L'assertion	113
4.1.1	Les présupposés & posés	114
4.1.2	La négation	114
4.2	La demande	117
4.2.1	La question	118
4.2.2	La requête	121
4.2.3	L'acte directif hiérarchique	122
4.3	La négociation	124
4.3.1	Les éléments de la négociation	124
4.3.2	Le pouvoir et les « taxèmes »	129
<b>Chapitre 3</b>	<b>Les recherches sur les valeurs culturelles</b>	135
1	Selon Hall	135
1.1	Les cultures à contexte fort vs à contexte faible	136
1.2	Des critères pour distinguer les cultures	137
2	Selon Hofstede	139
2.1	La comparaison culturelle entre la France et à Taïwan d'après six dimensions de Hofstede	140
2.2	Remarques sur le modèle d'Hofstede	142
3	Selon Schwartz	144
3.1	Les valeurs culturelles	145
3.2	Les orientations culturelles entre la France et Taïwan	148
4	Bilan	148
<b>Chapitre 4</b>	<b>La préparation du terrain</b>	154
1	Présentation des réunions commerciales de la recherche	154
1.1	La définition de la réunion commerciale au sein de l'entreprise	154
1.2	Les objectifs de la recherche	156
1.3	L'observation des réunions commerciales dans les deux langues	158
1.3.1	Présentation de la société et des réunions en France	158
1.3.2	Présentation des sociétés et des réunions à Taïwan	160
1.4	Bilan	161
2	Constitution des corpus de réunion commerciale	165
2.1	Les spécificités des réunions commerciales	165
2.2	La sélection des données linguistiques	170
2.3	La transcription et la traduction des corpus	172
3	Comparabilité des contextes situationnels	176
3.1	Mise en évidence des invariants	176
3.1.1	Les réunions professionnelles en contexte commercial	177
3.1.2	La réunion d'équipe	177
3.1.3	La réunion client/fournisseur	178
3.2	Variable : les comportements langagiers & la langue	178
3.3	Les compromis et limites	179
3.3.1	Les contextes et interactants de la réunion	180
3.3.2	Le nombre et le format des échantillons	182
<b>PARTIE II : ANALYSE COMPARATIVE</b>		183
<b>Chapitre 1</b>	<b>La réunion d'équipe : une hiérarchie bien établie</b>	186
1	Références personnelles entre supérieur et subordonné	186
1.1	Les manifestations pronominales d'autoréférence : des points communs	186
1.1.1	En tant que supérieur :	188
(1)	Désignation du « je »	188

	(2) Désignations du « on /nous »	190
	1.1.2 En tant que subordonné	193
	(1) Désignation du « je »	193
	(2) Effacement du « je »	194
1.2	Comparaison du système d'adresse entre supérieur et subordonné	199
	1.2.1 En France :	199
	Une symétrie sur FPA et une dissymétrie sur FNA	
	1.2.2 À Taïwan :	202
	Une dissymétrie sur FPA et une symétrie sur FNA	
1.3	Bilan	206
2	Comparaison de séquences ritualisées	208
2.1	Les « taxèmes » dans la séquence d'ouverture	208
	2.1.1 En France	209
	2.1.2 À Taïwan	214
2.2	Les « taxèmes » dans la séquence de clôture	216
	2.2.1 En France	216
	(1) Les clôtures des deux invités	217
	(2) La clôture de la directrice	220
	2.2.2 À Taïwan	223
2.3	Bilan	227
3	Comparaison de l'organisation des tours de parole	228
3.1	La répartition du temps de parole entre le supérieur et les subordonnés	229
3.2	La prise de parole dans les deux réunions d'équipe	231
3.3	Les taxèmes & relationèmes au cours de l'interaction	235
	3.3.1 En France	235
	3.3.2 À Taïwan	242
3.4	Bilan	249
4	Les activités à accomplir lors de la réunion d'équipe : les points communs	251
4.1	L'évaluation du résultat de l'équipe	251
4.2	La direction des stratégies et la diffusion des informations	254
4.3	La solution corrective en cas d'échec du collaborateur	256
5	Les actes de langage entre le supérieur et les subordonnés	259
5.1	Comparaison de la demande chez les subordonnés	259
	5.1.1 Les différents types de demandes	259
	5.1.2 La demande chez les subordonnés français	264
	5.1.3 La demande chez les subordonnés taïwanais	269
	5.1.4 Bilan	274
5.2	Les actes directifs chez le supérieur : des points communs et différents	277
	5.2.1 L'évaluation	278
	(1) Des « évaluation défavorables » exprimées dans l'acte directif	279
	(2) Des « évaluation favorables » exprimées dans l'acte directif	280
	5.2.2 La proposition	281
	(1) En France	282
	(2) À Taïwan	286
	5.2.3 L'ordre/ la directive	290
	(1) En France	290
	(2) À Taïwan	293
	5.2.4 Bilan : comparaison des rôles du supérieur en France et à Taïwan	298
<b>Chapitre 2</b>	<b>La réunion client/fournisseur : un enjeu de pouvoir</b>	301
1	Références personnelles entre client et fournisseur	306
1.1	Les manifestations pronominales d'autoréférence : des points communs	306
	1.1.1 La manifestation explicite	307
	(1) La désignation du « je »	307

	(2) La désignation du « on/nous »	310
	1.1.2 La manifestation implicite	315
	(1) « <i>Je pense, je crois</i> » en français	316
	(2) « <i>Tout le monde</i> » (大家) en chinois	321
1.2	Comparaison du système d'adresse entre client et fournisseur	325
	1.2.1 En France	325
	1.2.2 À Taïwan	327
1.3	Bilan	336
2	Comparaison de séquences ritualisées	337
2.1	Les taxèmes et relationèmes dans la séquence d'ouverture	338
	2.1.1 En France	338
	2.1.2 À Taïwan	342
2.2	Les taxèmes et relationèmes dans la séquence de clôture	347
	2.2.1 En France	348
	2.2.2 À Taïwan	350
2.3	Bilan	356
3	Les interventions lors d'un échange d'affaires	358
3.1	Les expressions d'accord : des points communs	359
	3.1.1 Donner la parole au client	360
	3.1.2 Les expressions discursives et régulatrices	362
	3.1.3 Marqueur paraverbal : le sourire (petit rire)	365
	3.1.4 Bilan	369
3.2	Comparaison d'expressions de désaccord et réponses non-préférées	370
	3.2.1 En France	371
	3.2.2 À Taïwan	375
	3.2.3 Bilan	380
3.3	Comparaison des séquences de glissement thématique	382
	3.3.1 En France	382
	(1) Le silence force L2 à dévier du thème	382
	(2) L'acte d'auto-défense pour L1	385
	3.3.2 À Taïwan	388
	(1) L'acte d'auto-défense pour L1	389
	(2) L'acte d'auto-valorisation pour L1	391
	3.3.3 Bilan	393
3.4	Comparaison de la demande	394
	3.4.1 Concernant le produit (ou service) du fournisseur	395
	(1) En France	395
	(2) À Taïwan	398
	3.4.2 Concernant les informations sur le marché	399
	(1) En France	399
	(2) À Taïwan	404
	3.4.3 Bilan	410
3.5	Comparaison des séquences de négociation conversationnelle	411
	3.5.1 En France	412
	3.5.2 À Taïwan	416
	3.5.3 Bilan	423
4	Les activités à accomplir lors de la réunion d'affaires : les points communs	424
4.1	Les fonctions du fournisseur et du client lors de la réunion	425
	4.1.1 Côté fournisseur	425
	(1) Exposer les caractéristiques du produit/service	425
	(2) Mettre en avant les avantages du produit/service	427
	(3) Fournir des preuves pour légitimer le choix	428
	(4) Trouver des solutions pour le client	429
	4.1.2 Côté client	431
	(1) Évaluer l'objet proposé	431
	(2) Prendre une décision	433
4.2	Les convergences du fournisseur et du client lors de la réunion	435
	4.2.1 L'échange des informations sur les marchés	435

	4.2.2 La négociation commerciale	438
	(1) Côté fournisseur	439
	(2) Côté client	443
	4.3 Bilan	446
<b>Chapitre 3</b>	<b>Des ethos communicatifs qui se manifestent dans une interaction commerciale</b>	447
1	Égalitarisme vs Hiérarchie	451
1.1	La distance hiérarchique	451
1.2	La ritualisation	454
	1.2.1 La structure de l'interaction	455
	(1) Fluidité vs Rigidité	455
	(2) Flexibilité vs Codification	458
	1.2.2 Le mode de communication	459
	(1) Dialogue vs Monologue	459
	(2) Partage vs Rétention	460
2	Individualisme vs Collectivisme	462
2.1	Entre « je » et « nous »	462
2.2	« Je » face au pouvoir	463
2.3	« Je » face à soi-même	466
	2.3.1 L'expressivité émotionnelle	466
	2.3.2 La stratégie de politesse privilégiée :	469
	Franchise vs ambiguïté	
	(1) La parole directe vs indirecte	469
	(2) Les actions se situant dans le temps explicites vs floues	472
3	Bilan	476
	<b>CONCLUSION</b>	481
	<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	491
	<b>INDEX DES AUTEURS CITES</b>	509
	<b>INDEX DES NOTIONS</b>	515
	<b>TABLE DES MATIÈRES</b>	525
	<b>TABLE DES TABLEAUX</b>	531
	<b>TABLE DES FIGURES</b>	533





# TABLE DES TABLEAUX

1	Les particules modales en chinois	55
	1.1 La traduction littérale	55
	1.2 La traduction littéraire	56
2	La « face » en chinois contemporain à Taïwan	80
	2.1 Les expressions de la « face » avec le terme de la masque « 面子 miànzi »	80
	2.2 Les expressions de la « face » avec le terme du visage « 臉 liǎn »	80
3	La négation dans nos corpus	113
4	La constitution des réunions	161
	4.1 Les réunions d'équipe en France et à Taïwan	161
	4.2 Les Réunions client/fournisseur en France	161
	4.3 Les Réunions client/fournisseur à Taïwan	162
5	Le registre de langue	165
	5.1 Le lexème anglais incorporé dans un énoncé chinois	165
	5.2 Le langage « ludique » exprimé dans les réunions françaises	167
6	Les manifestations pronominales d'autoréférence du supérieur	187
	6.1 La désignation du « je » en France	187
	6.2 La désignation du « je » à Taïwan	187
	6.3 La désignation des « on / nous » en France	189
	6.4 La désignation du « nous » à Taïwan	189
7	Les manifestations pronominales d'autoréférence du subordonné	191
	7.1 La désignation du « je » en France	191
	7.2 La désignation du « je » à Taïwan	192
	7.3 L'effacement du « je » en France	193
	7.4 L'effacement du « je » à Taïwan	194
8	Le système d'adresse entre supérieur et subordonné	198
	8.1 La forme pronominale d'adresse en France	198
	8.2 La désignation pronominale du subordonné par le supérieur français	198
	8.3 La désignation nominale du subordonné réalisée par le supérieur français	199
	8.4 Le supérieur s'adresse au subordonné à Taïwan	201
	8.5 Le subordonné s'adresse au supérieur à Taïwan	202
	8.6 Les désignations du « tu » et du « vous pluriel » par le supérieur taïwanais	204
9	La répartition du temps de parole entre le supérieur et les subordonnés	227
	9.1 Le découpage d'interaction intensive en France	227
	9.2 La répartition du temps de parole chez les Français	228
	9.3 Le découpage d'interaction intensive à Taïwan	228
	9.4 La répartition du temps de parole chez les Taïwanais	228
10	Les taxèmes et relationème au cours de l'interaction en France	236
	10.1 Les taxèmes et relationèmes lors de la séquence d'ouverture pour les deux invités en France	236
	10.2 L'attitude du locuteur vis-à-vis de(s) allocutaire(s) dans la réunion d'équipe en France	240
11	Les régulateurs employés par le supérieur taïwanais	295
12	Les rôles du supérieur	298
	12.1 À Taïwan	298
	12.2 En France	299
13	Les manifestations explicites d'autoréférence dans la réunion client/fournisseur	306
	13.1 La désignation « je » en France	306
	13.2 La désignation « je » en France	306
	13.3 « On/nous » exclusif en France	308
	13.4 « Nous » exclusif à Taïwan	309
	13.5 « On » inclusif en France	310
	13.6 « Nous » inclusif à Taïwan	310
	13.7 « On » par énullage en France : « je »	312
	13.8 « Nous » par énullage à Taïwan : « je », « vous pluriel »	312
14	« Jepense » et « je crois » en français	316
	14.1 Les modalités	316
	14.2 La modalisation « je pense » et « je crois » en français avec les marqueurs d'hésitation	319
15	Les manifestations implicites d'autoréférence	319

15.1	« On » par énullage en France : les gens en général	319
15.2	« Tout le monde » (大家 dàjiā) en chinois	321
16	Les systèmes d'adresse entre client et fournisseur	324
16.1	Le système d'adresse en France	324
16.2	La forme nominale d'adresse à Taïwan	325
16.3	L'honorifique dans un milieu professionnel pour désigner le destinataire à Taïwan	329
16.4	Les expressions humbles pour faire référence au locuteur à Taïwan	330
16.5	Le client qui s'adresse au fournisseur	331
16.6	Le fournisseur qui s'adresse au client à Taïwan	333
17	Les procédés pour signaler un enchaînement marqué ou une réponse non-préférée	378
18	La demande concernant l'aspect du produit (service) du fournisseur	394
18.1	La question sous forme assertive avec le ton montant sans modalisation en France	394
18.2	La question sous forme assertive avec modalisation en France	394
18.3	La question sous forme interrogative à Taïwan	396
18.4	La question sous forme affirmative à Taïwan	396
19	La demande concernant des informations sur le marché	398
19.1	La formulation est-ce-que dans les questions de la réunion_FRP1	398
19.2	La formulation est-ce-que dans les questions de la réunion_FRP2	398
19.3	Les questions intensives posées par le fournisseur dans la réunion_TWP1	403
20	Fonction du fournisseur : Exposer les caractéristiques du produit/service	424
20.1	Exposer le produit/service dans une forme monologique à Taïwan	424
20.2	Exposer le produit/service dans une forme dialogale en France	425
21	Fonction du fournisseur : Mettre en avant des avantages du produit/service	426
22	Fonction du fournisseur : Citer les preuves pour légitimer le choix	427
23	Fonction du fournisseur : Trouver des solutions pour le client	428
24	Fonction du client : Évaluer l'objet proposé	430
25	Fonction du client : Prendre une décision	431
26	Des choix communicatifs entre la France et à Taïwan	449

# TABLE DES FIGURES

1	L'intonation en français	53
2	La comparaison des valeurs culturelles entre la France et Taïwan chez Hofstede	139
3	La carte co-parcelle de soixante-seize groupes nationaux sur les sept orientations culturelles chez Schwartz	146



# THÈSE

Pour obtenir le grade de  
Docteur

Délivré par l'Université Paul-Valéry

Montpellier 3

Préparée au sein de l'École doctorale 58  
Langues, Littératures, Cultures, Civilisations  
Et de l'unité de recherche Praxiling  
UMR 5267 – CNRS

Spécialité : Sciences du langage

Présentée par Jia-Lih YANG

**Interactions professionnelles en contexte  
commercial dans une perspective  
comparative : les réunions d'entreprise  
en France et à Taïwan**

## Tome II

Soutenue le 09 décembre 2020 devant le jury composé de

Mme Christine Béal, Professeur émérite, Université Paul Valéry, Montpellier	Directrice
Mme Christine BÉAL, Professeur émérite, Université Paul Valéry, Montpellier	Directrice
Mme Annelise LY, Associate professor, NHH School of Economics and Business administration, Bergen, Norvège	Membre
M Jean-Marc MANGIANTE, Professeur des universités, Université d'Artois, Arras	Rapporteur
M Arnaud RICHARD, MCF HDR, Université Paul Valéry, Montpellier	Membre
M Frédéric TORTERAT, Professeur des universités, Université de Montpellier	Président







# TABLE DES MATIÈRES

<b>PARTIE I : TRANSCRIPTIONS DES SIX REUNIONS</b>	3
A. Corpus_FRH1 : La réunion d'équipe en France	5
B. Corpus_TWH1 : La réunion d'équipe à Taïwan	15
C. Corpus_FRP1 : La réunion client/fournisseur en France	37
D. Corpus_FRP2 : La réunion client/fournisseur en France	53
E. Corpus_TWP1 : La réunion client/fournisseur à Taïwan	65
F. Corpus_TWP2 : La réunion client/fournisseur à Taïwan	93
<b>PARTIE II : MANIFESTATIONS DISCURSIVES LORS DE LA REUNION EN CONTEXTE COMMERCIAL</b>	111
A. La demande chez les subordonnés dans la réunion d'équipe	113
(1) Demande de confirmation	113
(2) Demande d'informations complémentaires	114
(3) Demande d'avis	115
B. Les actes directifs chez le supérieur dans la réunion d'équipe	117
(1) Évaluation	117
(2) Proposition	119
(3) Ordre/ directive	121
C. Les expressions d'accord dans la réunion client/fournisseur	125
(1) Donner la parole au client	125
(2) Marqueurs d'accord : les expressions discursives et régulatrices	125
(3) Marqueur paraverbal d'accord : le sourire (petit rire)	128
D. Les expressions de désaccord et réponses non-préférées dans la réunion client/fournisseur	129
(1) En France	129
(2) À Taïwan	131
E. La séquence de glissement thématique dans la réunion client/fournisseur	133
(1) En France	133
(2) À Taïwan	135
F. La demande dans la réunion client/fournisseur	137
(1) En France	137
(2) À Taïwan	139
G. La séquence de négociation conversationnelle dans la réunion client/fournisseur	143
(1) En France	143
(2) À Taïwan	146
<b>PARTIE III : CONVENTIONS DE TRANSCRIPTION</b>	151
A. Conventions ICOR 2013	153
B. Conventions ICOR 2013 adaptées à la thèse	161





**PARTIE I**

**TRANSCRIPTIONS DES SIX REUNIONS**



## A. Corpus\_FRH1 : La réunion d'équipe en France

Intervenants	Une directrice des achats Seize acheteurs Un responsable du marketing Un logisticien
Lieu	Dans une salle de réunion de la société d'e-commerce en France
Durée de la réunion	Environ 1h13 minutes
Terminologie professionnelle	<p><b>Concernant le business et le stock de ce site e-commerce :</b></p> <p>-ADA : « assistants des achats ».</p> <p>-Appro : abréviation d'approvisionnement</p> <p>-<i>Black Friday</i> : des soldes se déroulent le lendemain du repas de <i>Thanksgiving</i>. Des sites d'e-commerce profitent de ce moment pour proposer des promotions conséquentes.</p> <p>-BMT : « besoins mensuels et tri-semestriels »</p> <p>-Budget contractuel : la marque (du fournisseur) dispose d'un budget de communication pour des distributeurs d'entreprise. Mais en tant que client de cette entreprise, le site négocie contractuellement un budget annuel avec la marque.</p> <p>-DiF : « diffusion de lettres de publicité »</p> <p>-ODR : « ordre de remboursement de la marque » (somme d'argent qui est attribuée par la marque du fournisseur lorsque le client de l'entreprise atteint un certain critère de commandes.</p> <p>-PA : « portail d'actualité » (première page de vitrine du site).</p> <p>-RFA : « remise de fin d'année » (somme d'argent que le fournisseur versera à l'acheteur dès lors que les conditions de cette remise seront atteintes, par exemple : la quantité de ventes ou les chiffres d'achat).</p> <p>-SKU (<i>Stock Keeping Unit</i>) : l'« unité de gestion des stocks » qui désigne la référence d'un produit précisée par taille, couleur et modèle.</p> <p>-TG : « tête de gondole ». C'est la première page du site (voir <i>PA</i> ci-dessus) où les produits sont à prix promotionnel. Cette activité de promotion peut être initiée par le site et/ou subventionnée par des fournisseurs de marque.</p> <p>-Vitrine : un site vitrine remplit sur Internet la fonction d'une plaquette commerciale indiquant les produits, tarifs et promotions.</p>

### Contexte :

Une réunion hebdomadaire du département des achats se tient dans une société d'e-commerce. La directrice des achats organise cette réunion entre un responsable du marketing, un logisticien et une équipe des achats de produits informatiques. Lors de la réunion, les activités professionnelles sont présentées comme suit :

- présenter les plans d'action du marketing et de la logistique selon les produits proposés par les acheteurs ;
- donner le résultat du chiffre de vente réalisé la semaine précédente par les acheteurs de l'équipe informatique;
- échanger avec les acheteurs sur les offres promotionnelles et l'état des stocks.

0:00	R. de mkting	alors vite fait le point sur ce weekend euh (.) on a donc l'emailing qui part cette après-midi à quatorze heures
0:00	R. de mkting	alors vite fait le point sur ce weekend euh (.) on a donc l'emailing qui part cette après-midi à quatorze heures
	Acheteuse 6	ah bon c'est prévu à quatorze heures/
	R. de mkting	ouais
	Acheteuse 6	je ne savais pas
	AcheteurX	ah putain
00:15	R. de mkting	ouais à quatorze heures on commence à diffuser [...]
		((passage non transcrit)) 0:15~1:15
1:15	Directrice	tu avais dit quoi/
	AcheteurXH	j'avais dit que sur le site la visibilité d'emailing ça serait pour le weekend oui c'est à partir du vendredi après-midi
	Directrice	tu peux décaler à seize heures ou pas/
	R. de mkting	oui je vais voir je vais voir ((passe un appel))
		((passage non transcrit)) 1:30~7:09
7:09	R. de mkting	et dimanche la: la chocolat=
	Acheteur1	=les chocolats [oui
	R. de mkting	[neuf heures=
	Directrice	=samedi on a rien/ t'es sûr/
	Commerce	samedi non samedi euh ben enfin pas d'informatique en tout cas
	Directrice	d'accord et dimanche de quelle heure à quelle heure pour le chocolat/
7:28	Commerce	de neuf heures à dix-huit heures normalement° non c'est de neuf heures à neuf heures lundi matin je dis des conneries=
	Acheteur 1	=en somme c'est neuf heures certainement à mon avis lundi
	R. de mkting	le lundi à neuf heures/
	Acheteur 1	oui lundi et après je ne sais pas si je vais lancer à l'avance ou pas j'aurais la possibilité de le faire avant
	Directrice	très bien c'est bien c'est bien=
	Acheteur 1	=soit dimanche matin soit on passe à un autre temps
	Directrice	dac
	Commerce	euh (1.0) ensuite on diffuse le bandeau comme on s'est dit=
7:48	Directrice	=oui
		((passage non transcrit)) 7:48~9:50
9:50	Acheteur 4	j'ai un clavier à neuf quatre-vingt-dix-neuf qui est joli (.) donc que j'ai déjà en ce moment à neuf quatre-vingt-dix-neuf
	Directrice	si c'est surtout que ton côté joli si tu veux euh: m'interpelle
		((quelqu'un rit))
	Acheteur 4	non mais [euh regarde-les regarde-les:
	Directrice	[mais c'est pas personnel (.) mais quand tu me dis que c'est joli c'est joli en général soit y a des fleurs soit y a de l'herbe soit y [a:
	Acheteur X	[c'est un diamant brut ((rire))
	Acheteur 4	[c'est les ventes les ventes

	Directrice	soit c'est ouais soit c'est le ring de: de la mort
	Acheteur4	ouais bon je vais parler en vente parce que tout de suite
	Directrice	mais non non montre-nous surtout
	Acheteur 4	((petit rire))
	Directrice	tiens vas-y branche-le
	Acheteur4	non mais non il est moche mais [c'est:
	Directrice	[ah/ on y vient
	R. de mkting	((petit rire)) tu t'es trompé là non: le blanc
	Acheteur 4	((petit rire))ouais c'est ça [c'est c'est euh:
	R. de mkting	[c'est un trompe- l'œil le blanc c'est un trompe-l'œil humain c'est ça/ on dirait qu'il est plat: on dirait que/ en fait il est il est moche quoi
	Directrice	un truc de quoi
	R. de mkting	on a déjà testé ça
	Acheteur 4	eh/ ouais eh: vous le savez/
	R. de mkting	je ne m'en souviens plus
	Directrice	((sourire))
	R. de mkting	quand je dis que je ne m'en souviens plus c'est que [c'est que
	Directrice	[bon donc on a dit mardi souris au lieu de combien six au lieu de combien
	Acheteur 4	de vingt-neuf
	Directrice	c'est qui/
	Acheteur 4	logitech
	Directrice	et elle est comment celle-là quelle couleur
10:54	Acheteur 4	elle est noire et verte
		((passage non transcrit)) 10:54~16:20
16:20	Directrice	pour honnêtement pour moi le pa <sup>1</sup> n'est pas le bon support ici (1.0) et encore moins enfin moins de quoi
	Acheteur 5	parce que je voulais sortir un peu de mes rayons euh pour dire euh vous avez vu ce qu'on fait
	Directrice	ok mais euh::=
	Acheteur 5	=mais après si on fait de là on fait peut-être pas de la modo mais euh: peut-être donner un peu plus de visibilité sur l'emailing un truc comme ça comme ça ok
	R. de mkting	[on aura des emailings
	Directrice	[c'est quand le prochain emailing
	R. de mkting	DEDIÉS/ pas la semaine prochaine ça sera la semaine d'après
	Directrice	alors moi ce que je te propose, on teste sur des vitrines tu vois sur la multi et sur la tienne et puis si ça a pris un peu euh on mettra (1.0) on mettra après
	Acheteur 5	ok <sup>o</sup>
	R. de mkting	t'as raison enfin moi la semaine prochaine [plutôt euh (inaud.)
16:58	Directrice	[ouais je pense c'est ça
		((passage non transcrit)) 16:58~18:25
18:25	Acheteur 5	ça fait combien la wif/
	Directrice	soixante mille en fait
	Acheteur 5	ouais mais là
	Directrice	putain et là .h on a cent cinquante mille d'un engagement contractuel comme [comme les budgets

<sup>1</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p.5).

	Acheteur 5	[ok tu veux dire que [...]]
18:45	R. de mkting	ok ensuite on a fini la presse du dix décembre [...]
		((passage non transcrit)) 18:45~22:05
22:05	R. de mkting	[...] on a encore toute la semaine on a cinq preses à communiquer=
22:10	Directrice	=euh je veux très très bien de portables je veux très bien le livrer de euh::
	Commercial 1	on fait des preses de point rouge/ à la fin à=
	Directrice	=à une presse alerte/
	Commercial 1	ouais [parce que la montée en gamme (inaud.) mais euh
	Directrice	[en feu <sup>2</sup> (.) c'est pas mal
	R. de mkting	on va commencer à en discuter on va commencer à discuter parce que la première presse c'est euh c'est pas cent achats (.) imagine
	Directrice	crea <sup>3</sup> de l'opération de feu elle est elle est chouette [franchement elle est:
	Commercial 1	[eh ouais
	Directrice	ouais ouais en fait parce qu'il y aura euh:=
	R. de mkting	=ça commence quand/ ça/
22:37	Directrice	[le vingt-huit
22:37	Commercial 1	[le vingt-huit
		((passage non transcrit)) 22:37~29:06
29:06	R. de mkting	[ok pour l'origine ok je reviens vers vous à&
	Directrice	[marque pour ça
	R. de mkting	&l'origine
	Directrice	oui
	AcheteurX	ouais
29:13	R. de mkting	je reviens vers vous pour confirmer c'est bon
	AcheteurXXH	[ok
	R. de mkting	[euh (.) voilà pour moi j'ai rien de plus=
	Directrice	=eh euh le black friday ça sera pas mal de le faire [...]
	R. de mkting	enfin à partir du jeudi soir [...]
	Directrice	ok d'accord=
	R. de mkting	=ça serait le jeudi soir [...]
29:35	Directrice	euh d'accord d'accord [...]
		((passage non transcrit)) 29:45~30:56
30:56	R. de mkting	euh (.) voilà pour moi
	Directrice	ok
	R. de mkting	euh (.) de plus (.) de plus (.) on a emailing [...]
	Acheteurs	ouais ouais c'est bon
	R. de mkting	ouais c'est cool
31:14	Logistique 1	(2.0) on enchaîne/
	Directrice	[allez vas-y
	R. de mkting	[vas-y
31:16	Logistique 1	alors nous on a récupéré un budget euh du transporteur (.) tnt euh (.) qui doit être utilisé le vingt-sept et vingt-huit novembre [...] quels produits pensez-vous pousser à mettre une claqué [...] donc ce dont j'ai besoin c'est le sku <sup>4</sup> qu'est-ce que vous en pensez

<sup>2</sup> Il s'agit d'une opération marketing sur le dessin de feu pour attirer l'attention de la clientèle.

<sup>3</sup> La création du dessin.

<sup>4</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p.5).



	XF	(inaud.)
32:25	acheteurHXX	mais il y a une limitation ou pas/ ((passage non transcrit)) 32:25~37:28
37:28	Logistique 1	[...] il faut pour mettre en avance su:r sur le pa
	R. de mkting	après il faut voir pour le message quand tu communique sur une marque le message il est clair et net quoi (.) tu vois c'est c'est euh: (1.0) après: ça risque d'être compliqué au niveau du message/si tu fais une sélection de SKU\
	Logistique 1	hum: (.) mais si tu fais d'ailleurs si tu fais tourner les SKU sur: sur le PA (.) et euh et nous on fait tourner le l'éligibilité à la livraison gratuite en même temps que euh:=
37:54	Acheteur 1	=ou alors on fait deux jours sur deux marques ((silence en 5 secondes))
	Acheteur 1	moi ça me plairait bien de faire asus quand même (.) mais euh samsung c'est vrai que c'est incontournable plutôt euh:
	Directrice	mais il faut faire au-dessus d'un certain prix alors
	Acheteur 1	je ne sais pas [enfin euh:
	Directrice	[SI SI (.) tu fais sur les tablettes au-dessus d'un certain prix
	Logistique 1	envoie-moi les [skus: ouais ouais tout à fait:&
	Directrice	[NON/ qu'est-ce que t'en penses/
	Logistique 1	&on envoie les sku
	Acheteur 1	de toute façon en termes de [volume [laissé: à coté euh:
	Logistique 1	combien combien de volume tu peux/
	Acheteur 1	je vais regarder la proportion de ventes sur des produits qui sont à plus de deux cents euros déjà/ parce que: en volume, c'est pareil, ce ne sont que des produits en dessous de deux cents euros (.) mais samsung ça prend facilement mille à mille cinq cents pièces dans la journée (2.0) après c'est le cumulé c' qui est plus compliqué
	Directrice	super super
38:45	Logistique 1	donc là-dessus/ (8.0) tu peux m'envoyer des skus (2.0)
	Acheteur 1	hm
39:00	Logistique 1	merci à tous=
	Acheteur 1	=[il est faux il est ils ne sont pas créés ils sont
	Directrice	=[et les consoms <sup>5</sup> ils sont petits
	Logistique 1	ils sont
	Acheteur 1	donc c'est bon pour lundi=
	Logistique 1	ouais ouais
39:15	Logistique 1	on fait la com pour (1.0) pour toi
	Directrice	ouais
	Logistique 1	et euh:: [pas de soucis ah/
	Directrice	[on est bon (.) donc on la met sur quoi/ sur les consoms/ sur les cartouches/ les toners/ et les périphériques/=
	Logistique 1	=PERIPHERIQUES don:c (.)
39:28	Directrice	=sur les claviers webcam [machin machin ok super
	Logistique 1	[exactement ((Trop de gens parlent en même temps)) ((passage non transcrit))

<sup>5</sup> Les produits informatiques de consommation, tels que les souris, les clés USB.

		39:28-40:00
40:00	Directrice	merci beaucoup=
	acheteurHXX	bonne journée
40:00~40:13		Trop de gens parlent en même temps ((passage non transcrit)) 40:00~40:13
40:13	R. de mkting	si ce weekend enfin pas celui-là l'autre qui arrive on on part sur un pa un pa listing pareil avec mercuriale euh je peux garder les quatre mêmes tablettes portables: aux mêmes prix
	acheteurHXX	hmm
	R. de mkting	ça [c'est la dif <sup>6</sup> pour lundi
	Directrice	[on verra si c'est bien
	R. de mkting	Ouais mais on risque de passer ce weekend les génériques partout quoi je reviens vers vous s'il: il faut: on peut mettre le même mais pas plus [tu vois les clés usb à partir de vous&
	Directrice	[oui oui bien sûr super
40:50	R. de mkting	&enfin on va voir ça à la semaine prochaine à la semaine prochaine
	Directrice	nickel
	R. de mkting	voilà pour moi
	Directrice	on est bon/=
	R. de mkting	=c'est bon
41:00	Directrice	merci monsieur. hop rapidement au niveau de chiffres il faut absolument laisser la salle à treize heures/ assez vite hum: on est à plus cinq par rapport à l'objectif sur le mois de novembre pardon soit moins un par rapport à l'année dernière sachant qu'au global on passe sur un plus vingt-six donc c'est bien avec une quote-part du magasin informatique qui est à dix-neuf virgule sept donc on est bien AUssi\ sur la marge on n'est pas trop mal malgré que euh: l'érosion du pricing puisqu'on est à deux virgule cinq versus l'objectif à trois [...]
41:19		
41:19~41:29		((passage non transcrit)) 41:19~41:29
41:29	Directrice	au global je suis plutôt hum (1.0) je suis plutôt contente euh: on n'a pas un référent trop trop important ce weekend (2.0) en revanche ce qui m'inquiète c'est ceux que je vous ai envoyés par mail ce matin c'est qu'on récupère un énorme trafic (.) du fait de la communication sur la tablette à zéro euro alors à titre d'information à ce stade on a eu plus on a eu: (.) deux mille trois cents (.) commandes supérieures à cinq cents euros il faut juste avec r* (prénom d'acheteuse) que l'on récupère l'information DE c'était quoi le niveau (.) de commande supérieur à cinq cents euros de l'année dernière [parce que a priori
42:01	Asist des achats (r*)	[oui
	Directrice	ça fait beaucoup [mais euh
42:05	XXX	[(inaud.) ((trop de personnes parlent en même temps))
42:05~44:05		((passage non transcrit)) 42:05~44:05
44:05	Directrice	en gros ce qui est dit c'est que .h les plans d'actions qui sont menés c'est à deux niveaux un

<sup>6</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 5).

44:26		la montée en gamme (.) deux les petits produits sur la montée en gamme euh:: moi j'ai demandé (.) d'avoir un rendez-vous avec la direction d'apple france et la direction de samsung france euh par herv* rod* (prénom+nom) [...]
44:26~44:48		((passage non transcrit)) 44:26~44:48
44: 51	Directrice	ensuite sur les petits produits il y a deux:: il y a deux étapes il y a une première étape qui est les frais de port il y a une deuxième étape qui est rapidement .h pour information ça coûte un million quand même euh/ sur toute une année si on veut offrir les frais de port sur les petits consommables enfin sur les consommables les toners et les petits périphériques ça coûte un million
45:10	Acheteuse 3	ça comprend les logiciels ou pas/
45:12	Directrice	.tsk <sup>7</sup> je ne t'ai pas mis dedans mais si tu veux prendre l'aspi dépêche-toi
45:14	Acheteuse3	<((en riant)) oui>
45:16	Directrice	euh ben oui ça peut\ euh donc la première chose c'est les frais de port offerts (.) la deuxième chose c'est qu'on retravaille le: en fait le front euh retravaille la page de retour ajout en gros il va y avoir une distinction qui va être faite sur (.) les produits qui sont indispensables [...]
45:36		
45:36~46:15		((passage non transcrit)) 45:36~46:15
46:15	Directrice	.tsk voilà globalement le compte rendu du comité des résultats c'est ça je pense que ça va plutôt tout ça va plutôt dans le bon sens .h euh: j'ai oublié de vous dire <del>se</del> par rapport à la montée en gamme il y a aussi un travail D'ELARgissement du nombre de références sur lesquels travaillent (.) cédrick stéphanie et j'b euh l'idée c'est typiquement sur les portables de passer de cent soixante à deux cent cinquante
46:43	Acheteur 1	hm hm=
46:43	Directrice	=à la hausse .tsk (4.0) voilà (3.0) sur les grossistes je vous rappelle de pousser autant que faire se peut ingm (nom du grossiste) je rappelle la consigne c'est: à quatre net équivalent pousser ingm plus que euh: les autres (3.0) .tsk par rapport aux budgets sur l'informatique [...]
47:13		
47:13~47:25		((passage non transcrit)) 47:05~47:25
47:25	Directrice	voilà (2.0) sur les bmt <sup>8</sup> j'ai reçu des choses alors euh un peu éparses dans lesquelles j'ai besoin: qu'elles soient centralisées (2.0) pôle par pôle, parce que sinon je je j'arrive pas à lire le truc chacun m'envoie son:: .tsk donc là j'ai besoin ABSOLUMENT que les ada <sup>9</sup> centralisent ça
47:47	Acheteur 1	sur la fiche de récap on fait ça/ c'est tout/
	Directrice	hm hm
	Acheteur 1	[c'est tout/]
	Directrice	[hm oui oui, c'est tout] juste tout AVOIR au même endroit parce que sinon euh sinon je ne m'en sors pas euh/voilà .tsk sur le plan de renfort est-ce

<sup>7</sup> Bruit d'ouverture de bouche d'après les conventions ICOR 2013.

<sup>8</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 5).

<sup>9</sup> *Idem*.

		qu'il y a des modifications ou pas (3.0)/ pas de:: mauvaise surprise/ (.) non/=
48:07	R. du pôle des achats	=il va y avoir des bascules euh [je pen::se de la rfa <sup>10</sup> en BUDGET
	Directrice	[je m'en fiche ça m'est égal ce qu'il faut c'est que les quatorze millions et et demi on les a quoi (.) don:c=
48:14	Acheteur 2	=euh: moi il va falloir que je remette le nez dedans [car je n'avais du tout suivi le dossier:
48:20	Directrice	[oui (.) oui je veux bien
	Acheteur 2	donc: moi le truc euh: c'est que euh: ça dépend du back order=
	Acheteur 1	=euh encore une fois ouais et euh: tu vois
	Directrice	hm ok
	Acheteur 1	il peut y avoir des [modifs
	Acheteur 2	[ouais ouais moi ça pourrait m'influencer en plus [c'est euh c'est: la&
	Directrice	[c'est la partie budget dans c'est ça là c'est la partie budget contractuelle
	Acheteur 2	&partie trade: chez ph (nom de la marque) notamment ouais contractuel si on fait du report ou de l'annulation de commandes comme ce que je te disais là il peut y avoir un impact sur des deals type microsoft normalement le deal on a les deux cent mille euros on les a car on a dépassé le tout en volume
48:47	Directrice	bon on va regarder
48:47~49:00		((passage non transcrit)) 48:47~49:00
49:00	Directrice	stph* est ce que tu penses être capable de me centraliser le hardware dans la journée ou pas/
	Asist des achats (stph*)	[plutôt::t plutôt dans l'après midi
	Directrice	[dans l'après-midi, ça me va mais enfin aujourd'hui quoi
	Asist des achats	euh: on est vendredi matin donc:
	Directrice	si tu veux moi comme comme je je vois la direction le lundi là-dessus il faudrait que je l'ai [donc même fin de journée ça m'est égal&
	Asist des achats	[oui oui oui euh non non je je vais le faire
49:23	Directrice	&mais voilà aujourd'hui quoi ok pas de problème [...]
49:23~51:55		((passage non transcrit)) 49:23~51:55
51:55	Acheteur 1	[...] on a toujours c'est là [c'est c'est
	Directrice	[non mais euh compare moi des trucs comparables (.) parce que euh:=
	Acheteur 1	=mais y a pas de euh: d'offres euh: pas d'offres: si tu veux [avec cartes sd (nom de la carte mémoire informatique) à la concurrence
	Directrice	[on a une odr <sup>11</sup> là-dessus ou pas/
52:08	Acheteur 1	oui c'est trois cent dix-neuf moins cinquante avec la carte sd seize giga [...]
52:08~53:12		((passage non transcrit)) 52:08~53:12
53:12	Directrice	h: on n'a rien d'exclu d'exclu là/ (.) parce [qu'il faut là montrer je suis d'accord mais&
	Acheteur 1	[on a on a la note chocolat pour le dimanche

<sup>10</sup> Ibid.

<sup>11</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 5).

	Directrice	&c'est ce qu'il faut commencer par ça: mais la note chocolat on l'a pour tous les weekends/
	Acheteur1	voilà après l'idée je vous disais c'était vrai ça ça va aller vite on n'a n'a pas jusqu'à la fin de l'année don:c=
53:32	Directrice	=non non mais attends il faut les vendre donc: tu vois moi ça me fait chier de commencer la tg <sup>12</sup> du magasin par un truc qui est euh (.) excuse-moi un peu tiédasse
	Acheteur1	(2.0) ouais ouais: c'est sûr (.) mais après c'est la top vente aujourd'hui: [et on passe&
	Directrice	[mais elle n'est pas meilleure g*\ (prénom de l'acheteur1)
	Acheteur 1	& avec une offre meilleure pour ce weekend c'est trente-deux giga c'est meilleur que euh meilleur que AUJOURD'HUI que: [depuis un MOIS
53:45	Directrice	[ce qu'on consomme aujourd'hui meilleur donc [...]
53:45~54:46		((passage non transcrit)) 53:45~54:46
54:50	Directrice	en portable est-ce qu'on laisse le sony
	Acheteur 2	ben ouais [si tu veux
	Directrice	[t'en as suffisamment/
	Acheteur 2	j'ai repassé trois cents pièces dessus pour tenir donc là il est en prévente mais la livraison elle sera la semaine prochaine le vingt (.) je sais plus quand: donc ouais
	Directrice	il est en prévente là/
	Acheteur	ben là je l'ai repassé hier soir en prévente parce que je tombais en rupture sur le produit
	Directrice	merde
	Acheteur 2	mais j'ai un appro la semaine prochaine
55:15	Directrice	et donc la promesse client c'est quoi comme livraison/ ça c'est chiant ça va nous rafraîchir les ventes
		((passage non transcrit)) 55:20~1:11:46
1:11:05	Directrice	on est bon=
	Asist des achats (stph*)	=c'est euh (.) c'est h* (prénom de l'ach5) qui a=
	Directrice	=qui a diminué
	Acheteur 5	on va regarder le stock ou pas
	Asist des achats (stph*)	oui si tu veux=
	Acheteur5	=[oui/
	Directrice	[ça dépend ça dépend si s'il y a une contrainte dessus ou pas
	Acheteur 5	ouais/
1:11:28	Directrice	regarde regarde sur la contrainte
		((passage non transcrit))
1:11:45	Directrice	on est bon/
	acheteurHXX	oui
	Directrice	f*/ (prénom de l'acheteur1)
	Acheteur 1	hm (.) ben du coup euh par rapport au stock=
	Directrice	=pour voir ce qu'il reste
	Acheteur 1	le message est vrai
	Directrice	du coup fais tout ça on vend ce qu'il nous reste
	Acheteur 1	enfin il faut voir lundi prochain
	Directrice	monsieur hou* (nom de l'ach6) c'est bon/ c'est ça/
	Acheteur 6	c'est parfait hm

<sup>12</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 5).

1:12:15		((rires et discussions entre les gens)) Fin de la réunion
---------	--	--

## B. Corpus\_TWH1 : La réunion d'équipe à Taïwan

Intervenants	Directeur commercial Au moins 10 commerciaux internationaux
Lieu	Dans la salle de réunion de la société de fabricant de matériels de stockage informatique
Durée de la réunion	Environ 1h25 minutes
Terminologie professionnelle	<p><b>Autour du lexique des affaires et des produits mémoires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Arbitrage : opération consistant à acheter des produits à un prix compétitif pour les revendre simultanément sur une autre place où leur cours est plus élevé.</li> <li>-BO (<i>Back Order</i>) : commandes en attente à cause de la rupture de production du fabricant.</li> <li>-Dealer : littéralement, il s'agit du revendeur qui vend des marchandises auprès des consommateurs, qui achète en gros pour revendre au détail.</li> <li>-Disty : abréviation de « distributeur ». C'est un acteur commercialisant des produits du secteur agréés par le fabricant pour les revendre aux dealers ou <i>etailers</i>.</li> <li>-Dram (<i>Dynamic Random Access Memory</i>) : mémoire de stockage informatique. Elle est indispensable au fonctionnement d'un ordinateur. Une barrette de mémoire a pour fonction d'emmagasiner les informations de manière temporaire pour faciliter le travail de calcul du processeur. Selon la typologie de l'ordinateur (bureau ou portable, et sa génération), elle se décline en DDR2, DDR3, DDR4 selon les fréquences exprimées en mhz.</li> <li>-Etailer : littéralement il s'agit du détaillant en ligne qui est une entreprise de vente au détail à distance par Internet.</li> <li>-HardD (ou hdd) : (<i>external HarD Disk</i>) : littéralement le disque dur externe, c'est une mémoire magnétique de masse connectée principalement aux ordinateurs.</li> <li>-NEE : le groupes de commerciaux qui s'occupent des clients d'entreprise dans les pays nordique (North Europe of Europe).</li> <li>-SSD (<i>Solid-State Drive</i>) : il s'agit d' un matériel informatique permettant le stockage de données sur de la mémoire flash.</li> <li>-Société <i>offshore</i> : il s'agit d'une société ayant établi son siège social dans un pays étranger dans lequel elle n'exerce aucun commerce et profite de certains avantages fiscaux de la situation.</li> <li>-UFD (<i>Usb Flash Drive</i>) : c'est un support de stockage amovible, <i>clé USB</i> en français.</li> </ul>

### Contexte :

Une réunion hebdomadaire du département commercial se tient dans les locaux d'un fabricant de matériels de stockage informatique. Le directeur commercial en charge de la zone Europe réunit son équipe de commerciaux pour évaluer leurs ventes de la semaine précédente et piloter la stratégie de vente.

Pour les corpus chinois, nous proposons une transcription originale et deux niveaux de traduction en français : le premier transcodage est une version mot à mot qui conserve la structure syntaxique chinoise, la particule, les lexèmes anglais dans l'énoncé, et où les conjugaisons, les déterminants, les pronoms relatifs sont adaptés à la grammaire française. Le deuxième est une version plus libre qui prend davantage en compte les usages du français. Par



ailleurs, les lexèmes mis entre parenthèses dans les deux niveaux de traduction sont destinés à améliorer la compréhension du lecteur français. Voir également « Les conventions ICOR adaptées à la thèse » (p. 169) pour les informations complémentaires.

00:00	Directeur	[...]進去德國那這些貨品就是叫做grey market (.) OK/
	Commerciale 6	great
	Directeur	(1.0) g
	Commerciale 6	GREY [灰
00:28	Directeur	[grey就那個那個那個那個詞 叫grey market.GREY MAR-MARKET 有時候會happen比'說.h 他在作套利嘛做套利套利對不對/ (3.0) [套利啊套利你知道嗎/
	Directeur	[...] entrer en allemagne na (particule) ces produits s'appellent grey market (.) OK/
	Commerciale6	great
	Directeur	(1.0) g
	Commerciale6	GREY <((en anglais)) GREY> [gris
	Directeur	[gris c' (est) la couleur grise cela cela cela c'est le terme (qui) s'appelle grey market GREY MAR-MARKET happen parfois par ex'mple .h il fait (de) l'arbitrage ma (particule) (il) fait (de) l'arbitrage l'arbitrage oui ou non/ (3.0) oui ou NON / L'ARBITRAGE ah (particule) [l'arbitrage ah l'arbitrage tu (le) connais/
	Directeur	[...] ces produits importés en allemagne s'appellent alors les produits du marché gris <((en anglais)) grey market> d'accord/
	Commerciale6	great
	Directeur	(1.0)g
	Commerciale6	GRIS <((en anglais)) GREY [gris
	Directeur	[gris <((en anglais)) grey> c'est la couleur grise c'est c'est c'est c'est le terme qui s'appelle le marché gris <((en anglais)) grey market> GREY MAR-MARKET se produit <((en anglais))happen> parfois par ex'mple .h il fait de l'arbitrage <sup>1</sup> dans le marché l'arbitrage (tu) le connais (3.0) (tu) LE CONNAIS\ L'ARBITRAGE\ [tu (le) connais tu (le) connais/
	Commerciale X	[對 <((笑)) (不清)>
	Directeur	[對那套利就trading麼 / [trading的套利就trading的套利
00:34	commerciaux	[套利] (多數人說話)
	Commerciale X	[oui < ((sourit)) (inaud.)>
	Directeur	[oui l'arbitrage c'est trading me/ (particule) [l'arbitrage du trading c'est l'arbitrage du trading
	commerciaux	[l'arbitrage (beaucoup de personnes parlent en même temps)
	Commerciale X	[oui <((sourire)) (inaud.)>
	Directeur	[oui l'arbitrage c'est ce que nous nous appelons le trading [l'arbitrage du trading c'est l'arbitrage du trading
	commerciaux	[l'arbitrage

<sup>1</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 15).

		((beaucoup de personnes parlent en même temps))
00:35	Directeur	<p>trading的套利(.)的時候(.)你遇到這問題(.)要怎麼辦沒有怎麼辦第一個你可以去審視說為甚麼有這麼大的gap可以我們的internal可以是這樣做那假如是今天.h 他internal對這個市場跟我們不是很affect AFFECT為什麼affect譬如說你這個市場做的很好(.)就有人偷(.)偷(.)倒貨進去那當然你要管假如你這個市場做不好你當然讓他倒進'更好啊/(.)當然更好(.)假如今天(.)愛爾蘭可以把(.)貨從愛爾蘭倒到德國尤其是for hardd°對我們來講(.)happy happy happy 啊/對啊/你不用去想說/唉/這樣子好像不對/那這樣倒進去/假如'他可以倒很多那最好啊/那是不是我們fine (find) another way 就是說/其實hardd john說nextcom講說/我要付很多稅所以我沒辦法這樣做那其實他hardd從哪裡/一定是從外面倒 (.)倒進來的那你就讓他倒啊// 你不要怕啊//你不要怕啊°=</p> <p>ALORS quand (il arrive) l'arbitrage du trading (.) quand tu rencontres ce problème (.) comment tu vas réagir sans faire d'abord tu peux vérifier pourquoi il y a un gap à l'intérieur &lt;((en anglais))internal&gt; internal peut faire comme ça pourtant si aujourd'hui son interne &lt;((en anglais))internal&gt; n'affecte pas le marché AFFECTER pourquoi affecter par exemple si le marché sur (le lequel) tu travailles marche très bien (.) il y a quelqu'un (qui) clandestinement déverse des produits à l'intérieur évidemment tu dois régler si le marché que tu travailles ne marche pas bien certainement tu lui laisses déverser tant mieux/ (.) bien sûr tant mieux (.) si aujourd'hui (.) (les) marchandises en irlande peuvent (être) (.) déversés en allemagne en particulier les hardd pour nous (.) (nous serons) happy happy happy ah/ oui ah/ vous n'êtes pas obligé de dire / aih/ (particule) cette manière (d'importation) (il) semble faux/ FAUX/ alors le déversement qui est fait/ si' il peut beaucoup déverse c'est très bien ah/ alors est-ce que nous pouvons find une autre solution c'est-à-dire/ en fait hardd j* (prénom d'un collaborateur de la filiale à l'étranger) a dit/ que nextcom (nom d'une entreprise) avait besoin de payer beaucoup de taxes donc je ne peux pas le faire mais en fait d'où les hardd viennent-ils/ certainement de (c'est) l'extérieur qui déverse (.) déverse à l'intérieur alors tu laisses déverser ah ah// n'aie pas peur ah/ tu n'as pas besoin d'avoir peur ah°=</p> <p>ALORS quand (on) rencontre le problème de l'arbitrage du trading comment vas-tu réagir ne t'inquiète pas d'abord tu peux vérifier pourquoi il y a un écart &lt;((en anglais gap&gt; (dans le marché) (en fait) à l'intérieur &lt;((en anglais))internal&gt; (de notre entreprise) peut faire comme ça si aujourd'hui (il y a des importations) à l'intérieur &lt;((en anglais))internal&gt; du marché (et cette situation n'affecte &lt;((en anglais))&gt; pas le marché (global) AFFECTER &lt;((en anglais))&gt; pourquoi affecter &lt;((en anglais))&gt; (par exemple) aujourd'hui si le marché (sur lequel) tu travailles marche très bien (.) et quelqu'un</p>

		importe clandestinement des produits dans tes marchés évidemment tu dois régler ce problème (par contre) si le marché sur lequel tu travailles ne marche pas très bien tu le laisses faire tant mieux/ (pour toi) (.) bien sûr tant mieux (pour toi) aujourd'hui (.) si (il y a quelqu'un) qui importe les marchandises en irlande (.) en allemagne surtout les hardd° pour cela nous (.) (sommés) contents contents contents <((en anglais))happy> ah/ oui ah/ vous n'êtes pas obligé de dire / aie/ (il me) semble incorrect/ (par rapport à cette importation) (t'as) TORT/ dès qu'il l'a fait / (en plus) s'il a fait une grande quantité c'est très bien ah/ donc (dans ce cas-là) on pourrait peut-être chercher <((en anglais))find> chercher une autre solution [...] pour savoir d'où les hardd viennent/ certainement ils sont importés de l'extérieur (.) alors tu le laisses faire ah// ne t'inquiète pas ah/ tu n'as pas besoin de t'inquiéter ah°=
01:40	Commerciale 1	那就是我們、去吃德國的也ok=
	Directeur	=██████████// [那當然OK啊: //
	Commerciale 1	[那這樣如果(不清)好\((笑))
01:42	Directeur	你等到你可以倒進去的時候那那德國就會作defense嘛\\ defense: 的時候請你再幫助德國的LOCAL的disty去realize
01:54	Commerciale 1	說/其實這還是可以做嘛\\ donc c'est-à-dire que nous allons manger (la part de) l'allemagne c'est aussi ok=
	Directeur	=BIEN SUR AH// [c'est évidemment o:k//
	Commerciale 1	[alors si c'est (inaud.) d'accord\ ((rire))
	Directeur	tu attends le moment que tu peux déverser (les produits) donc l'allemagne va faire la défense ma:\\ (particule) lors du moment de la défense: tu peux aider le local disty en allemagne pour réaliser qu'il soit possible de le faire ma\\
	Commerciale1	donc c'est-à-dire qu'il est possible que nous prenions (la part du marché) en allemagne=
	Directeur	=BIEN SUR AH// [c'est acceptable: //
	Commerciale1	[alors si c'est (inaud.) d'accord\ ((rire))
	Directeur	dès que tu pourrais faire l'importation (en allemagne) le (disty) allemand va faire la protection <((en anglais))defense>\\ dès que le moment est arrivé tu vas aider le disty <sup>2</sup> local en allemagne pour faire comprendre <((en anglais)) realise> qu'il soit possible de faire (l'importation)
01:55	Commerciale X	那別人為什麼可以作/但你不(不清)
2:26	Directeur	對嘛那他就會去find out說那(.)為什麼可以做到搞不好他自己就去(.)find/他自己就去set up一個境外公司來跟跟我們進貨說然後他自己再倒進(.)德國嘛這才是你這/這才是你在做(.)做品牌的(.)比較global view 嘛/你們不要一直只是protect(應是protect)自己的市場嘛\那是錯的嘛\你 你 你要你們可以(.)看(.)開一點嘛就好'像說北歐會倒過來倒過去/你就讓他倒啊反正不是波蘭倒捷克/媽/就是捷克倒波蘭啊/ [...]

<sup>2</sup>. Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 15).

		2:30~3:19 ((下述未轉錄))
	Commerciale X	alors les autres pourquoi peuvent faire/ mais tu ne (inaud.)
	Directeur	oui ma/ (particule) donc il va find out (.) lui-même alors pourquoi (l'autre entreprise) peut (le) faire il va find (.) il va set up une société offshore (.) et il va tourner vers nous pour importer ensuite il va déverser (les produits) en allemagne ma (particule) cette manière c'est la façon (.) de faire la marque (.) (c'est un) view plus global ma (particule) ne pas protéger toujours ton propre marché ma (particule) c'est faux pour cela tu (.) tu (.) tu vous pouvez (.) ouvrir (.) un peu (plus) par exemple (entre les pays de) l'europe nordique (tu) déverse ici et (l'autre) déverse là tu le laisses faire en tout cas si ce n'est pas (l'entreprise) en pologne qui déverse au (marché) en tchéquie ou ma (un juron signifiant la merde) c'est (celle) en tchéquie qui déverse en pologne ah/
		2:30~3:19 ((passage non transcrit))
	Commerciale XF	alors pourquoi les autres (entreprise) peuvent le faire/ mais tu ne (inaud.)
	Directeur	oui il (le disty) va trouver <((en anglais)) find out> (la cause) lui-même (.) pourquoi (l'autre disty) peut importer (des produits) il va le trouver (.) <((en anglais)) find out> au cas où il créerait <((en anglais)) set up> une société offshore (et en suite) il reviendrait vers nous pour l'importation (.) (la situation) en allemagne c'est la bonne façon (.) d'établir la marque il ne faut pas toujours protéger ton propre marché cela n'est pas une bonne manière vous devez être plus ouverts (.) par exemple entre les pays nordiques ils s'importent tu (dois) laisser faire en tout cas soit c'est les entreprises en pologne qui exportent dans la tchéquie soit celles en tchèque qui exportent en pologne
		((passage non transcrit)) La continuation du thème de territoires d'exportations chevauchés entre les commerciaux 2:30~3:19
3:20	Directeur	要不然就是還有一個(.)他就是°覺得說我們的價錢不好那價錢不好你就趕快跟他談嘛好不好[你就趕快跟他談嘛因為(.)這個這個&
	Commerciale 1	[嗯
	Directeur	&這個你看這個你的revenue你看是往下跑的時候你就要aware包含你這27k變8k的時候 [...]其實從四月份的時候就已經有跡象那那::跡象有可能是市場slow有可能是我剛才講的市場slow或者說有可能是(2.0)有可能是那個competitor就是我們價錢不好那到底哪一個which one嘛[(1.0) 你趕快find out出來[好不&
	Commerciale 1	[嗯 [嗯
	Directeur	&好那假如說這個也/:你有點情況反正doris(業務名)是trading高手[她知道嘛
	Commerciale 1	[((笑)) 嗯好
	Commerciale 1	好不好

	Directeur	嗯
3:20	Commerciale 1 Directeur	好 ou alors il y a encore (.) il pense que notre prix n'est pas bon si le prix n'est pas bon tu en discutes avec lui rapidement ma\ (particule) ok ou pas [alors tu en discutes avec lui&
	Commerciale 1	[hm
	Directeur	&rapidement ma\ (particle) parce que (.) cela cela cela tu regardes celui quand tes revenus tu vois (que le chiffre d'affaires) descend tu dois être aware (cela) inclut (le fait) que ton (chiffre d'affaires) de 27k est devenu 8k [...] en fait à partir d'avril il y a déjà des signes na na:: (particule) des signes peuvent être le marché (qui devient) slow ou peut-être le marché dont je viens de parler est slow ou peut-être (2.0) (c')est (la cause) du competitor (ou) notre prix n'est pas bon donc c'est which one ma (particule) [(1.0) dépêche-toi find out&
	Commerciale 1	[hm
	Directeur	&[ok ou pas si sinon il y en a d'autre&
	Commerciale 1	[hm
	Directeur	&possibilité (.) il pense que notre prix n'est pas bon si le prix n'est pas bon dépêche-toi d' (en) lui discuter par la suite d'accord [dépêche-toi d' (en) lui discuter par la suite&
	Commerciale 1	[hm
	Directeur	&parce que (.) c' (est) laquelle (situation) <((en anglais) which one> de toute façon [hm tu&
	Commerciale 1	[hm
	Directeur	&a quelques situations d* (prénom anglais d'une commerciale) (elle) est douée dans le domaine du trading [elle (le) sais ma (particule)
	Commerciale 1	[((petit rire)) hm ok
	Directeur	ok ou pas
	Commerciale 1	hm
3:20	Directeur Directeur	ok ou alors il y a encore une possibilité (.) il pense que notre prix n'est pas bon si le prix n'est pas bon tu dois en discuter rapidement avec lui ok ou pas [alors tu dois en discuter&
	Commerciale 1	[ok
	Directeur	&rapidement avec lui parce que regarde ton chiffre d'affaires <((en anglais))revenus> lorsque tu vois (que le chiffre d'affaires) descend tu dois être vigilante <((en anglais))aware> (les chiffres en baisse) incluent que celui de vingt-sept mille <((en anglais))k> est devenu huit mille [...] en fait à partir d'avril il y a déjà des signes (de décroissance) ceux: ceux-ci: les signes peuvent être (traduits comme) le marché (global) (qui devient) ralenti <((en anglais))slow> ou peut-être le marché dont je viens de parler est ralenti <((en anglais))slow> ou peut-être (2.0) (c')est (la cause) du compétiteur <((en anglais)) competitor> c'est-à-dire (que) notre prix n'est pas bon donc c'est laquelle (cause) laquelle <((en anglais)) which one ma> [(1.0)&
	Commerciale 1	[hm
	Directeur	dépêche-toi trouve la cause [d'accord mais si&
	Commerciale 1	[hm

	Directeur	cette (situation) te pose également: un peu de & difficulté d* (prénom d'une autre commerciale) est expert du trading [elle est experte du &
	Commerciale 1	[((sourire)) hm ok
	Directeur	&négoce <((en anglais))trading>
	Directeur	c'est bon
	Commerciale 1	hm
	Directeur	très bien
4:15	Commerciale 1	(2.0) 最後就是bls (歐洲三小國) [會再出 [那剛算如果 [...]] ((打計算機算數字))
	Directeur	[對 [ok
	Commerciale 1	目前是到558
	Directeur	對
4:26	Commerciale 1	對那到月底: (2.0) 下禮拜應該還有機會再出一些
	Directeur	對
4:30	Commerciale 1	所:以:(.) 看有機會看能不能夠跟5月:(.) 差不多=
	Directeur	=對
	Commerciale 1	希望是這樣子
4:37	Directeur	所以(.) 所以你看嘛我們現在(.) 我們現在其實bls反而有s: stand住了現在變(.) UK跟(2.0) 跟Deutch的問題(.) 最大(.) 吼 UK跟但是但是我講過嘛UK跟 Deutch當然是他們要負(.) 所有的全責但是我們身為後面的support team我們(.) 一定要remind 他甚至你做到每個每天去remind 他/啊你就把信寫出來=
5:03	Commerciale 1	=嗯
		((下述未轉錄)) 5:04~5:14
4:15	Commerciale 1	(2.0) (les) derniers sont (les résultats de bls (belgique luxembourg et suisse) [(il y) aurait&
	Directeur	[ok
	Commerciale 1	aurait encore des exports [après le calcul
	Directeur	[oui
	Commerciale 1	&((fait un calcul avec la calculatrice en disant les chiffres)) [...] pour l'instant c'est cinq cent cinquante-huit
	Directeur	oui
4:26	Commerciale 1	oui na (particule) à la fin du mois: (2.0) la semaine prochaine (il) [dois avoir encore la possibilité d'exporter un peu plus
	Directeur	oui
	Commerciale 1	oui donc à la fin du mois: (2.0) la semaine prochaine (je)'aurais d' (en) faire un peu plus
4:29	Directeur	oui
	Commerciale 1	don::c (.) voir si (on) a la possibilité d'avoir (le même chiffre) que le mois de mai: (.) à peu près°=
	Directeur	=oui
	Commerciale 1	(j')espère (que) c'est (le cas)
4:37	Directeur	donc (.) donc tu vois ma (particule) nous maintenant (.) nous maintenant en effet (les) bls par contre sont s: stand maintenant (ce sont) uk et (2.0) et deutch devenus (.) les plus problématiques (.) hohn (particule) uk et mais mais j'ai dit ma (particule) uk et deuch ils ont certainement toute la responsabilité mais nous (sommes) comme le support team du derrière nous (.) devons lui remind ou de plus tu fais chaque chaque jour à lui/ remind ah (particule) tu dois (lui) écrire=
	Commerciale 1	hmm

		5:04~5:14 ((passage non transcrit))
	Commerciale 1	(2.0) (les) derniers chiffres sont (les résultats de bls (belgique luxembourg et suisse) [(il y) aura encore des exports a [après&
	Directeur	[ok [oui
	Commerciale 1	&((fait un calcul avec la calculatrice en disant les chiffres)) [...] pour l'instant c'est cinq cent cinquante-huit
	Directeur	(j')espère (que) c'est le cas
	Commerciale 1	don::c (.) (on) a la possibilité d'atteindre (le même chiffre) que le mois de mai: (.) à peu près=
	Directeur	=oui
	Commerciale 1	(j')espère (que) ça sera (le cas)
	Directeur	donc (.) tu vois bien nous maintenant (.) nous maintenant en fait (les) bls sont par contre stabilisés <((en anglais))stand> maintenant ce sont pourtant le royaume-unis et (2.0) et l'Allemagne <((en anglais)) uk et deutch> (qui) ont les grands (.) problèmes (.) le royaume-unis (comme) nous (l')avons dit avant ce sont (les groupes) d'Angleterre et d'Allemagne <((en anglais))uk et deutch> qui prennent toute la responsabilité mais nous en tant qu'équipe de soutien <((en anglais))support team> nous (.) devons lui faire un rappel <((en anglais))remind> même tous les jours tu lui fais un rappel <((en anglais))remind> tu dois (lui) écrire=
	Commerciale 1	hmm
		5:04~5:14 ((passage non transcrit))
5:15	Directeur	對(.) 那你不寫不reme (應發remind) 他不把這個貼給他那我就算我要幫你我沒辦法幫你啊 (.) 好不好/哦/
5:21	Commerciale 1	嗯那就是 [(inaud.)
	Directeur	[那那: 這個東西可不可以下次作一個第一頁貼像NEE total這樣好不好多一個=
	Commerciale 1	=好我們再看一下那[要怎麼做
	Directeur	[這個是nee total你這個右邊就一個weu total那放在第一頁好不好好不好就像 [...] ((說明圖標方式)) 好(.) 可以嗎
	Commerciale 1	好我們再看一下要怎麼做
	Directeur	好那西歐ok嘛响/=
07:00	Commerciale 1	=嗯
5:15	Directeur	oui (.) alors tu n'écris pas ne lui reme (mal prononcé : remind) pas n'affiche pas cette (fiche) malgré que je veuille t'aider je ne peux pas t'aider a (particule) (.) ok ou pas/ o (particule)
5:21	Commerciale1	hm c'est-à-dire [(inaud.)
	Directeur	[na na: (particule) cette chose (tu) peux à la prochaine fois faire une rubrique comme nee=
	Commerciale1	=ok nous allons voir un peu [comment faire
	Directeur	[dans la première page comme (celle) de nee total comme ça ok ou pas (vous) ajoutez une (rubrique) [...] ((décrit comment procéder la rubrique)) ok (.) c'est bon



	Commerciale1	ok nous allons voir un peu [comment faire
	Directeur	ok alors (le groupe de) l'europe de l'ouest ok ma (particule) o/ (particule)
7:00	Commerciale1	hmm
5:15	Directeur	tout à fait (.) donc (si) tu ne lui écris pas (le courriel) pour faire un appel ni lui envoies ce (tableau excel) malgré que je veuille t'aider je ne peux pas (.) d'accord/
5:21	Commerciale1	hm c'est-à-dire [(inaud.)
	Directeur	[donc don:c la prochaine fois tu peux faire une rubrique sur l'ensemble des chiffres d'affaires sur la première page comme l'exemple du (groupe) nee <sup>3</sup> nommé la totalité du (groupe) nee <((en anglais))nee total>=
	Commerciale 1	ok nous allons voir comment procéder
	Directeur	d'accord c'est bon comme celle du [...] ((décrit comment procéder la rubrique)) on est bon tout est clair
	Commerciale 1	ok nous allons voir comment procéder
	Commerciale 1	=la totalité du (groupe) nee <((en anglais))nee total>
	Directeur	bon alors (la présentation du groupe de) l'europe de l'ouest est finie n'est-ce pas
	Commerciale 1	hmm
7:01	Directeur	<p>西歐現在的問題一樣嘛西歐問題就是說(2.0)基本就是(.)愛爾蘭(.)就是project這邊就只靠project那荷比盧這邊就比較好 [...] ((說明各國的業務問題))作一些網站的價格分析先然後丟給他先那後續的(2.0)我也會跟follow (.) 好不好(.)响(.)好吧NEE吧</p> <p>les problèmes (de l'équipe d')europe de l'ouest pour l'instant sont similaires ma (particule) les problèmes(du groupe d')europe de l'ouest c'est-à-dire (2.0) basiquement sont (.) (le chiffre d'affaires)en irlande est projet cet côté-là ne dépend que les projets na (particule) (les chiffres d'affaires) (dans) le pays bas la belgique et le luxembourg ces côtés-là sont relativement mieux [...]((résumé des situations de chaque pays de l'europe de l'ouest) (tu) fais d'abord de l'analyse du prix sur des sites et (tu) leur envoies na (particule) le suivant (2.0) je aussi vais follow (.) ok ou pas/ (.) honnh/ (particule) ok ba (particule) nee ba (particule)</p> <p>les problèmes (dans le groupe d')europe de l'ouest pour l'instant sont similaires c'est-à-dire que les problèmes (dans ces pays de l')europe de l'ouest (2.0) sont principalement (.) c'est que (le chiffre d'affaires) en irlande est sur les projets il ne dépend des projets (les chiffres d'affaires dans) le pays bas la belgique le luxembourg ils sont relativement meilleurs [...]((résumé des situations de chaque pays de l'europe de l'ouest) (tu) fais d'abord de l'analyse du prix sur des sites ensuite (tu) la leur envoies (.) je vais le suivre &lt;((en anglais))follow&gt; (.) d'accord/ (.) bon on va regarder (le groupe) nee</p>

<sup>3</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p.15).

7:12	Commercial 5	((滑鼠聲 4.0)) 這個: 這個月這邊 [這個現在才到上禮拜 [還&
	Directeur	[對] [對]
	Commercial 5	&沒update 這個這個禮拜的 order 跟 BO <sup>4</sup> 都還沒有上上去到時候再 update 上去 [作 final
	Directeur	[對]
7:12	Commercial 5	((bruit de prendre le clavier pendant 4.0)) ce: ce mois-ci ce côté-là [celui-ci maintenant&
	Directeur	[oui
	Commercial 5	&est jusqu'à la semaine dernière [(le tableau)&
	Directeur	[oui
	Commercial 5	&n'est pas encore mis à jour ces commandes livrées de cette semaine et les commandes non-livrées ne sont pas encore mises à jour lorsqu' (elles seront facturées) (je) vais les update pour finaliser mes (chiffres)
7:12	Commercial 5	cela: ce mois-ci ce tableau [qui est mis à jour&
	Directeur	[oui
	Commercial 5	jusqu'à la semaine dernière [les commandes&
	Directeur	[oui
	Commercial 5	&livrées <((en anglais))order> et non-livrées <((en anglais))bo> de cette semaine ne sont pas encore ajoutées dessus lorsqu'elles seront faites (je) vais les [finaliser <((en anglais)) final>
	Directeur	[oui]
7:24	Commercial 5	我們這個客人 [都有在做對
	Directeur	[好好等一下我們先看一下 假如是這樣的話你覺得/ 6 月的時候大概是會到多少 (.) 因為我記得我們在 division meeting 是放 2 點 (.) 11 million 嘛
	Commercial 5	[對
	Directeur	[對不對那你覺得呢 (.) 你們自己預估呢
	Commerciale 6	(2.0) 嗯::
8:02	Directeur	大概會是多少?
	Commerciale 6	我這邊我 (.) 我應該可以有 600K 吧
		((下文未轉錄)) 8:02~8:40
7:24	Commercial 5	nous ce client [toujours (on) travaille avec oui
	Directeur	[ok ok attends une seconde nous d'abord voyons (le tableau principal) une seconde si c'est le cas tu penses/ au mois de juin (le chiffre d'affaires) sera combien (.) parce que je me souviens que nous à la réunion de division (nous avons) mis deux virgules (.) onze millions ma (particule)
	Commercial 5	[oui
	Directeur	[oui ou non celui-là tu penses comment (.) tu toi-même estimes comment
	Commerciale 6	(2.0) hm::
	Directeur	environ (le chiffre) serait combien
	Commerciale 6	moi ma part (.) je devrai avoir six cent mille
		((passage non-transcrit)) 8:02~8:40
7:24	Commercial 5	nous travaillons [toujours avec ce client oui
	Directeur	[OK OK attends un peu nous allons voir (le tableau principal) si c'était le cas tu penses faire combien de chiffres à la fin

<sup>4</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 15).

		du mois de juin je me souviens que nous avons mis deux virgules (.) onze millions à la réunion de département <((en anglais))division meeting>
	Commercial 5	oui
	Directeur	n'est-ce pas comment y penses-tu (.) comment estimes-tu (sur le chiffre d'affaires)
	Commerciale 6	(2.0) hm::
	Directeur	tu penses que (le chiffre) sera de combien
7:52	Commerciale 6	moi ma part (.) serait environ six cent mille
		((passage non transcrit)) 8:02~8:40
08:41	Directeur	你:你們有沒有辦法作到(.)那個啊/(.)你們要試你們要比跟去年比一樣/差不多2058到2060有沒有辦法/
	Commerciale 6	嗯
	Directeur	(3.0)啊// 你們可不可以試一下
	Commerciale 6	(2.0)那就[是
	Commercial 5	[如果是最好的話我覺得差不多平啦[差不多平啦
	Commerciale 6	[希望
	Directeur	[對(.)對
09:05	Commercial 5	那如果說保守的話[我覺得
	Directeur	[嗯對[保守的話你覺得會是多少
9:10	Commercial 5	=那保守的話可能會(.)就是:
		((下文未轉錄)) 9:10~11:01
08:41	Directeur	tu: vous avez la possibilité pour atteindre (.) celui ah/ (.) vous devez essayer vous devez comparer avec le même (chiffre) de l'an dernier/ environ de deux zéro cinq huit à deux zéro six zéro (est-ce que vous) avez du moyen/
	Commerciale 6	hm
	Directeur	(3.0) ah// ((particule)) pouvez-vous essayer un peu
	Commerciale 6	(2.0) alors c' [est
	Commercial 5	[si (c)'est (dans) le meilleur (cas) je pense environ pareil la (particule) [le meilleur cas le meilleur cas mais si&
	Commerciale 6	[(j)'espère
	Directeur	[oui oui
	Commercial 5	&(on) dit moins d'optimisme [je pense
	Directeur	[hm oui ALORS moins d'optimisme tu penses (qu'il) sera combien=
	Commercial 5	=donc si (on) dit moins d'optimisme (.) (c')est possible (.) d'avoir:
		((passage non-transcrit)) 9:10~11:01
08:41	Directeur	est-ce que tu: vous avez la possibilité pour atteindre (le chiffre d'affaire ciblé) (.) celui-là/ (.) vous devez essayer de le faire vous devez faire le même que l'an dernier environ de deux mille cinquante-huit à deux mille soixante (mille dollars) avez-vous la capacité (de l'atteindre)/
	Commerciale 6	hm
	Directeur	(3.0) ah/ (tu) peux essayer
	Commerciale 6	(2.0) alors c' [est
	Commercial 5	[mais si l' (on) dit (le chiffre) avec modération [je pense que ça serait similaire [ça serait similaire
	Commerciale 6	[(j)'espère

	Directeur	[oui oui]
	Commercial 5	mais si (on) dit avec modération [je pense
	Directeur	[hm oui ALORS moins d'optimisme tu penses (qu'il) sera combien=
9:00	Commercial 5	avec modération je pense que:
		((passage non transcrit)) 9:10~11:01
11:02	Directeur	另外一個你們可以的做法是說(.)你今天(.)用同期的(.)同期去做比較的時候沒沒錯他有可能是今天你把它把所謂的sales quant sales revenue 是把他作所謂的(.)同等一個比如說是零成長好了(.)比如說你去年是750K今年也是750K OK that's fine 但是你假如說你今天遇到說同樣都是750K的時候麻煩你們(.)以後自己的(.)sales生涯一定要記得做一件事情你把裡面的portion假如你賣的不是一樣產品你賣的很多產品你把那個portion(.)自己抓一下(.)那就知道說今天(.)去年的走向是這樣今年的走向可能又換新的那\(.)好:今天在換新的時候麻煩你就FOCUS在放新的東西也就是(.)好很簡單我講的意思更(.)更直接一點 今天假如說你去年走向是以HARDD為主的時候那可不可以你今天做這個分析的時候你知道說今年的走向是什麼啦-
	Commercial 5	嗯
11:20	Directeur	還有他今年走向也有可能因為(.)不同的(.)的DISTY或不同的(.)出來的result可能今天ABC他可能去年走向是以HardD為主嘛\那請問今年我們給他到底的FOCUS是什麼(.)ABC 的問題是(.)到了Q2的時候 no focus 他(.)他但no focus不見得是他的錯喔/响\我想講說我直接講一個很:很這個(.)中性的neutral and between 很簡單就是說 [...]
		((下文未轉錄)) 11:20~14:04
14:05	Directeur	autre façon que vous pouvez faire est que(.) tu aujourd'hui(.) utilises la comparaison de la même durée ce n'est pas faux il est possible que tu aujourd'hui prennes la comparaison de sales les sales revenue de la même période(.) par exemple zéro croissance(.) par exemple l'année dernière tu as eu 750k et cette année aussi (tu) as 750k OK that's fine mais si quand tu aujourd'hui rencontres le même 750k si vous plaît(.) après (dans) ta carrière de sales (tu) est obligé de faire une chose par rapport à la portion (de ventes) dedans si tu ne vends qu'un produit tu es obligé(.) de prendre les portions des produits(.) donc (tu) devrais savoir aujourd'hui(.) la tendance de l'an dernier (c')est comme ça et la tendance de cette année peut être changée à nouveau(.) d'accord: aujourd'hui quand (il y a des) nouveaux (produits) si te plaît tu focalises sur le(s) nouveau(x) produit(s) (.) (et) bien (il) est très simple ce que je veux dire plus directement c'est quand tu sais que la tendance de l'an dernier est sur HARDD <sup>5</sup> quand tu as fait une analyse est-ce que tu peux savoir la tendance de cette année-là
11:02	Commercial 5	hm
	Directeur	de plus la tendance de cette année est différente en raison (.) des différents (.)

<sup>5</sup>. Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 15).

		disty ou différents (.) résultats dérivés cela peut dire qu'aujourd'hui la tendance d'abc (nom du client d'entreprise) de l'année dernière focalise sur hardd et alors quel focus que nous lui donnons cette année (.) le problème d'abc (.) quand à Q2 il n'y a pas de focus il (.) il n'y a pas de focus ce n'est pas de sa faute oh (particule) ho (particule) je veux dire je veux dire plus: directement plus celui-là (.) plus neutre neutral and between c'est-à-dire simplement [...]
11:20		((passage non-transcrit)) 11:20~14:04
11:10	Directeur	il y a une autre façon que vous pouvez faire (.) c'est que tu fasses la comparaison sur la même période (entre différentes années) ce n'est pas la question il est possible de prendre la quantité <((en anglais))quantity > ou le chiffre d'affaires <((en anglais))sales revenue> pour faire la comparaison (.) même s'il n'y a pas de croissance (il n'y a pas de différence entre les deux) (.) par exemple l'année dernière tu as (fait) sept cent cinquante mille (dollars) et là cette année tu fais le même chiffre d'accord <((en anglais))ok> ce n'est pas grave <((en anglais))that's fine> mais quand tu as les mêmes chiffres de sept cent cinquante mille (dollars) tu dois faire une chose s'il te plaît (.) dans ta vie professionnelle du commercial tu es obligé de calculer (.) les proportions (.) (des produits) si tu ne vends pas qu'un produit mais plusieurs donc c'est-à-dire que tu connais la tendance de l'année dernière et peut-être celle de cette année qui peut changer (.) donc quand il y a des nouveaux produits introduits veux-tu te focaliser dessus si te plaît (.) c'est simple je vais (vous) dire plus simplement si la tendance de l'année dernière est focalisée sur HARDD tu devrais anticiper sur celle de cette année en analysant les différences
11:02	Commercial 5	hm
	Directeur	de plus la tendance de cette année peut changer en raisons de différents (.) distributeurs <((en anglais))disty <sup>6</sup> > ou différents (.) résultats dérivés il est possible de dire qu'il avait la tendance sur hardd l'année dernière (mais) quel est le focus que nous lui donnons cette année (.) le problème d'abc est qu'il n'a pas de focus dans le deuxième trimestre mais s'il (.) n'en a pas ce n'est pas son problème ce que je veux dire plus directement c'est qu'il n'a pas celui-là (.) c'est neutre et au milieu <((en anglais))neutral and between> c'est-à-dire simplement [...]
11:20		((passage non transcrit)) 11:20~14:04
14:04	Directeur	來我們現在有機會補得來嘛(.)看起來沒有(.)對不對那假如看起來沒有那好那你把這樣推回去好推回那個不用不用還是看ABC那(.)請問(.)你們對ABC的策略是什麼
	Commerciaux	.h 嗯::

<sup>6</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 15).

	Directeur	我們要餵他什麼東西?
	Commerciaux	((微笑))
14:32	Directeur:	喔\ Lance 你就要跟他好好談一下咯看是 (.)push SSD 變成 下一個明星商品在 ABC 那邊那/他需要什麼樣的 support/趕快 find out/ 好不好/如果說你可以轉一些到 dram 那你還 OK 哦/
14:50~15:44		((下文未轉錄)) 14: 50~15:45
14:04	Directeur:	venez nous maintenant avons encore la possibilité de rattraper venez ma (particle) (.) (il) semble rien (.) ou ou non mais s'il semble rien donc d'accord alors tu repousses à l'avance repousses celui-là non non (nous) regardons encore abc (nom du client d'entreprise) (.) alors (je) vous demande s'il vous plaît (tu) regardes abc quelle est (ta) stratégie
	Commerciaux	.h hm::
	Directeur	nous allons lui donner quoi à manger
	Commerciaux	((tout le monde sourit))
	Directeur	HOU\ (particule) l* (prénom anglais du com5) tu as besoin de lui bien discuter un peu lo/ (particule) (pour) voir que (.) (si on) push ssd (le nom du produit) devenir le prochain superstar à la société abc là/ là-bas/ il a besoin de quel support (anglais)/ (tu) devrais rapidement find out (anglais)/ d'accord/ si tu peux transférer quelques (chiffres d'affaires) au dram (le nom du produit) alors tu serais encore OK oh/ (particule)
		((passage non transcrit)) 14: 50~15:45
14:04	Directeur:	allons-y ((regarder le tableau sur l'écran)) nous avons (encore) la possibilité de rattraper allons ((en regardant le tableau)) (.) (il) me semble qu'il n' y a rien (à rattraper) (.) n'est-ce pas s'il n'y a pas (d'autres produits pour rattraper le chiffre) ce n'est pas grave alors tu revois le tableau (plus) à l'avance revois celui-là (bon) ce n'est pas grave (nous) regardons (le tableau) d'abc (nom du client d'entreprise) donc (je) vous demande (.) quelle est votre stratégie pour abc
	Commerciaux	.h hm::
	Directeur	qu'est-ce que nous allons lui donner à manger
	Commerciaux	((petits sourires))
	Directeur	donc l* (prénom du com5) tu dois discuter davantage avec la société pour voir (.) soit tu leur pousser <((en anglais))push> le ssd qui pourrait devenir le prochain produit superstar chez abc soit/ (tu) leur demandes quel service <((en anglais))support> dont ils ont besoin dépêche-(toi) de le trouver d'accord/ si tu pourrais transférer quelques (chiffres d'affaires) au dram (nom du produit) dans ce cas ton chiffre d'affaires serait encore acceptable
14:50~15:44		((passage non transcrit)) 14:50~15:45
15:45	Directeur	我想what is the next 的重要性就等於說你現在 (.) 我會 回應這個議題subject給你-說那很簡單嘛\假如今天你是老闆 what is the next (.) 一樣你假如今天公司是握在你手中

		你是老闆 what is the next\ 你也看到失速啊/ what is the next\ (.) 講這個有點沉重但是 (.) 希望你們快快覺醒 (.) 快快成長 what is the next
		je p'se ((pense)) (que) l'importance de what is the next est égale pour l'instant où tu es (.) je vais répondre à ce sujet <((anglais)) sujet> pour toi c'est qu'il est vraiment simple ma\ (particule) si tu es aujourd'hui le patron what is the next pareillement (.) si tu tiens cette société à ta propre main tu es le patron what is the next\ tu vois la vitesse de ralentir ah (particule)/ what is the next\ (.) parler de cela (c')est un peu lourd mais (.) (je) espère (que) vous pouvez rapidement réveiller rapidement grandir what is the next
		je p'se ((pense)) à l'importance de quel est le prochain étape (pour vous) <((en anglais)) what is the next> et qu'il soit égal où tu te situes pour l'instant (.) je vais répondre à cette question <((en anglais)) sujet> c'est-à-dire (dire) que (la réponse) est vraiment simple\ si tu étais aujourd'hui le patron (tu poses la question) quel est le prochain étape (.) <((en anglais)) what is the next> de la même manière si tu as ta propre société et que tu sois le patron quel est le prochain étape <((en anglais)) what is the next> également tu vois qu'il y a un ralentissement sur la vitesse de la croissance/ quel est le prochain étape\ (.) <((en anglais)) what is the next> il est lourd de poser cette question mais (.) (j)'espère que vous allez réagir rapidement et grandir quel est le prochain étape <((en anglais)) what is the next>
16:12~ 19:21		((passage non transcrit)) 16:12~19:21
19:22	Commercial 5	但是AB的話他就是跟我給我一個feedback是這樣
	Directeur	嗯
	Commercial 5	以 dram 來講是這一塊那比較好處的是 AB 現在呢: (.) 就像 (.) 就像 Tony 說的我 (.) 我盡量把 AB 這塊 (.) 這一塊拉起來因為以以五月來講
	Directeur	對
	Commercial 5	五月來講是成長呢 (.) 他所做的這個 sales revenue 其實 (.) 甚至也比三月做得還要好
	Directeur	對
19:51	Commercial 5	對 (.) 那其實 AB 是有慢慢把它 pick up 起來的 (.) 對 (.) 那 (.) 現在拿貨 (.) 跟我跟他 deal 的方式也 (.) 也越來越好
		((下文未轉錄)) 19:52~23:24
19:22	Commercial5	mais par rapport à (l'entreprise) ab elle m'a donné un feedback (c)'est comme ça
	Directeur	hm
	Commercial 5	pour la part de dram c'est le point fort pour ab maintenant euh: (.) (c)'est comme (.) comme (directeur) tony a dit que je (.) j'essaie tirer ab cette partie-là (.) cette part parce que prenons l'exemple du mois de mai
	Directeur	oui



	Commercial 5	en mai le chiffre est en croissance eh (.) elle (ab) a fait ses sales revenues en fait (.) (ce chiffre) est meilleur que celui en mars en plus
	Directeur	oui
	Commercial 5	oui (.) alors en fait ab elle (l'entreprise ab) vraiment pick up graduellement (.) oui (.) donc (.) maintenant (la personne de cette entreprise) fait des achats avec moi (.) la façon de deal que je fais avec elle (.) devient aussi encore mieux
		((passage non transcrit)) 19:52~23:24
19:22	Commercial 5	mais le retour <feedback (en anglais)> de (l'entreprise) ab était comme ça
	Directeur	oui
	Commercial 5	pour la proportion de dram <sup>7</sup> pour l'instant c'est le point fort de l'entreprise d'ab (.) c'est comme (.) comme t* (prénom du directeur) qui a dit c'est que je (.) j'essaie de pousser (ab à prendre) de (la dram, le nom du produit) comme on a été le cas au mois de mai
	Directeur	oui
	Commercial 5	par rapport au chiffre <((en anglais)) sales revenues> de mai il est en croissance le résultat est (.) meilleur que celui de mars en plus
	Directeur	oui
19:51	Commercial 5	oui (.) en fait (le chiffre) d'ab est graduellement remonté <((en anglais))pick up> (.) oui (.) donc (.) maintenant les ventes et la façon dont je travaille avec eux (.) donnent de meilleurs résultats
		((passage non transcrit)) 19:52~23:23
23:24	Directeur	哦：那可能是主力的 64G 看他們有沒有那個市場然後 (.) 誰\\是 main compiter (competitor) 就 (.) 就趕快來談要不然你後面的 (.) 已經免看了 (台語) 我已經看到未來了假如今天不做 (.) 任何 action 未來就是這樣未來的前景不這麼美好哦// 那你就跟他們多談那假如說有什麼進展可以讓我知道 (.) 可以隨時討論好不好/
	Commercial 5	好°
23:45	Directeur	好那個波蘭的情況我知道了換下一個
23:24	Directeur	oh: la possible force principale 64g pour voir s'il y a le marché après (.) qui\\ est le concurrent compiter (mal prononcé competitor) alors (.) viens (me) parler sinon ton arrière (.) ce n'est pas la peine à voir <((en dialecte taiwanais))> je vois le futur déjà si (tu) fais aucune action aujourd'hui (.) le futur c'est comme ça alors le futur n'est pas si beau o// (o signifie attention-toi, particule) donc tu devrais beaucoup discuter avec eux et s'il y a une progression fais-moi savoir (on) peut discuter à n'importe quel moment d'accord/
	Commercial 5	ok
23:45	Directeur	ok et (la) situation en pologne je l'ai sue déjà le suivant

<sup>7</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 15).

23:24	Directeur	oh: est-ce que la soixante-quatre giga <sup>8</sup> a des possibilités de devenir un axe fort de marché pour eux (.) qui\ est le concurrent principal <((en anglais)) main competitor> (competitor mal prononcé comme compiter) alors dès que tu en sais plus (tu) viens en parler (avec moi) sinon (ton futur chiffre) (.) <((en dialecte taiwanais)) n'évoluera pas> je vois déjà le futur si (tu) ne fais aucune action aujourd'hui (.) le futur est comme ça alors le futur n'est pas si beau// donc tu devrais beaucoup discuter avec eux et s'il y a une progression fais-moi savoir (on) peut en discuter à n'importe quel moment d'accord/
	Commercial 5	ok
23:45	Directeur	ok et je suis déjà au courant de la situation en pologne le suivant
23:46	Commerciale 6	(3.0) 捷克(.) 這個月相較是(.) 起來好很多對然後呢(.) 整個(.) 看起來的話/SSD漲很多/主要他會有這麼多進步還是因為ED表現的很好對然後(.) /其他的話/(.) /差不多都拉回來了/但是是整體的狀況/就是individual看的話/還不是那麼(.) stable
24:34	Directeur	hm
		((下文未轉錄)) 24:34~27:37
23:46	Commerciale 6	la tchéquie (.) ce mois-ci marche mieux relativement (.) oui ensuite euh (.) il semble globalement (.) la croissance du SSD est la (raison) principale du progrès grâce à la belle performance d'ED oui ensuite (.) les autres (.) reviennent à peu après mais la situation globale c'est-à-dire que la situation individuelle n'est pas encore (.) stable
24:34	Directeur	hm
		((passage non transcrit)) 24:34~27:37
23:46		(le chiffre) en tchéquie (.) ce mois-ci marche relativement mieux (.) oui après euh (.) il semble globalement (.) qu'il y ait une augmentation forte du ssd <sup>9</sup> la (raison) principale du progrès est grâce à la bonne performance d'ed (nom du client d'entreprise) oui après (.) les autres (.) reviennent à peu après mais la situation globale c'est-à-dire que la situation de chaque entreprise <((en anglais)) individuel> n'est pas encore (.) stable
24:34	Directeur	hmm
		((passage non transcrit)) 24:34~27:37
27:38	Directeur	所以要(.) /下半年要成長
	Commerciale 6	對但是(.) 他去年(.) 上半年是 65 可是(.) 下半年(.) /卻漲了(.) [4 4 倍對所以
	Directeur	[是啊/那時候你賣的很好(.) 好你HardD HardD一定要守緊吼那Hard D守緊那好HardD守緊的的策略要怎麼做
	Commerciale 6	我就價格上[support 他&
	Directeur	[coco 那我問你

<sup>8</sup> Il désigne la capacité de stockage de SSD, voir la terminologie de « SSD » (p. 15).

<sup>9</sup> Voir la terminologie de « SSD » (p.15 15).

	Commerciale 6	然後他(.)他現在談比較大的dealer的inquiry 都是UFD然後我想那些拿比較大量的 etailer可不可以開始拿HDD這樣子因為 [那是
	Directeur	[對好HDD你幫我watch的是從七月開始你平均是265k所以呢你一定要secure一個東西就是說 七月的(.)HDD的(.)sales(.)不能少於六月人[不能少於七月\九月不能少於八月\十月不能少&
	Commerciale 6	[不能少於七月九月不能少於八月 (2.0) 對跟去年一樣對
27:38	Directeur Directeur	&於月九一樣後續應該是往前衝的吼 donc (.) (il) faut avoir/ UNE DOUBLE croissance dans le deuxième semestre
	Commerciale 6	oui mais (.) elle (l'entreprise) était de soixante-cinq pour le premier semestre mais (.) (son chiffre) augmente [quatre virgule quatre&
	Directeur	[oui ah/ à ce moment-là tu vends très bien (.) d'accord tu (le) hardd hardd (dois) bien sécuriser alors ok la préservation de hardd alors la stratégie de la préservation de hardd comment faire/
	Commerciale 6	&fois dans le second semestre oui donc je sur le prix [support lui après il (.)il maintenant&
	Directeur	[c* (prénom anglais de la com6) je demande (à) toi
	Commerciale 6	&négocie la demande de l'information avec le dealer ce sont ufd après je pense si ces etailers avec grand volume pourraient commencer à prendre hardd ou pas (dans) ce cas-là parce que [c'est
	Directeur	[oui d'accord hdd tu m'aides à watch à partir du mois du juillet ton moyen est deux six cinq k donc tu dois secure une chose c'est la vente (.) en juillet (qui) ne peut pas être inférieur (celle) en juin (celle) en AOÛT [ne&
	Commerciale 6	[ne peut pas être inférieur celle de juillet (2.0) comme celle de l'année dernière
	Directeur	&peut pas être inférieure que le juillet le septembre ne peut pas être inférieur que l'août l'octobre ne peut pas être inférieur que le septembre pareillement la suite devra avancer o/ (particule)
27:38	Directeur	donc (.) (il) faut/ avoir une croissance DEUX fois de plus dans le deuxième semestre
	Commerciale 6	oui mais (.) le chiffre de (cette entreprise) était en soixante-cinq pendant le premier semestre mais (.) il augmente (quand même) [quatre quatre fois pour le deuxième semestre&
	Directeur	[oui/ à cette époque-là la vente marchait très bien (.) d'accord tu dois bien la sécuriser <(en anglais) secure> le chiffre du hardd donc tu vas bien le suivre donc quelle est ta stratégie pour sécuriser le chiffre du hardd/
	Commerciale 6	je lui [propose un bon prix après (.) s'il&
	Directeur	[donc c* (prénom de la Com6) je te demande
	Commerciale 6	&demande des informations pour ses etailers <sup>10</sup> <(en anglais) le distributeur en ligne> ayant un grand volume pour les clés usb <(en

<sup>10</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 15).

		anglais))ufd <sup>11</sup> > après je pense que pour ces etailers ayant une demande importante je leur propose à prendre hardd parce que [c'est
	Directeur	[oui d'accord hdd tu m'aides à surveiller <((en anglais))watch> à partir du mois de juillet ton moyen (des chiffres) est deux cent soixante-cinq mille <((en anglais))k> donc tu dois sécuriser une chose c'est la vente (.) la vente en juillet qui ne peut pas être inférieure à celle en juin la vente en AOUT [ne peut pas être inférieure à&
	Commerciale 6	[ne peut pas être inférieure à (celle) en septembre (la vente) en octobre ne peut pas être inférieure à celle en septembre
	Directeur	&à (celle) en septembre (la vente) en octobre ne peut pas être inférieure à celle en septembre c'est le même cas pour la suite elle doit être en croissance
29:56	Directeur	那有任何一個月你覺得有一點失速 come to me 好不好/
	Commerciale 6	好[好
30:06	Directeur	[或者說你覺得(.)你已經覺得有一點失速你自己先你的策略第一個先做到先把價錢做調整
		((下文未轉錄)) 30:07~38:15
29:56	Directeur	si (le chiffre) d'un mois (que) tu sens que tu perds la vitesse come to me d'accord/
	Commerciale 6	ok [ok
	Directeur	[ou bien il y a un mois (que) tu sens déjà que tu perds la vitesse ta stratégie d'abord c'est d'ajuster le prix
		((passage non transcrit)) 30:07~38:15
29:56	Directeur	si tu sens que tu perds de la vitesse de la vente sur un certain mois viens me voir <((en anglais)) come to me> d'accord/
	Commerciale 6	ok [ok
	Directeur	[sinon au cas où (.) la vente est en baisse la première chose c'est que tu ajustes le prix comme la stratégie
		((passage non transcrit)) 30: 07~38: 15
38:16	Commerciale 6	那這邊就是：上次跟TONY一起的 conference call 就是是第一次有(.)比較近一點的接洽而且跟我們講話的那個人不是平時：跟我接洽的人
	Directeur	hm ok
38:16	Commerciale 6	alors le côté-là c'est que: la dernière fois (je) ai la conférence call avec t* (prénom du directeur) c'était la première fois (.) que j'ai le contact un peu plus proche et la personne que nous avons discuté avec (ce) n'est pas la même (personne) (avec laquelle) je contacte régulièrement
	Directeur	hm ok
38:16	Commerciale 6	alors la dernière fois avec t* (prénom du directeur) (on) a effectué la conférence call (en effet) c'était la première fois (.) que j'ai une discussion plus profonde avec ce client-là

<sup>11</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 15).

		car la personne qu'on a eu n'est pas celle que je contacte régulièrement
		hm OK
		(passage non transcrit) (la commerciale 6 illustre les chiffres d'affaires d'autres clients : pourquoi certains sont en croissance et certains en bas. Elle mentionne de plus des clients potentiels)). 38:25~43:26
44:27	Commerciale 6	那我的部分這個月看來數字是好很多那下個月(.)下個禮拜五我甚至不太敢抓到100K因為就是: ed (公司名)那個shipping terme的問題我不知道有多少業績可以入[但是應該是到600K[是&
	Directeur	[好/ok [嗯 好
	Commerciale 6	&是OK的[希望是可以到650上下這樣子[我的部分
	Directeur	[嗯 [ok(.)那個那個那個誰
	Commerciale 6	對
44:15	Directeur	j*先好了
	Commerciale 6	好
	Commerciale 6	alors ma part ce mois-ci les chiffres vont beaucoup mieux alors le mois prochain (.) le vendredi prochain je n'ose pas envisager (le chiffre) d'un cent mille car c'est ed (nom du client) alors qui pose (le) problème c'est par rapport du shipping terme je ne sais pas combien de chiffre pouvoir (faire) entrer [mais (le&
	Directeur	[d'accord/ ok
	Commerciale 6	&chiffre) serait jusqu'à six cent mille [c'est c'est ok [(j')espère arriver jusqu'à six&
	Directeur	[hm [d'accord
	Commerciale 6	&cent cinquante mille environ c'est le cas [ma part
	Directeur	[ok
	Commerciale 6	(.) alors c'est qui qui qui
	Commerciale 6	oui
	Directeur	j* d'abord (prénom de l'autre commercial)
	Commerciale 6	ok
	Commerciale 6	donc pour ma part ce mois-ci mes chiffres vont beaucoup mieux alors pour le (chiffre) du mois prochain (.) (c'est) jusqu'à vendredi prochain je n'ose pas estimer le revenu d'un cent mille à cause de la vente chez ed (nom du client) alors c'est (la discussion) sur les conditions de livraison <((en anglais)) shipping terme> je ne sais pas combien du chiffre global que je pourrai faire [mais (l'ensemble des chiffres)&
	Directeur	[d'accord/ ok
	Commerciale 6	&sera environ de six cent milles [(j'en) suis&
	Directeur	[hm
	Commerciale 6	&sûre [(j')espère je pourrai faire jusqu'à six&
	Directeur	[d'accord
	Commerciale 6	&cent cinquante mille à peu près voilà [ma part
	Directeur	[ok (.) et et c'est c'est
	Commerciale 6	oui
44:15	Directeur	au suivant (c'est) j*
		因為已經到12點了所以那個NEE留下來好了其他的你們先去吃飯好了好不好啊那before你們走之前你們今天可不可以給每個人都給

		<p>我一個report好了好不好有關於你的國家的condition今天下班之前</p> <p>comme (il est) déjà douze heures donc celui-là (le groupe) nee reste les autres vous allez manger d'abord d'accord na before vos départs avant vous aujourd'hui est-ce que tout le monde peut me donner un rapport d'accord ok ou pas (cela) concerne les conditions de vos pays (dont vous vous occupez) aujourd'hui avant le départ du bureau</p> <p>comme (il est) déjà midi donc alors (le groupe) nee reste les autres vous allez manger d'abord d'accord alors avant &lt;((en anglais))before&gt; vos départs vous avant le départ aujourd'hui est-ce que tout le monde peut m'envoyer le rapport des situations &lt;((en anglais))conditions&gt; de vos pays (dont vous vous occupez) d'accord c'est bon avant le départ du bureau aujourd'hui</p>
45:10		((Fin de l'enregistrement))





## C. Corpus\_FRP1 : La réunion client/fournisseur en France

Intervenants	Côté client : deux acheteurs de composants électroniques – (a. B+) , (a. L+) Côté fournisseur : un commercial du fabricant de mémoires – (f. T+)
Lieu	Dans les locaux du client
Durée de l'enregistrement	43 minutes
Terminologie professionnelle	<p><b>Autour des produits/composants informatiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Alimentation ou alim: fournit du courant électrique à l'ensemble des composants de l'ordinateur.</li> <li>-Boîtier : boîtier (ou case) de l'ordinateur qui est le squelette métallique abritant ses différents composants internes.</li> <li>-Clé ou clé USB : support de stockage amovible qui contient une mémoire flash.</li> <li>-Clip : fixation de la barrette mémoire ou du boîtier</li> <li>-Contrôleur : circuit électronique souvent spécialisé dans la gestion d'un périphérique particulier de l'ordinateur, par exemple, les contrôleurs de clavier, d'USB.</li> <li>-Cooling : système de refroidissement.</li> <li>-Dissipateur ou <i>cooling</i> : dispositif de refroidissement des ordinateurs.</li> <li>-DDR un/deux/trois : la DDR permet de doubler la fréquence des lectures/écritures en mémoire. Plus le numéro est élevé, plus la vitesse est rapide</li> <li>-Dimm : format de barrette mémoire vive utilisé sur les ordinateurs.</li> <li>-Dram : acronyme de l'anglais « <i>Dynamic Random Access Memory</i> » - mémoire vive.</li> <li>-Flash (mémoire flash) : mémoire possédant les caractéristiques d'une mémoire vive, mais dont les données ne se volatilisent pas lors d'une mise hors tension. Dans les deux réunions client/fournisseur françaises, on parle du flash soit de la clé USB, soit de la qualité de flash sur la barrette de mémoire.</li> <li>-Fréquence : la typologie de dram est définie par la fréquence. Il existe un grand nombre de fréquences différentes pour les barrettes de RAM.</li> <li>-Gamers : utilisateurs professionnels d'informatiques ou accros de jeux-vidéo.</li> <li>-Gaming : composants électroniques spécialisés pour les gamers</li> <li>-Mémoire : composants électroniques capables de stocker temporairement des données dans un appareil électronique</li> <li>-No name : produits vendus sans marques enregistrées.</li> <li>-PCB (<i>Printed Circuit Board</i>) : circuit imprimé des barrettes de mémoire</li> <li>-Puce : puce mémoire utilisée dans les clés USB, par exemple, le flash NAND.</li> <li>-Ram ou DDR : mémoire vive-volatile qui perd ses données lorsqu'on coupe son alimentation électrique.</li> <li>-SSD (<i>Solid State Drive</i>) : disque de stockage à circuits intégrés.</li> </ul>

### Contexte :

Un rendez-vous régulier se déroule entre le fournisseur de mémoires représentant la marque (RSC) et le client, qui est une entreprise d'*e-commerce* (vente en ligne sur un site web). Le fournisseur (f. T+) arrive dans les locaux du client. (a. B+) et (a. L+), les deux acheteurs, le reçoivent dans une salle de réunion. (f. T+) a déjà rencontré (a. L+) physiquement, mais pas (a. B+) qui vient d'arriver dans la société, cependant des communications à distance entre clients

et fournisseur ont eu lieu avant cette rencontre. Lors de cette réunion (f. T+) présente les produits (RSC), et (a. B+) & (a. L+) posent des questions sur ces produits ou exposent les problèmes qu'ils ont rencontrés en les vendant. Concernant les sigles associés aux locuteurs dans les extraits suivants, les majuscules (ex : B, L, T) correspondent aux initiales des prénoms des intervenants, les minuscules représentent leur rôle interactionnel : acheteur et fournisseur, et le marqueur (soit +, soit -) indique le genre du locuteur : le signe + représente un locuteur masculin et le signe - un locuteur féminin.

00:00	a. B+	bonjour t* (prénom du f. T+)
	f. T+	Bonjour (serre la main avec a. B+)
	a. B+	ça va/[b* enchanté\ pardon
	f. T+	[ouais
	a. L+	bonjour t* (prénom du f. T+) et
	f. T+	Bonjour (serre la main avec a. L+)
	a. B+	l* qui::: et vous êtes vous vous connaissez/
	f. T+	et ouais°\
		((5 secondes de bruit d'installation))
00:20	a. B+	bon [mais:::
	a. L+	[de la souris de la souris de la souris((rire))=
	a. B+	=ça ne marche pas ce truc AUssi
	f. T+	je ne sais pas il n'y a pas le truc°
	a. B+	moi aussi je n'ai pas réussi ça ne marche pas
	f. T+	j'arrive pas à tourner le pc la porte c'est chaud mais [(inaud.)]
	a. B+	d'accord je crois qu'il a raison ça ne marche pas
		((6 secondes de bruit d'installation de l'équipement))
00:35	f. T+	bon bon bref (3.0) ouais ah j'ai pas mal de choses à vous montrer, mais par contre le [(inaud.) et les boîtiers <sup>1</sup> et:
	a. L+	[on n'a pas besoin de demander ((rire))
	f. T+	oui c'est ça c'est pratique
	a. L+	<((en riant)) en trottinette (inaud.)>
	f. T+	voilà
00:53	a. B+	.h ouais pas de nouveauté:: rien de de:=
00:55	f. T+	=si si si justement je me demandais c' que tu veux que je refasse à:: (2.0) [qu'est-ce que&
	a. B+	[sur sur ma partie de boîtiers tout ça
	f. T+	&tu veux que je fasse sur ta partie que je refasse une petite présentation globale/ [ouais/ hein/]
	a. B+	[je
	f. T+	veux bien
	a. B+	[oui ouais je veux bien ouais parce que comme je reprends le volet: [c'est c'est j'en profite&
	f. T+	[ben oui c'est pour ça que je pense pas que (inaud.)
	a. B+	&que tu sois là aussi pou:r comme ça on le fait [comme ça tu descends pas pour rien même ça te&
	f. T+	[on est d'accord

<sup>1</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 37).

	a. B+	&fait un peu recommencer et [euh:
1:14	f. T+	[non: ne t'inquiète pas c'est c'est à ça que je sers ça euh je sais
	a. B+	je euh: non non non je ne pouvais pas (.) à moi rester avec a* (prénom de l'autre acheteur) pour sa partie (.) gaming <sup>2</sup> [parce que évidemment&
	f. T+	[hm hm ok oui oui
	a. B+	&qu'on a dix millions de trucs à faire=
	f. T+	=ça ne me paraît très pertinent non plus [(inaud.) on est d'accord là-dessus don:c&
	a. B+	[ouais ouais
1:30	f. T+	&où est-ce que ma présentation:/.h rsc (la marque du fabricant de mémoires) voilà comme ça je vais faire rapidement [...]
		((passage non transcrit)) 1:31~2:13
2:14	f. T+	DONC (.) les produits RSC (nom de l'entreprise représenté par f. T+) les trois premiers (.) la mémoire <sup>3</sup> ensuite (.) les composants on va balayer tout ça rapidement hein/ évidemment tu me dis sur quoi [ce que tu veux plus de détails&
	a. B+	[ouais ouais non ça me suffit chez nous on est sur les mémoires AUssi sur: le: gros chiffre ensuite (.) sur les alims <sup>4</sup> &&
	f. T+	&(inaud.) si ça te paraît
	a. B+	&&ensuite (.) sur le: la ventilation .h CHEZ nous (.) en tout cas on est là-dessus quoi .h euh:: donc ce qui m'intéresse c'est ram (.) boîtiers (.) .h et cooling <sup>5</sup> franchement et euh alim aussi: et même on on ne fait pas on fait pas des des gros volumes mais nos marges sont (.) sur l'ensemble un peu faibles (2.0) sur la partie euh:: alim entre autres
	f. T+	°d'accord°
	a. B+	ça c'est juste des petits détails je dis dans la présentation .h en moitié: euh: ça va ça reste ça reste cohérent par rapport au: au reste (.) sur la partie alim: sur l'ensemble (3.0) juste un petit peu ((regarde des fiches)) je regarde tout ah °parce que° eh sur la la partie euh la partie mémoires oui c'est le gros gros gros volu:me chez nous (.) ça marche euh ça marche assez BIEN (3.0) donc sur les nouveautés ram c'est/ ça\
	f. T+	alors don:c euh c'est la présentation: [classique je te passe les détails comme&
	a. B+	[ouais
3:57	f. T+	&ça [...] voilà
	a. B+	ok
	f. T+	les RAMs ça c'est le::: si jamais tu veux euh: je ne sais pas euh si tu as besoin de comprendre les détails:=
	a. B+	=j'en connais une partie, mais je veux bien que: tu m'envoies [la:: les typologies
	f. T+	[voilà ça c'est les décodeurs pour comprendre=
	a. B+	=ouais ouais

<sup>2</sup> Voir la colonne terminologie professionnelle ci-dessus (p. 37).

<sup>3</sup> *Idem.*

<sup>4</sup> *Ibid.*

<sup>5</sup>

4:15	f. T+	parce que c'est assez bon c'est assez simple une fois qu'on a tout compris mais évidemment on n'a pas vu en détail c'est pas forcément on ne peut pas comprendre facilement [...] ((sur une explication du décodeur)) (passage non transcrit)) 4:15~4:23
4:24	f. T+	tiens d'ailleurs j'ai oublié de rajouter le vgx pro (nom de la gamme de barrette mémoire)
4:30	a. B+	non non c'est bien oui tu m'envoies ça oui et oui c'est beaucoup plus facile à:: comprendre les référencements ensuite pour leurs références c'est bien
	f. T+	°bien sûr° (inaud.) ((pendant que a. B+ est en train de regarder la liste du décodeur il échange avec a. L+ en plaisantant mais la voix est trop basse pour permettre la transcription, cependant, on perçoit les sourires))
4:46	f. T+	bon voilà les décodeurs je pense que effectivement ça peut peut-être t'intéresser [(inaud.)]
	a. B+	[ouais ça sera très bien
	f. T+	tu jettes juste un coup d'œil après on comprend vite du coup ALORS DONC LA MEMOIRE CHEZ NOUS (3.0) ça commence par la sodim par le prix le plus petit sodim ça se (2.0) ça se décrit dans trois catégories la version apple qui est qualifiée par apple qui est le logo apple donc c'est quand même important parce qu'il n'y a pas tant que ça de de mémoire apple ça sert toujours parce que les gens ont toujours besoin d'apple pour mettre en apple/ et ensuite on a euh de la sodim selon deux (.) catégories la valueslt (nom de gamme du sodim) et la vgx (nom de la gamme du sodim) et la vgx qui est plus gaming qui a la fréquence <sup>6</sup> plus élevée=
	a. B+	=ouais=
	f. T+	=voilà
5:28	a. B+	ok c'est bon ça
	f. T+	ensuite dans le dram ben alors là ça commence en plus bas c'est la valueslt (nom de la gamme de barrette mémoire) ensuite un grand succès ums (nom de la gamme de barrette mémoire) il n'y a absolument aucun euh radiateur là-dessus [la xms
	a. B+	°ouais°
	f. T+	(nom de la gamme de barrette mémoire) donc il y a un petit radiateur TRES léger dessus donc on a une fréquence qui est un peu plus haute tout ça ça existe en ddr <sup>7</sup> un deux et trois ensuite après là on rentre dans la gamme qui est la plus gaming [je pense qu'il y a: a=
	a. B+	[ouais
	a. L+	=le plus gros volume [chez nous
5:54	f. T+	[voilà donc la vgx (nom de la gamme de barrette mémoire) la vgx ça existe en deux formats soit pin taille (la forme en épinglette) soit (.) petite taille qui s'appelle low profile [...] donc la nouveauté (.) les vgxpro (nom de la gamme de la barrette mémoire)
6:30		

<sup>6</sup> Voir la colonne terminologie professionnelle ci-dessus (p. 37).

<sup>7</sup> *Idem.*

		qui sont sorties euh : quand même pas très longtemps
		((passage non transcrit)) 6:31~6:40
6:41	f. T+	je ne sais pas si tu en avais sorti ou pas tu peux ouvrir si tu veux don:c ça ne remplace&
		((bruit de l'ouverture de la boîte))
	f. T+	&pas la vgx (nom de la gamme de carte graphique) hein/ on ne parle pas de:=
	a. B+	=c'est une autre [euh catégorie oui
	f. T+	[voilà c'est une autre catégorie ça se situe un peu à mi-chemin entre donc la vgx (nom de gamme du produit)et la dmtr (nom de la gamme de carte graphique) donc une nouvelle catégorie pourquoi ben en fait (1.0) parce qu'on s'est dit la vgx (nom de gamme du produit)il n'y a pas de raison cela vaut (.) un petit peu plus cher que cette petite vgx premium le principe c'est que: même si ça ne saute pas aux yeux on a le pcb <sup>8</sup> qui est noir ça le pcb qui est noir [ça il n'y a pas beaucoup de gens qui&
	a. B+	[ouais
	f. T+	&le font euh: après c'est un pcb de HUIT COUCHES qui permet de séparer [...] et bon voilà on a accordé en termes la couleur avec l'écran classique donc (2.0) pour=
7:42	a. L+	=ça c'est la gold/ (nom de la gamme de barrette mémoire) ou c'est la silver (nom de la gamme de barrette mémoire)
	f. T+	NON c'est la silver [la gold spéciale est un&
	a. L+	[la silver
	f. T+	&peu plus jaune celle-là c'est [la silver
7:50	a. L+	[ouais ouais mais bon ET (.) QUESTION (.) toute toute bête carrément au au niveau technique tu peux élever le dissipateur <sup>9</sup> sur le:/
	f. T+	NON tu peux changer le clip <sup>10</sup> [en théorie si tu&
	a. L+	[d'accord
	f. T+	&l'enlèves et tu rajoutes après [...] mais en tout cas en théorie je ne veux pas essayer en théorie le clip s'enlève [après euh: le&
	a. L+	[ok
	f. T+	&dissipateur [je ne suis pas si sûr comme il&
	a. L+	[d'accord
	f. T+	est mono bloc euh: [parce que: de toute façon&
	a. L+	[d'accord ok
	f. T+	& il est collé [et puis
	a. L+	[c'est juste une demande ((rire)) je dis=
	f. T+	=donc voilà les vgxpro/ (nom de la gamme de barrette mémoire) euh:: pas mal de réf différentes ((bruits de pages tournées pendant trois secondes))
	a. L+	j'ai cru (5.0) °je pense° qu'il y a que les produits euh:: les d:mt:r (nom de la gamme de barrette mémoire) chez vous qui sont avec les les links aussi/
8:40	f. T+	hmn\

<sup>8</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 37).

<sup>9</sup> *Idem.*

<sup>10</sup> *Ibid.*

	T & L	discussion à propos des spécifiques de dmtr (nom de gamme du produit) entre T & L. (passage non transcrit) 8:41~9:30
9:31	f. T+	[...] DONC voilà sur la ram donc la nouveauté de la vgxpro (nom de la gamme de barrette mémoire) mais bon c'est déjà référencé en plus ça a déjà été réglé il y a quelques semaines=
	a. L+	=c'est le truc que tu m'as demandé la grosse liste de la de=
	a. B+	=ah ouais ouais
	a. L+	=((petit rire))
	f. T+	[voilà don:c
9:38	a. B+	[ah oui parce que l'idée c'était le: je reprenais la la famille et je voulais faire en propre [après acheter des mémoires je les&
	f. T+	[hm
	a. B+	&connais j'en ai fait plein et j'en ai fait fabriquer c'est un milieu que je connais bien je voulais JUste .h repartir ave::c les nouveautés [et être aussi dans ceux qui se vendent le&
	f. T+	[hm hm
	a. B+	&mieux de chez vous en l'occurrence c'est QUOI&
		[euh ouais
		&[le haut de gamme en fait vous êtes sur ceux qui se vendent le mieux aujourd'hui j'imagine [c'est toute la partie partie ouais la partie&
	f. T+	[c'est la vgx (nom de gamme de barrette mémoire)
	a. B+	&vgx cette partie-là=
	f. T+	=c'est la partie vgx MAIS la partie valueslt (nom de la gamme de barrette mémoire) a QUAND même beaucoup d'succès [après la valueslt il y&
	a. B+	[ben oui oui oui bien sûr
10:09	f. T+	&a beaucoup de personnes qui les mettent dans le serveur dans quelques choses comme ça (.) ça se vend quand même très bien euh: par exemple dans l'entreprise aussi il y a pas mal de trucs de performances parce que même si [...] la série valueslt (nom de la gamme de barrette mémoire) qui se vend (.) TRES bien pour nous il fait partie dans notre on est dans le TOP dix de ram vendu=
	a. B+	=hm
	f. T+	on a de la valueslt (.)=
	a. B+	=ok
	f. T+	c'est pa:s pas QUE la vgx (nom de la gamme de barrette mémoire) QUOI après là évidemment [...] mais euh: je dis même (.) je crois même dans le top CINQ on a la valueslt (nom de la gamme de barrette mémoire)
	a. B+	ah °oui° c'est bien=
10:43	f. T+	=hm .h donc c'est pour ça on a la valueslt en ddr un aussi (.) beaucoup ((bruit de classement de papiers)) aujourd'hui °il y a° encore BEAUcoup de serveurs qui qui tournent en ddr un qui n'ont pas de choix et en l'occurrence même s'il y a d'autres acteurs dans le marché qui ont dit moins de ddr un c'est pas grave je n'en ai plus besoin ben NOUS quand même on a encore de très belles ventes sur ddr un ceci dit on a aucune raison d'arrêter tant qu'on a de des demandes=
11:02	a. B+	=hm on a des belles ventes aussi [là: dessus

	f. T+	[ouais donc voilà pas de raison d'arrêter
	a. B+	d'ailleurs on a on a fait un petit peu euh:=
11:05	f. T+	=ouais
	a. B+	il me semble sur la ddr .h
	f. T+	de toute façon on dirait que les ddr un et deux ne sont pas encore morts on va gentiment continuer de les faire
11:25	a. L+	et puis euh y a un grand public qui est pour la ddr deux surtout la ddr un [...]
		((f. T+ répète qu'il y a encore des besoins pour les ddr un et deux)) ((bruits de feuilletage)) (passage non transcrit) 11:26~11:38
11:39	a. B+	je cherche JUste pasque c'est une grosse part en:
	f. T+	sachant que ngk (un autre fabricant de mémoires) a arrêté ça serait bête de s'arrêter en même temps qu'eux
	a. L+	[(rire)] vous pouvez récupérer des parts du&
	a. B+	[ouais
	a. L+	&marché hein/=
	f. T+	=<((en riant)) VOILA VOILA on ne va pas s'en priver>
	a. L+	le nerf de la guerre=
	f. T+	=s'il veut s'arrêter (.) ben très bien
	a. B+	ouais ça serait autre chose [ça fait dix-huit&
	T&L	[(inaud.)
	a. B+	&pour cent dix-huit pour cent pardon ça fait dix-huit pour cent de: marché chez nous euh de rsc (nom de l'entreprise du locuteur) en ddr un
	f. T+	combien °tu as° dit pardon/
	a. B+	DIX huit
	f. T+	d'accord\
12:00	a. B+	après a:h c'est une no name <sup>11</sup> euh on n'est on n'est vraiment pas °près° après sur ddr deux: c'est ngk (nom du concurrent du locuteur) qui: qui s'accro:che mais ça reste le leader chez nous et après sur ddr trois c'est ngk qui passe le leader
	f. T+	°ok°
	a. B+	en gro:s [voilà les typologies
	f. T+	[est-ce qu'on a: un gros GROS écart ou [un peu
	a. B+	[NON NON c'est carrément équilibré quoi c'est un ou deux points de: c'est un ou deux points de=
12:29	f. T+	=ouais c'est ce qu'on constate avec ngk (nom d'un autre fabricant de mémoires) c'est vrai que euh (.) c'est marrant après ngk ils ont aussi un historique qui fait qu'il y a plein des personnes aujourd'hui qui sont persuadées que: (.) ngk (nom du concurrent) surtout pour la ddr deux comme c'est pas euh ils disent (.) si je veux prendre un truc de gamer <sup>12</sup> je vais prendre rsc (nom du fabricant) donc ddr trois qui est tout puissant si je veux prendre un ddr deux ben non je ne veux pas prendre rsc parce que ce n'est pas leur spécialité ben non nos ddr deux sont aussi bon que les ddr trois=

<sup>11</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 37).

<sup>12</sup> *Idem.*



	a. B+	=oui [ça reste ça reste dans les mémoires
	f. T+	[ouais ngk après mais bon il y a des choses
13:10	a. B+	une fois que:: les les les flash [ils sont bien=
	f. T+	[oui (inaud.) il faut arrêter de se leurrer [bon après on fait (inaud.)
	a. L+	[((rire))
13:06	a. B+	[voilà oui voilà tant que c'est les bonnes puces <sup>13</sup> quand les puces sont de qualité après euh [la technologie reste identique °ouais°
	f. T+	[°voilà° (2.0) VOILA pour la RAM=
	a. B+	=OK=
	f. T+	=hein/ c'est pas très compliqué dans le sens en tout cas il n'y a pas [cent cinquante millions °de°
13:15	a. B+	[VOILA les flashes <sup>14</sup> c'est n* (nom de l'autre collègue qui s'occupe du flash) donc on va le passer vite fait (.) mais si t'as des choses=
	f. T+	=tu:: n* (prénom du responsable du pôle des achats sur les produits informatiques) viendra après/
	a. B+	e::t [en fait il devrait être là mais euh:&
	f. T+	[non
	a. B+	&c'est vrai que je ne te l'ai pas dit mais en fait il y a une réunion de direction [qui s'est&
	f. T+	[°d'accord°
	a. B+	&faite autour de la partie du commerce [...] .h donc il s'excuse pas [((parle très vite))&
	f. T+	[d'accord si on n'est pas sûr je l'appellerai hm hm c'est pas grave
	a. B+	&je n' suis pas> SÛR QUAND IL M'A DIT si cette réunion se termine quand on ne sait jamais [quand elle se termine en fait
13:40	f. T+	[°d'accord° mais bon je je l'appellerai parce que en fait sur le flash en l'occurrence ce qui est euh (.) un peu surprenant quand on regarde les chiffres c'était mieux quand j'étais venu vous voir [c'était quand / mars/[je crois mars
	a. L+	[hm [oui mars dernier non quelque chose comme ça
	f. T+	ouais il me semble mars
	a. B+	en flash ce que je peux te dire (.) par contre (.) parce que j'ai quand même tout regardé j'ai échangé: un petit peu euh avec n* (prénom du responsable du pôle qui s'occupe des flashes) euh :h c'est qu'en flash c'est vrai que euh: sur l'année deux mille douze ça représentait quand même pas mal de business [et qu'aujourd'hui on n'a plus beaucoup °ouais°
	f. T+	[hm hm° mais non° tu vois ce que je veux dire parce qu'il me surprend BEAUCOUP (.) je ne sais pas comment n* (nom du responsable du pôle qui s'occupe des flashes) euh je ne sais pas s'il a d'autres problématiques qui le gênent mais dans ce cas-là il m'en a pas parlé [...] et maintenant euh le stock est à zéro parce qu'il y a personne qui gère et passe la commande non je

<sup>13</sup> Voir la colonne terminologie professionnelle ci-dessus (p. 37).

<sup>14</sup> *Idem.*

		ne sais pas pourquoi il n'en passe pas je ne sais pas si c'est volontaire si c'est volontaire et s'il n'a pas le temps [s'il est occupé&
14:50	a. B+	[ça (.) après je je&&
	f. T+	&(inaud.) c'est surprenant la vente était là pourtant il n'y a pas de commandes arrière là je ne comprends pas
14:57	a. B+	&&ne sais pas je sais que je sais que en tout cas qu'il y a des y a:: ((3.0 en silence)) y a:: y a:: certainement eu en tout cas une euh: je sais qu'il y a eu des énormes volumes qui ont été transféré:s j'imagine sur sk (nom d'un autre fournisseur de mémoires) je crois:: et mx (nom d'un autre fournisseur de mémoires) et [(inaud.) à lxsr ou on est arrivé a priori il y&
	a. L+	[à lxsr (nom d'un autre fournisseur de mémoires) aussi
	a. B+	&a des prix assez bas quand même sur le grand volume :h c'est vrai que toi tu étais je les ai là tu es sûr euh ouais\ h: ça fait du=
15:20	f. T+	=non il y a un truc juste pas se: pas se leurrer hein/ parce que rsc (nom de l'entreprise du locuteur) je le sais ce n'est pas moins cher ça il n'y pas de doute maintenant en fait tous nos produits en usb [JUSqu'à ce jou:r c'est viser&
	a. B+	[ouais ça reste pas tout
	f. T+	&(.)la performance on ne vise pas le prix on sait que quelqu'un qui voulait acheter euh une clé performante [il va acheter une clé rsc&
	a. B+	[ouais°
	f. T+	&après ces personnes-là savaient qu'elles avaient un prix [maintenant tu peux toujours&
	a. L+	[hm hm hm
	f. T+	&dire oui (.) mais on a d'autres produits concurrentiels qui sont plus concurrentiels qui sont surtout plus agressifs en termes du prix mais il y a toujours (.) une demande (.) pour les clés rsc dans le sens où il y a gens qui veulent rsc parce qu'ils veulent (.) la performance rsc c'est pour ça que je suis surpris parce que les ventes elles étaient là=
15:52	a. B+	=BEN: il y a eu cent quatre si je fais le calcul rapide il y a eu cent quatre-vingt mille euros de chiffre à peu près de réalisé en (inaud.) et on a dix-sept là sur le semestre si tu multiplies par deux ben voilà
	f. T+	mais depuis deux mille douze nos clés ont évolué légèrement mais ce que j' veux dire c'est que le POSITIONNEMENT (.) rsc on n'a pas changé donc si en deux mille douze on en vendait il n'y pas de raison qu'on n'en vende plus en deux mille treize
	a. B+	hm
	f. T+	(1.0) bref j'aurai à nouveau cette discussion [(inaud.) avec n*
16:21	a. B+	[ouais ça reste à la discussion tu vois avec n* (la personne qui s'occupe des clés usb)=
	f. T+	=donc voilà donc on va passer rapidement tout ça pour dire BEN pour mettre une petite mise à jour [...] ((la présentation des clés usb))
		((passage non transcrit)) 16: 23~16:34

16:35	f. T+	[...] là-dessus pas de grands changements après comme je le disais la performance d'abord (.) ce qui fait qu'on en sort une ENCORE une grande plus performante (inaud.) genre gt turbo qui est la rolls-royce ces clés usb avec avec des des débits [qui sera euh:: alors la cent vingt-huit giga/
	a. L+	[ça vaut combien ça/ en prix d'achat/ ouais
	f. T+	<en regardant le document pendant 2 secondes> elle est dans les cent trente dollars° cent cinquante dollars quelque chose comme ça°
16:57	a. L+	hm ok (3.0) <((rire)) quand même pas mal>
	f. T+	oui ça fait °cher° h.
	a. L+	<((rire)) autant acheter un ssd <sup>15</sup> quoi [avec un&
	f. T+	[voilà ça fait un peu mal .h donc voilà ensuite après [...]
17:07	a. L+	&câble de usb et puis bon>
	f. T+	((passage non transcrit)) ((encore sur la présentation de clés usb)) 17:08~16:30
17:31	f. T+	les ssd\ on en parle/
	a. B+	n* (nom de la personne qui s'occupe de ssd) aussi=
	a. L+	=c'est vrai
	f. T+	n*/ ok° après °ssd°=
17:36	a. B+	=mais [enfin:: euh
	a. L+	[vous avez de la nouveauté en ssd [apparemment/=
17:40	f. T+	[on peut en parler non/
	f. T+	NON bon alors pour faire rapide [...] aujourd'hui notre problématique c'est qu'on n'a plus l'entrée de gamme le frc trois (nom de la gamme de ssd) qui était notre VRAIE entrée de gamme et qui n'est plus disponible au début de l'année [...]
18:25	f. T+	((explication des problèmes sur le frc trois : le concurrent possède un avantage sur le prix)) ((passage non transcrit))
18:42	f. T+	donc du coup on a décidé de carrément abandonner le frc trois l'entrée de gamme parce qu'on sait bien qu'on n'est pas compétitifs on pourra pas l'être donc on ne veut pas perdre de l'argent donc on veut pas passer pour des idiots et donc on a arrêté le frc trois évidemment tout le monde hurle [...]
18:53		
18:54	f. T+	((le locuteur rapporte les discours des clients qui ont besoin du frc trois)) ((passage non transcrit)) 18:55~18:59
19:00	f. T+	désolé (.) on ne peut pas les fabriquer parce que même si on les les fabrique et qu'on vous les met au TARIF que ça nous coûte à fabriquer vous allez nous dire qu'on est des voleurs donc on préfère même pas en vendre comme ça ça évite qu'on passe pour des voleurs et après on se fait engueuler parce qu'ils sont plus bons c'est la vie du coup les cgt (nom de la gamme du produit) c'est un peu la même histoire [...] ((explique

<sup>15</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 37).

19:16		pourquoi ils ont supprimé la gamme cgt à cause du manque de puces))
		((passage non transcrit)) 19:17~19:44
19:45	f. T+	[...] MAIS (1.0) ce qu'il faut bien comprendre et en fait au-dessus on a le contrôleur <sup>16</sup> amd (nom du fabricant du contrôleur) avant c'était le contrôleur smfr (nom du fabricant du contrôleur) c'est le contrôleur amd (nom du fabricant du contrôleur) qui est quand même bien plus performant et donc on a le trc (nom de la gamme du produit) (.) qui est donc vraiment au-dessus (.) en terme par rapport à toute la série frc (nom de la série de ssd) et aujourd'hui on préfère dire c'est écoutez euh si vous voulez (.) du ssd vraiment performant ben nous on a le trc et on est là on est carrément largement capables de tenir de se tenir de façon modèle xpro (nom de la gamme du produit du concurrent de ssd) [on n'a pas à rougir chacun a ses&
	a. B+	[hm
	f. T+	&avantages et inconvénients on est carrément aligné avec eux en termes de tarifs on est cohérents avec eux donc nous on préfère focaliser sur les gammes de diamant et les bas de gamme tant pis on ne plus atteindre [donc&
	a. B+	[hm
20:32	f. T+	&ben on ne vend plus de ça ceux qui veulent des hauts de gamme ben prenez notre trc (nom de la gamme de ssd) et puis si vous voulez le bas de gamme c'est pas chez nous aujourd'hui vraiment désolé
	a. L+	ok
20:35	f. T+	ben voilà c'est ça la la mentalité actuelle sur ssd rsc
	a. B+	ok
20:40	f. T+	(2.0) alors les alimentations <sup>17</sup> ah on reste des choses euh est-ce que: [si voilà les&
20:50	a.L+	[le cœur du sujet ((petit rire))
	f. T+	&alimentations je te fais le tour de toute la famille/ [rapide/ bon ben la cent cinquante la&
	a. B+	[non si tu veux vite fait le plus rapide
	f. T+	&petite qui rentre qui est la dernière rentrée mais qui n'a pas le certificat en plus [(inaud.) mais sinon en termes de (.)&
	a. B+	[ouais
21:11	f. T+	&performance le ldst (nom de la gamme d'alimentation) l'idée c'est de créer une orientation vraiment vraiment entrée de gamme mais avec (.) entre guillemets la qualité rsc quand même derrière voilà donc [...] ((présentation des spécificités et points forts d'autres gammes d'alimentation)) ((passage non transcrit)) 21:12~21:37
22:38	f. T+	[...] CE QUI nous intéresse ici aujourd'hui c'est plutôt cette feuille-là ou alors tout tout

<sup>16</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 37).

<sup>17</sup> *Idem.*

		au milieu de tix (la série de la gamme des produits) et il y a des nouvelles (1.0)
22:49	a. B+	°ok°
	f. T+	cela hehm (nom de la gamme d'alimentation) alors là hehm c'est important de noter (.) c'est qu'elle est GOLD comme la shx (l'autre gamme d'alimentation) qu'elle a quatre cent cinquante millimètres qui est encore plus bas que la hauteur de la shx qu'elle est TOTALEMENT modulaire [alors que la shx est encore celle de&
	a. B+	[hm hm
	f. T+	&la moitié modulaire elle est semi-support aussi elle donne moins d'infos que la [lxs (l'autre gamme d'alim) parce que la lxs&
	a. L+	[d'accord
23:27	f. T+	&on peut la piloter par usb [...] ((comparaison entre la shx et la lxs))
23:47		((passage non transcrit)) 23:27~23:47
23:48	f. T+	il faut voir un truc c'est que la hehm clairement vu son positionnement tarifaire qui va être à peu près équivalent à celui de la lxs [on va passer&
	a. L+	[hm
	f. T+	&de bronze à gold [euh on va passer sur du full&
	a. B+	[qu'est-ce qu'elle va faire&&
	f. T+	&modulaire on va passer sur
	a. B+	&&la lxs (nom de la gamme d'alimentation) elle va disparaître ou elle va descendre=
	f. T+	=voilà alors aujourd'hui voilà on n'a pas dit que la lxs nous notre stratégie c'est de pas dire la lxs est morte on la raye on va la laisser mourir donc on verra tant qu'il y a de la demande tant qu'elle sort elle sortira quand la demande deviendra vraiment ridicule ben on arrêtera=
	a. B+	=tu vas avoir une différence de prix de combien là/ entre les deux
	f. T+	je dis que c'est quasiment identique [on est à &
	a. B+	[ah oui\
24:38	f. T+	&quelques euros près oui oui on est vraiment sur quelque chose de près très proche et la hehm donc doit arriver alo::rs en août [bien sûr un&
	a. L+	[hm hm
	f. T+	&nouveau produit qui va être là pour la rentrée (.) donc (.) voilà
	a. L+	tu as déjà les infos dispos/ enfin les infos sont déjà dispos ou::
	f. T+	non
	a. L+	non pas encore/
24:45	f. T+	je ne crois pas que j'ai: la fi:che
	a. B+	en alim on étai:t euh tout était envoyé je crois en alim on était bien en référencement/ ou: parce que l'alim c'est vrai que en tant que mémoire [il y a (ianud.)
	a. L+	[normalement beaucoup de on a toute la gamme sauf les hauts de gammes je pense que alors on les a si tu veux [...] je pense que avant les soldes il en reste une euh ilx (nom du produit) de mille deux cents watts qu'on a vendue jusqu'aux soldes mais [je ne sais pas

25:24	f. T+	[donc pour savoir pardon excusez-moi où est-ce qu'on en était du référencement [...]] ((il murmure en cherchant le fichier)) ((f. T+ vérifie les référencements entre le fournisseur et le client. Par la suite, il présente les boîtiers.))
		((passage non transcrit)) 25:25~37:40
37:41	f. T+	[...] ensuite les grph (la série du boîtier) ils sont sur noir blanc=
	a. L+	=le blanc est magnifique
	f. T+	[ouais
	a. B+	[c'est vrai qu'il est joli
	f. T+	[ouais je trouve qu'il est bien
	a. L+	[en vrai il est plus beau oui
	f. T+	j'ai une photo je sais plus je crois c'est au ces (l'événement d'exposition) ou je ne sais pas trop il y a un mec qui s'était pris en photo avec il s'était mis à côté et le mec s'est pris en photo
	a. L+	<((en souriant)) d'accord>
	f. T+	ouais il a une belle tête
	a. L+	°ouais°
38:14	f. T+	ben moi à la maison j'ai un j'ai un noir (2.0) .h il est sympa donc bref c'est vrai que peut-être il commence à être un peu vieillissant bon après il y a toujours des demandes il a une bonne tête qui plai:t il a un beau finish [ils&
	a. B+	[ouais c'est vrai c'est propre
38:40	f. T+	&sont quand même tout en métal c'est quand même pas mal [...] ((La discussion continue entre T & L sur le design et le mécanisme du produit grph et la présentation de l'autre produit cbk - le boîtier))  (passage non transcrit) 38:40~39:12
39:13	f. T+	et enfin [la famille des ga:mers (nom du modèle)
	a. L+	[h:: ((petit rire))
	f. T+	hum ((raclement de gorge)) [référéncé c'est
	a. B+	[ça on l'a ça/ non\
	a. L+	soixante-dix ah oui on a plus mais (.) <((en riant)) il vaut mieux ne plus en avoir>
	f. T+	MAIS (.) [ça ça sort ça sort au compte-gouttes
	a. L+	[je ne sais pas
	f. T+	[chez azo (nom d'un autre client du locuteur)&
	a. L+	[oui c'est ça (.) ça: ça ne marche pas très&&
	f. T+	&ça sort au compte-gouttes genre ils en sortent trois ou quatre fois par semaine voire six huit quand ça va bien
	a. L+	&&bien ça euh ça: a jamais trop marché chez nous=
39:35	f. T+	=voilà c'est un produit ce qui est marrant c'est que la plupart des personnes à qui tu le présentes souvent disait <((modifie sa voix et fait une mimique)) ouais il est vraiment sympa il a un vrai look qui change et tout> moi j'en ai eu un avant moi et je peux te dire quand tu l'as devant toi il est VRAIMENT très sympa avec les poignées les poignées on a l'impression

		qu'elles sont toutes fines mais elles sont résistantes quoi c'est de la vraie poignée donc le principe c'était de faire un boîtier qu'on peut transporter facilement pour aller faire des lan (réseau local) [oui moi ce que j'adore&
	a. B+	[ben oui oui
	f. T+	&[c'est là le le le bouton là tu sais comme&
	a. L+	[pas du tout °mais°
	f. T+	&dans le film t'as le petit clapet en plastique que tu soulèves pour appuyer donc avec le petit clap et tu ne peux pas appuyer dessus [...] c'est le truc genre pour lancer une fusée quoi c'est génial franchement j'adore=
	a. L+	=[ouais ouais
	f. T+	=[et il y a beaucoup de personnes qui ont dit <((modifie sa voix et fait une mimique)) ouais/ c'est vrai qu'il est sympa> mais on ne sait pas pourquoi(.) ben il se vend pas\ [enfin° bon&
	a. L+	[ça ça arrive j'ai eu ça dans d'autres domaines aussi
40:22	f. T+	&peut-être je ne sais si c'est un problème de PRIX mais parce que le prix n'est pas forcément délirant mais manifestement il n'attire pas les foules
	a. L+	((passage non transcrit)) 40:22~40:39
40:39	f. T+	ouais c'est triste parce que franchement c'est pas c'est pas des mauvais boîtiers loin de là mais manifestement je ne sais pas [ils n'ont&
	a. L+	[trop avancé ((petit rire))
	f. T+	&pas ben ouais peut-être je n' sais pas c'est pareil là la fermeture est à côté [c'est c'est&
	a. B+	[c'est super non non c'est bien
	f. T+	&un super truc c'est noté c'est=
	a. B+	=OUI: et puis en fait ça: tu vois le boîtier il a un certain esprit [en tout cas c'est il a il&
	f. T+	[°ouais°
	a. B+	&a de la personnalité je dirais=
	f. T+	=°ouais°=
	a. L+	=par contre le kaki il est vraiment kaki kaki ou: c'est: ve:rt=
	f. T+	euh:: [euh:: en fait je ne sais pas s'il n'y&
41:03	a. L+	[c'est du ve:rt vert foncé quoi
	f. T+	&a pas de différence [(inaud.)]
	a. B+	[ça ça ça ça justement ce&
	a. L+	[je ne sais pas (inaud.)]
	a. B+	&serait peut-être juste intéressant d'en mettre d'en avoir un de chaque juste au catalogue non/ qu'est-ce que tu en penses ça se vend pas ça/
	a. L+	le: je crois que le vert et le noir on les a traînés pendant:=
	a. B+	=ah ouais c'est vrai après en termes de stockage si tu les traînes
	f. T+	ouais
	a. L+	ils ont fait deux soldes même déjà ((petit rire))
	a. B+	ah/ ouais non non bien sûr [ah non c'est pas&
	a. L+	[(petit rire)) avant j'ai fait [j'ai: hésité trois (inaud.) par&&
	a. B+	&possible



41:26	f. T+	[ah non je je je ne pousse personne à prendre ces boîtiers comme je te dis euh c'est c'est franchement chez amz (nom du client du locuteur) je peux vous le dire/ c'est: .h
	a. L+	&&semaine=
	f. T+	=je crois que c'est le blanc qui doit être à huit et les deux sont à quatre le blanc est à huit parce que le blanc se vend mieux=
	a. B+	=de toute façon tu touches [une catégorie&
	a. L+	[(petit rire)]
	a. B+	&certaines catégories de gens tu vas pas chercher du volume c'est évident=
	a. L+	=c'est c'est dommage c'est vrai qu'il a une belle tête: te=
	f. T+	=oui oui je les aime bien mais
	a. L+	(3.0 de silence) BON comment on va faire b* (prénom de b) avec cette réf-là ((rire et tapotement des doigts sur la table))
42:01	f. T+	pour l'instant c'est bizarre parce que moi je me dis toujours que: ça marche peut-être on peut les voir dans un autre pays peut-être dans un autre pays il a plus de succès que chez nous hein/ je suis pas allé demander à mes collègues ailleurs peut-être (.) et je suppose qu'il doit y en avoir parce que sinon ça ferait depuis longtemps que les gens les auraient abandonnés ou qu'on m'aurait dit bon écoute on va couper le prix en deux quoi or pour l'instant le prix baisse pas il reste comme ça donc je suppose qu'ils ont encore qu'ils doivent avoir du succès dans d'autres pays [(.) mais pas chez nous&
42:29	a. B+	[hm (2.0) ok
42:38	f. T+	&eu::h hm dans LES BOÎTIERS ils vont bientôt arriver le trois cent trente r (nom de la gamme du boîtier) et le r cinq cent quarante [...] ((présentation d'autres boîtiers)) ((passage non transcrit))
45:25		((Fin de l'enregistrement))



## D. Corpus\_FRP2 : La réunion client/fournisseur en France

Intervenants	Côté client : un acheteur de composants électroniques - (a. A+). Côté fournisseur : la directrice commerciale du fabricant de mémoires - (f. V-).
Lieu	Dans les locaux du client.
Durée de la rencontre	Environ 44 minutes.
Terminologies professionnelles	<p><b>Autour des produits/composants informatiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Bios (<i>Basic Input Output System</i>) : programme permettant à l'ordinateur de démarrer et d'assurer des fonctions essentielles.</li> <li>-Carte : ici carte mère ou-carte graphique.</li> <li>-Dram /ram : mémoire vive dynamique qui perd ses données lorsque l'on coupe son alimentation électrique.</li> <li>-Flash (mémoire flash) : mémoire possédant les caractéristiques d'une mémoire vive mais dont les données ne se volatilisent pas lors d'une mise hors tension. Dans ces réunions, <i>flash</i> réfère à soit la clé USB ou soit à la qualité de la mémoire.</li> <li>-Gaming : composants électroniques spécialisés pour les gamers.</li> <li>-Intégration : assemblage d'un ordinateur.</li> <li>-Joueurs : utilisateurs professionnels d'informatique ou passionnés de jeux-vidéo.</li> <li>-Mémoire : composants électroniques capables de stocker temporairement des données dans un appareil informatique (voir également « dram/ram » et « overclocking »).</li> <li>-Overclocking (ou clocking) : manipulation permettant de faire fonctionner un CPU (microprocesseur) de la RAM ou un GPU (<i>Graphic Processor Unit</i>) à une fréquence supérieure à celle préconisée par les constructeurs.</li> <li>-Plug and play : littéralement « brancher et jouer » en français. Fait référence à l'installation de périphériques d'ordinateur. Un périphérique « <i>Plug and Play</i> » est immédiatement reconnu par le système d'OS, une fois mis sous tension et branché à l'ordinateur, par exemple les périphériques USB.</li> <li>-Processeur (CPU) : cerveau de l'ordinateur qui permet de traiter des informations numériques et d'exécuter les instructions stockées en mémoire.</li> </ul> <p><b>Concernant le business</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Assortiment ou « <i>bundle</i> » : combinaison des différents composants informatiques pour pousser la vente.</li> <li>-Budget : budget de marketing de la marque destinée au client. Le client utilise la somme pour promouvoir certains produits ou l'ensemble des produits de la marque.</li> <li>-Rebate : remise rétroactive pour le client, qui est payée par le fournisseur de la marque, une fois que le client a atteint l'objectif des achats de cette marque.</li> <li>-Stock : stock des barrettes de ram chez le client.</li> </ul>

### Contexte :

Un rendez-vous régulier se déroule entre la fournisseuse de mémoires (f. V-) et ses clients (a. A+) et (a. B+) dans l'entreprise d'*e-commerce*. (f. V-) représentant la marque (NGK) des produits informatiques arrive dans les locaux du client. Dans cet enregistrement, (f. V-) montre les chiffres des achats effectués par (a. A+) et cherche des moyens de promouvoir sa marque.

(a. A+) répond ainsi aux questions de (f. V-); (a. B+) arrive vers la fin de cet enregistrement. Concernant les sigles associés à l'identité du locuteur, voir les explications à la page 163 dans les « Conventions ICOR adaptées à la thèse ».

0:06	f. V-	(inaud.) là j'ai sorti le fichier global chez X (nom de la société du client) on s'en fout pour ce qui est du reste il n'y a que deux choses qui t'intéressent c'est l'hyperX (nom de gamme de barrette mémoire) et de u ram <sup>1</sup> d'accord/
	a. A+	ouais\ (.) ouais\ ouais\ ouais\
	f. V-	donc je regarde et on va regarder
	a. A+	r* (prénom du responsable du pôle informatique) va nous rejoindre/ après
	f. V-	oui/ d'accord/ donc par exemple on va prendre une période plus intéressante donc par exemple sur l'hyperx (une référence de barrette mémoire) vous aviez fait quatre cents pièces et deux cents quatorze mille dollars
	a. A+	ouais\
	f. V-	d'accord/ ça c'est qu'un hein/ en plus que deux que deux est très fort chez tout le monde (.) donc tout va bien euh donc cent cinquante mille dollars
	a. A+	ok
	f. V-	comme c'était euh un prix qui a augmenté vous avez bien acheté chez le concurrent euh et q trois (les mois de juillet août et septembre) il n'y a pas août donc deux cent soixante-quatorze mille et j'accumule un petit peu d'en août en fait et euh il manque le mois de septembre donc le but c'est quand même de (.) faire euh: plus de cent cinquante milles évidemment même si la mémoire est baissière parce que j'ai regardé ton stock <sup>2</sup> je pense qu'il y a: (.) un assortiment <sup>3</sup> à faire en fait\
	a. A+	ben certainement [parce qu'il a été voilà (inaud.)
	f. V-	[qu'on va travailler et tout ça ça change tellement vite aussi=
	a. A+	=ouais° ouais°
	f. V-	d'accord/ on va trouver une proposition de référencements [tout ce qu'il y a des (inaud.)
	a. A+	[ouais (.) ouais ouais oui ça marche
	f. V-	par contre nous ce qui est intéressant c'est de voir à peu près par rapport à ton target par rapport au rebat <sup>4</sup> [parce que tu en as (.)&
	a. A+	[oui
1:22	f. V-	&d'accord/ donc le total de cette année donc t'as fait quatre cent trente-sept mille dollars en euros j'ai pris un truc d'un trente-deux ça fait trois cents trente et un milles en euros et euh le premier target est de cent cinquante et

<sup>1</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 53).

<sup>2</sup> *Idem.*

<sup>3</sup> *Ibid.*

<sup>4</sup> *Ibid.*

		euh déjà je pense que t'as (.) le premier palier [un zéro cinq
	a. A+	[hm hm
	f. V-	d'accord/ maintenant le but est évidemment (.) c'est que tu atteignes le deuxième palier
	a. A+	ben ça serait très bien et puis: bon on a tout fait pour/ vous avez fait des efforts vous aussi [de votre côté:
	f. V-	[j'espère d'ici à décembre c'est la plus grosse période qu'on y arrivera
	a. A+	je\ pense\=
	f. V-	=je pense aussi\=
	a. A+	=je pense aussi\ mais LA [de toute de façon on&
	f. V-	[ça veut dire quoi LA DEUX CENT CINQUANTE MILLE EUROS tu le fais regarde
	a. A+	&a souffert non mais c'est sûr ben enfin [on a&
	f. V-	[tu le fais\
	a. A+	&souffert parce qu'on a tout fait parce que j'ai j'ai aussi .h j'ai pris pas mal de stocks (.) en juin (.) juillet (.) et puis ça s'est effondré sur août [le dollar et ben forcément on n'a pas&
	f. V-	[et ça va baisser
	a. A+	&vendu (.) et ça va très vite sur le net [autant euh: autant sur dans le marché de&
	f. V-	[complètement
1:53	a. A+	&vendeurs ça passe (.) des fois mais là (.) ça ne passe pas du TOUT ah/
	f. V-	ah\ oui/ [non C'EST clair
	a. A+	[non c'est vrai c'est c'est [c'est moi&
	f. V-	[ah oui oui c'est sûr
	a. A+	&je me rends compte je me rends compte de la rapidité de=
	f. V-	=de la réaction du client=
	a. A+	=oui oui dès que tu es déplacé tu vends et dès que tu sois des des dix centimes vingt centimes plus cher [ça ça
	f. V-	[ça y est
	a. A+	ça bouge plus quoi
	f. V-	c'est fou hein/
2:10	a. A+	.h je te parlerai d'un produit sur lequel j'ai un souci
	f. V-	oui dans ce genre là j' voudrais savoir au sujet des ventes nv (nom de produit) (.) .h ça m'intéresse de savoir où on est sur le niveau de notre vente
	a. A+	hm. .zh si on en a je te dirai ça tout à l'heure
	f. V-	tu l'as mis egz (nom de la gamme de barrette mémoire) sur la liste de stock tu les as mis dans les de moins vingt-cinq/
	a. A+	euh non j'ai oublié
	f. V-	.zh tu ne peux plus le faire/ .h ça y est/
	a. A+	je crois pas .h [mais non
2:28	f. V-	[.zh ton ami r* (prénom du responsable de l'informatique) il les a mis dans les moins vingt-cinq justement
	a. A+	(2.0) lui/
	f. V-	oui il les a mis
	a. A+	ouais

	f. V-	oui c'est vrai j'ai pas: j'ai pensé parce que moi je veux aller sur le nouveau nouveau produit et puis je pensais que [tu pouvais le mettre
2:42	a. A+	[et ouais: et moi aussi euh:: .h j'ai mis plein de produits ah/
	f. V-	.zh [il y a pas de débit quoi
	a. A+	[eh ouais il y a un d deux je crois que je regarderai tout ça après
	f. V-	bon (.) ben écoute au moins étant donné que t'as pas le stock il y en aurait eu au moins pour commencer et euh: ça commence aujourd'hui/
	a. A+	ouais ouais à dix heures ce matin-là=
	f. V-	=voilà c'est ça je ne sais pas tu: tu peux le mettre ou pas là/ en attendant le stock qui arrive
	a. A+	je pense pas (.) il faut que je voie je demanderai mais je crois pas
	f. V-	tu demandes à l'interne s'il peut tu les as en stock c'est original [...] le concurrent a répondu que c'est exclusif chez c* (nom de l'entreprise du client) <((en riant)) le mec n'a pas le choix de venir chez vous> [c'est bien
	a. A+	<((en riant)) c'est super> non non c'est bien et euh:: je demanderai à r* (responsable du pôle) si on peut: euh:
	f. V-	ça serait cool
	a. A+	.h: je crois qu'on peut pas
3:20	f. V-	ouais\ il y a [toujours des possibilités je&
	a. A+	[parce que tout est validé par le service juridique de la compagnie c'est c'est c'est pas ah simple
	f. V-	&pense que c'est simple [ah oui/ carrément/
	a. A+	[ben oui ils ont fait comme ça c'est pas simple puis on est obligé de tout valider [...] ben tu vois il faut qu'on fasse attention
3:44	f. V-	d'accord
		((discussion sur l'aspect juridique)) ((passage non transcrit)) 3:45~5:07
5:08	f. V-	bon alors on a uram on a uram on est un petit peu loin du du compte parce que t'as fait cent mille euros en fait cent mille euros euh qu'est-ce ce qui s'est passé si je regarde cinquante-huit milles et en avril quarante-six milles bon\ voilà je pense là c'est euh h. peut-être c'est euh intégration <sup>5</sup> ben non si c'est intégration ça sera ctk (nom de d'une société) qui achète
5:21	a. A+	ben uram euh j'ai pris aussi quelques stocks en allemagne à un moment donné oui il y a un décrochage du prix qui est très [intéressant
	f. V-	[je vois NORMALEMENT en allemagne t'as acheté chez ltl (nom d'une société) (.) non/
	a. A+	oui° tu me VOIS/
	f. V-	en effet si c'est ltl c'est un officiel bien sûr c'est du croiseur ça s'appelle du de

<sup>5</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 53).

		l'européen c'est le cross border [c'est européen <sup>6</sup>
	a. A+	[ah c'est super donc c'est bien [parce que ça me gêne
	f. V-	[si c'est ltl est officiel
	a. A+	=ah oui oui c'est ltl est officiel
	f. V-	tu n'achètes que chez eux/
	a. A+	[ah oui oui oui
	f. V-	[bon ben c'est bon ltl est officiel
	a. A+	tu vois alors je peux te dire une chose c'est que chez eux il n'y pas un produit euh il n'y a pas UN PRODUIT qui arrive d'ailleurs que ça ce soit d'ailleurs ou de partout non non
5:53	f. V-	ah d'accord ok (.) parce que moi moi je dis à mes clients honnêtement (.) c'est mieux de rester chez les français parce que euh évidemment il faut préserver des emplois l'économie en france [il n'y a que des achats en france
	a. A+	[non mais je sais bien si tu veux aujourd'hui euh en fait je t'explique ma façon d'acheter=
	f. V-	=ouais <sup>o</sup>
	a. A+	moi je dois aujourd'hui j'ai un fichier (.) dès que je fais un achat moi dès que les produits sont là tout est comparé et matché vis-à-vis de tous les concurrents j'ai un fichier qui est le concurrent
	f. V-	d'accord
	a. A+	j'ai un fichier qui sort et on m'a demandé d'écrire une explication là où je ne peux pas m'aligner soit à zéro soit à moins deux pour cent
	f. V-	là carrément d'accord
	a. A+	ouais moi aujourd'hui moi mais non c'est devenu=
6:28	f. V-	=une machine de guerre c'est clair
	a. A+	moi aujourd'hui je ne veux pas prendre de risque j'archive tous mes achats c'est-à-dire avant j'envoyais mes demandes aux différents distributeurs je regardais même pas le prix du marché parce que dans ma tête je savais que j'avais des ventes derrières je prenais les moins chers maintenant je matche tous les moins chers et ensuite je reprends tous les skus et je vais sur le marché sur les prix et je les regarde et je compare tout et je m'accorde une marge minimale et s'il ne passe pas ((émet un sifflement)) [je n'achète pas
6:57	f. V-	[tu n'achètes pas d'accord
		((passage non transcrit))
7:36	a. A+	[...] enfin voilà
	f. V-	je te comprends bon ben écoute:: bon ben de toutes façons les prix sont moins trois pour cent les prix comme je te disais ça c'est une tendance baissière h. le stock n'a pas réagi j'espère que ça s'arrête là=

<sup>6</sup> Cette fournisseuse est la représentante de la France pour l'entreprise internationale (ngk). Logiquement, ce client (a. A+) localisé en France est obligé d'effectuer ses achats de cette marque avec la fournisseuse (f. V+). Comme la douane de la zone d'Europe est uniformisée, ce client a cependant acheté une certaine quantité de mémoires avec le distributeur ltl en Allemagne en raison du prix compétitif. Ce distributeur allemand est effectivement un vendeur officiel autorisé par l'entreprise ngk. C'est la raison pour laquelle la fournisseuse peut voir le flux de ventes dans la zone Européen à travers du système interne de son entreprise.



	a. A+	=moins trois pour cent depuis quand/
	f. V-	euh\ cette semaine
	a. A+	cette semaine
7:55	f. V-	oui° évidemment et bon tout le monde a du stock tout le monde m'a envoyé des mails [là j'ai des&
	a. A+	[oui je sais je sais mais
8:04	f. V-	&mails partout je ne peux rien faire moi la proposition que je peux faire(.) c'est quoi\ faire des bundles <sup>7</sup> là on est mal placés on fait du bundle as well ces trois par exemple [...]
8:15	a. A+	ouais° tu parles des iton iton (nom de la mémoire) mais iton derrière moi euh [.h oui&
	f. V-	[il a plus que nous ah/
	a. A+	&oui non non iton du budget <sup>8</sup> mais le problème c'est que le budget est chez intl (nom d'une société du processeur <sup>9</sup> ) il est: il est chez intl c'est que derrière nous alors on doit leur faire des pages des choses `nfin tu vois [tout ça c'est pas GRATUIT/
	f. V-	[ouais je sais c'est pas ça je comprends mais euh [j'essaie de trouver en tout cas des&
8:45	a. A+	[c'est-à-dire leur part comme nous tu dis les solutions déjà je peux t'assurer des solutions comme ça à l'interne on on en cherche on fait des bundles on fait des choses
	f. V-	&solutions sûres
	f. V-	non en bundle comme ça on ne voit pas le prix qui est positionné ça c'est ma solution numéro un aujourd'hui ce que je peux vous proposer soit ass (nom d'un fabricant informatique) [...] je crois qu'il peut donner un petit peu d'argent qui peut faire un: un bundle <sup>10</sup> je ne sais pas qui s'occupe d'ass
	a. A+	c'est moi
	f. V-	bon c'est qui ton contact chez eux
	a. A+	c'est tng* qui a pris l'activité
	f. V-	je ne le connais pas moi c'est r* alors
	a. A+	tng* tu l'as connu certainement il était chez wvc (nom d'une autre société informatique)
	f. V-	moi non
	a. A+	ah bon tu ne l'as pas connu il a bossé dans un tas de domaine il est très sérieux
	f. V-	ah oui d'accord moi j'ai le contact avec son boss peut être attends tu vois regarde je vais te mettre une copie [...]
		((vérification des contacts de l'entreprise d'ass)) ((passage non transcrit))
9:59	f. V-	itl motherboardX (nom du modèle du produit)
	a. A+	ouais° ça se vend pas leur truc
	f. V-	c'est pas vrai c'est un truc qui se vend pas/
	a. A+	zh. (3.0) [non a*: (nom du modèle du produit)
	f. V-	[c'est pour ça c'est pour ça il veut faire du:: [bundle alors regarde qu'il me&

<sup>7</sup> Voir la colonne terminologie professionnelle ci-dessus (p. 53).

<sup>8</sup> *Idem.*

<sup>9</sup> *Ibid.*

<sup>10</sup> *Ibid.*

	a. A+	[ouais ouais ce qui se passe c'est sur: ((en regardant le fichier pendant 3 secondes)) non ça se vend pas
	f. V-	&propose c'est ça ce qu'il me propose tu dis quoi alors tu dis c'est d' la merde/
	a. A+	ah NON c'est pas d' la MERDE c'est pas le problème=
	f. V-	=ça se vend pas
10:20	a. A+	ça c'est la nouvelle carte <sup>11</sup> [avec le nouveau processeur <sup>12</sup> xwell (nom de la gamme du processeur)]
	f. V-	[tu prends la référence tu les notes et tu me dis comment ça se vend [si ça se vend pas oh (.) non mais&
	a. A+	[je peux te dire tant dis:
	f. V-	&en fonction de la référence ((bruits de tapotements des doigts sur la table)) non excuse-moi [un truc tu me dis qu'il y a tant&
	a. A+	[hm hm
	f. V-	&de ventes par par: semaine je n'sais pas et moi je vais lui dire écoute si tu veux faire une centaine de pièces coco (.) change de carte mère je peux dire ça si tu préfères (2.0) non/=
	a. A+	=disons que moi il faut voir les budgets qui vont sortir d'ailleurs.h je t'explique=
10:45	f. V-	=c'est quoi ça je ne connais pas
		((discussion à propos du nouveau processeur)) ((passage non transcrit))
14:23	f. V-	[...] pour saigner ton stock
	a. A+	oui
	f. V-	la première solution le bundle avec aw qu'est-ce que tu en penses [...] pour essayer de: euh rentrer le prix là-dedans et moi je peux te refaire des propositions de prix pour que tu refasses un prix moyen pondéré euh plus compétitif (1.0)
14:31	a. A+	ouais le problème c'est qu'il ne faudrait pas que je me retrouve dans le surstock si le prix descend encore de trois pourcent [...] ((passage non transcrit))
15:45	a. A+	[...] moi quand même j'ai des stocks [...] et moi c'est rassurant quelque part qu'on soit un petit [peu
	f. V-	[stocker plus simple=
	a. A+	=ouais ouais stocker plus simple
	f. V-	stocker plus simple [...] soit (.) tu liquides ton stock en bundle maintenant et ton kit pc tout ça et après tu achètes juste b* (nom de la gamme de barrette mémoire) de de: quinze jours c'est le débit de quinze jours qu'est-ce que t'en penses
	a. A+	ben moi [de toutes façons je vais être très&
	f. V-	[on va faire ça
	a. A+	&très très prudent [moi je vais passer des&
	f. V-	[ouais
	a. A+	&commandes plus régulièrement=
	f. V-	=voilà de vingt trente cinquante pièces comme ça ça te fait une semaine ou quinze jours (.) tout simplement

<sup>11</sup> Voir la colonne terminologie professionnelle ci-dessus (p. 53).

<sup>12</sup> *Idem.*

	a. A+	[parce que là ça c'était
16:20	f. V-	[il faut de toutes façons saigner tes stocks là c'est obligé ah/ [donc là
	a. A+	[la problématique c'est [...]
	f. V-	((discussion par rapport au stock et au prix du marché)) (passage non transcrit))
18:00	a. A+	[...] donc si tu veux aujourd'hui je veux juste [euh:.h
	f. V-	[être équilibré=
	a. A+	=je veux ALLER reprendre des parts de marché mais je veux pas le faire: en stockant à fond euh je vais peut-être .h prendre plus de temps passer des commandes un peu plu:s=
	f. V-	=[souvent
	a. A+	[tous les jours ou tous les deux jours
	f. V-	oui tous les deux jours (.) deux fois par semaine c'est bien genre le mardi vendredi jeudi tu vois=
	a. A+	=hm
	f. V-	c'est bien ça permet d'avoir: la tendance des prix
	a. A+	ouais ouais non là je suis=
	f. V-	=ou juste une fois par semaine mais voilà [tous&
	a. A+	[et en plus c'est vrai de toutes façons je ne suis&&
	f. V-	&les mercredis tous les mercredis une fois par semaine tu vois
18:40	a. A+	&&pas inquiet parce que je vends tous les jours ce que j'ai mais .h euh j'attendais plus de de: débit sur l'ensemble par rapport aux aux clients touchés
		((passage non transcrit))
19:50	f. V-	pour la mémoire tu me demandes de l'aide on va la maquiller on va la déguiser et on va la marier euh: on va essayer de trouver un deal où tu vas passer une commande tu me fais un panier et tu tu mets l'objectif dedans
	a. A+	ouais°
	f. V-	on va faire une histoire comme ça [de toute&
	a. A+	[oui
	f. V-	façon le marketing c'est forcément la visibilité [...]
	a. A+	[ok
		((passage non transcrit))
25:46	f. V-	donc: pour les mémoires nv (nom de la gamme) il faut qu'on trouve une solution euh il faut remettre le bundle avec la souris [oui ça&
	a. A+	[c'est le tapis souris tapis souris
	f. V-	&serait le tapis de souris c'est ça [...] il faut qu'on trouve une solution essaie de voir si on peut faire les moins vingt-cinq pour cent si c'est trop tard c'est trop tard/ euh qu'est-ce qu'on peut faire d'autre: euh:
	a. A+	al bundle (collaboration avec l'autre fournisseur informatique ayant la marque al) on ne pourra pas à partir du moment où on fait euh un bundle il faut qui soit absolument sur le même constructeur=
	f. V-	=ah d'accord
		((passage non transcrit))

26:31	f. V-	ensuite pour saigner le stock on a dit des bundles tu me dis où on en a ou je vais voir juste avec ass (une marque d'informatique représentée par un fabricant) si s'il veut changer la carte mère quelque chose qui fonctionne sinon on n'a pas trop d'intérêt euh: what else <(en anglais) quoi d'autre> ((5.0 en regardant le fichier)) référencement je vais refaire un point sur le référencement le top vingt les réfs du ram [...] est-ce que donc maintenant ça va mieux avec la famille hx (nom de la gamme de mémoire) je te refais je t'ai envoyé [tu: (inaud.)
	a. A+	[oui je l'ai pas regardé
	f. V-	alors oui très bien on va faire ensemble=
	a. A+	=oui oui exactement
27:23	f. V-	famille hx on est dans le top au top haut de gamme [...] ensuite en milieu de gamme [...]
		((présentation du produit)) (passage non transcrit) 27:24~29:51
29:52	f. V-	[...] ((rire)) bon ça c'est c'est ça ne marche pas du feu de dieu bon tu as le plug and play <sup>13</sup> :=
	a. A+	=NON: [parce que nous (.) en fait on est:
	f. V-	[par contre le plug and play
	a. A+	justement notre clientèle est plutôt euh : .h=
	f. V-	=sur prix (inaud.)
	a. A+	et oui ils cherchent soit du prix soit de [de: justement de quelque chose [...]
30:13	f. V-	=voilà c'est ça (.) c'est pas ils font pas attention à l'économie d'énergie mais de toutes façons ça ne marche pas vraiment le plug and play c'est pas mal c'est pourquoi le plug and play je crois que tu en fais c'est celle qui a un p <sup>14</sup> dedans je ne sais pas si je peux en trouver une parce que j'en ai c'est pourquoi (.) le plug and play c'est pour des novices a* (nom de l'interlocuteur) tu sais tu sais les gens qui veulent faire du overclocking <sup>15</sup> c'est des joueurs <sup>16</sup> qui sont (.) qui ne savent pas faire h. le mec qui sait ce qu'il veut (.) mais il sait pas faire il achète celui-ci figure-toi la mémoire va changer le bios <sup>17</sup> automatiquement donc le mec n'a pas besoin d'aller changer son bio:s=
	a. A+	=ouais ouais d'accord
	f. V-	normalement un mec qui doit changer son bios tu vois moi par exemple je ne sais pas faire ça [donc il va chercher le plug et play (.)&
	a. A+	[évidemment moi non plus
	f. V-	&eh ben toute seule elle va changer le bios pour avoir la plus grande performance possible [...] tu vois c'est du plug et play je suis persuadée que je t'ai fait référencer et le plug and play dans quelque part [...] ((cherche la référence sur la feuille)) voilà en tout cas voilà tu

<sup>13</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 53).

<sup>14</sup> Ici il s'agit d'un code de référencement associé avec « p » désignant les mémoires de « plug et play »

<sup>15</sup> *Idem.*

<sup>16</sup> *Ibid.*

<sup>17</sup> *Ibid.*

		connais les les les différentes possibilités et tu sais que si demain si on propose un truc par exemple pour les novices ou quelque chose comme ça tu sais que ça existe c'est essentiel c'est bizarre je ne vois pas trop ((cherche la référence sur la feuille pendant 3 secondes))
	a. A+	(inaud.) j'arrive attends je vais le chercher=
31:26	f. V-	tu peux me ramener un verre d'eau
	a. A+	ouais je te le ramène=
	f. V-	=ah c'est à côté t'embête pas j'y vais c'est là ce côté-là=
	a. A+	oui juste devant=
	f. V-	=ah ok
		((pause))
		((f. V- sort de la salle de réunion pour chercher l'eau et a. A+ reste dans la salle)) ((passage non transcrit))
32:14	f. V-	euh les ventes de novices il faut on est bien d'en avoir [...] ensuite ce le bleu alors bleu ça ne dit pas c'est la couleur c'est justement l'entrée de gamme ça: [...] ((présentation des produits)) voilà pour la mémoire on retravaille elx ram (nom de la gamme) on retravaille lx (nom de la gamme) [je te laisse créer des bundles si&
32:51		
	a. A+	[hm hm
	f. V-	&tu les fais tu les mets en avant pour essayer d'avoir plus d'argent toujours en avant et les on essaie de bouger les les nv (nom de la gamme de barrette mémoire) [euh: what else <quoi&
	a. A+	[ouais
	f. V-	&d'autre (en anglais)> moi j'essaie de trouver le budget pour les produits de points rouges je suis pas sûre parce que c'est septembre [...] tu m'envoies le plan quand même/=
	a. A+	=oui [je te l'envoie
	f. V-	[parce que comme ça il va me demander la visibilité comment ça se passe [...] je reviens à ass (nom de la société informatique) je leur demande de changer la carte: mère
	a. A+	(2.0) pas forcément je vais voir de toutes façons tu vas voir r* (l'autre acheteur)
	f. V-	ouais\
	a. A+	je vais voir pendant que tu vois r* je vais justement regarder des données=
	f. V-	=tu veux que je te donne la référence ou pas/
	a. A+	non non c'est bon là c'est hx (la référence du produit) c'est aussi simple que ça
	f. V-	ça suffit nickel très bien ((petit rire)) comme ça on peut savoir aussi
38:29	a. A+	ouais ouais ça suffit qu'est-ce que je veux dire on a terminé tous les deux-là/
	f. V-	ouais
38:40	a. A+	je vais voir r* (nom de l'acheteur) s'il peut venir je ne vais pas rester si cela ne me concerne pas sinon on va rester ensemble/
	f. V-	d'accord
		((10 secondes après))
39:00	f. V-	il arrive/
	a. A+	ouais il arrive dans deux minutes
	f. V-	c'est bon pour toi ou pas est-ce que tu as d'autres attentes par rapport à ngk (nom de la société de la fournisseuse)

	a. A+	ben non non moi il faut il fallait que je voie euh: qu'on parle de marché un petit peu bon après je sais c'est compliqué [je connais ah je sais
	f. V-	[n'hésite pas à m'appeler de temps en temps tu sais maintenant qu'il y a dlf* (nom du collègue de la fournisseuse) [...] il est très bien il est super sympa donc [tu n'hésites pas tu&
	a. A+	[ouais il est très sympa ouais
	f. V-	&demandes tu demandes à dlf* tu lui demande de toute façon il va revenir vers moi forcément c'est moi qui fais tous les trucs je préfère que ça soit lui qui formalise les mails
	a. A+	ouais=
39:40	f. V-	=tu vois comme d'habitude même si c'est moi qui suis toujours derrière euh je préfère que tu m'envoies par (.) aln (prénom du collègue de la fournisseuse) c'est pareil le marketing c'est moi qui suis derrière je préfère que tu envoies à une personne [moi MOI je suis toujours&
	a. A+	[non non bien sûr on fait pareil ici à l'interne
	f. V-	&derrière en fait parce que tu sais ce qu'il faut c'est qu'ils m'appellent ils me demandent après je leur dis c'est eux qui te répondent comme t'as vu je suis toujours sur le terrain je peux faire tout ça par euh par iphone tout le temps
39:59	a. A+	ça me va tout ça
		ça te va\
		((passage non transcrit)) 40:00~40:30
40:31	f. V-	[...] oui je vais le garder [en souvenir ha&
	a. A+	[tu veux le garder/
	f. V-	&<((en riant)) comme ça je regarderai dans l'avion/> alors justement pour l'intégration on finalise vite fait les intégrations/ (1.0) euh moi ils m'ont dit que c'était vous qui décidiez [euh: ben des références de mémoires ouais&
	a. A+	[oui mais c'est eux qui achètent=
	f. V-	&ouais tout à fait ils m'ont dit que c'est vous qui choisissez des réfs et après c'est eux qui achètent en fonction du prix genre trente centime de ngk après lequel est plus intéressant=
40:53	a. A+	=ouais ouais on va dire que là-dessus sur la mémoire on a fait pas mal de: sur les grosses machines on met ngk point (.) c'est ce qu'on a fait [sur les très très gros les les: les&
	f. V-	[d'accord/
	a. A+	&gamings les compagnies [...] j'attends un devis sur back school sur laquelle tu participes&
	f. V-	le quoi pardon/
	a. A+	&après peut-être une machine (.) pour l'entrée
	f. V-	ouais OUAIS [je me souviens ouais qu'on a parlé&
	a. A+	[ouais là il y a ngk j'attends son code je l'envoie aujourd'hui a priori après&&
	f. V-	&de ça euh d'accord/
	a. A+	&&on met le ngk dedans mais après eux sur les petits les petites machines ils font au au meilleur prix de ce qu'ils ont si c'est de la

		bureautique avec quatre gigas ils prennent ce qu'ils ont de moins cher sur le marché pour faire remonter leurs marges
	f. V-	(4.0) ou/ais\ O/K\ mais par contre pour tout ce qui est gaming <sup>18</sup> du coup euh:
41:44	a. A+	non non sur ngk en général
	f. V-	ouais/° ok est-ce qu'il y a des moyens de leur demander du du: ssd ngk aussi sinon pas de:
	a. A+	non° non° les ssd ça ne rentre pas forcément dans la machine [...] je ne sais: pas: pas de but [et puis après eux ils ont aussi eu h: &
	f. V-	[d'accord°
	a. A+	&ben ils ont de bons prix avec smg et [...] passer ngk ça va être plus cher et moi après euh [qui me facture et:: mes marges sont réduites&
	f. V-	[non ça peut être moins cher je parle de ça ça et puis ça sera moins cher=
	a. A+	=mais euh ça on verra ça on a déjà imposé pas mal de choses sur la partie ngk=
	f. V-	=OUAIS
42:23	a. r+	à tout à l'heure ((bruit d'ouverture de la porte)) ça va bien ((ils se font la bise))
	f. V-	ça va ça va ((ils se font la bise))
42:32	a. R+	oui oui
	f. V-	ok ben écoute à mon avis je vais faire un point avec p* (prénom de son subordonné) bref [peut-être rétrécir dans l'autre côté quoi&
	a. A+	[ouais
	f. V-	&pour on va essayer d' vous proposer le meilleur prix du coup
	a. A+	peut-être on a prévu d' manger ensemble [c'est: ça
	f. V-	[ouais
	a. A+	d'accord
	f. V-	on se voit là dans pas longtemps
	a. A+	ok je vous laisse: euh::=
	f. V-	=on repasse te chercher
	a. A+	ouais on repasse d'accord
42:50	f. V-	combien de ssd de toute façon que j'ai eus <(en riant) pour le projet x*>
	a. R+	ben écoute ces ssd du projet x* c'est pas pour vous c'est pour smg (nom de l'autre fournisseur)
	a. A+	<(en souriant) ah oui d'accord ça marche>
	f. V-	je vous laisse r*
	a. R+	ouais°
	f. V-	ça marche
43:13	a. A+	allez à tout à l'heure ciao
		((Fin de l'enregistrement))

<sup>18</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 53).



## E. Corpus\_TWP1 : la réunion client/fournisseur à Taiwan

Intervenants	<p><b>Côté client :</b> Deux sociétés du même groupe travaillent pour un projet de l'intégration d'un système d'intelligence artificielle dans l'immeuble. L'une est une agence de sécurité et de surveillance et l'autre est un constructeur immobilier. Les directeurs de ces sociétés assistent à la réunion : (a. DS+) pour l'agence de sécurité, et (a. DI+) pour le constructeur immobilier. Leurs collaborateurs sont désignés par (a. Si+), (a. Sii+). Concernant les sigles associés à l'identité du locuteur, voir l'explication dans les « Conventions ICOR adaptées à la thèse » de la page 163.</p> <p><b>Côté fournisseur :</b> Un fabricant de matériel informatique en sécurité et surveillance. L'équipe commerciale comporte un directeur (f. D1+), un manager de produits (f. P1+) et une commerciale (f. C-).</p>
Lieu	Chez le client.
Durée de la rencontre	1h45 minutes.
Terminologie professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Analogie : transmission des données numériques sous forme analogique.</li> <li>-App : application pour smartphone ; se télécharge soit à partir du téléphone via sa connexion internet, soit à partir d'un ordinateur lorsque le smartphone est relié à ce dernier.</li> <li>-Caméra IP : la transmission IP est le système de communication par protocole internet. La caméra de surveillance IP reçoit le signal converti de manière digitale, séparé en 'paquets', transmis par internet et reconverti en signal au centre de télésurveillance.</li> <li>- Immeuble intelligent : immeuble conçu avec un système de câblage pouvant recevoir des équipements d'informatique, de téléphonie et de gestion technique du bâtiment.</li> <li>- IOS : système d'exploitation mobile développé par Apple pour certains de ses appareils.</li> <li>- Plate-forme (du site) : plate-forme créée par la société en sécurité et surveillance informatique, pour que l'administrateur des lieux ou du bâtiment puisse gérer et suivre les données numériques transmises par la caméra IP installée dans un endroit donné.</li> <li>- Solution : il s'agit de la solution pour la surveillance et la sécurité dans un bâtiment intelligent.</li> </ul>

### Contexte :

Deux sociétés (l'agence de sécurité et le constructeur immobilier) du même groupe travaillent pour un projet de construction d'immeuble intelligent. Elles cherchent un fournisseur de matériel informatique de surveillance pour ce projet. L'équipe commerciale du fournisseur se présente dans les locaux des clients pour présenter leur société, des projets déjà réalisés, ainsi que les services et produits qu'ils proposent. C'est la première rencontre physique entre les trois parties. À la suite de la présentation générale du fournisseur, les clients posent des questions concernant l'aspect du produit, de plus ils font état de leurs expériences d'utilisation et d'installation concernant l'ensemble des équipements informatiques de surveillance.

00:00~01:02	f.D1+	<p>我們會 (inaud.) 介紹一下那公司的成立是在 1995 年响那目前公司的員工(.)人數大約是在 600 人以上(.)資本額 20,7 億那(.)去年的營收是大概是 50 億那是 2013 年股票 OK (深呼吸) (3.0)hy(公司名)呢(.)自己在我們自己在在台: 有自已的工廠(.)喔那在大陸也有一些工廠(.)那也有一些國外的子公司那:基本上我們自己有自已的工廠在鑽研在作一些攝影機因為以往都是類比的那現在大家都轉為 IPCam 那因為透過 IP 之後呢那其實電腦它也可說是(.) 啦喔那包括一些影像辨識的東西所以說(.) 喔我們也會有自已的(.)RD 團隊喔針對不同的需求(.)自己去也是開發跟我們自己的攝影機或其他的攝影機去作結合那因為這整個大平台而言甚至到說呢因為以前影像的保全現在牽扯到比如說喔網路(.)安控所以包括說環境溫濕度燈光等什麼東西的我就慢慢慢慢把他整合起來</p> <p>((下續未轉錄))</p> <p>nous allons (inaud.) présenter un peu la société (elle) est établie en année un-neuf-neuf-cinq ho (particule) alors actuellement les employés dans l'entreprise (.) le nombre environ est plus de 600 personnes (.) le montant du capital est de deux virgule zéro sept milliards alors (.)du le chiffre d'affaires de l'année dernière était environ de 5 milliards alors en deux mille treize (nous sommes) RENTRÉS DANS LA BOURSE ok hm .h (3.0) hy (nom de la société) ne (particule) nous avons notre propre usi:ne à nous-même à taiwan à SHEN KENG (nom du lieu) (.) oh (particule) alors en chine il y a aussi des usines (.) alors il y a aussi des filiales à l'étranger alo:rs essentiellement nous-mêmes avons notre propre usine à développer les caméras de surveillance MAIS parce que dans le passé (les caméras) étaient en analogique (et) alors maintenant tout le monde (les) transforme en caméras ip (ipcam) et alors à travers ip l'ordinateur peut également être considéré comme (.) (une machine) OMNIPOTENTE la (particule) oh (particule) alors y compris certaines images qui ne peuvent pas être analysées (.) oh (particule) nous-même aussi avons notre propre LOGICIEL (.) l'équipe de rd oh (particule) selon différents besoins (il) fournit des solutions<sup>1</sup> (.) par rapport à nos propres caméra ou aux autres caméras alors parce que cette entière grande plate-forme de plus pour expliquer que dans le passé en termes de préservation de l'image maintenant par exemple (c'est) le réseau (.) ainsi la sécurité et la surveillance comprennent l'éclairage l'enivronnement la température etc je petit à petit petit à petit (leur) intègre un ensemble</p> <p>((passage non transcrit))</p> <p>bonjour à tous (notre) société a été créée en mille neuf cent quatre-vingt-quinze alors actuellement nous avons plus de six cents employés (.) alors (notre) capital est de deux virgule sept milliards (.) (notre) chiffre d'affaires était environ de cinq milliards l'année dernière alors en deux mille treize nous sommes RENTRÉS EN BOURSE OK hm .h (3.0) hy (nom</p>
-------------	-------	--

<sup>1</sup> Voir la colonne terminologie professionnelle ci-dessus (p. 6553).

		<p>de la société) nous avons notre propre usine à taiwan: à SHEN KENG (nom du lieu) (.) alors nous avons aussi des usines en chine (.) alors nous avons aussi des filiales à l'étranger alo:rs essentiellement nous avons notre propre usine pour fabriquer les caméras (de surveillance) avec notre propre équipe rd MAIS parce que dans le passé les caméras étaient en analogique<sup>2</sup> alors maintenant les caméras sont transformées en caméra ip<sup>3</sup> &lt;((en anglais)) ipcam&gt; alors à travers ip l'ordinateur peut également être considéré comme (.) (une machine) OMNIPOTENTE alors désormais certaines images peuvent être analysées (.) grâce à notre propre LOGICIEL (.) selon des besoins (de client) (notre) équipe rd (peut) fournir différentes solutions (.) non seulement pour nos propres cameras mais également pour des caméras d'autres (marques) alors parce que pour dire cette grande plate-forme<sup>4</sup> (de gestion des données de vidéo) par exemple la manière de préservation de l'image dans le passé (est différent qu'à ce moment) maintenant par exemple (on utilise) le réseau (pour la transmission et préservation) (.) donc (notre service) de sécurité et de la surveillance comprennent l'éclairage l'environnement la température l'humidité etc je (les) intègre petit à petit (passage non transcrit))</p>
02:11~02:40	f.D1+	<p>所以說包括說我們不管是製造或研發在我們的品質跟專案管理這一塊包括後面的後勤的維護我們也有我們的e化平台也就是說派修派修平台所以說我們租賃的東西包括以後如果有維護的話其實直接透過web派修那所有東西都是在資料上面也包含以後我們合作的話其實(.)大家在看上面的表單就知道所有的狀況大概是這樣(有人清喉)好(1.0)這些大概就是(.) (下續未轉錄) [...] donc (pour) dire inclure (à) dire nous peu import sur la fabrication ou le développement sur notre qualité et management du projet ce côté inclut la maintenance des services après-vente nous avons aussi notre propre e plate-forme c'est-à-dire maintenance maintenance la plate-forme donc notre service en location inclut (celui de) après-vente si (ces produits) ont besoin d'être maintenus en fait directement via le web le service de réparation (peut être) informé alors tous les trucs (données) sont en format numérique hum (notre service) inclut aussi après (-vente) si nous avons la coopération (avec vous) en fait (.) tout le monde regarde les informations ci-dessus et (vous comprenez) la situation entière en général (c')est comme ça hum ((racle sa gorge)) bon (1.0) ceux en général (c')est cette manière (.) (passage non transcrit)) donc les service qu'on propose incluons non seulement la production (des matériels</p>

<sup>2</sup> Voir la colonne terminologie professionnelle ci-dessus (p. 6553).

<sup>3</sup> *Idem.*

<sup>4</sup> *Ibid.*

		informatiques) mais en plus (le soutien du développement de la recherche le (contrôle) de qualité et et la gestion du projet (en plus) le service de maintenance après-vente nous avons aussi notre propre e plate-forme c'est-à-dire que (c'est) une plate-forme de maintenance maintenance donc nos matériels peuvent être donnés en location lorsqu' (ils) ont besoin de faire maintenance sur la machine en fait (elle signale) automatiquement via le web pour la réparation de plus toutes les informations sont affichées sur le plate-forme hum si l'on travaille ensemble à l'avenir (cette opération de plate-forme) est comprise (dans le service) en effet (.) tout le monde (peut) lire les données ci-dessus et (la plate-forme peut) suivre tout le temps la situation c'est à peu près comme ça hum ((racle sa gorge)) bon (1.0) c'est à peu près ((passage non transcrit))
2:47	f. D1+	[...] 好跳過去[...] ((passage non transcrit)) ok saute à passer ((passage non transcrit)) ok le prochain (diaporama) ((passage non transcrit))
2:55	f. D1+	[...]好再來(2.0)下一個 ((下續未轉錄)) ok encore à passer (2.0) le suivant ((passage non transcrit)) ok encore (2.0) le powerpoint suivant ((passage non transcrit))
3:07~3:35	f. D1+	[...]所以說我們整個團隊其實除了業務來講的話在我們整個案子從建築建商找到地之後喔 (.) 他要作這樣方面的規劃我們就開始可以 (.) 進來去作協助 (1.0) 喔那規劃到文件甚至於說我們的' (吃音) 智慧建築要作到送審喔那包括到以後的建置完成 (inaud.) 大概我們都有這個能力那我想說接下來這一塊呢那就由我們 JRY*喔 (inaud.) 來帶各位大家 go through 帶帶一次這樣子 OK [...] donc (pour) dire notre entière équipe en fait sauf le (côté de) commercialisation en disant que nous (pouvons opérer) le projet entier du début quand le constructeur a trouvé le terrain oh (particule) (.) il a besoin de ce type (de service de) planning nous pouvons (le) débiter (.) venir à (l)'aider (1.0) (.) oh (particule) cela le planning (peut être) à partir (de la préparation) du document même si dire (que) n'tre immeuble intelligent a besoin de présenter les dossiers au gouvernement pour l'étude alors (notre service) inclut l'achèvement de l'installation à la suite (inaud.) nous avons cette capacité alors je pense en disant que la suite cette partie ne (particule) alors (elle) sera prise par notre jry* oh (particule) (inaud.) (il) va amener tout le monde parcourir toute <((en anglais)) go through> parcourir parcourir (la présentation) une fois comme ça ok

		<p>[...] donc notre équipe en fait à part la part de la commercialisation nous pouvons intervenir le projet au départ dès que le constructeur a trouvé son terrain (.) (et) (si) il a besoin de ce type de service nous pouvons intervenir (.) pour l'aider (1.0) alors le projet de l'immeuble d'intelligence<sup>5</sup> (peut-être) pris en charge par nous nous proposons un projet clé-en-main à partir du dépôt du dossier administratif jusqu'à la (fin) de l'installation (inaud.) nous en avons la capacité alors je pense ensuite c'est jry* (inaud.) (il) va rapidement vous présenter &lt;((en anglais)) go through&gt; (nos différents produits) une fois (voilà) c'est ce qu'il va faire ok</p>
3:35	f. P1+	<p>OK 各位大家好我針對就是說智能化的部分喔大致上我們公司能提供的什麼樣的那個 solution 可以幫各位喔第一喔我們就分幾個部分第一個是 CA 的部分那 CA 的部分就是通訊自動化的部分那包含... ((下續未轉錄))</p> <p>ok tout le monde tous bonjour je focalise c'est-à-dire (sur) la partie de l'intelligence o (particules) en général notre société peut fournir quel type de solution peut aider tout le monde o (particule) d'abord o (particule) nous allons diviser (la présentation) en quelques parties premièrement c'est la partie de ca c'est-à-dire ca c'est la communication automatique et alors (elle) constitue [...] ((passage non transcrit))</p> <p>ok bonjour à tous je vais focaliser sur la partie de l'intelligence<sup>6</sup> normalement notre société peut fournir quel type de solution pour vous aider dans un premier temps nous allons exposer (la présentation) plusieurs aspects d'abord c'est l'aspect de ca ca c'est-à-dire c'est la communication automatique et elle constitue [...] ((passage non transcrit))</p>
4:01	f. P1+	<p>我們都可以協助各位把規劃設計圖甚至施工建置到後面維修保養的部分都沒有問題</p> <p>nous tout pouvons tous (vous) aider à partir de la planification de conception même si à l'installation l'agencement (des équipements) après la partie du service de maintenance tout cela ne pose aucun problème ((passage non transcrit))</p> <p>nous pouvons tout prendre en charge à partir de l'élaboration du concept à l'installation (des équipements) après plus tard sur la partie du service de maintenance (après-vente) il n'y a rien qui soit un problème (pour nous) ((passage non transcrit))</p>
4:10	f. P1+	<p>那宅內的部分就比較偏向於對講保全還有那個行進控制甚至宅內一些節能跟環境控制的部分那安全系統的部分不外乎就是門禁然後監視系統跟停車場的一些安全管理那剩下就是大樓自動化包含節能空調跟一些機電設備的控制</p>

<sup>5</sup> Voir la colonne terminologie professionnelle ci-dessus (p. 6553).

<sup>6</sup> Il s'agit des informations/techniques concernant la programmation du bâtiment intelligent.

		<p>((下續未轉錄))</p> <p>alors la part de l'intérieur d'immeuble est plutôt sur la sécurité de l'interphone et encore celle-là est également sur le contrôle d'accès plus loin en quelques sortes (on peut) économiser l'énergie à l'intérieur et contrôler l'environnement alors la part du système de sécurité elle comporte rien d'autre (c'est) le contrôle d'accès ensuite (c'est) le système de surveillance et certains aspects de la gestion de la sécurité dans le parking alors la part qui reste c'est l'automatisation sur le bâtiment (qui) inclut l'économie de l'énergie sur les climatiseurs et la régulation de certains équipements mécaniques et électriques</p> <p>((passage non transcrit))</p> <p>alors la partie de l'intérieur du bâtiment concerne plutôt la surveillance à partir de l'interphone et le contrôle d'accès ainsi que certains aspects de la (gestion) de l'économie d'énergie et la régulation de l'environnement alors la partie du système de sécurité (elle) comporte non seulement le contrôle d'accès mais aussi le système de surveillance ainsi que la gestion de la sécurité dans le parking alors l'autre partie c'est celle de l'automatisation du bâtiment qui inclut l'économie d'énergie sur les climatiseurs et la régulation de certains équipements mécaniques et électriques</p> <p>((passage non transcrit))</p>
4:27~4:45	f. P1+	<p>那我們公司在這裡面的角色就是說我們有一個比較大的平台(.)把這些系統呢都整合起來(.)那基本上你的不管是你的主委甚至那個總幹事好了他在管理的時候他只需要用網頁的方式登入平台甚至用他的手機登入他的平台就可以控制他想要控制的</p> <p>((下續未轉錄))</p> <p>alors notre société ici dedans (son) rôle est (qu)'on a une plate-forme assez grande (.) (qui) fait tous les systèmes ne (particule) intégrer (.) alors en fait votre ou n'importe quel votre membre (du bâtiment) ou le directeur général (du bâtiment) ok dès qu'il gère (le système) il a juste besoin d'utiliser la page web pour accéder à la plate-forme d'administration même s' (il) utilise son téléphone mobile pour son accès pour contrôler ce qu'il veut contrôler</p> <p>((passage non transcrit))</p> <p>alors le rôle de notre société ici c'est qu'on a une plate-forme assez grande (.) qui intègre tous les systèmes (ci-dessus) (.) alors en fait si vous ou n'importe quel votre membre (de l'équipe) ou le responsable (du bâtiment) dès qu'il veut gérer (le système) il a juste besoin d'accéder à la plate-forme sur la page web de l'administration en plus il (peut) utiliser son téléphone portable pour avoir l'accès et gérer ce qu'il souhaite</p> <p>((la continuation de la présentation du projet/service concernant l'immeuble intelligent))</p> <p>((passage non transcrit))</p>

		4:45~10:21
10:21	f. P1+	[...]那大概就是這樣子 [...] alors en général (c)'est à peu près comme ça [...] alors en général c'est à peu près comme ça
10:21	f. D1+	(1.0) 所以我(.)我今天很簡單就是先把我們公司大概呢這些的狀況(.)先簡單 run 一次那因為今天是第一次見面嚕我想說 (.) (2.0) 基本上(.)沒有很設定界定說什麼樣的討論主題啦那我想說看各位基本上有什麼樣的想法啊然後(.)剛好我們可以就是說再帶一些相關的東西再作一些更進一步的當然我們還是要針對目前智慧建築一些相關的(.)的需求作討論還是說我們也有帶一些我們目前在 run 的建案也可以拿來作討論現在看看(.)長官的想法這樣子 (1.0) donc je (.) je aujourd'hui très simplement c'est d'abord de présenter notre société en général euh ces situations (.) d'abord simplement parcourir <((en anglais)) run> une fois alors parce qu'aujourd'hui (c)'est la première fois de rencontrer ho (particule) je veux dire hum: (2.0) basiquement (.) (on) ne limite pas ou ne définit pas vraiment le sujet de la discussion la (particule) je veux dire voir tout le monde basiquement a quels types d'idées ah (particule) après (.) juste nous pouvons présenter quelques choses relatives pour avoir une discussion plus avancée bien sûr° nous devons davantage focaliser sur les discussions (concernant) les besoins liés aux projets de bâtiments d'intelligence (.) ou bien en disant nous amenons aussi quelques projets que nous sommes en train de run qui peuvent également être utilisés pour la discussion maintenant (nous voulons) voir voir (.) les idées des directeurs de cette manière (1.0) donc je (.) aujourd'hui je (présente) d'abord simplement notre société de manière générale euh je fais mon exposé rapidement <((en anglais)) run> parce qu'aujourd'hui (comme) c'est la première fois qu'on se rencontre je veux dire hum: (2.0) en fait (.) (on) ne se limite pas ou (on) ne définit pas le sujet de la discussion alors j'aimerais d'abord écouter les idées générales de tout le monde (.) après nous pouvons discuter davantage d'autres sujets relatifs (aux projets) bien sûr nous devons encore nous focaliser sur des dispositions techniques concernant les bâtiments intelligents ou bien nous pourrions parler des projets sur lesquels nous sommes en train de travailler <((en anglais)) run> maintenant (j)'aimerais savoir si les directeurs distingués veulent (nous) faire part de (leur) avis
10:57	a. DI+	(4.0) ok 呢室內室內機這種機器住戶那些操作喔=
	f. D1+	=嗯那這樣子[好了
	f. P1+	[你說:::對講機嗎/=
	a. DI+	=對講機[(inaud.)]
10:52	f. D1+	[把唐榮的那個帶一下好了好不好在 xx 資料裡面 (5.0) 這是最近剛簽的((下續未轉錄))所以說這些東西我們都可



11:12		以 SUPPORT 的幫 (1.0) 大家一起來協助就對了 OK 响那我們從架構先講好了這個就有做到 (inaud.) 去了=
11:13	f. P1+	=喔這個案子响 [...]
		((下續未轉錄)) 11:14~12:58
	a. DI+	(4.0) ok euh à l'intérieur la machine à l'intérieur ce type de machine à l'intérieur des résidents (pour) ces opérations oh (particule)=
	f. D1+	=hm alors comme ça [bon
	f. P1+	[tu parles::: de l'interphone/=
	a. DI+	=l'interphone [(inaud.)
	f. D1+	[NOUS prenons le projet tr (nom du projet) cela nous le montrons un peu ok le (particule) d'accord il est dans le fichier x ((cherche le fichier pendant 5.0)) c'est (le projet) que (nous) avons récemment signé [...] donc nous pouvons dire (que) ces choses-là nous pouvons tout aider supporter <((en anglais)) support> (1.0) tout le monde est assemblé ici pour la contribution c'est (la manière) correcte le le (particule)ok ho (particule) alors nous (commençons) d'abord par l'organisation (à) parler ok le (particule) celui-ci (inaud.) (on) a fait=
	f. P1+	=oh ce projet-là ho ((particule) (passage non transcrit)) 11:14~12:58
	a. DI+	(4.0) ok euh la machine à l'intérieur à l'intérieur ce type de machine (comment) les résidents (peuvent la faire) fonctionner oh=
	f. D1+	=hum alors (on) fait comme ça [bon
	f. P1+	[tu parles::: de l'interphone/=
	a. DI+	=l'interphone [(inaud.)
	f. D1+	[NOUS allons (vous) présenter un peu le projet tr (nom du projet) ok il est dans le fichier x ((cherche le fichier pendant 5.0)) c'est (le projet) que (nous) avons récemment signé [...] donc nous pouvons dire que ces fonctions-là nous sommes prêts à (vous) assister <((en anglais)) support> (1.0) tout le monde travaille ensemble comme ce cas-là ok alors nous commençons d'abord par l'organisation (du projet) ok celui-ci (inaud.) (on) a fait=
	f. P1+	=oh ce projet-là [...] ((la présentation d'un projet d'immeuble accompli avec un autre client)) (passage non transcrit)) 11:14~13:58
13:59	f. D1+	=好 (.) 那這塊我補充一下就是說 ((下續未轉錄)) 基本上我們會配一個 7 吋的 (.) 終端的給他 OK [...] 那這些功能的軟體 (.) 那剛剛提到就是說其實就是在一般一般的功能因為有時候說如果你做到太複雜喔 (.) 有時候在交屋的時候喔 / (笑) 會反而是 (.) 會 (.) 會會造成一些困擾這樣子對
14:14	a. DS+	(2.0) 那因為我我 / 是比較想要瞭解的 (.) 就是說基本上這是屬於在 (.) 建商或還是怎樣呢: =
14:30	f. D1+	=規劃就開始=
	a. DS+	=規劃這案子的時候 [呢: 就應該 [要討論的就應該要處理的喔
	f. D1+	

	f. P1+	[對對對(.)對對對
	f. D1+	=ok (.) alors cette partie j'ajoute un peu c'est-à-dire que [...] sur la base nous devons attribuer un moniteur de sept pouce (.) à lui ok [...] alors des fonctionnalités du logiciel (.) alors tout à l'heure (nous) avons parlé de (ces points-là) c'est-à-dire en fait ce sont des fonctions basiques basiques parce que parfois si vous faites (le logiciel) trop compliqué o (particule) (.) parfois quand vous allez donner la clé de la maison à l'acheteur o/ (particule) ((rires)) au contraire (.) (le logiciel compliqué) (.) peut (.) peut créer certains ennuis c'est comme ce cas-là oui
	a. DS+	(2.0) alors parce que moi je/ veux savoir (.) c'est-à-dire qu'en fait cela (.) appartient au constructeur ou comment euh:=
	f. D1+	=(dès que) le projet commence=
	a. DS+	=lorsqu' (on) planifie ce projet [euh:&
	f. D1+	[oui oui
	a. DS+	&(cela) doit doit [être discuté
	f. P1+	[oui oui (.) oui
	f. D1	=ok (.) alors j'ajoute certains points dans cette partie-là c'est-à-dire que [...] normalement nous fournissons un moniteur de sept pouce (.) à lui (habitant) ok [...] alors (concernant) les fonctions du logiciel (.) alors tout à l'heure (nous) avons mentionné (ce point-là) c'est-à-dire en fait ce sont des fonctions basiques basiques parce que parfois si vous faites (un logiciel) qui est trop compliqué (.) parfois quand vous allez donner la clé de la maison au habitant (en présentant ces fonctions) ((rires)) effectivement (.) (le logiciel compliqué) (.) pourrait (.) pourrait produire certains ennuis c'est comme ce cas-là oui
	a. DS+	(2.0) alors parce que moi je/ voudrais savoir (.) c'est-à-dire qu'en fait cela (l'élaboration du logiciel) (.) est en charge par le constructeur ou comment euh:=
	f. D1+	=au commencement du projet=
	a. DS+	=lors de la planification du projet [euh:&
	f. D1+	[oui oui
	a. DS+	&autrement dit (l'élaboration du logiciel) devrait devrait être discuté [à ce moment-là
	f. P1+	[oui oui (.) oui
14:32	a. DI+	(1.0) 那如果針對像樓管這種公司物業管理的公司那呢：我的我的意思說那物管的部分你們這邊有一些什樣的可以提供的
	f. P1+	物管的部分
	f. D1+	對對就是那個樓管有沒有/
	f. P1+	喔我看一下喔
	f. D1+	(3.0) 我們中租有沒有或中時有沒有自己的的：譬如說樓管的一套系統目前有沒有目前還沒有目前是°沒有
	a. DI+	(1.0) na (particule) si (l'on) focalise sur comme la gestion de bâtiments ce type de société (qui) gère les propriétés na euh: mon mon idée veut dire que alors LA PARTIE DE LA GESTION DE BATIMENTS vous ce côté-là quels (services) pouvez-(vous) fournir
	f. P1+	la partie de la gestion de bâtiments

	f. D1+	oui oui c'est cela la gestion de bâtiments avoir sans avoir/
	f. P1+	oh je regarde un peu o
	f. D1+	(3.0) notre zc (nom de la société) avoir sans avoir ou zs (nom de la société) propre: par exemple un système de la gestion de bâtiments (.) pour l'instant (on en) a ou pas pour l'instant (on en) a pas encore pour l'instant (on en) °a pas° (inaudit)
	a. DI+	(1sec) alors en concerne la gestion de bâtiments ce type de société ce type de société qui gère des propriétés alors euh: ce que je je veux dire (c'est) LA PARTIE DE LA GESTION DES BATIMENTS quels services vous pouvez proposer
	f. P1+	concernant la partie de la gestion de bâtiments
	f. D1+	oui oui c'est la gestion de bâtiments-là vous ce côté-là quels (services) as-tu des cas à présenter
	f. P1+	oh je vais le chercher
	f. D1+	(3.0) est-ce que le (projet) de zc ou zs (noms de sociétés) a son propre propre: par exemple le système de la gestion de bâtiments (.) pour l'instant (on en) a ou pas pour l'instant (on en) a pas encore pour l'instant (on en) a° pas° (inaud.)
15:17	f. P1+	(1.0) 如果你們原本有物管系統我們是可以跟你們 support [整合到你們的平台這是我們 OK 的如果說原本沒有系統的話&
	f. D1+	[對對對
	f. P1+	&我們有一套 for 建案專用的平台我現在這[邊:
	a. DI+	[所以你們就是說像這種硬體設備的部分所以說是搭配的 [(.)是搭配的所以等於是&
	f. D1+	[對(.)對對
	a. DI+	&你們後來的系統=
	f. P1+	= [沒錯
19:01	f. D1+	= [剛剛有提到說我們可能就是說[...]根據預算搭配某種程度的最有競爭力的商品出來[...]所以說這是物業系統要去做人力調度跟設備的 (inaud.)
	a. DI+	(2.0) 你們硬體設備就是說(.)我們可以(.)還是找我們自己的或 [(inaud.)
	f. P1+	[哦:如果你就對講機的層面來講的話如果是 sap 的架構基本上都可以搭配=
19:29	a. DI+	= 都可以搭配
	f. P1+	對都可以搭配我們可以來討論 [...] ( (說明平臺的架構方式) ) ( (下續未轉錄) ) 19:30~27:19
	f. D1+	si vous déjà avez un système de la gestion de bâtiments nous pouvons vous soutenir <(en anglais)) support> [intégrer à votre&
	f. P1+	[oui oui oui
	f. D1+	&plate-forme c'est ok pour nous si initialement (vous) n'avez pas de système ce système (que) nous avons notre propre plate-forme (qui est) pour <(en anglais)) for> le projet de construction moi ce [côté-là:
	a. DI+	[donc vous avez dit (que) ce système hardware donc (vous pouvez) (l') intégrer (.) cette intégration donc c'est-à-dire (que) (ce système)

		est compatible [compatible pour votre système après=
	f. D1+	[oui (.) oui oui
	f. P1+	=correct
	f. D1+	tout à l'heure (nous) avons mentionné que nous probablement c'est-à-dire [...] selon (votre) budget (qui) correspond à un certain niveau de (la) compétitivité du produit [...] donc en parlant que c'est le système de la gestion (qui) a besoin de la répartition des ressources humaines et des équipements (inaud.)
	a. DI+	(2.0) vos équipements c'est-à-dire (.) nous pouvons (.) ou bien chercher notre propre [(inaud.)
	f. P1+	[oh si vous parlez du niveau de l'interphone [...] normalement (notre système) convient à tous=
	a. DI+	=convient à tous
	f. D1+	oui (notre système) convient à tous nous pouvons aller à discuter [...]
	f. D1+	((l'explication de la fonctionnalité de la plate-forme)) ((passage non transcrit)) 19:30~27:19 si vous avez déjà le système concernant la gestion de bâtiments notre système peut s'intégrer <((en anglais)) support> intégrer à votre plate-forme [c'est ok pour nous si vous&
	f. P1+	[oui oui oui
	f. D1+	&n'avez pas de système nous avons notre propre plate-forme pour <((en anglais)) for> le projet d'immeuble chez nous pour [l'instant:
	a. DI+	[vous pouvez intégrer (.) ou bien une [intégration peut être faite
	f. D1+	[oui(.) oui oui
		avec votre propre système à la suite=
	f. P1+	=correct
	f. D1+	tout à l'heure (nous) avons discuté que nous probablement c'est-à-dire [...] selon (votre) budget (nous pouvons) proposer un système plus compétitif (intégré à votre système) [...] c'est-à-dire que le système de la gestion (de sécurité) a deux paramètres l'un concerne les ressources humaines et l'autre les équipements (inaud.)
	a. DI+	(2.0) vos matériels informatiques c'est-à-dire (.) que nous puissions (.) adapter à notre propre (système) [(inaud.)]
	f. P1+	[oh si vous voulez si vous parlez de l'interphone si c'est une plate-forme sap normalement (notre système) pourrait être compatible à tous (les systèmes)=
	a. DI+	=compatible à tous
	f. D1+	oui (notre système) est compatible à tous les systèmes nous pouvons discutons sur [...]
		((l'explication de la fonctionnalité de la plate-forme)) ((passage non transcrit)) 19:30~27:19
27:20	f. D1+	台灣塔的規劃到底是要作不作 ((說者笑)) 啊他停了就停了 ((大家笑)) ((下續未轉錄))

	f. D1+	le projet de la tour taiwan est-ce que (il) va faire ou pas ((rire)) ah (particule) il s'arrête le (particule) et il est arrêté le (particule modale) ((tout le monde rit)) (passage non transcrit))
	f. D1+	est-ce que (il) (le gouvernement de taichung) va construire la tour taiwan ou pas ((rire)) ah il (le projet) s'est arrêté comme ça sans (nous) dire pourquoi ((tout le monde rit)) (passage non transcrit))
28:29	f. D1+	[...]那些政治人物不好再多講 (下續未轉錄))
	f. D1+	[...] des politiciens-là (nous/je) n' (en) devons pas trop parler
	f. D1+	[...] des politiciens-là (c)'est mieux qu' (on) n'en parle pas (passage non transcrit))
29:20	a. DI+	那保全公司未來要發展系統的保全這一塊您有(.)有什麼可以協助我們去去的建設這整套系統的
	f. P1+	系統保全這一塊是指
28:46	a. DI+	其實像影像的部分响現在(.)因為我們之前有遇到很多影像的問題 [之前兩個案子在結構保全的部分 [常常遇到那個訊號大概就給&
	f. P1+	[是
	a. DI+	[喔這訊號就:大&
	f. D1+	[對 [哼
	a. DI+	&我一個月就壞一次=
	f. D1+	=喔喔 [那這個
	f. P1+	[你是指設備 [是訊號壞還是機器壞]
	a. DI+	我們到底也是不確定說這到底是不是因為 [氣候環境的關係因為在天母嘛 [天母那邊 (inaud.)
31:06	f. D1+	[對(.)對 [喔什麼硫磺啊
29:20	a. DI+	en fait comme la part d'images ho (particule) maintenant (.) parce que nous auparavant avons rencontré de nombreux problèmes d'images [avant&
	f. D1+	[oui
28:46	a. DI+	&deux projets sur la partie de la structure de la sécurité [(nous) souvent rencontré ce signal&
	f. D1+	[oui
	a. DI+	&[o (particule) le signal environ (est)&
	f. P1+	[hen
	a. DI+	&bloqué pour moi une fois par mois=
	f. D1+	=oh oh [alors celui-là
	a. DI+	[vous est-ce que parlez de l'équipement [(c)'est le signal mauvais ou la machine&
	f. D1+	[ALORS nous enfin ne sommes pas sûrs si c'est vraiment en raison du rapport bien (c)'est&&
	f. P1+	&mauvaise
	f. D1+	&&[du climat environnemental parce que (il&
	a. DI+	[oui (.) oui
	f. D1+	&est) à tianmu (nom du lieu) mah (particule) et bien [tianmu là-bas il [(inaud.)]
31:06	a. DI+	[o (particule) quoi (comme) le soufre
29:20	a. DI+	en fait par exemple sur la partie d'images parce qu'aujourd'hui nous avons rencontré de nombreux problèmes d'images [dans le passé on a réalisé&
	f. D1+	[oui
28:46	a. DI+	&deux projets de sécurité on a [souvent&

	f. D1+	[oui
	a. DI+	&rencontré (ce problème) du signal [alo:rs le&
	f. P1+	[hm
	a. DI+	&signal est presque bloqué une fois par mois=
	f. D1+	=oh oh [celui-là
	f. P1+	[est-ce que vous parlez de l'équipement [(c')est le signal mauvais ou la machine qui&
	a. DI+	[ALORS nous ne sommes pas sûrs si c'est&&
	f. P1+	&est tombée en panne
	a. DI+	&&vraiment à cause du [climat parce que&&
	f. D1+	[oui oui
	a. DI+	&& (l'équipement est situé) à tianmou [(c'est à) tianmou là-bas (inaud.)
31:06	f. D1+	[oh il y aurait du soufre (là-bas)
31:07	a. DI+	那包括氣候的濕氣啊 (inaud.) 但我們就不確定是不是這個問題 常常也會碰到=
	f. D1+	=這(.) 這個說的好這個也就是說目前喔剛剛我一開始提到說我們 的一些實例喔其實我們對特殊環境的經驗還真是蠻豐富的就比如說 我們講海邊好了
	a. DI+	((下續未轉錄)) 31:21~32:02 alors y compris l'humidité du climat ah (particule) (inaud.) mais nous ne pouvons être sûrs si c'est le problème-là (climatique) ou pas ALORS on souvent rencontre aussi=
	f. D1+	=cela (.) ce point est bien mentionné cela aussi signifie (que) aujourd'hui oh (particule) tout à l'heure je le disais au début effectivement nos propres expériences exemplaires oh (particule) en effet nous pour ces cas empiriques d'environnements spéciaux pour tout dire (nous avons) vraiment beaucoup d'expériences par exemple nous parlons du bord de la mer [...]
	a. DI+	((passage non transcrit)) 31:21~32:02 alors (ce problème) pourrait être causé par l'humidité du climat ah (inaud.) mais nous ne pouvons être sûrs si c'est vraiment à cause du climat ou pas ALORS on rencontre souvent ces problèmes=
	f. D1+	=cela (.) (vous) avez bien mentionné ce point-là c'est-à-dire que pour l'instant oh (particule) comme tout à l'heure je (vous) parlais de nos propres cas empiriques au début (de la réunion) surtout nous avons beaucoup d'expérience concernant l'environnement spécial par exemple le bord de la mer [...]
		((passage non transcrit)) 31:21~32:02
32:03	f. D1+	那一般來說還是███的考量嘛 (笑) 因為這跟成本有關係嘛對不對 戶外全台灣沒有人作的比我們多啦東北季風一來颱風一來 ((其他 人笑)) [...] 其實我也覺得沒有什麼厲害啦其實只是你遭遇的挫 折比別人多啲 ((大家笑)) 你被罰的款夠你就摸出這個設備 ((大家 笑))
36:12	f. D1+	alors normalement (cela) (désignant l'équipement de surveillance) est la considération du PRIX ((petit rire)) parce que c'est relié avec le coût ma (particule) n'est-ce pas (concernant le

	f. D1+	coût du travaux réalisé par le client) les gens d'extérieur n'a pas fait plus que nous la (particule) (dès) les moussons nord-est arrivent les typhons arrivent ((les auditeurs rient)) [...] en fait j'aussi pense qu' (on) n'est pas tellement fort la (particule) en fait (il) faut que vous aviez rencontré plus de frustrations que les autres ho (particule) ((tout le monde rient)) (et en plus vous avez payé) assez d'amendes vous pouvez configurer ce type de dispositif ((tout le monde rit)) alors normalement le PRIX de l'équipement informatique est pris en considération parce qu'il est relié avec le coût (du travaux proposé par le client) ((petit rire)) n'est-ce pas (concernant les travaux) d'extérieur aucune société n'a fait plus que nous (par exemple) (dès) les moussons nord-est et typhons arrivent ((les auditeurs rient)) [...] en fait je pense qu'on n'est pas si fort (mais) si vous avez rencontré autant de difficultés que nous ((tout le monde rit)) (en plus vous avez payé) plus d'amendes que nous vous pourriez configurer un bon dispositif ((tout le monde rit))
46:00		36:12~46:00 ((discussion entre participants))
	f. P1+	對啊人又降下來這樣來講又又又那個搶到人家飯碗(.)不太好= =((大家笑))=
	a. DI+	=我正要說(笑)((大家笑))
	a. SI+	相互搭配啦
46:10	f. P1+	對
	f. D1+	所以如果說未來我們也發展系統的話[我也可以互相去搭配 [...]]
	f. P1+	((下續未轉錄)) 46:13~56:24 oui ah (particule modale) alors (on recrute) moins de personnel si on parle de ce cas-là alors alors alors (on) prive des bols à riz d'autres (.) (ce) n'est pas très bien= =((tout le monde rit))
	a. DI+	=je vais (le) dire ((petit rire)) ((tout le monde rit))
	a. SI+	(ils) se complètent
	f. P1+	oui
	f. D1+	donc si à l'avenir nous développons aussi le système en parlant [je peux aussi (les) compléter [...]]
	f. P1+	((passage non transcrit)) 46:13~56:24 ouais ah alors (on recrutera) moins de personnel dans ce cas-là alors alors alors (on) prive des bols à riz d'autres personnes (.) ce n'est pas très bien= =((tout le monde rit))=
	a. DI+	=justement je vais (le) dire (aussi) ((petit rire)) ((tout le monde rit)) (le système et le personnel) se complètent = ((tout le monde rit))
	a. SI+	=(ils) se complètent
	f. P1+	oui



	f. D1+	donc à l'avenir si nous développons aussi le système [le nôtre peut les compléter [...]]
		((passage non transcrit)) 46:13~56:24
56:25	a. DI+	[...] 警衛室是在中間那我其他的地方我怎麼看
	f. P1+	所以他會用監視系統與 xx 來搭配啊
	a. DI+	對是可以用這點來作=
	f. P1+	=然後很多東西都是遠端遙控的
	a. DI+	對啊沒錯喔所以說以後這個東西可能就是看個案
	f. P1+	個案就圖面或者是的需求我們再來來作討論=
	a. D+	=因為畢竟以後當然不可能全部靠人力=
	f. P1+	= [對當然沒有辦法啦
	a. DI+	像最簡單的辦公大樓 [...] 只好靠科技的東西來 [協助
	f. P1+	[通常這樣子的作法我們就是比如說 [...] 就是讓系統產生事件的時候會自動通知到你的手機比如說 [...]]
	f. D1+	所以這些都是影像辨識的功能條件把他下好到時它就會自動發報
	a. Si+	那個手機是用你的手機嗎
	f. P1+	[沒有 IOS 或 android app <sup>7</sup>
	f. D1+	[喔沒有沒有對
	a. DI+	因為因為現在我們也有未來也可能遇到的問題就是 [...] 像我們現在這兩個案子是豪宅型的案子 [他們 [...] 所以手機就可以當 (inaud.)]=
	f. D1+	[是 =對手機就可以了
	f. P1+	對手機就可以了
	a. DI	所以這個以後可以考慮
58:40	a. DS	對(.) 這個這個很好
		((下續未轉錄)) 58:41~1:17:22
	a. DI+	[...] la cellule de gardiens est au milieu (des immeubles) alors je les autres endroits comment je (les) regarde (surveiller)
	f. P1+	donc on peut utiliser le système de surveillance et (inaud.) (qui) se complètent ah (particule)
	a. DI+	d'accord (on) peut utiliser ce point à faire=
	f. P1+	=après beaucoup de choses peuvent être contrôlées à distance
	a. DI+	oui correct oh (particule) donc après cette chose peut être vue en fonction du cas d'après le plan ou les besoins nous encore pouvons faire la discussion=
	f. P1+	=parce que en tout cas après bien sûr (nous) ne pouvons pas faire tout dépendre du personnel=
	a. DI+	=[oui bien sûr
	f. P1+	=[non (nous) ne pouvons pas la (particule) pas de moyen
	a. DI+	par exemple le plus simple (c'est) le bâtiment de bureaux [...] pourtant il a besoin de dépendre de la technologie qui lui [aide
	f. P1+	[normalement la manière (qu'on) fait est que nous [...] lorsque un événement se produit (le message) va automatiquement (être envoyé) informer à ton portable [...]]

<sup>7</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 6553).

	f. D1+	donc tous ceux-là sont à la fonction de reconnaissance d'images (vous) mettez les paramètres lors (d'un événement) il (le signal) va automatiquement être envoyé
	a. Si+	est-ce que ton portable peut être utilisé le portable-là
	f. P1+	[non ios ou app android=
	f. D1+	[oh (particule) non non =oui
	a. DI+	parce que parce que maintenant nous avons aussi à l'avenir aussi (c'est) possible de rencontrer ces problèmes pour nous [...] comme maintenant nous les deux projets sont les projets de bâtiments de lux [eux [...]] donc le portable peut être (inaud.)=
	f. D1+	[oui =le portable (est) possible
	f. P1+	oui le portable (est) possible
	a. DI+	donc celui-ci après peut être pris en considération
	a. DS+	oui (.) celui-là celui-là (est) est très bien
	a. DI+	((passage non transcrit)) 58:41~1:17:22 [...] la cellule de gardiens est au milieu (des bâtiments) alors je comment est-ce que je peux surveiller les autres endroits
	f. P1+	donc il peut utiliser le système de surveillance et (inaud.) (qui) se complètent
	a. DI+	d'accord (on) peut profiter de ce (système)=
	f. P1+	=après (on) peut contrôler beaucoup de choses à distance
	a. DI+	oui tout à fait donc après (on utilise) ce système en fonction du cas d'après le plan ou l'ensemble des besoins nous pouvons (en) discuter=
	f. P1+	=parce qu'en tout cas à l'avenir ce n'est pas possible de faire tout dépendre tout du personnel=
	a. DI+	=[oui bien sûr
	f. P1+	=[(on) ne peut pas
	a. DI+	par exemple le plus simple cas (c'est) le bâtiment de bureaux [...] pourtant c'est lui qui a le plus grand besoin concernant la technologie en nous [servant
	f. P1+	[normalement la manière (qu'on) fait est que nous [...] lorsqu'un événement se produit (le message d'information) va automatiquement (être envoyé) sur ton portable [...]]
	f. D1+	donc tout ce (dont on parle) c'est la fonction de reconnaissance d'images (vous) mettez d'abord ces paramètres (dans le programme) lors (d'un événement) il (le signal) va automatiquement être envoyé au (portable)
	a. Si+	est-ce que ton portable peut être utilisé comme celui dont vous parlez
	f. P1+	[non (on utilise) (le portable) avec ios <sup>8</sup> ou android app <sup>9</sup> =
	f. D1+	[non non =oui
	a. DI+	parce que parce que des problèmes que nous rencontrons maintenant ainsi qu'à l'avenir [...]

<sup>8</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 6553).

<sup>9</sup> *Idem.*

		par exemple maintenant nous avons deux projets de bâtiments de luxe [ils [...] donc le&
	f. D1+	[oui
	a. DI+	&portable pourrait être utilisé (inaud.)=
	f. D1+	=oui (on) peut utiliser le portable
	f. P1+	oui (on) peut utiliser le portable
	a. DI+	donc ce (système) après (on) peut prendre en considération cette offre
	a. DS+	oui (.) ce ce (système) (est) très bien
		((discussion sur les cas des différents immeubles)) (passage non transcrit)) 58:41~1:17:22
1:17:23	f. D1+	[...]以軟體來講的話 z. 大概撐不到 5 年受不了想(.)想想要換=
	f. P1+	<del>...</del> 像我們前陣子幫台中弄一個案子現在是快完工的階段 [...]因為他是在七期想法比較新穎這是跟[他覺得說唉&
1:19:40	a. DI+	[那怎麼作
	f. P1+	&爲什麼我領信的時候這麼麻煩 [...]這是當初跟他們討論過後的想法=
	f. D1+	臺中臺中人滿敢花錢的=
	f. P1+	=啊其實也花不了多少錢[大概 20、30 萬就就可以但是可以&
	f. D1+	[對啊
1:20:10	f. P1+	&減少很多人力 [...]現在要領包裹就逼[欸 ((笑)) 這個&
	a. DI+	[元 X 建設的嗎
	f. P1+	&還沒有安裝嘛 <(大家笑)>就不能講大概就是這樣的方式啦 [參考一下
	a. DI+	臺中就那幾家比較有創意的
	f. P1+	對我們要提的就是說現在到安裝之間都還是可以再做一些調整=
	a. DI+	=這樣的系統會比較貴吧
	f. P1+	系統沒有就像我剛講的功能大概就是 20、30 萬吧就是整個 solution 包含安裝攝影機的搭配大概是這樣
	a. DI+	可以做參考
	f. DI+	參考一下啦
1:21:10	f. P1+	所以說我的建議就是說有案子我們來討論你們希望怎樣的功能增加了可以降低你們的能力成本增加你們的便利性甚至你們銷售的賣點那這樣的功能作下去花錢[才有意義啊
	a. DI+	[甚至可以節省空間像剛剛說的信箱的空間嘛=
	f. P1+	是
	f. D1+	對
	f. P1+	就像你說的信箱的問題把他科技化就是住戶不用帶鑰匙那才是一卡通嘛[...]甚至可以裏面搭配中央偵測的設備或是 IR 設備啊你的信箱有信信箱是亮起來的沒有信的話是滅的這樣的話可以作的那這個成本就比較高啦聽聽參考看看
		<(大家笑)>
	f. P1+	這是噱頭啦噱頭啦一個效果可以作在銷售中心
1:23:21		«供應商與顧客討論» (下續未轉錄)) 1:23:21~1:27:31
	f. D1+	[...] en termes de logiciel z. (ça) ne peut que rester cinq ans. (.) il va être changé=
	f. P1+	en effet comme nous avons un projet à taichung maintenant (c)'est dans l'étape d'achèvement [...] parce qu'il se situe dans un quartier de sept la conception (est) plus avancée cela est (l'idée) après avoir la discussion avec lui [il&

	a. DI+	[na (particule) comment (il) fait
	f. P1+	&pense pourquoi (la manière dont) je cherche un courrier est tellement difficile [...] c'est un fruit de l'échange=
	f. D1+	=les gens à taichung les gens (qui) osent dépenser
	f. P1+	en effet cela ne dépense pas trop d'argent [environ trois cent ou deux cent mille nt&
	f. D1+	[oui
	f. P1+	&dollars ça tout [...] mais cela (aide) à supprimer beaucoup de main-d'œuvre [...] maintenant (les gens) cherchent le colis donc ils bipent (leurs cartes pour avoir l'accès) [ai(particule) celui n'est pas encore&
	a. DI+	[(c'est) le constructeur de yx (nom d'un autre constructeur)
	f. P1+	&installé (je) ne peux pas trop dire ((tout le monde rit)) en général c'est cette manière la (particule) tout le monde peut [référencer à cela
	a. DI+	[(il y a) seulement quelques (constructeurs qui) sont plus innovatifs
	f. P1+	oui (ce que) nous venons de mentionner cela (la modification peut être modifiée un peu (entre) le présent et l'installation du (système)=
	a. DI+	=dans ce cas le système sera plus cher ba (particule)
	f. P1+	(si c'est ce ) système non comme ce que j'ai dit tout à l'heure (il vaut) environ trois cent ou deux cent mille nt dollars (c'est-à-dire) toute la solution comprend les caméras plus l'installation c'est tout
	a. DI+	(cela) peut être référencé
	f. DI+	référencer un peu la (particule)
	f. P1+	donc ma suggestion est que si (vous) avez le projet nous pouvons (en) discuter quelles fonctions que vous voulez pour ajouter pour baisser le coût de main d'œuvre ajouter votre facilité de plus (il) devient votre point fort de la promotion na (particule) ces fonctions demandées qui vaut le coût [(ça) a du sens ah (particule)
	a. DI+	[de plus (il ) peut économiser l'espace de boîtes aux lettres ma (particule)=
	f. P1+	oui
	f. D1+	tout à fait
	f. P1+	comme tu as dit le problème de boîtes aux lettres (il) doit être informatisé c'est-à-dire l'habitant n'utilise pas la clé cela signifie une carte partout [...] de plus (le système) peut avoir un détecteur de IR équipé dans la boîte aux lettres votre boîte a des courriers (elle) est allumée sans lettres (elle) est éteinte avec cette manière na (particule) le coût sera plus haut la (particule) (justement) écouter référencer (celui) (pour) voir ((tout le monde rit))
	f. P1+	c'est un matraquage publicitaire la (particule) un matraquage publicitaire la (particule) un

		effet de publicité (il) peut être installé dans un point de vente
f. D1+		((discussion entre les participants)) (passage non-transcrit) 1:23:21~1:27:31 [...] en termes de logiciel, z. (ça) ne dure que cinq ans (.) après il doit être mis à jour=
f. P1+		=en effet comme un projet qu'on a à taichung (le lieu au centre de taiwan) pour l'instant (on) est dans l'étape d'achèvement [...] comme il se situe dans un quartier de sept (un quartier plus bourgeois) la conception (est) plus avancée cette (idée) est née après avoir eu une discussion avec le constructeur [il pense&
a. DI+		[alors comment (il) a fait
f. P1+		&pourquoi chercher un courrier est tellement compliqué [...] voilà ça c'est le fruit de l'échange=
f. D1+		=les gens à taichung à taichung (qui) osent dépenser
f. P1+		en effet ce projet ne coûte pas trop cher [ça vaut environ trois cent ou deux cent mille&
f. D1+		[c'est vrai
f. P1+		&nt dollars c'est tout [...] pourtant cela (permet) à économiser de la main-d'œuvre [...] maintenant (les habitants) qui cherchent leurs colis ils bipent (leurs cartes pour avoir l'accès) [euh (parce que le système) n'est&
a. DI+		[est-ce que (c'est constructeur de yx (nom d'un autre constructeur)
f. P1+		&pas encore installé (je) ne peux pas trop dire ((tout le monde rit)) en général c'est cette manière de faire vous pouvez [prendre en considération cela
a. DI+		[à taichung (il y a) seulement quelques (constructeurs) qui sont plus innovatifs
f. P1+		oui (ce que) on veut dire c'est que le système peut être modifié entre le moment de l'incubation et l'installation=
a. DI+		=dans ce cas le système sera-t-il plus cher
f. P1+		le système non comme ce que j'ai dit tout à l'heure (il vaut) environ trois cent ou deux cent mille nt dollars (c'est-à-dire) la solution totale comprend les caméras plus l'installation c'est tout
a. DI+		(cela) peut être notre référence
f. DI+		il peut être la référence
f. P1+		donc ma suggestion est que si (vous) avez le projet maintenant nous pouvons (en) discuter quelles fonctions est-ce que vous voulez afin de réduire le coût de main d'œuvre en ajoutant des fonctions dans le système afin de faciliter la (gestion de la sécurité) de plus (ça) pourrait devenir votre point fort dans la promotion des immeubles comme ça ces fonctions valent le coût [le sens se trouve dans la réalisation&
a. DI+		[de plus (ce système) permet d'économiser l'espace de boîtes aux lettres=
f. P1+		&des fonctions
f. P1+		=oui

	f. D1+	tout à fait
	f. P1+	comme la problématique que tu as mentionnée est la boîte aux lettres (elle) doit être informatisée c'est-à-dire l'habitant n'utilise plus la clé de la porte (qui est remplacée) par une carte (on l'a ainsi) appelée la carte polyvalent [...] de plus (le système) peut avoir un détecteur de IR installé dans la boîte lorsqu'il y a des lettres dans votre boîte (elle) clignote sinon elle est éteinte dans ce cas-là le coût de cette installation sera plus élevée (c'est juste) pour (votre) information pour (votre) référence ( (tout le monde rit) )
	f. P1+	le système qu'on a mentionné c'est juste une façon de promouvoir (votre immobilier) un matraquage publicitaire (il a) un effet de publicité (il) peut également être installé dans un point de vente [...] ( (discussion entre les participants sur les motifs de la vente d'immeubles) ) ( (passage non transcrit) ) 1:23:21~1:27:31
1:27:32	a. DS+	那 (2.0) 好 (.) 好那今天最主要誠如剛剛講的 (.) 就第一次介紹 [ 是是是 ]
	f. D1+	[ 是是是 ]
	a. DS+	大家見各面聊一聊貴公司這邊所過去的一些經驗值還有一些業務承作的一些項目 [我想恩未來大家會有機會可以合作 [那因為&
	f. D1+	[ 是 ] [好謝謝]
	a. DS+	&恩貴公司不但是上市公司同時經驗值這樣聽起來也是蠻 (.) 蠻在專業這部分蠻多的 [所以 後續就是這樣子我們還是會以建設&
	f. D1+	[ 是 ]
	a. DS+	&公司為一個 他們所設置的這些東西呢我們不管是樓管或者保全公司 [我們都是做後續的一個服務 [這樣子那當然他們&
	f. D1+	[ 是 ] [瞭解]
1:28:25	a. DS+	&所裝置的這些設備我們也會比較熟練我想如果 哦 (.) sd (a. DI+ 的名字) 你看這邊如果後續還有再進一步的想法或這規劃的話哦大家都有聯絡的方式哦
	f. D1+	好是=
	a. DS+	也不排除下次下次有機會再聚一下=
	f. D1+	=OK 好啊反正交通都很方便哦 (笑)
	a. DI+	因為建築師也臨時跑出去了 (大家笑) <業務主管也正好跑出去了 (笑)> 太臨時這幾天正好比較忙正好不在=
	f. D1+	=沒關係啦反正以後有時間或有機會以後大家就是安排個 meeting 大家喝喝咖啡聊聊天都 fine 都 ok 啦
	a. DS+	na (particule) (2.0) ok (.) bon alors aujourd'hui la plus haute importance est comme (on) tout à l'heure disait (.) (c)'est (à) la première fois l'introduction de trois parties [la (particule)]
	f. D1+	[oui oui oui]
	a. DS+	tout le monde se rencontre et échanger un peu (sur) les expériences de votre société honorifique hm quelques points concernant vos affaires faites [je pense qu'à l'avenir&
	f. D1+	[oui]
	a. DS+	&tout le monde a la possibilité (de) travailler ensemble [alors parce que hm votre société&
	f. D1+	[d'accord merci]

	a. DS+	&honorifique est non seulement une société en bourse mais la valeur d'expérience sur ce que (j'entends) est aussi pas mal (.) pas mal sur les expériences professionnelles ce côté-là (vous avez) pas mal (d'expérience) [donc JE&
	f. D1+	[oui
	a. DS+	&PENSE la suite c'est comme cela nous prenons la société d'immeubles comme LE MOTEUR DU TRAIN la (particule) ce qu'ils installent euh nous peu importe la gestion d'immeuble ou la société de sécurité [(c'est) nous qui sommes derrière&
	f. D1+	[oui
	a. DS+	&pour les services d'après-vente [(dans) ce cas là na (particule)&
	f. D1+	[compris
	a. DS+	&les équipements qu'ils installent sont plus familiers pour nous je pense si LA PROCHAINE ETAPE o (.) s* (prénom de a. DI) tu vois ce côté-là si après encore des idées plus avancées ou s' (il y a) un projet o (particule) tout le monde possède les coordonnées de contacts o (particule)
	f. D1+	ok d'accord
	a. DS+	aussi on n'élimine pas la prochaine fois la prochaine fois la possibilité de se recontacter=
	f. D1+	=ok d'accord en tout cas le transport est très pratique o ((rire))
	a. DI+	parce que des architectes sont également partis du bureau <(tout le monde rit)> <(rire) le directeur commercial aussi vient de partir> tout arrive d'un coup (ils) sont très occupés ces jours-ci (ils) ne sont pas là=
	f. D1+	=c'est pas grave si le temps (nous) permet ou si l'occasion se présente tout le monde organisera une réunion < en anglais ((meeting))> (on) prendra un café discutera un peu tout ira bien
	a. DS+	bon (2.0) ok (.) alors aujourd'hui le plus important c'est comme (on) disait tout à l'heure (.) (c)'est la première fois de se rencontrer entre les trois parties [nous parlons un peu&
	f. D1+	[oui oui oui
	a. DS+	&(sur) les expériences de votre société honorifique hm quelques points sur vos projets réalisés votre société honorifique est non seulement une société en bourse mais aussi possède beaucoup d'expérience [je pense qu'à&
	f. D1+	[oui
	a. DS+	&l'avenir tout le monde a la possibilité de travailler ensemble [alors parce que hm la&
	f. D1+	[d'accord merci
	a. DS+	&suite nous sommes dans le service d'après-vente nous prenons la société d'immeubles comme LOCOMOTIVE ce qu'ils installent euh nous le suivons en tant qu'agence de sécurité [ou société de gestion de bâtiments c'est&
	f. D1+	[oui [compris
	a. DS+	&pourquoi par la suite nous devons nous familiariser avec les équipements qu'ils installent je pense pour LA PROCHAINE ETAPE (.) sd (prénom de a. DI) (tu) vois dans ton côté-là si après (tu) as encore des idées plus avancées



		ou s' (il y a) un projet tout le monde possède les coordonnées de contacts
	f. D1+	ok d'accord
	a. DS+	de plus on n'exclut pas qu'il y aura une prochaine fois une prochaine rencontre=
	f. D1+	=ok d'accord en tout cas le transport est très pratique ((sourire))
	a. DI+	parce que des architectes ne sont pas dans le bureau <(tout le monde rit)> <(rire) non plus pour le directeur commercial> tout arrive d'un coup (ils) sont très occupés ces jours-ci (ils) ne sont pas là=
	f. D1+	=c'est pas grave si le temps (nous) permet ou si l'occasion se présente tout le monde organisera une réunion <en anglais ((meeting))> (on) pourra prendre un café et discutera un peu tout ira bien
1:29:23	a. DS+	那今天謝謝 J1 J2 [兩位特別撥空還有=
	f. D1+	[是是 =C*
	a. DS+	C* (prénom anglais) 哦
	a. DI+	看最近最近再找個時間點
	f. D1+	好
	a. DI+	因為這部分(.)以後合作機會比較多哦
	f. D1+	好
	f. C1-	所以未來案子的合作是業務那邊會提需求嗎
	a. DI+	業務跟規劃
	f. C1-	那邊 ok
	a. Sii+	業務部門和規劃部門
	f. C1-	<哦這樣比較清楚明白(笑)> (大家笑)
	a. Sii+	所以(.)那個我會提燈光節能的問題 [...]其實燈光哦跟減碳有關綠建築來講有加分=
	f. P1+	=之前提到說是有想要走智慧建築的這一塊嗎
	a. Sii+	那個都不排斥
	a. DI+	應該是說這是以後的趨勢啦
	f. P1+	所以你們現在的案子都有在申請綠建築嗎
	a. DI+	[目前還沒有
	a. Sii+	[不一定要看看情況
		((discussion sur l'immeuble vert)) ((下續未轉錄)) 1:31:23~1:32:03
	a. DS+	na (particule) aujourd'hui (on) remercie j1 et j2 (prénoms anglais de f. D1 et f. P1) (qui) [les deux prennent leurs temps pour discuter&
	f. D1+	[oui oui
	a. DS+	&et encore=
	a. DS+	=c* (prénom anglais)
	a. DI+	voir on va voir un moment qui convient mieux
	f. D1+	ok
	a. DI+	car cette partie(.) après (nous) aurons plus de possibilité de travailler ensemble o (particule)
	f. D1+	ok
	f. C1-	donc à l'avenir est-ce que la demande de collaboration du projet est proposée par le commercial
	a. DI+	le commercial et planning
	f. C1-	ok là-bas
	a. Sii+	(ce sont les départements) du commerce et de planning

	f. C1-	<(rire) comme ça c'est plus clair> ((tout le monde rit))
	a. Sii+	donc (.) celui-là je vais poser la question d'économiser l'énergie et de la lumière [...] en fait la luminosité est par rapport à la baisse de charbon c'est-à-dire pour l'immeuble vert il y aura des points supplémentaires pour les bâtiments verts
	f. P1+	comme (vous) avez mentionné est-ce que (tu) va construire des bâtiments verts
	a. Sii+	là cela n'est pas exclu
	a. DI+	c'est-à-dire c'est une tendance du futur
	f. P1+	donc vos immeubles sont en train de demander les certificats d'immeubles verts
	a. DI+	[pour l'instant on (en) a pas
	a. Sii+	[ça dépend il dépend du cas
		((discussion sur l'immeuble vert)) ((passage non transcrit)) 1:31:23~1:32:03
	a. DS+	donc aujourd'hui (nous) remercions j1 et j2 (prénoms anglais de f. D1 et f. P1) (qui) [prennent leurs temp pour (la présentation)&
	f. D1+	[oui oui
	a. DS+	&et encore=
	a. DS+	=c*(prénom anglais)
	a. DI+	(on) va voir on va voir un moment qui convient mieux (pour tout le monde)
	f. D1+	ok
	a. DI+	car cette partie (.) après (nous) aurons plus de possibilité de travailler ensemble
	f. D1+	ok
	f. C1-	donc à l'avenir est-ce que la demande de collaboration du projet sera proposée par le commercial
	a. DI+	les (départements) du commercial et de planning
	f. C1-	ok là-bas
	a. Sii+	(ce sont les départements) de commercial et de planning
	f. C1-	<((en riant)) comme ça c'est plus clair> ((tout le monde rit))
	a. Sii+	donc (.) par rapport à cela je vais poser la question par rapport à l'économie d'énergie et de la lumière [...] en fait la luminosité est par rapport à la production de charbon en baisse c'est-à-dire pour l'immeuble écologique il y aura des points supplémentaires pour ces bâtiments
	f. P1+	comme (vous) avez mentionné est-ce que (tu) a des considérations pour les projets de bâtiments écologiques
	a. Sii+	alors cela n'est pas exclu
	a. DI+	c'est une tendance de l'avenir
	f. P1+	donc vos immeubles sont en train de demander les certificats d'immeubles écologiques
	a. DI+	[pour l'instant on ne (en) a pas
	a. Sii+	[ça dépend il dépend de la demande (du besoin) d'immeuble
		((discussion sur l'immeuble vert)) ((passage non transcrit)) 1:31:23~1:32:03
1:32:04	a. DI	下次看看農曆年以後吧 [找總經理一起 [大家至少要認識這個&

	a. DS	[農曆年
	f. D1+	[好啊
	a. DI	&東西我們的相關企業[不管是客觀者的智慧履歷[ ((大家笑))
	f. D1+	[甚至 [是是甚至剛剛提到說天母那邊的建案[...] 第一期的到底是訊號是怎麼樣了解一下[因為最起碼
	a. DI	[第一期就算了 ((大家笑)) 就算了五年了他們也 OK 了習慣了習慣了
	f. P1+	不期望了 ((大家笑))
	a. DI+	對了現在新的新的
	a. Siii+	新的案子啦舊的不管了
	a. DI	((discussion sur le cas au passé réalisé par ce client)) ((下續未轉錄)) 1:34:02~1:36:30 la prochaine fois voir après le nouvel an chinois [(on) va chercher le manager général&
	a. DS	[le nouvel an chinois
	a. DI	&ensemble [tout le monde au moins doit&
	f. D1+	[d'accord
	a. DI	&connaitre cette chose-là (dans) nos filiales du groupe [non seulement pour avoir un cv&
	a. DI	[de plus
	f. D1+	
	f. D1+	&d' (immeuble) intelligent [((tout le rit))
		[oui oui encore (pour) l'immeuble à tienmou (que vous) avez mentionné [...] concernant le terme un d'immeuble le signal (de l'équipement) est comment (nous pouvons) davantage l'étudier [parce que au moins
	a. DI+	[laisse tomber pour le terme un ((tout le monde rit)) laisse tomber ça fait cinq ans ils sont habitués habitués
	f. P1+	(vous) ne prenez plus d'espoir ((tout le monde rit))
	a. DI+	tout à fait maintenant (on se concentre sur) les nouveaux bâtiments les nouveaux
	a. Siii+	les projets nouveaux la (particule) (on) laisse les anciens
	a. DI	((discussion sur le cas au passé réalisé par ce client)) ((passage non transcrit)) 1:34:02~1:36:30 pour la prochaine fois (on va l'avoir) après le nouvel an chinois [(je) cherche le manager&
		[le nouvel an chinois
	a. DS	&général [participer au moins tout le monde&
	f. D1+	[d'accord
	a. DI	&(je dis) toutes les filiales doivent connaître cette chose-là [non seulement pour demander&
	f. D1+	[de plus
	a. DI	&un cv d'immeuble intelligent [((tout le monde rit))
	f. D1+	[oui oui le projet à tienmou (que tu as) mentionné tout à l'heure [...] par rapport au mauvais signal du terme un d'immeuble (on) pourrait (essayer) de savoir de plus ce qui s'est passé [parce que au moins
	a. DI	[laisse tomber pour le terme un ((tout le monde rit)) laisse tomber ça

		fait cinq ans (déjà) ils (les habitants) sont habitués habitués
	f. P1+	(vous n'avez) plus d'espoir sur le projet du terme un ((tout le monde rit))
	a. DI+	tout à fait maintenant on (se concentre sur) les nouveaux (bâtiments) les nouveaux (projets)
	a. Siii+	les nouveaux projets (on) laisse les anciens
		((discussion sur le cas au passé réalisé par ce client)) ((passage non transcrit)) 1:34:02~1:36:30
1:36:31	f. C1-	那像 zc 這邊自己的點在擴點的時候會不會有些節制系統啊什麼的還是請這邊一起去設置
	a. DI+	節制系統是什麼
	a. Siii+	就是保全
	a. DI+	目前是沒有今年他們的方向還是單純以駐衛警為主
	f. C1-	駐衛警 hm hm
	f. P1+	那目前你們樓管機電樓管的部分目前臺北市的大樓的是多少點
	a. Siv+	目前沒有我們目前沒有(.)是剛成立而已[還是以企業內部為主
	f. P1+	[哦 ok 那你們打算作那個電子保全這一塊嗎
	a. Siv+	那個未來會規劃
	f. P1+	=未來會規劃=
	a. Siv+	=對=
	a. DI+	=這個以後還是需要啦
	a. Siv+	我們不像 zx 保全這麼大但我們考慮的方向是我們服務的客戶在公司能遙控到現場那現場有什麼狀況也可及時回報公司
	f. P1+	那下面如果你們要建制硬體與平臺[我們可以討論一下[因為&
	a. Siv+	[對 [對
1:38:14	f. P1+	畢竟硬體我們是工廠 (inaud.) 我們可以來討論一下 for 你們的需求你們的客戶量你們的形式那我們可以來做個配合
	a. Siv+	(inaud.)
		((passage non transcrit)) 1:38:25~1:39:15
	f. C1-	alors lorsque zc (nom de l'entreprise du client) développe ses points de vente est-ce qu'il y aura un système de contrôle ou vous invitez ce côté-là (l'agence de sécurité) pour l'installation
	a. DI+	qu'est-ce que c'est le système de contrôle
	a. Siii+	c'est (un système) de la sécurité et la surveillance
	a. DI+	pour l'instant (on) n'a pas de ce projet pour l'instant on se concentre sur la sécurité de gardes du corps
	f. C1-	les gardes du corps hm hm
	f. P1+	na (particule) pour l'instant vous la partie de la gestion de sécurité informatique de bâtiment actuellement combien de points (vous avez) à taipei
	a. Siv+	pour l'instant non nous pour l'instant non (.) (on) vient de créer (cette unité) [pas encore&
	f. P1+	[o (particule) ok na vous envisagez de faire celle-là la partie de la sécurité informatique
	a. Siv+	&(on focalise) sur les entreprises à l'interne celle-là au futur (on) va planifier=
	f. P1+	=au futur (on) va planifier (celle-là)=
	a. Siv+	=oui=

	a. DI+	=celle-ci après (on) (en) a besoin la (particule)
	a. Siv+	nous ne sommes pas si grands en tant qu'entreprise de sécurité zx mais le sens que nous prenons ce sont les clients que nous servons (on espère que ce système) peut contrôler le lieu et le lieu où il y a des situations (il) peut faire un retour à la société
	f. P1+	na (particule) ci-dessous si vous allez construire les matériels et plate-forme [nous&
	a. Siv+	[oui
	f. P1+	&pouvons discuter un peu [car finalement nous&
	a. Siv+	[oui
	f. P1+	&sommes le fabricant (inaud.) pour <(for ((en anglais)))> votre besoin votre nombre de client votre organisation nous pouvons nous accorder
	f. C1-	((passage non transcrit)) 1:38:25~1:39:15 donc lorsque zc (nom de la filiale) développe ses points de ventes est-ce qu'il installe le système de contrôle (lui-même) ou (vous) demandez (votre) filiale pour l'installation
	a. DI+	qu'est-ce que c'est le système de contrôle
	a. Siii+	c'est (le système de gestion) de la sécurité et la surveillance
	a. DI+	pour l'instant (on) n'(en) pas pour l'instant elle (la filiale de zc) concentre sur la sécurité de garde du corps
	f. C1-	les gardes du corps hm hm
	f. P1+	alors pour l'instant chez vous la partie de la gestion de sécurité informatique de bâtiments actuellement combien de points (de gestion) se trouvent à taipei
	a. Siv+	pour l'instant on n'en a pas pour l'instant non (.) car (on) vient de créer (cette unité) [on concerne sur les entreprises
	f. P1+	[ok alors (est-ce que )vous envisagez d'investir dans la télésurveillance
	a. Siv+	à l'interne on planifiera cette partie à l'avenir=
	f. P1+	=à l'avenir (on) va planifier (celle-là)=
	a. Siv+	=oui=
	a. DI+	=à l'avenir (on) a besoin de ce système en tout cas
	a. Siv+	comme la taille de notre entreprise n'est pas aussi grande que celle de zx (une autre filiale du groupe de ce client) mais les clients avec lesquels nous travaillons sont des filiales du groupe (on espère que ce système) peut surveiller les bâtiments de nos clients en plus lorsqu'il y a des événements qui se produisent (ce système) permet de transmettre le signale à notre centre aussitôt
	f. P1+	alors après si vous pensez à installer le matériel et la plate-forme [nous pouvons&
	a. Siv+	[oui
	f. P1+	&discuter ensemble [car finalement nous sommes&
	a. Siv+	[oui (inaud.)
	f. P1+	&le fabricant nous pourrions conceptualiser selon (inaud.) <(for ((en anglais)))> votre

		besoin selon votre nombre de clients et l'organisation que vous souhaitez nous pouvons nous adapter à ce que vous souhaitez
		((passage non transcrit)) 1:38:25~1:39:15
1:39:16	f. D1+	所以我們的保全現在就是辦公大樓先用自己的辦公大樓嗎
	a. Siv+	嘿嘿 (台語) 對對對=
	f. D1+	=之後再去放大 ZC 的大樓還是中 X 信托的大樓
	a. Siv+	ZC 的
	a. DI+	中 X 他們有自己的
	f. D1+	哦他們有自己的哦
1:39:42	a. Sv+	他們有自己的中 X 保全
		((下續未轉錄))
1:40:13	f. D1+	我們 ZS 保全大概有管幾棟大樓啊
	a. Sv+	(3.0) 大概只有三棟
	a. D1+	有 3 個案子但是明年的話我們北中南 ZCDH 的公司 [對全省
	f. D1+	[會并起來
		((下續未轉錄)) 1:40:32~1:43:09
1:43:10	f. D1+	好那就這樣
	a. D1	好謝謝謝謝謝謝
	f. D1+	謝謝謝謝 ((多人說謝謝))
	f. D1+	donc la gestion de sécurité se focalise sur vos propres entreprises
	a. Siv+	oui oui (dialecte taiwanais) oui oui oui=
	f. D1+	=après (vous) élargissez (votre base de clients) est-ce que ce sont les immeubles de ZC ou de ZX (ce sont les filiales du groupe de ce client)
	a. Siv+	ZC
	a. DI+	ZX a sa propre (agence de sécurité)
	f. D1+	oh ils ont sa propre (agence)
	a. Sv+	ZX a sa propre (agence)
		((passage non transcrit))
	f. D1+	NA (particule) notre (agence de) sécurité ZS qui s'occupe combien d'immeubles
	a. Sv+	(3.0) environs seulement trois immeubles
	a. D1+	na (particule) après l'an prochain nos filiales ZCDH du sud et du centre seront gérés par nous [toute l'île
	f. D1+	[(elles seront) associées (avec vous)
		((passage non transcrit)) 1:40:32~1:43:09
	f. D1+	ok na c'est tout
	a. D1+	d'accord merci merci merci
	f. D1+	merci merci
		merci merci ((plusieurs personnes parlent en même temps)) ((fin de la réunion))
	f. D1+	donc l'agence de sécurité ne sert que vos propres filiales du groupe
	a. Siv+	oui oui (dialecte taiwanais) oui oui oui=
	f. D1+	=après (vous) pouvez élargir (votre base de clients) est-ce ces immeubles dont vous vous occupez ce sont ceux de ZC ou ceux de ZX
	a. Siv+	ZC
	a. DI+	ZX a sa propre (agence de sécurité)
	f. D1+	oh ils ont leur propre (agence)
	a. Sv+	ZX a sa propre (agence de sécurité)

		((passage non transcrit))
	f. D1+	ALORS de combien d'immeubles notre agence de sécurité se s'occupe-t-elle
	a. Sv+	(3.0) trois bâtiments
	a. D1+	MAIS l'année prochaine nous nous occuperons plus de filiales comme celles de zcdh du nord du centre et du sud (à taiwan) [c'est-à-dire (on&
	f. D1+	[ces bâtiments seront gérés (par votre agence de sécurité)
		&gère) toutes (les agences de sécurité) à taiwan
		((passage non transcrit))
		1:40:32~1:43:09
	f. D1+	bon donc c'est tout
	a. D1+	très bien merci merci merci
		merci merci ((plusieurs personnes parlent en même temps))
		((Fin de la réunion))



## F. Le corpus\_TWP2 : la réunion client/fournisseur à Taiwan

Intervenants	<p>Côté client : un hôtelier cherche une solution de stockage <i>cloud</i> pour sa clientèle. La directrice (a. D2-) et le manager-informatique (a. I2+) se présentent à la réunion. Concernant les sigles associés à l'identité du locuteur, voir l'explication dans les « Conventions ICOR adaptées à la thèse », page 163.</p> <p>Côté fournisseur : une société de solutions de stockage <i>cloud</i>. Le directeur commercial (f. D2+) et sa collaboratrice (f. C2-) arrivent à l'hôtel.</p>
Lieu	Chez le client (à l'hôtel).
Durée de la rencontre	53 minutes.
Terminologie professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>-App ou application : programme informatique (ou ensemble de logiciels) directement utilisé par l'utilisateur pour réaliser une tâche, ou un ensemble de tâches d'un même domaine. Une application de smartphone peut se télécharger soit à partir du téléphone par une connexion internet, soit à partir d'un ordinateur lorsque le smartphone est branché sur ce dernier.</li> <li>-Citrix : société de <i>cloud computing</i> qui favorise les modes de travail mobiles avec des logiciels spécifiques. Voir le site de l'entreprise : <a href="https://www.citrix.fr/">https://www.citrix.fr/</a></li> <li>-Code QR (<i>Quick Response</i>) : type de code-barre qui sauvegarde les informations et les rend accessibles.</li> <li>-MIS (<i>Management Information System</i>) : management du système d'information. Ici, désigne la personne qui s'occupe du système d'information dans l'entreprise.</li> <li>-MVPN (<i>Mobile Virtual Private Network</i>) : littéralement <i>réseau virtuel privé mobile</i>. Ces réseaux sont utilisés dans des environnements où les travailleurs doivent tenir des séances d'application ouvertes en permanence, car ils se connectent via différents réseaux sans fil.</li> <li>-Serveur : ordinateur de grande puissance chargé de fournir le service de transmission des informations demandées par ses clients (ex. : d'autres ordinateurs, des appareils mobiles ou des imprimantes).</li> <li>-Solution : solution de stockage cloud destinée à l'hôtel, qui permet à l'utilisateur d'accéder aux programmes touristiques ou aux services de l'hôtel.</li> <li>-Thin client : ordinateur qui n'a presque pas de logiciels d'application dans une architecture client-serveur et qui dépend donc du serveur central pour le traitement des données.</li> <li>-VDI (<i>Virtual Desktop Infrastructure</i>) : littéralement, <i>infrastructure de bureau virtuel</i>. C'est un système de serveur à distance qui permet à l'utilisateur d'accéder à l'intégralité de ses programmes, applications et données. L'ordinateur que l'utilisateur emploie, s'appelle <i>le client matériel</i>.</li> <li>-3G : réseau de téléphonie mobile de troisième génération qui permet d'atteindre des débits minimums de 144 kbit/s, permettant ainsi l'envoi de vidéos, l'accès à Internet et la TV mobile.</li> </ul>

### Contexte :

C'est la première rencontre en face à face des deux parties. La société de solution de stockage cloud (f. D2+, f. C2-) cherche à proposer une solution de stockage destinée à l'hôtellerie. Le directeur commercial (f. D2+) présente d'abord quelques solutions sur lesquelles son entreprise a travaillé avec d'autres collaborateurs. Ensuite, il suggère une solution prototype à l'hôtel. L'hôtel (a. D2-, a. P2+) pose quelques questions sur le matériel informatique, la technique de

transmission des données de la solution cloud en rapport à leur propre expérience. La société de stockage recueille des informations concernant les besoins du client. Les deux parties établissent le premier contact.

00:00	f. D2+	之前大概跟 maggie 有聊到一些 [我們這個雲端目前在發展的&
	a. D2-	[<是(微笑)>
	f. D2+	&一些業務的方向那 maggie 就是說 [有提到 [一些 [一些] 她覺得是乎是跟 (1.0) 呃是飯店業 [有一些些的機會 [一些] 我們之前也跟幾個飯店業有在做 h::: 配套的一些措施應該這樣講不是跟飯店是跟台北市觀光局=
	a. D2-	=觀光局/=
00:20	f. D2+	=對那他們那個時候觀光局想要作一些 [...] (下續未轉錄) 00:21~00:52
	f. D2+	auparavant (j'ai) parlé à maggie concernant [nos certaines affaires du cloud que nous&
	a. D2-	[<((en souriant))oui>
	f. D2+	&sommes en train de développer actuellement alors m* (prénom anglais d'a. D2) a particulièrement mentionné PARCE QUE NOUS AVONS CERTAINS SYSTEMES qu'elle pense peut-être qu'ils ont un peu de rapports (1.0) euh avec le secteur d'hôtellerie qui dispose d'un peu plus de possibilités et alors en fait nous avons déjà travaillé avec certains hôtels h::: soutenir avoir certaines mesures il faut dire que nous avons (en fait) collaboré avec le bureau du tourisme pas avec des hôtels=
	a. D2-	=le bureau du tourisme/=
	f. D2+	=oui alors à ce moment-là ils le bureau du tourisme voulait faire certains [...]
	f. D2+	auparavant (j'ai) parlé à m* (prénom anglais d'a. D2) concernant [certaines de nos affaires&
	a. D2-	[<((en souriant))oui>
	f. D2+	& de cloud que nous sommes en train de développer alors parce que PARCE QUE NOUS AVONS CERTAINES SOLUTIONS <sup>1</sup> que m* a particulièrement mentionné et elle pense qu'elles ont peut-être certains rapports (1.0) euh avec le secteur de l'hôtellerie (nous) disposons de certaines possibilités alors en fait nous avons déjà travaillé avec quelques hôtels h::: et nous avons développé quelques (solutions) clés en main il faudrait dire que (en fait) c'est avec le bureau du tourisme que nous travaillions pas avec des hôtels=
	a. D2-	=le bureau du tourisme/=
	f. D2+	=oui alors à ce moment-là au bureau du tourisme ils voulaient faire certains...
		((passage non transcrit)) 00:21~00:52
00:53	a. D2-	所以它是希望透過配合的飯店業者推(.)一些這樣的觀光配套行程那因為其實這些的這些的商務客他可能通常他沒有不見得花那麼多的時間在作一些的 survey [...]那當時我們大概規劃就是包含像手機門號這些東西都會提供給他們[...]所以他不用花太多的時

<sup>1</sup> Voir la colonne terminologie professionnelle ci-dessus (p. 93).

		間在作(.)可能這一個飯店周邊的一些的旅遊規劃那就是可能飯店本身自己會跟周邊的一些商家有一些配合他們就直接把這些的客群客群導引到這些地方[那它的 tour 可能是一天兩天結束的所以&
	f. D2+	[嗯嗯
	a. D2-	&當時((微笑))跟 maggie 有在聊到這些東西(.)那 h:但是我們早一點的規劃那現在其實我們針對整個飯店其實也有作一些比較完整的配套方式(微笑)才冒昧請 maggie ((微笑))幫我們安排一次((微笑))那所以今天我&
	f. D2+	[不會°
	a. D2-	&們可能是比較希望是作一些的討論啦[因為畢竟今天大家是在&
	f. D2+	[OK 喂\
	f. D2+	&一個(inaud.)所以也畢竟想藉由這邊瞭解說整個飯店業的大概一些需求那因為我們從我們自己的角度((微笑))在作作這方面的設計不一定完全能夠配合到飯店這邊的需求=
2:25	a. D2-	=嗯嗯
		((下續未轉錄)) 02:26~05:08
	f. D2+	donc elle (la solution du fournisseur proposée à l'hôtel) vise à promouvoir des programmes de visite proposés par l'hôtel avec lequel nous travaillons alors parce que en fait ces touristes d'affaires il (est) possible souvent ils ne dépensent pas trop de temps sur la recherche <en anglais ((survey))> (du programme du voyage) [...] alors à ce moment-là nous organisons ces (programmes) par exemple les numéros de contacts des magasins qui sont à proximité de l'hôtel (on) fournit ces choses-là pour eux [...] donc il ne dépense pas trop de temps pour faire (.) (ou) des plannings de visites autour de l'hôtel ces touristes vont directement diriger vers ces lieux-ci [alors&
	a. D2-	[hm hm
	f. D2+	&leurs voyages <en anglais (tour)> sont probablement en deux trois jours fini alors à cet époque-là (j'ai) discuté ((rire)) avec m* concernant ces choses-là (.) alors mais c'était un projet plus ancien et aujourd'hui en effet nous focalisons sur (le projet) de l'hôtel dont l'objectif est d'organiser en manière plus complète et d'avoir des mesures complémentaires alors c'est pourquoi (je) solliciterais à m* nous aider pour organiser ((rire)) CE CE TYPE DE DISCUSSION ((rire)) [donc aujourd'hui (je)&
	a. D2-	[non°
	f. D2+	&préfère souhaiter faire quelques discussions la (particule) [en fait aujourd'hui tout le monde&
	a. D2-	[ok h°
	f. D2+	&est sur (inaud.) donc aussi (nous) voulons savoir les besoins de l'hôtel de façon générale alors car nous sommes à partir de nos points de vue ((rire)) faire des conceptions qui peut-être ne sont pas tout à fait adaptées aux besoins du côté de l'hôtel=
	a. D2-	=hm hm
		((passage non transcrit)) 02:26~05:08
	f. D2+	donc c'est souhaitable de (proposer des solutions du planning de voyage aux individus

		<p>résidant à l'hôtel avec lequel nous collaborons parce que en fait (surtout) les touristes d'affaires ils ne sont pas prêts à passer trop de temps sur la recherche &lt;en anglais ((survey))&gt; (du programme du voyage) [...] alors à ce moment-là nous [...] alors à ce moment-là nous avons planifié (des services) pour ce type de touristes qui peuvent être les numéros de contacts de magasins à proximité de l'hôtel [...] donc le touriste ne passe pas trop de temps pour la planification (.) des visites autour de l'hôtel alors c'est l'hôtel lui-même qui collabore avec des magasins alentours l'hôtel va directement diriger des touristes vers ces lieux [alors le voyage &lt;en anglais&amp;</p>
	a. D2-	[hm hm
	f. D2+	<p>&amp;((tour))&gt; de l'homme d'affaires dure probablement en deux ou trois jours alors il y avait quelques temps (j'ai) discuté ((rire)) avec m* concernant ces sujets (.) alors mais à cette époque le projet n'était pas encore mûr mais aujourd'hui nous nous focalisons plus sur (le projet de) l'hôtel dont l'objectif est d'organiser de manière plus complète et d'avoir des mesures complémentaires et alors c'est pourquoi aujourd'hui (je) solliciterai à m* pour nous aider à organiser ((rire)) CETTE CETTE DISCUSSION ((rire)) [donc aujourd'hui j'espère&amp;</p>
	a. D2-	[pas de quoi°
	f. D2+	que (cette rencontre) est plutôt un échange la (particule) [parce que finalement tout le&
	a. D2-	[ok h°
	f. D2+	<p>&amp;monde est sur (inaud.) donc (nous) voudrions connaître les besoins du secteur de l'hôtellerie car nous nous partons de nos points de vue ((rire)) pour développer les concepts qui peut-être ne sont pas tout à fait adaptées aux besoins de l'hôtel=</p>
	a. D2-	=hm hm
		((passage non transcrit)) 02:26~05:08
5:09	f. D2+	[...] 筆記型電腦 (咳嗽聲) 不好意思
	a. D2-	(3.0) 所以
	f. D2+	嗯
	f. C2-	咖啡
	f. D2+	謝謝
	a. D2-	所以 (.) 那個是: (.) 一個電腦就對了
	f. D2+	對其實它是一個系統那它後端有 (.) 所有電腦的這些的內容其實都是到放在後端的 server 上面那前端話就是一個界面 [那它是&
	a. D2-	[嗯嗯
	f. D2+	&一個非常簡單的界面所以它 (.) 基本上它也不太會晃那所以它就是一個小盒子跟銀幕鍵盤=
	a. D2-	= [喔喔喔:
	f. D2+	[對 (.) 那所有的=
	a. I2+	=就:跟我們的現在 [thin client 的概念
	a. D2-	[thin client 的概念一樣=
	f. D2+	=對對對對類似這樣的概念它其實它前端是可以使用 thin client ok 那謝謝不用 ((接電話)) (2.0) 所以 (.) 現在陳主任這邊就有在使用 thin client / 所以後端也是使用 VDI / 還

		[是:(.)]
	a. I2+	[對我們是用 citrix [的
	f. D2+	[citrix 的 OK xxstart/=
	a. I2+	=對
	f. D2+	對那就是同樣的東西同樣的概念那我們是有使用因為有我們開發的 VDI=
	a. I2+	=因為其實那時候在日月潭 [你不記得我們有在上網管家那一個=
	a. D2-	[嗯對對
	f. D2+	=其實就是從=
	a. I2+	=那給客人去用的[[...]就是這個東西
	a. D2-	[嗯哼你說就是他現在講的這個東西
	a. I2+	嗯對
	a. D2-	[O/K\
	f. D2+	那所以你們其實是走入比較前面的 ((微笑))=
	f. DS2-	=很先進 ((微笑))=
	a. I2+	=對°
	f. D2+	因為一般很多連企業也不一定有導入這樣的東西=
	a. D2-	=我們用 thin client 已:經: [很久了對
	a. I2+	[好幾年了
	f. D2+	[嗯嗯嗯嗯
	a. I2+	我們從一開始 [一開始
	a. D2-	[因為我們因為我們的所有 MIS 只有(.) (大) 所以他一定要靠他你看他他就是希望說把所有的東西=
	f. D2+	=集中
	a. D2-	=對集中管理那他(.)=
6:20	f. D2+	=確實 VDI 最最適合做這樣集中管理的一個 [...]
		((下續未轉錄)) 6:20~06:50
	f. D2+	[...]可是呃房間 (.)或是(.)通常都比較多 ((微笑))要 MIS 一個一個去 Install 去管理真的是有困難的對就會非常困難的對
	a. D2-	現在國內(.)有旅館(.)就是還有其他(.)你們(.)有客戶了嗎/其他就像您/剛講的[這樣子°
7:16	f. D2+	[旅館的部分 [...]
		((下續未轉錄)) 7:17~27:46
	f. D2+	[...] le notebook ((tousse)) excusez-moi
	a. D2-	(3.0) donc
	f. D2+	hm
	f. C2-	café
	f. D2+	merci
	a. D2-	donc c'est un ordi c'est ça
	f. D2+	oui en effet c'est un système alors à l'arrière tous les contenus de l'ordinateur sont mis sur le serveur arrière le front est juste une interface très simple donc en gros il n'est pas instable donc c'est juste une petite boîte avec un clavier et l'écran [et alors
	a. D2-	[oh oh oh ok
	a. I2+	cette idée est [proche de notre thin client
	a. D2-	[pareil que l'idée thin client=
	f. D2+	=oui oui oui il ressemble à cette idée en effet les postes frontaux peuvent fonctionner comme thin client ok donc non merci ((répond à un appel)) (2.0) et alors directeur chen (chez vous) (vous) utilisez le thin client donc les

		postes arrière vous utilisez aussi vdi/ou quoi [d'autres::
	a. I2+	[oui nous utilisons [citrix
	f. D2+	[c'est citrix ok est-ce que c'est XXstart/=
	a. I2+	=oui
	f. D2+	c'est la même chose le même concept que nous avons développé notre PROPRE notre PROPRE VDI [...]
		((passage non transcrit)) 6:20~06:50
6:51	f. D2+	donc vous êtes vraiment en avance ((sourire))=
	f. DS2-	=très développé ((sourire))=
	a. I2+	=oui <sup>o</sup>
	f. D2+	parce que des nombreuses entreprises n'ont pas encore développé une telle chose=
	a. D2-	=nous utilisons thin client déjà:: [très long temps
	a. I2+	[plusieurs années
	f. D2+	[hm hm hm hm hm hm
	a. I2+	nous avons démarré [au début au début
	a. D2-	[parce que notre parce que notre mis <sup>2</sup> de tout n'a qu'un COLLEAGUE ((tout le monde rit)) donc (on) compte sur lui pour tu vois il voudrait que tous les choses pour lui [soient toutes intégrées
	f. D2+	[soient intégrées ensemble=
	a. I2+	=OUI évidemment vdi <sup>3</sup> est la meilleure solution pour la gestion centralisée
		((passage non transcrit))
	f. D2+	mais euh il y a des chambres (.) ou (.) normalement très nombreuses ((rire)) (donc c'est difficile à demander) mis y installer une par une c'est difficile à gérer c'est très difficile à gérer
	a. D2-	maintenant à taiwan (.) est-ce qu'il y a des hôtels (.) ou d'autres (.) est-ce que vous (.) avez les clients/ d'autres comme ceux dont vous venez de parler [comme celui-ci <sup>o</sup>
7:16	f. D2+	[EUH la part d'hôtel...
		((passage non transcrit)) 7:17~24:46
	f. D2+	[...] le notebook ((tousse)) excusez-moi
	a. D2-	(3.0) donc
	f. D2+	hm
	f. C2-	voici le café
	f. D2+	merci
	a. D2-	donc c'est juste un ordi c'est ça
	f. D2+	oui en fait c'est un système alors à l'arrière toutes les données sont mises sur le serveur <sup>4</sup> arrière le front est juste une interface qui est très simple donc en gros il est stable donc c'est qu'une petite boîte avec un clavier et l'écran [c'est tout
	a. D2-	[oh oh oh ok

<sup>2</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 9353).

<sup>3</sup> *Idem.*

<sup>4</sup> *Ibid.*

	a. I2+	cette idée est [proche de notre thin client <sup>5</sup>
	a. D2-	[comme la conception du thin-client=
	f. D2+	=oui oui oui il ressemble à cette idée en effet les postes frontaux peuvent être utilisés comme le système thin client ok alors non merci ((répond à un appel)) (2.0) alors maintenant directeur chen (vous) utilisez le thin client donc les postes arrières vous utilisez aussi vdi/ <sup>6</sup> ou [quoi d'autres::
	a. I2+	[oui nous utilisons [citrix <sup>7</sup>
	f. D2+	[c'est citrix ok est-ce que c'est xstart/=
	a. I2+	=oui
	f. D2+	c'est la même chose (c'est) le même concept que celui-ci que nous avons développé notre propre notre propre vdi [...]
06:51		((passage non transcrit)) 6:20~06:50
	f. D2+	donc vous êtes vraiment avancé ((rire))=
	f. C2-	=très développé ((rire))=
	a. I2+	=oui <sup>o</sup>
	f. D2+	parce qu'il y a pas mal d'entreprises qui n'ont pas encore développé une telle solution=
	a. I2+	=nous utilisons le thin client <sup>8</sup> depuis:: [long temps
	a. D2-	[des années
	f. D2+	[hm hm hm hm
	a. I2+	nous l'avons utilisé [au début au début
	a. D2-	[parce que notre parce que notre mis <gestion du système informatique (en anglais) management of information system> tout l'(équipe) n'a qu'un COLLEAGUE ((tout le monde rit fort)) évidemment (on) compte bien sur lui tu vois il veut bien que toutes les choses [soient bien intégrées dans un système=
	f. D2+	[soient intégrées ensemble=
	a. I2+	=OUI évidemment le vdi <infrastructure de bureau virtuel <((en anglais)) virtuel desktop infrastructure> est la meilleure solution pour la gestion centralisée
	f. D2+	pourtant euh les chambres (.) ou (.) normalement (elles sont) très nombreuses ((sourire)) (donc ce n'est pas un travail facile pour) mis <((en anglais)) en gestion du système informatique (management of information system> (d'une personne) pour y installer une par une c'est difficile à gérer c'est très difficile à gérer
	a. D2-	maintenant à taiwan (.) est-ce qu'il y a des hôtels (.) ou d'autres (.) est-ce que vous (.) avez (déjà) les clients/ ou d'autres comme ceux dont vous venez de parler [tout à l'heure <sup>o</sup>
7:16	f. D2+	[EUH l'hôtellerie [...]
		((passage non transcrit))

<sup>5</sup> Voir la colonne terminologie professionnelle ci-dessus (p. 9353).

<sup>6</sup> *Idem.*

<sup>7</sup> *Ibid.*

<sup>8</sup> *Ibid.*



		7:17~24:46
24:47	f. D2+	那其實這也可以增加飯店去一些外來的客人去選擇做(.)選擇我們一些的原因(.)那其實這個都是我們都目前有在恩規劃就是已經有的一些其實是結合我們的一些產品去組合一些不同的 industry 的一些的 solution (1.0)對
	a. D2-	xx (同仁名) 那剛副總提到的那個 [(.)電話那其實(.)很早以&
	a. I2+	[嗯嗯
	a. D2-	&前(.)是不是有 [一陣子只是手機是傳統手機:=
	a. I2+	[有一陣子
	f. D2+	[對其實
	a. I2+	=對啊好像°有(.)蠻多家[有在做
	f. D2+	[其實這蠻多元對=
	a. D2-	=可是這個我的我的意思是說這個產品其實它的就是它的概念已經很久了
25:24	f. D2+	對=
24:47	f. D2+	alors ce fait-là aussi peut augmenter l'hôtel (pour) ATTIRER certains clients étrangers qui (feront) son choix (.) le choix de l'hôtel c'est la RAISON pour laquelle (il) choisit nous (.) alors en effet ceux-là nous sommes en train de hm (les) planifier ce sont les essentiels que nous avons actuellement en fait c'est-à-dire assembler les produits qu'on a déjà pour créer certains hm des solutions pour différent secteurs (1.0) oui
	a. D2-	x* (prénom d'a. I2+) tout à l'heure le directeur adjoint a mentionné le (.) téléphone alors en fait (.) depuis longtemps (est-ce qu'il existe déjà) [un peu de temps A L'EPOQUE CE N'EST PAS&
	a. I2+	[hm hm hm ça fait quelque temps
	f. D2+	[oui en fait
	a. D2-	&ENCORE LE SMARTPHONE c'est un téléphone traditionnel:=
	a. I2+	=oui il me semble en effet il y a pas mal de fournisseurs (qui) [en font
	f. D2+	[en effet ce type de produit est très varié oui=
	a. D2-	=mais ce que je veux dire c'est que cette conception du produit existe depuis longtemps
24:47	f. D2+	oui
	f. D2+	alors en effet ce (produit) peut aussi attirer la clientèle à l'hôtel par exemple certains clients étrangers feront leurs choix (.) pour cette cause c'est la raison pour laquelle ils nous choisissent (.) alors en effet nous sommes en train de hm développer ce type de produit les parties qu'on a actuellement ce sont de la base fondamentale en fait c'est-à-dire les produits qu'on assemble sont de la reproduction hm selon la nature du secteur on propose (différentes) solutions (1.0) oui
	a. D2-	x* (prénom du collègue a. D2-) juste le téléphone dont le directeur adjoint parle [(.)&
	a. I2+	[hm:
	a. D2-	hm hm il existe depuis quelques temps
	a. D2-	&alors en fait (.) il se trouve sur le marché depuis un certain temps déjà [un peu de temps A&
	f. D2+	[oui en fait

	a. D2-	&CETTE EPOQUE-LA une époque=
	a. I2+	=oui ah (particule) il (me) semble qu'il y a (.) pas mal de sociétés [qui font ce (produit)
	f. D2+	[effectivement il y a plusieurs possibilités oui=
	a. D2-	=mais ce que je veux dire est que cette conception du produit existe depuis longtemps
	f. D2+	oui=
	a. D2+	=可是 (.) 其實在飯店的推廣上 [是 (.) 非常困難的
	a. I2+	[已經有< ((微笑)) 一段時間了>
	f. D2+	呃::=
	a. D2+	=在實際上的操作面啦
	f. D2+	對
	a. D2+	但您剛講的這些想法都很好譬如說 (.) 就是以前的是 M [ (.) MVPN&
	f. D2+	[MVPN
	a. D2+	&嘛那現在是 app [...] 但是 (.) 我覺得這些的 (.) 立意都非常好可是 (.) 就是在飯店的推廣 (.) 一直是非常 [就是這些&
	f. D2+	[嗯嗯
	a. D2+	&產品啦從以前到現在其實 (.) 在實際上的執行面對飯店來說是其實是很難的第一個 [...] 那我不知道耶其實是很困難我們自己飯店業的立場來看是很難
	a. I2+	因為這些東西都還要跟我們的電話系統結合那 (.) 帳單的部分这些中間的 interface=
26 47	a. D2+	=對很多一直以來我們
	f. D2+	對以前傳統的 MVPN 確實會有這問題 [...] ((下續未轉錄)) 26:49~33:52
	a. D2+	mais (.) en fait sur la promotion dans l'hôtel (c') [est (.) très difficile
	a. I2+	[depuis un peu ((sourire)) de temps
	f. D2+	euh::=
	a. D2+	=effectivement sur le côté programmatique la (particule)
	f. D2+	=oui
	a. D2+	mais tout à l'heure ce dont tu parles est très bien par exemple (.) auparavant c'était m [ (.) vpn ma (particule) alors maintenant&
	f. D2+	[mvpn
	a. D2+	& [...] mais (.) je pense (que) ces intentions sont très bien mais (.) quant à la promotion pour l'hôtel je ne sais pas ye (particule) (c')est toujours très difficile
	f. D2+	hm hm
	a. D2+	ce produit la (particule) du passé au présent en fait (.) sa commercialisation pour l'hôtel en fait (c')est très difficile d'abord [...] alors je ne sais pas ye (particule) en effet c'est très difficile d'après notre point de vue de l'hôtel (c')est très difficile
	f. D2+	parce que ces choses ont encore besoin d'être intégrées dans notre système téléphonique alors (.) la part de la facture l'interface au milieu=
	a. I2+	Car ces choses ont besoin d'associer avec notre système téléphonique na (.) la part de factures ces interfaces au milieu=
26 47	a. D2+	oui depuis longtemps nous

	f. D2+	oui auparavant la traditionnelle mvpn a effectivement ce problème [...]
		((passage non-transcrit)) 26:49~33:52
	a. D2-	mais (.) en fait concernant la commercialisation de (ce produit) pour l'hôtel [c'est(.) très difficile
	a. I2+	[(cette difficulté) existe ((sourire)) depuis quelque temps
	f. D2+	euh::=
	a. D2-	=surtout pour l'opération sur le terrain
	f. D2+	oui
	a. D2-	mais ce que vous avez mentionné c'est très bien par exemple (.) auparavant c'était m [(.)vpn&
	a. I2+	[mvpn <sup>9</sup>
	a. D2-	&alors maintenant c'est app [...] mais (.) je pense (que) l'idée est très bien mais (.) quand il s'agit de la mettre en œuvre dans l'hôtel c'est toujours compliqué [ces types de&
	f. D2+	[hm hm
	a. D2-	&produits dans le passé en effet c'était difficile à commercialiser d'abord [...] alors moi vraiment je ne sais pas (comment dire) en fait c'est très difficile d'après l'expérience de l'hôtel (c')est très difficile
	a. I2+	parce que ces choses-là ont besoin d'être intégrées avec notre système téléphonique donc (.) (il se trouve dans difficultés comme) la part de la facture en plus l'agencement de l'interface=
	a. D2-	=(c'est) trop en plus nous (avons ce souci) depuis
	f. D2+	oui le mvpn cet ancien modèle a effectivement cet inconvénient [...]
		((passage non-transcrit)) 26:49~33:52
33:53	f. D2+	[...] 希望是能夠讓飯店跟住客的結合不光不真正不是僅止於在住宿這件事情他可以延伸到你整個 tour 都跟我飯店是結合在一起那這個是整個這設計的原始概念
	a. D2-	[我我覺得我如果是我我是一個我暫訂我要推廣這個東西
	f. D2+	[嗯對
	a. D2-	我自己的感覺是呃 (.) 如果這個產品看來跟我智慧型手機他只差在一個 [...] 就是您剛講得那些附加功能 [...] ( (下續未轉錄) ) 34:45~36:29
36:30	a. D2-	我是覺得如果對飯店來要推你那個 / 東西 [一定是要存在它的手機
	f. D2+	[就算是
	a. I2+	[一定要簡單
	f. D2+	[嗯
	a. D2-	甚至最好連電話那個功能 [都可以 app 的功能 [...]
	a. I2+	[都替代掉
		36:42~38:58 ( (下續未轉錄) )
33:53	f. D2+	[...] (nous) espérons (que) l'association entre l'hôtel et sa clientèle n'est seulement pas juste limitée au logement cette chose peut

<sup>9</sup> Voir la colonne terminologie professionnelle ci-dessus (p. 9353).

		étendre à l'ensemble de votre visite qui est liée avec l'hôtel cela est notre conception essentielle
	a. D2-	je je pense que si je je provisoirement envisage de promouvoir cette chose-là
	f. D2+	hm oui
	a. D2-	mon propre sentiment est (que) euh (.) si le produit me semble comme un smartphone [...] sa seule différence est un [...] ce sont des fonctionnalités supplémentaires dont vous avez dit [...] (passage non-transcrit) 34:45~36:29
36:30	a. D2-	je pense que si en tant qu'hôtel (on) va promouvoir tu cela/ la chose [elle doit être&
	f. I2+	[il devrait être
	a. D2-	&[sauvegardé dans son propre portable
	a. I2+	[doit être simple
	f. D2+	[hm
	a. I2+	le mieux c'est la fonctionnalité de téléphone qui [(est) en format d'app
	a. D2-	[est remplacé
	f. D2+	(passage non-transcrit) 36:42~38:58 [...] (nous) espérons (que) l'association de l'hôtel et sa clientèle n'est juste pas juste limitée au logement elle peut étendre à l'ensemble de la visite (du client) qui est entièrement liée avec l'hôtel cette (idée) est notre conception essentielle
	a. D2-	[je je pense que si je veux provisoirement&
	f. D2+	[hm oui
	a. D2-	&commercialiser votre chose-là/ mon propre sentiment est (que) euh (.) ce produit est similaire à un smartphone [...] la seule différence est que [...] ce sont des fonctionnalités supplémentaires dont vous avez dit [...] (passage non-transcrit) 34:45~36:29
36:30	a. D2-	je pense que si l'hôtel veut commercialiser votre cette chose [elle) doit (être)&
	a. I2+	[même que [elle doit être&&
	a. D2-	&sauvegardée dans le portable
	a. I2+	&&simple
	f. D2+	[hm
	a. I2+	en plus (c)'est encore mieux que la fonction de téléphone [(soit) tout à fait remplacée par app
	f. D2+	[est remplacée
39:00	f. D2+	[...]或是像經理講的我到飯店之後，看到 QR code [...]或是有施放煙火這些時候那個品質：我們不敢講說(.)會被接受
	a. I2+	對啊因為我覺得我們其實在這邊我們一直就是我們一直有就像您在那個辦公室的那台[網路設備[...]試著使用那個(.)飯店的&
	f. D2+	[對
	a. I2-	&網路 [(.)是最 OK 是 OK 的對啊[那 3G 的部分就那個&°
	a. I2+	[3G 的部分就是就像 (.)可能:不管是用 line [...]現在一推如果真的讓您這邊去提供給客戶去(.)[他的那個 expérience&&
	a. I2+	&整個部分是有難度 [( (微笑))
	f. D2+	&&一不好 (.) 其實您後面再改善那個接受度可能下降[...]您剛講的那個都是都已經有現成的東西=

	a. D2-	= 噁噁對啊現在就是連飯店業幾乎都是用手機 [開(.) 房門
	a. I2+	[對啊]
	a. D2-	[...] 就是 [...]
	f. D2+	[那是一個進展對對]
	a. D2-	[...] [對]
42:38	f. D2+	[對這就是我們當時的概念就是希望讓飯店跟員 (.) 客人能夠是比較 [...] 的綁在一起對但確實我們(清喉嚨) 在設計 這個的時候 (...) 就是(.) 副座您剛剛講的這其實是手機提供手機 [...] 東西是一個輔助的 [[...]]
	a. D2-	[ 噁°
39:00	f. D2+	((下續未轉錄)) 42:40~43:15 [...] ou comme le directeur a dit (que) après je (suis) dans l'hôtel (j'aperçois) le code QR [...] ou bien quand (il y a des) feux d'artifice la qualité-là euh: (particule discursive) nous n'osons pas dire (.) qu'elle soit acceptée
	a. I2+	oui ah (particule) parce que je pense (que) nous en fait ici nous toujours c'est nous qui toujours avons (ce problème) comme (celui de) votre bureau l'équipement de réseaux [...] [cette partie de 3G sur la totalité est&
	f. D2+	[la partie de 3G (.) c'est (.) possible: non seulement utiliser line ((l'application en ligne)) [...] maintenant (nous) (la) commercialisons si c'est vrai de laisser vous fournir aux clients (.) [son cela expérience&&
	a. I2+	&difficile [(sourire)]
	f. D2+	&&n'(est) pas bonne (.) en fait vous après (vous) modifiez cela le degré d'acceptation (va) baisser ce dont vous parliez tout à l'heure est déjà prêt=
	a. D2-	=hm hm oui ah (particule) maintenant l'hôtel presque tout utilise le portable pour ouvrir la porte de la chambre [...]
	a. I2+	oui ah (particule modale)
	a. D2-	[C'EST UTILISER C'EST LA TENDANCE DE METTRE CE&
	a. I2+	[c'est le développement oui
42:38	a. D2-	&PRODUIT DANS LE PORTABLE DU CLIENT AU LIEU DE LUI PRETER UNE [MACHINE
	f. D2+	[exactement c'est notre concept au début (c') est-à-dire que (nous) souhaitons laisser l'hôtel et la personne (.) le client attaché ensemble plus à long terme mais en fait quand nous ((s'éclaircit la gorge)) formons la conception [...] (c')est (.) le directeur adjoint vous venez de dire de cela en fait (c)'est le portable fournir le portable cette chose-ci est secondaire [[...]]
	a. D2-	[hm
	f. D2+	((passage non-transcrit)) 42:40~43:15 [...] ou comme le directeur a dit (lorsqu') on a fait le check-in dans l'hôtel le code QR <sup>10</sup> (sur la porte de la chambre) doit normalement être aperçu [...] ou bien quand (il y a un événement par exemple un feu d'artifice je ne peux dire que la qualité du [réseau soit (.) acceptable


<sup>10</sup> Voir la colonne *terminologie professionnelle* ci-dessus (p. 9353).

	a. I2+	[tout à fait car je pense que ici dans notre hôtel [l'équipement du réseau]
	f. D2+	[oui]
	a. I2+	&qu'on a [...] dans notre hôtel c'est possible d'employer le réseau [de la 3G mais pour la]
	f. D2+	[en effet c'est que (le souci) c'est l'accessibilité de la 3G (.) (elle concerne) non seulement le line&
	a. I2+	&recouvrance d'utilisation il existe un certain niveau de difficulté°
	f. D2+	&& <((l'application en linge)) [...] mais en plus elle concerne la (méthode) de commercialisation et si l'on vous laisse effectivement fournir (ce produit) aux clients (.) [(lorsque) son expérience n'(est) pas&
	a. I2+	[((sourire))]
	f. D2+	&bonne (.) en fait après (si) vous voulez améliorer la satisfaction du client (l'image) défavorable est déjà produit les choses dont vous avez mentionnées sont prêtes déjà=
	a. D2-	=hm hm oui mais maintenant presque tous les hôtels utilisent le portable pour activer la chambre [...]
	a. I2+	effectivement
	a. D2-	[C'EST UTILISER C'EST LA TENDANCE DE METTRE CE&
	a. I2+	[c'est le développement oui]
42:38	a. D2+	&PRODUIT DANS LE PORTABLE DU CLIENT AU LIEU DE LUI PRETER UNE [MACHINE]
	f. D2+	[exactement ce (que vous mentionnez) rejoint exactement notre concept au départ (c') est ce que (nous) souhaitons proposer pour créer (une relation à long terme entre) l'hôtel et la personne (.) le client mais en fait quand nous ((s'éclaircit la gorge)) formons cette conception [...] (c') est (.) le directeur adjoint vous venez de dire de cela en fait (c)'est le portable fournir un portable doit être secondaire [...]
	a. D2-	[hm
		((passage non-transcrit)) 42:40~43:15
43:16	f. D2+	[...]可以透過這個 app 可以 push 到我們前端 (.) 客人手上對 這個這個其實是一個是整個包的主要的一個概念
	a. D2-	(4.0) ((笑)) 那 (.) 呃 (.) 如果我我現在因為聽你 / 講蠻多的那不 知道說現在你們 (.) 其實是還沒有 <del>完成</del> for 飯店的一些東 西 [只是都還只是在在規劃的階段]
	f. D2+	[呃::/ 其實有幾個東西是呃::應該講說這些 component 都 是有 (.) 現成的 [...] 就像跟您報告有些 [...] 針對飯店 (.) 就是 跟您這邊討論的一些 [...] 那提供給飯店提供給您這邊° [...] 更 (.) 完整或更強大 恩]
	a. D2-	(2.0) 好啊如果說有進一步的或者是說有什麼適合飯店開發出甚麼 案覺得說飯店這裡可以使用的話可以大家再來看
44:42	f. D2+	好啊沒有問題
	f. D2+	[...] (nous) pouvons utiliser app pousser <((en anglais)) push> (information) finale (.) dans la main du client cela cela en fait c'est la conception principale qui inclut (les logiciels)
	a. D2-	(4.0) <((sourire))> alors (.) euh (.) si je je maintenant parce que (j)'écoute beaucoup ce que vous dites alors je ne sais pas si maintenant

		vous (.) en fait vous NE (.) DÉVELOPPEZ (.) PAS (.) ENCORE des choses for les hôtels (tous sont) [seulement ou juste dans l'étape de ready&
	f. D2+	[euh::↗ en fait il y a plusieurs choses sont eu::h il faut dire ces composants sont prêts (.) [...] comme (je) vous rends compte de quelques [...] pour l'hôtel (.) ce sont des choses que (je) vous ai mentionnées [...] alors le (produit) que (je) (vais) proposer [...] (le produit) sera plus (.) complet et plus puissant
	a. D2-	&planification (2.0) d'accord ah (particule) s' (il) y a un progrès davantage ou bien quelque chose d'innovant convenant à l'hôtel si (vous) estimez (que) l'hôtel ici peut (l)'utiliser (nous) pouvons (être) tous ensemble pour voir
	f. D2+ a. D2-	bien sûr ah (particule) pas de problème [...] (nous) pouvons pousser <((en anglais)) push> (information) finale (.) dans la main du client à travers l'app cela cela en fait c'est notre conception principale qui inclut (les logiciels) (4.0) <((sourire))> alors (.) euh (.) si je je maintenant parce que (j)'écoute pas mal ce que tu présentes alors je ne sais pas vraiment en fait pour l'instant vous (.) N'AVEZ (.) PAS (.) ENCORE (.) DÉVELOPPE la solution pour <((en anglais)) for> les hôtels (ou bien tous sont) [encore dans l'étape de&
	f. D2+	[euh::↗ en effet certains éléments existent déjà euh:: ces composants <((en anglais)) component> sont prêts (.) <((en anglais)) ready> [...] comme (je) vous ai présenté tout à l'heure [...] concernant le secteur d'hôtel (.) le (produit) que (je) vous proposerai [...] (serait) plus complet (.) et plus puissant hm
	a. D2-	développement (2.0) d'accord s' (il) y a des progrès ou bien quelque chose de développé qui convient à l'hôtel si tu estimes (que) cela nous convient (on) pourra le voir ensemble
	f. D2+	bien sûr pas de problème
44:43	a. D2-	我比較期待的就是說 [...] 不要透過飯店提供什麼手機給客人因為從以前到現在 [這樣子的模式推展是有困難的=
	f. D2+	[會比較困難 =是 (1.0) 這個這個瞭解因為其實這個我們現在也 (.) [也在
	a. D2-	[直接跳過那個階段 ((笑)) 那個階段如果是那個階段的話
	f. D2+	[對對對 ((笑)) 沒問題沒問題因為其他都是都是 app 而已=
	a. I2+	=其實還有很多可能是要想到的是例如說 (.) 提供這個服務是 (.) 不要麻煩到我們 [前台人員啊 (拉長變慢) [或者是說技術上造成&
	a. D2-	[對對
	a. I2+	&很大的串 (.) 串串 [串接的麻煩我覺得這個是:=
	f. D2+	[串接
	a. D2-	=是一個獨立的東西 (.) 其實:以飯店來看 [...] 其實對會使用的客人他自己 download 之後他自己 [會去自己會去摸了但是 [...]
45:36	f. D2+	[自己就去摸了
		((下續未轉錄)) 45:37~46:41



44:43	a. D2-	mais (ce que) j'attends le plus (c)'est que [...]
	f. D2+	l'hôtel ne fournisse pas le portable au client car du passé au présent [ce mode de& [(c)'est plus
	a. D2-	complicé
	a. D2-	&promotion a sa difficulté=
	f. D2+	=oui (1.0) cela cela (je) comprends parce qu'en fait cela nous maintenant [aussi
	a. D2-	[DONC J'ESPERE sauter cette étape [<((sourire))> si c'est cette étape
	f. D2+	[oui oui pas de problème pas de problème <((sourire))> parce que les restes les restes (ce) sont des app [justement
	a. I2+	[en fait il reste encore des choses possibles à penser par exemple (.) (quand on) fournit ce service (il) faut ne pas: déranger: notre: accueil: ah (particule) ou bien produire des problématiques [ou bien (les problèmes) techniques il ne faut&
	a. D2-	[oui oui
	a. I2+	&pas créer le problème d'enchaîne [d'enchaînement je pense que celui est=
	a. D2-	[enchaînement =il devrait être une chose indépendante [(.) en fait: d'après le point de vue de l'hôtel [...]
	a. D2-	en effet (il s'agit) d'un produit (que) le client peut télécharger <((en anglais)) download> lui-même après il [peut configurer mais [...]
45:36	f. D2+	[il peut se configurer=
	a. D2-	((passage non-transcrit)) 45:37~46:41 mais (ce que) j'attends le plus c'est que [...]
	f. D2+	l'hôtel ne fournisse pas le portable aux clients parce que du passé au présent [ce mode de& [(c)'est plus
	a. D2-	complicé
	a. D2-	&(commercialisation) est difficile à développer=
	f. D2+	=oui (1.0) (pour) cela cela (je) comprends parce qu'en fait cela maintenant nous (sommes) [également
	a. D2-	[DONC J'ESPERE sauter cette étape [<((rire))>&
	a. I2+	[oui oui oui <((rire))> pas de problème pas de problème parce que les restes les restes (ce) sont des app justement=
	a. D2-	&cette étape si cette étape=
	a. I2+	=en fait il reste encore des choses possibles à penser par exemple (.) (quand on) fournit ce service (aux clients) (il) ne faut pas: ajouter: (du travail extra) à: notre: accueil: [ou&
	a. D2-	[oui oui
	a. I2+	&bien sur l'aspect technique il ne faut pas nous: causer: des ennuis: surtout pour les personnes à l'accueil: l ou bien des problèmes d'inté inté [intégration je pense que que cela&
	f. D2+	[intégration
	a. D2-	&devrait être un produit qui est autonome (.) en fait d'après le point de vue de l'hôtel [...]
	a. D2-	en fait: (si) le client est capable d'utiliser

		(cette app) il va (la) télécharger <((en anglais)) download> tout seul et après il [peut configurer lui-même [...]]
45:36	f. D2+	[il peut configurer lui-même
		((passage non-transcrit)) 45:37~46:41
46: 42	a. D2-	這個東西的目的出發點應該是用來減輕我們的現有工作人員的工作 [會比較吸引我說讓(.) 因為第一個你要給客人用你一定先&
	f. D2+	[瞭解
	a. D2-	&透過飯店嘛那你要能吸引我們飯店我覺得在這個階段(.) 應該是這樣的產品會比較適合比較有吸引力
	a. D2-	((下續未轉錄)) 47:03~52:10 le but de cette chose le point de départ devrait être utilisé pour réduire le travail de notre personnel actuel [la raison de m'attirer&
	f. D2+	[compris
	a. D2-	&est que (.) avant de laisser le client utiliser premièrement elle doit être utilisé par l'hôtel ma [(particule modale)] je pense à ce stade (.) (le produit) doit attirer l'hôtel d'abord de cette manière le produit sera plus approprié plus attirant
	a. D2-	((下續未轉錄)) 47:03~52:10 le but d'employer ce produit est dans un premier temps de réduire le travail de notre personnel actuel [la raison de m'attirer est&
	f. D2+	[compris
	a. D2-	&que (.) avant de laisser le client utiliser premièrement il doit être accepté par l'hôtel je pense qu'à ce stade (.) l'hôtel doit d'abord accepter (ce produit) de cette manière dans ce cas-là le produit serait plus adopté et plus attirant (pour les clients de l'hôtel)
		((下續未轉錄)) 47:03~52:10
52:11	f. D2+	[...] 能夠讓飯店跟住客有比較更深(.)  的一個結合 (3.0) 欸=
	a. D2-	=好啊 ((微笑)) 你看你覺得還有什麼
	a. I2+	那我沒有 ((微笑)) 對
	a. D2-	那反正我們再保持聯絡 [那如果有什麼新的訊息 [...]]
	f. D2+	[好 OK 好沒有問題 [...]] 非常好的 solution
52:53	a. D2-	(2.0) 好啊
	f. D2+	謝謝謝謝謝謝
	a. D2-	你們°怎麼過來的
	f. D2+	我們開車過來的本來是要坐捷運 [...]
55:10	a. D2-	謝謝謝謝謝謝
	f. D2+	[...] (la solution) pourrait éventuellement avoir une relation PLUS LARGE: (.) PLUS PROFONDE: (.) entre l'hôtel et ses clients (3.0) hm=
52:11	a. D2-	=ok ah (particule) ((sourire)) tu vois tu penses (s'i)l y a encore quelque chose (à dire)
	a. I2+	alors moi <((en souriant)) je n' (en) ai pas> oui
	a. D2-	quoi qu'il en soit que nous resterons en contact alors s'(il) y a des [nouveauités [...]]

	f. D2+	[d'accord ok oui pas de problème [...] une très bonne solution
52:53	a. D2-	(2.0) ok ah (particule)
	f. D2+	merci merci merci ((les fournisseurs sont en train de ranger les affaires)
	a. D2-	vous comment venez ici
	f. D2+	nous sommes venus en voiture au début (nous) voudrions prendre le métro [...]
55:10	a. D2- & f. D2+	merci merci merci
52:11	f. D2+	[...] (la solution) permet d'avoir une relation PLUS LARGE: (.) PLUS PROFONDE: (.) entre l'hôtel et ses clients (3.0) hm=
	a. D2-	=eh bien <((sourire))> tu vois tu penses (s)'il y a encore des questions
	a. I2+	alors moi <((en souriant))je n'en ai pas> oui
	a. D2-	quoi qu'il en soit que nous resterons en contact [alors s'il y a des nouveautés [...]
	f. D2+	[d'accord ok oui pas de problème [...] [...] une très bonne solution
52:53	a. D2-	(2.0) très bien
	f. D2+	merci merci merci ((les fournisseurs sont en train de ranger leurs affaires)
	a. D2-	vous venez ici comment
	f. D2+	nous voulions venir en voiture au départ (nous) ou le métro [...]
55:10	a. D2- & f. D2+	merci merci merci
		((Fin de la réunion))



## **PARTIE II**

# **LES MANIFESTATIONS DISCURSIVES LORS DE LA RÉUNION COMMERCIALE**



# A. La demande chez les subordonnés dans la réunion d'équipe

## (1) Demande de confirmation

### En France

#### 1°\_FRH1\_C\_D

E1 0:00 Res du mktng [...] on a donc emailing qui part cette après-midi à quatorze heures  
E2 Ach6 ah bon c'est prévu à quatorze heures/

#### 2°\_FRH1\_C\_D

E1 7:46 Com1 euh (1.0) ensuite on diffuse le bandeau comme on s'est dit=  
E2 Drtice =oui

#### 3°\_FRH1\_C\_D

E1 47:25 Drtice [...] j'ai reçu des choses alors euh un peu éparses dans lesquelles j'ai besoin: qu'elles soient centralisées (2.0) pôle par pôle parce que sinon je je j'arrive pas à lire le truc [...] donc là j'ai besoin ABSOLUMENT que les ada centralisent ça sur la fiche de recap on fait ça/ c'est tout/  
E2 Ach1  
E3 Drtice hmhm

### À Taïwan

#### 1°\_TWH1\_C\_D

E1 00:00 Drteur [...]進去德國那這些貨品就是叫做greymarket(.)OK/  
E2 Com6 great  
E3 Drteur (1.0) g  
E4 Com6 GREY [灰  
E5 00:09 Drteur [grey就那個那個那個那個詞叫grey market  
[...]他在作套利嘛做套利套利對不對/ (3.0) [套利啊套利你知道嗎/就trading麼/trading的套利就trading的套利[...]  
E6 ComX(F) [<(笑)對(.)套利>  
E7 00:29 ComX(M) [那套利  
E1 Drteur [...] des produits importés en allemagne s'appellent alors les produits du marché gris <((en anglais)) grey market>  
E2 Com6 great <((en anglais)) great ((un malentendu entre grey et great>  
E3 Drteur (1.0) g  
E4 Com6 GREY [gris  
E5 Drteur [grey <((en anglais))> c'est la couleur grise c'est c'est c'est c'est le terme qui s'appelle le marché gris <((en anglais)) grey market> [...] il fait de l'arbitrage dans le marché l'arbitrage n'est-ce pas (3.0) N'EST-CE PAS\ L'ARBITRAGE\ [l'arbitrage/ l'arbitrage  
E6 ComX(F) [<(en riant) (.) oui  
E7 00:29 ComX(M) l'arbitrage> [celui-là l'arbitrage



Drteur &tu le connais/ c'est ce qu'on dit le trading l'arbitrage du trading c'est l'arbitrage du trading [...]

## 2°\_TWH1\_C\_D

E1 01:40 Com1 那就是我們' 去吃德國的也ok=  
E2 Drteur ██████████//[那當然OK啊://  
E1 Com1 donc c'est-à-dire qu'il est possible que nous prenions (le part du marché) en allemagne=  
E2 Drteur =BIEN SUR// [c'est acceptable://

## 3°\_TWH1\_C\_D

E1 34:35 Com6 所以(.) 只要是整個我們的 share 沒有掉但是只有 disty [沒有  
E2 Drteur [那表示說 disty 是可以互補的  
E3 Com6 所以是沒關係  
E1 Com6 donc (.) tant que l'ensemble de nos parts de marché <((en anglais))share> ne baissent pas mais (s'il y a) seulement les distributeurs <((en anglais)) disty> [qui ne sont  
E2 Drteur [c'est-à-dire (que) les distributeurs <((en anglais)) disty> sont complémentaires (c'est-à-dire que) la totalité des vents maintient encore équilibre  
E3 Com6 donc c'est bon pour le faire

## (2) Demande d'informations complémentaires

### En France

#### 1°\_FRH1\_M\_D

E1 18:25 Ach5 cela combien la wif/  
E2 Drtice soixant mille en fait

#### 2°\_FRH1\_M\_D

E1 31:16 Log1 [...] donc ce dont j'ai besoin c'est le sku qu'est-ce que vous en pensez  
E2 AchXF (inaud.)  
E3 AchXH mais il y a une limitation ou pas/

#### 3°\_FRH1\_M\_D

E1 45:10 Ach3 ça comprend le logiciel ou pas/  
E2 Dtrice .tsk je ne l'ai pas mis dedans mais si tu veux prendre l'aspi dépêche-toi

### À Taïwan

#### 1°\_TWH1\_M\_D

E1 35:54 Drteur [...] 那 asbix (顧客名)的問題反正等到我們簽一個比較沉歐的那時候再來看  
E2 Com6 那什麼會簽好呢  
E3 Drteur 嗯::應該是下個月吧=  
E1 Drteur [...]donc le sujet d'asbix (nom du client) de toute façon lorsque nous signons un contrat paneuropéen nous (le) verrons à ce moment-là alors quand (il) va être signé  
E2 Com6 hm:: (c') est possible de signer (le contrat)  
E3 Drteur dans un mois=

### (3) Demande d'avis

#### En France

##### 1°\_FRH1\_A\_D

E1 16:20 Drtice pour honnêtement pour moi le pa n'est pas le bon support ici (1.0) et encore moins enfin moins de quoi

E2 Ach5 parce que je voulais sortir un peu de mes rayons euh pour dire euh vous avez vu ce qu'on fait

E3 Drtice ok mais euh::=

E4 Ach5 =mais après si on fait de là on fait peut-être pas de la modomais euh: peut-être donner un peu plus de visibilité sur l'emailing un truc comme ça comme ça ok

E5 Resp. mkting [on aura des emailing  
[...]

E6 Drtice ((voir A. le corpus\_FRH1 dans la partie I)) alors moi ce que je te propose on teste sur des vitrines tu vois sur la multi et sur la tienne et puis si ça a pris un peu euh on mettra (1.0) on mettra après

E7 Ach5 ok°

E8 Resp. mkting t'as raison enfin moi la semaine prochaine [plutôt euh (inaud.)

16:58 Drtice [ouais je pense c'est ça

##### 2°\_FRH1\_A\_D

E1 31:16 Log1 [...] donc ce dont j'ai besoin c'est le sku qu'est-ce que vous en pensez  
[...]  
((voir A. le corpus\_FRH1 dans la partie I, p. 5))

E2 37:54 Ach1 =ou alors on fait deux jours sur deux marques  
((silence pendant 5 secondes))

E3 Ach1 moi ça me plairait bien de faire asus quand même (.) mais euh samsung c'est vrai que c'est incontournable plutôt euh:

E4 Drtice mais il faut faire au-dessus d'un certain prix alors  
[...]  
((voir A. le corpus\_FRH1 dans la partie I))

E5 38:30 Ach1 je vais regarder la proportion de ventes sur des produits[...]

E6 Drtice super super

E7 38:45 dans là-dessus/ (8.0) tu peux m'envoyer des sku (2.0)

E8 Ach1 hm

E9 39:00 Log1 merci à tous

### 3°\_FRH1\_A\_D

E1	47:50	Drtice	[...] sur le plan de renfort est-ce qu'il y a des modifications ou pas (3.0)/ pas de:: mauvaise surprise/(.) non/=
E2	48:07	Resp. pôle achat	=il va y avoir des bascules euh [je pen:se&
E3		Drtice	[je m'en&&
		Resp. pôle	&de la rfa en BUDGET
		Drtice	&&fiche ça m'est égal ce qu'il faut c'est que les quatorze million et demi en bas on en a de quoi (.) don:c=
E4	48:14	Ach2	=euh: moi il va falloir que je remette le nez dedans [car je n'avais du tout suivi le&
E5	48:20	Drtice	[oui (.) oui je veux bien
		Ach2	&dossier don:c moi le truc euh: c'est que euh: ça dépend du back order=
E7		Ach1	=euh encore une fois ouais et euh: tu vois
E8		Drtice	hm ok
E9		Ach2	il peut y avoir des [modifs
E10		Ach2	[ouais ouais moi ce qui me pourrait influencer en plus [c'est euh&
E11		Drtice	[c'est la partie budget dans c'est ça là c'est la partie budget contractuelle
E12		Ach2	&c'est: la partie trade: chez ph (nom de la marque) [...] car on a dépassé le tout en volume
E13	48:47		bon on va regarder

### 4°\_FRH1\_A\_D

E1	1:11:05	Drtric	on est bon=
E2		Asste.d'achat	=c'est euh (.) c'est h* (prénom d'ach8) qui a=
E3		Drtice	=qui a diminué
E4		Ach8	on va regarder le stock ou pas
E5		Asste.d'achat	oui si tu veux=
E6		Ach8	=[oui/

## À Taïwan

### 1°\_TWH1\_A\_D

E1	38:15	Com6	[...] [那我不知道說因為我是他的 minor 所以也就&
E2		Drteur	[ok
E3		Com6	&<((笑))隨便還是說>有什麼問題我沒有去找到這樣子
E4		Directeur	看起來我們是他的 minor [...]
E1		Com6	[...][donc je ne suis pas sûre si je&
E2		Drteur	[ok
E3		Com6	représente un petit vendeur <((en anglais)) minor> pour lui <((en souriant)) il s'en fout (de nous) ou bien> (il y a des problèmes je n'en ai pas encore trouvé il semble (qu')on représente un petit vendeur <((en anglais)) minor> pour lui [...]
E4		Drteur	

## B. Les actes directifs chez le supérieur dans la réunion d'équipe

### (1) Évaluation

#### En France

##### 1°\_FRH1\_EV\_Df

E1	7 :35	Ach1	oui lundi et après si je ne sais pas si je vais lancer à l'avance ou pas j'aurais la possibilité de le faire avant
E2		Drtice	très bien c'est bien c'est bien=
E3		Ach1	=soit dimanche matin soit on passe à un autre temps
E4		Drtice	dac

##### 2°\_FRH1\_JG\_Df

E1	9:50	Ach4	j'ai un clavier à neuf quatre-vingt-dix-neuf qu'y est joli (.) donc que j'en ai déjà en ce moment à neuf quatre-vingts dix-neuf
E2		Drtice	si c'est surtout que ton coté joli si tu veux euh: m'interpelle
E3		quelqu'un	((rire))
E4		Ach4	non mais [euh regarde les regarde les:
E5		Drtice	[mais c'est pas personnel (.) mais quand tu me dis que c'est joli c'est joli en général soit y a des fleurs soit y a de l'herbe soit y [a:
E6		quelqu'un	[c'est un diamant brut ((rire))
E7		Ach4	[c'est la vente la vente

##### 3°\_FRH1\_EV\_Df

E1	16:20	Drtice	pour honnêtement pour moi le pa n'est pas le bon support ici (1.0) et encore moins enfin moins de quoi
E2		Ach5	parce que je voulais sortir un peu de mes rayons euh pour dire euh vous avez vu ce qu'on fait
E3		Drtice	ok mais euh::=
E4		Ach5	=mais après si on fait delà on fait peut-être pas de la modo mais euh: peut-être donner un peu plus de visibilité sur l'emailing un truc comme ça comme ça ok

##### 4°\_FRH1\_EV\_Df

E1	52:00	Drtice	[non mais euh compare moi des trucs comparables (.) parce que euh:=
E2		Ach1	=mais y a pas de euh: d'offres euh: pas d'offres: si tu veux [avec cartes sd à la concurrence

## 5°\_FRH1\_EV\_Df

E1 53:32 Drtice =non non mais attends il faut les vendre  
don:c tu vois moi ça me fait chier de  
commencer la tg du magasin par un truc qui  
est euh (.) excuse-moi un peu tièdas  
E2 Ach1 (2.0) ouais ouais: c'est sûr (.) mais après  
c'est la top vente aujourd'hui: [et on&  
E3 Drtice [mais elle  
n'est pas meilleure gui\* (prénom de  
l'acheteur1)\  
E4 Ach1 &passe avec une offre meilleure pour ce  
weekend c'est trente-deux giga c'est meilleur  
que euh meilleur que AUJOURD'HUI que: [depuis  
un MOIS

## À Taïwan

### 1°\_TWH1\_EV\_Df

E1 Drteur 對(.)那你不寫不reme (應發remind)他不把這個貼給他那  
我就算我要幫你我沒辦法幫你啊 (.)好不好/哦/好  
E2 5:23 Com1 (2.0) 嗯那就是(inaud.)  
E1 Drteur tout à fait (.) donc (si) tu ne lui écris pas  
(le courriel) pour la relance ni lui envoies  
ce (tableau excel)malgré que je veuille  
t'aider je ne peux pas (0.2) d'accord/ oh/ ok  
E2 Com1 (2.0) hm c'est-à-dire (inaud.)

### 2°\_TWH1\_EV\_Df

E1 23:05 Directr [... ]要不然你後面的(.)已經免看了(台語) [... ]好不好/  
E2 Com5 好°  
E1 Directr [... ] si non (ton) futur (du chiffre) (.)  
n'est pas si beau <((en dialecte taïwanais))>  
[... ] d'accord/  
E2 Com5 d'accord°

### 3°\_TWH1\_EV\_Df

E1 27:45 Directr [... ](.)好你HardD HardD一定要守緊吼那Hard D守緊那  
好HardD守緊的的策略要怎麼做  
E2 Com6 我就價格上[support 他然後他(.)他現在談比較大的&  
E3 Directr [c\* (com6的英文名)那我問你  
E4 Com6 &dealer 的 inquiry 都是 UFD 然後我想那些拿比較大量的  
etailer 可不可以開始拿 HDD 這樣子因為[那是  
E5 Directr [對好[... ]  
E1 Directr [[... ] d'accord tu devrais bien la sécuriser  
<((en anglais))secure> le hardd donc le suivi  
du hardd alors la stratégie du suivi du hardd  
comment (tu vas) faire/  
E2 Com6 je le [soutien par le prix=  
E3 Directr [donc c\* (prénom anglais de la com6) je  
te demande  
E4 Com6 =après (.) des demandes de l'information de  
ses etailers qui ont grand volume sont par  
rapport aux clé usb <((en anglais))ufd> après  
je pense si ces etailers avec grand volume  
pourraient commencer à prendre hardd parce  
que c'est  
E5 Directr [oui bien [... ]

## (2) Proposition

### En France

#### 1°\_FRH1\_PO\_Df

E1 16:20 Drtice pour honnêtement pour moi le pa n'est pas le bon support ici (1.0) et encore moins enfin de mois quoi

E2 Ach5 parce que je voulais sortir un peu de mes rayons euh pour dire euh vous avez vu ce qu'on fait

E3 Drtice ok mais euh::=

E4 Ach5 =mais après si on fait de là on fait peut-être pas de la modo mais euh: peut-être donner un peu plus de visibilité sur l'emailing un truc comme ça comme ça ok

E5 R. [on aura des emailing  
mkting

E6 Drtice [c'est quand le prochain emailing

E7 R. DEDIER/ pas la semaine prochaine ça sera la  
mkting semaine d'après

E8 Drtice alors moi ce que je te propose on teste sur des vitrines tu vois sur la multi et sur la tienne et puis si ça a pris un peu euh on mettra (1.0) on mettra après

E9 Ach5 ok°

#### 2°\_FRH1\_PO\_Df

E1 38:15 Drtice mais il faut faire au-dessus d'un certain prix alors

E2 Ach1 je ne sais pas [enfin euh:

E3 Drtice [SI SI (.) tu fais sur les tablettes au dessus d'un certain prix

E4 Log1 envoies-moi les [skus: ouais ouais tout à&

E5 Drtice [NON/qu'est-ce que t'en penses/°

E6 Log1 &fait: on envoie les sku

E7 Ach1 de toute façon en termes de [volume

E8 Log1 [laissé: à coté

E9 Ach1 euh: combien combien de volume tu peux/ je vais regarder la proportion de ventes sur des produits qui [...] mais samsung ça prend facilement mille à mille cinq cents pièces dans la journée (2.0) après c'est le cumulé c' qui est plus compliqué

E10 Drtice super super

#### 3°\_FRH1\_PO\_Df

E1 53:12 Drtice h: on n'a rien d'exclu d'exclu là/ (.) parce [qu'il faut là montrer je suis d'accord mais&

E2 Ach1 [on a on a la note chocolat pour le dimanche

E3 Drtice &c'est ce qu'il faut commencer par ça: mais la note chocolat on en a pour tous les weekends/

E4 Ach1 voilà après l'idée je vous disais c'était vrai ça ça va aller vite on n'a n'a pas jusqu'à la fin de l'année don:c=

#### 4°\_FRH1\_PO\_Df

E1 44:51 Drtice [...] enfin sur les consommables les toners et les petits périphériques ça coûte un million  
E2 Ach3 ça comprend le logiciel ou pas/  
E3 Drtice .tsk je ne l'ai pas mis dedans mais si tu veux prendre l'aspi dépêche-toi  
E4 Ach3 <((en riant)) oui>

#### 5°\_FRH1\_PO\_Df

E1 52:00 Drtice [non mais euh compare moi des trucs comparables (.) parce que euh:=  
E2 Ach1 =mais y a pas de euh: d'offres euh: pas d'offres: si tu veux [avec cartes sd à la concurrence  
E3 Drtice [on a une odr là-dessus ou pas/

#### 6°\_FRH1\_PO\_Df

E1 54:50 Drtice en portable est ce qu'on laisse le sony  
E2 Ach3 ben ouais [si tu veux

### À Taïwan

#### 1°\_TWH1\_PO\_Df

E1 14:04 Drteur [...] 那(.)請問(.)你們對ABC的策略是什麼?  
E2 Commerciaux 嗯::  
E3 Drteur 我們要餵他什麼東西  
E4 Commerciaux ((靜默 + 微笑約3 sec))  
E1 Directr [...] donc (.) (je) veux savoir (.) quelle est votre stratégie pour abc [(nom de la société)]  
E2 Commerciaux hmm::  
E3 Directr qu'est-ce que nous allons lui donner à manger  
E4 Commerciaux ((silent + sourire pendant 3 secondes))

#### 2°\_TWH1\_PO\_Df

E1 8:40 Drteur 你:你們有沒有辦法作到(.)那個啊/(.)你們要試你們要比跟去年比一樣/差不多2058到2060有沒有辦法/  
E2 Com6 嗯  
E3 Drteur (3.0)啊//你們可不可以試一下  
E4 Com6 (2.0)那就[是(ianud.)  
E5 Com5 [如果是最好的話我覺得差不多平啦[差不多平啦  
E6 Com6 [希望  
E1 8:40 Drteur est-ce que tu: vous avez la possibilité pour atteindre (le chiffre d'affaire ciblé) (.) celui-là/(.)vous devez essayer de le faire vous devez faire le même chiffre que l'an dernier environ de deux milles cinquante-huit à deux milles soixante (mille dollars) avez-vous la capacité/  
E2 Com6 hm  
E3 Drteur (3.0) ah// pouvez-vous essayer un peu  
E4 Com6 (2.0) donc c'est-à-dire [que (inaud.)  
E5 Com5 [dans le meilleur (cas) je pense qu'il serait pareil [il&



E6 Com6 [(j)'espère  
Com5 &serait pareil (comme l'an dernier)

### 3°\_TWH1\_PO\_Df

E1 27:37 Drteur 所以要/ (0.2) 下半年要成長

E2 Com6 對但是 (0.2) 他去年 (0.1) 上半年是 65 可是 (0.1) 下半年 (0.1) /卻漲了 (0.1) [4 4 倍對所以

E3 Drteur [是啊/那時候你賣的很好 [...]好  
HardD 守緊的的策略要怎麼做

E4 Com6 我就價格上[support 他 [...]

E5 Drteur [c\*(com6 名)那我問你

E1 Drteur donc (il) faut/ avoir une croissance DEUX fois de plus dans le deuxième semestre

E2 Com6 oui mais (.) à la première moitié de l'an dernier (.) il était soixante-cinq (mille dollars) mais (.) à la deuxième moitié (.) pourtant il avait augmenté (.)  
[quatre quatre fois oui donc

E3 Drteur [oui/ à cette époque-là ta vente marchait très bien [...] alors pour la stratégie de la disque dur externe <((en anglais))hardd> comment (tu vas) faire/

E4 Com6 je le [soutien avec le prix [...]

E5 Deteur [c\* (prénom du com6) donc je te demande

## (3) Ordre/directive

### En France

#### 1°\_FRH1\_OR\_Df

E1 41:00 Drtice merci monsieur hop rapidement au niveau de chiffres il faut absolument laisser la salle à treize heures/ [...]

#### 2°\_FRH1\_OR\_Df

E1 41:29 Drtice [...] il faut juste avec ach7 (prénom d'acheteuse) que l'on récupère l'information DE c'était quoi le niveau (.) de la commande supérieure à cinq cents euros de l'année dernière [parce que à priori

E2 Ach7 [oui

#### 3°\_FRH1\_OR\_Df

E1 45:16 Drtice euh ben oui ça peut\ euh donc la première chose c'est les frais de port offert (.) la deuxième chose c'est qu'on REtravaille le: en fait le front euh retravaille la page de retour on ajout en gros il va y avoir une distinction qui va être faite sur (.) les produits qui sont indispensables [...]

45:36

E2 45:37~ Drtice ((passage non transcrit)  
46:15 (direction pour animer le site)  
45:36~46:15

E3 46:16 Drtice .tsk voilà globalement le compte rendu du comité des résultats c'est ça je pense que ça va plutôt tout ça va plutôt dans le bon sens .h euh: j'ai oublié de vous dire si par rapport à la montée en gamme il y a aussi un travail D'ELArgissement du nombre de

références sur lesquels travaillent (.) céd\*  
s\* et j\* (prénoms des acheteurs) euh l'idée  
c'est typiquement sur les portables de  
passer de cent soixante à date à deux cents  
cinquante  
hm hm=

E4 46:43 J\*

#### 4°\_FRH1\_OR\_Df

E1 47:25 Drtice voilà (2.0) sur les bmt j'ai reçu des choses  
alors euh un peu éparses dans lesquelles  
j'ai besoin: qu'elles soient centralisés  
(2.0) pôle par pôle parce que sinon je je  
j'arrive pas à lire le truc chacun m'envoie  
son:: .tsk donc là j'ai besoin ABSOLUMENT  
que les ada centralisent ça  
E2 Ach1 sur la fiche de recap on fait ça/ c'est  
tout/  
E3 Drtice Hm hm

#### 5°\_FRH1\_OR\_Df

E1 49:00 Drtice s\* (prénom d'assist d'achat) est ce que tu  
penses être capable de me centraliser  
le hardware dans la journée ou pas/  
E2 Assiste d'achat [plutôt::plutôt dans l'après midi  
E3 Drtice [dans l'après-midi ça me va mais enfin&  
E4 ((les paroles d'autres))  
E5 Assiste d'achat euh: on est vendredi matin donc:  
E6 Drtice &aujourd'hui quoi si tu veux moi comme  
comme je je vois la direction le lundi là-  
dessus il faudrait que je l'aie [donc&  
E7 Assiste d'achat [oui oui oui euh non  
non je je vais le faire  
E8 49:23 Drtice &même fin de journée ça m'est égal mais  
voilà aujourd'hui quoi ok pas de problème  
[...]

### À Taiwan

#### 1°\_TWH1\_OR\_Df

E1 00:30 Drteur 就trading麼/[trading的套利就trading的套利  
trading的套利(.)的時候(.)你遇到這問題(.)要怎麼辦  
沒有怎麼辦第一個你可以去審視說為甚麼有這麼大的gap  
可以我們的internal可以是這樣做那假如是今天.h 他  
internal對這個市場跟我們不是很affect AFFECT為什  
麼affect譬如說你這個市場做的很好(.)就有人偷(.)偷  
(.)倒貨進去那當然你要管假如你這個市場做不好你當然  
讓他倒進更好啊/(.)當然更好(0.1)假如今天(.)愛爾蘭  
可以把(.)貨從愛爾蘭倒到德國尤其是for hardd°對我  
們來講(0.5)happy happy happy啊/對啊/你不用去想  
說/唉/這樣子好像不對/那這樣倒進去/假如'他可以倒  
很多那最好啊/那是不是我們fine (find) [...]那其實  
他hardd從哪裡/一定是從外面倒(0.1)倒進來的那你就  
讓他倒啊// 你不要怕啊//你不要怕啊°=

E1 ALORS quand (on) arrive le problème de  
l'arbitrage du trading comment vas-tu  
réagir ne t'inquiète pas d'abord tu  
vérifies pourquoi s'il y a (inaud.)  
(donc) notre marché interne < ((en

anglais)) internal> peut aussi le faire comme ça (par exemple) aujourd'hui si le marché (sur lequel) tu travailles marche très bien (.) et quelqu'un importe clandestinement des produits dans tes marchés évidemment tu dois régler ce problème (par contre) si le marché sur lequel tu travailles ne marche pas très bien tu le laisse faire tant mieux/ (pour toi) (0.2) bien sûr tant mieux (pour toi) aujourd'hui (.) si (il y a quelqu'un) exporte les marchandises d'irlande (.) en allemagne en particulier des hardd° pour cela nous (.) (sommes) contents contents contents <((en anglais))happy> ah/ oui ah/ vous n'êtes pas obligé de dire /aie/ (il me) semble faux (par rapport à cette importation) /FAUX/ dès qu'il l'a fait / (en plus) si' il en fait une grande quantité c'est très bien ah/ donc (dans ce cas-là) on pourrait peut être chercher <((en anglais))find> chercher une autre solution [...] pour savoir où les hardd viennent/ certainement ils sont importés de l'extérieur (.) alors tu le laisse faire ah// n'aie pas peur ah/ tu n'as pas besoin d'avoir peur ah°=

## 2°\_TWH1\_OR\_Df

E1 Drteur [那那:這個東西可不可以下次作一個第一頁貼像  
NEE total這樣好不好多一個=

E2 Coml =NEE total

E3 Drteur 這個是NEE total你這個右邊就一個WEU total那放在第一頁

E4 Coml 好我們再看一下那[要怎麼做

E5 Drteur [好不好好不好就像 [...] ((說明圖標  
方式))好 (.)可以嗎

E6 Coml 好我們再看一下要怎麼做

E7 Drteur 好那西歐ok嘛响/=

E8 Coml =恩

E1 Drteur [donc donc: dans la prochaine fois tu peux faire une rubrique sur l'ensemble des chiffres d'affaires dans le premier page comme l'exemple du (groupe) nee nommé la totalité du (groupe) nee <((en anglais))nee total> comme ça (c')est bon=

E2 Coml =les chiffres totaux du (groupe) nee <((en anglais)) nee total>

E3 Drteur celle-ci est (la) rubrique l'ensemble des chiffres d'affaires du groupe nee au côté droit tu mets une rubrique weu total (l'ensemble des chiffre du groupe weu) et celle-ci doit être mis dans le premier page

E4 Coml ok nous allons voir celle-là [comment procéder

E5 Drteur [d'accord  
c'est boncomme celle du [...] ((décrire comment procéder la rubrique)) on est bon  
toute est claire

E6 Coml ok nous allons voir comment procéder

E7 Drteur bon alors (la présentation de l'équipe  
d')europe ouest est finie n'est-ce pas=  
E8 Com1 =hm

### 3°\_TWH1\_OR\_Df

E1 23:05 Drteur [... ] 你趕快把那個資訊收集好到底是怎樣 [... ] 那主力可  
能是的 64G 看他們有沒有那個市場然後(.) 誰\\ 是 main  
compiter (competitor) 就(.) [... ] 今天不做(.) 任何  
action 未來就是這樣未來的前景不這麼美好哦// 那你就跟  
他們多談那假如說有什麼進展可以讓我知道(.) 可以隨時討論  
好不好/  
E2 23:50 Com5 好°  
E1 [... ] dépêches-toi (tu) recueille ces  
informations plus vite que possible quelle  
est la situation [... ] la soixante-quatre  
giga a des possibilités de devenir un axe  
fort de marché pour eux (.) qui\\ est le  
concurrent principal <((en anglais)) main  
competitor> (competitor mal prononcé comme  
compiter) [... ] si (tu) ne fais aucune  
action aujourd'hui(.) le futur sera comme  
aujourd'hui alors le futur ne serait pas si  
facile// donc tu devrais beaucoup discuter  
avec eux et s'il y a une progression fais-  
moi savoir (on) peut en discuter à n'importe  
quel moment d'accord/  
E2 d'accord°

### 4°\_TWH1\_OR\_Df

E1 30:05 Deteur [或者說你覺得(.) 你已經覺得有一點失速你自己先你的策  
略第一個先做到你先把價錢做調整[往下掉  
E2 Comm6 [哼哼  
E1 [si non tu sens (.) perdre la vitesse  
d'abord il faut ajuster le prix dans ton  
stratégie (c'est) [baisser (le prix)  
E2 [hm hm

### 5\_TWH1\_OR\_Df

E1 44:15 Drteu  
r 因為已經到12點了所以那個NEE留下來好了其他的你們先  
去吃飯好了好不好啊那before你們走之前你們今天可不可  
以給每個人都給我一個report好了好不好有關於你的國家的  
condition今天下班之前  
E1 jack d'abord déjà douze heures l'équipe  
nee reste les autres vont manger d'abord  
avant vos départs est-ce que chacun entre  
vous peut me donner le rapport d'accord  
concernant les conditions <((en  
anglais))condition> des territoires que tu  
t'occupes avant le départ d'aujourd'hui

## C. Les expressions d'accord dans la réunion client/fournisseur

### (1) Donner la parole au client

#### En France

##### 1°\_FRP1\_AC\_I

E1	00:53	a. B+	.h ouais pas de nouveauté:: rien de de:=
E2		f. T+	=si si si justement je me demandais c' que tu veux que je refasse à::(2.0) [qu'est-ce que tu veux que je fasse sur ta partie

##### 2°\_FRP1\_AC\_I

E1	3:57	f. T+	les RAMS ça c'est le::: si jamais tu veux euh: je ne sais pas euh si <u>tu</u> as besoin de comprendre des détails:=
E2		a. B+	=j'en connais une partie, mais je veux bien que: tu m'envoies [la:: les typologies

#### À Taïwan

##### 1°\_TWP1\_AC\_I

E1	10:21	f.D1+	(1.0) 所以我(.)我今天很簡單就是先把我們公司大概呢這些的狀況(.)先簡單 run 一次[...]現在看看(.)長官的想法這樣子
E2	10:57	a. DI+	(4.0)ok 呢室內室內機這種機器住戶那些操作喔=
E1		f.D1+	(1.0) donc je (.)aujourd'hui je (présente) d'abord simplement notre société en générale euh je fais mon exposé rapidement <((en anglais)) run> [...] maintenant (j)'aimerais savoir si les directeurs distingués veulent (nous) faire part de (leur) avis
E2		a. DI+	(4.0) ok euh à l'intérieur de la machine à l'intérieur de ce type de machine (comment) les résidents (peuvent la faire) fonctionner oh=

### (2) Marqueurs d'accord : les expressions discursives et régulatrices

#### En France

##### 3°\_FRP1\_AC\_I

E1	20:32	f. T+	[...] des hauts de gamme ben prenez notre trc (nom de la gamme du produit) et puis si vous voulez le bas de gamme c'est pas chez nous aujourd'hui vraiment désolé
E2		a. L+	ok

## 5°\_FRP2\_AC\_I

E1 a. A+ [...] ben forcément on n'a pas vendu (.) et  
ça va très vite sur le net [autant euh:&  
E2 f. V- [complètement  
E3 1:53 a. A+ &autant sur dans le marché de vendeurs ça  
passe (.) des fois mais là (.) ça ne passe  
pas du TOUT ah/  
E4 f. V- ah\ oui/ [non C'EST clair  
E5 a. A+ [non c'est vrai c'est c'est c'est [c'est&  
E6 f. V- [ah oui  
oui c'est sûr  
E7 a. A+ &moi je me rends compte je me rends compte de  
la rapidité de=  
E8 f. V- =de la réaction du client=  
E9 a. A+ =oui oui dès que tu es déplacé tu vends et  
dès que tu sois des des des dix centimes  
vingt centimes plus cher [ça ça  
E10 f. V- [ça y est

## 7°\_FRP2\_AC\_I

E1 18:05 a. A+ =je veux ALLER reprendre des parts de marché  
mais je veux pas le faire: en stockant à fond  
euh je vais peut-être .h prendre plus de  
E2 f. V- temps passer des commandes [un peu plus&  
E3 a. A+ &tous les jours ou tous les deux jours [souvent

## A Taiwan

### 2°\_TWP1\_AC\_I

E1 28:46 a. DI+ 其實像影像的部分响現在 (.) 因為我們之前有遇到很多影像的  
問題 [之前兩個案子在結構保全的部分 [常常遇到那個訊號&  
E2 f. P1+ [是 [對  
E3 a. DI+ & [喔這訊號就: 大概就給我一個月就壞一次=  
E4 f. D1+ [哼  
E5 f. D1+ =喔喔 [那這個  
E6 f. P1+ [你是指設備 [是訊號壞還是機器壞]  
E7 a. DI+ [我們到底也是不確定說這到底是不是因為  
[氣候環境的關係因為在天母嘛 [天母那邊 (inaud.)]  
E8 f. D1+ [對 (.) 對 [喔什麼硫磺啊  
E1 a. DI+ en fait par exemple sur la partie d'images ho  
parce qu'aujourd'hui nous avons rencontré de  
nombreux problèmes d'images [avant il y&  
E2 f. D1+ [oui  
a. DI+ &avait deux projets de la sécurité on a  
[souvent rencontré (ce problème) du signal&  
E3 f. D1+ [oui  
a. DI+ &oh [alors: le signal est presque bloqué une&  
E4 f. P1+ [hm  
a. DI+ &fois par mois=  
E5 f. D1+ =oh oh [celui-là  
E6 f. P1+ [est-ce que vous parlez de  
l'équipement [(c')est le signal mauvais ou&  
E7 a. DI+ [ALORS nous ne sommes pas sûrs  
si c'est vraiment à cause du climat parce&&  
E6 f. P1+ &la machine est tombée en panne  
E7 a. DI+ &&que [(l'équipement est situé) à tianmou&&  
E8 f. D1+ [oui oui

E7 a. DI+ &&[(c'est à) tianmou là-bas (inaud.)  
 E8 f. D1+ [oh il y aurait du soufre (là-bas)

## 5°\_TWP2\_AC\_I

E1 44:43 a. D2- 我比較期待的就是說[...]不要透過飯店提供什麼手機給客  
 人因為從以前到現在[這樣子的模式推展是有困難的=  
 E2 f. D2+ [會比較困難 =是 (1.0)  
 這個這個瞭解因為其實這個我們現在也(.)[也在  
 E3 a. D2- [直接  
 跳過那個階段[(笑))那個階段如果是那個階段的話  
 E4 f. D2+ [對對對((笑))沒問題沒問題因為其他都是都是  
 app 而已=  
 E5 a. D2- =其實還有很多可能是要想到的是例如說(.)提供這個服務是  
 (.)不要麻煩到我們[前台人員啊(拉長變慢)或者是說技術上  
 [造成很大的串(.)串串[串接的麻煩我覺得這個是:=  
 E6 a. D2- [對對 [串接  
 E7 a. I2+ =是一個獨立的東西(.)其實:以飯店來看[...]其實對  
 會使用的客人他自己 download 之後他自己[會去自己會去&  
 E8 45:36 f. D2+ [自己就去摸了  
 E7 a. I2+ &摸了但是[...]  
 E1 a. D2- mais (ce que) j'attends plus est que [...] l'hôtel ne fournit pas le portable aux clients  
 E2 f. D2+ parce que du passé au présent [ce mode a la& [(c')est plus  
 compliqué  
 E1 a. D2- &difficulté à développer=  
 E3 f. D2+ =oui (pour) cela cela (je) comprends parce qu'en fait cela maintenant nous (sommes)  
 [aussi  
 E4 a. D2- [DONC J'ESPÈRE sauter cette étape [<((rire))>&  
 E5 a. D2- [oui oui oui  
 <((rire))> pas de problème pas de problème&&  
 E4 a. D2- &cette étape si cette étape  
 E5 a. D2- &&parce que les restes les restes (ce) sont des app justement=  
 E6 a. I2+ =en fait il reste encore des choses possibles à penser par exemple (.)(quand on) fournit ce service (aux clients) (il) ne faut pas:  
 ajouter: (le travail) à: notre: accueil:  
 [ou bien sur l'aspect technique il nous cause&  
 E7 f. D2+ [oui oui  
 E6 a. I2+ &des ennuis pour agen agen [agencement je&  
 E8 a. D2- [agencement]  
 E6 a. I2+ &pense que cela devrait être=  
 E9 a. D2- =IL DEVRAIT ÊTRE (une service) indépendant (.) en fait d'après le point de vue d'hôtel [...] en fait: (si) le client est capable d'utiliser (cette app) il va (le) télécharger <((en anglais)) download> et après il [peut&  
 E10 f. D2+ [va configurer  
 lui-même  
 E9 a. D2- &configurer lui-même [...]



### (3) Marqueur paraverbal d'accord : le sourire (petit rire)

#### 4°\_FRP1\_AC\_I

E1		f. T+	(2.0) alors les alimentations ah on rentre les choses euh est-ce que: [si voilà les&
E2	20:50	a. L+	[le cœur du sujet ((rire))
E3		f. T+	&alimentations je te fais le tour de toute la famille/ [rapide/bon ben la cent cinquante [...]
E4		a. B+	[non si tu veux vite fait le plus rapide

#### 6°\_FRP2\_AC\_I

E1	3:05	f. V-	[...] le concurrent a répondu que <c'est exclusif chez c* (nom de l'entreprise du client) ((en riant))> le mec n'a pas le choix de venir chez vous> [c'est bien
E2		a. A+	[<((en riant)) c'est super> non non c'est bien et euh:: je demanderai à r (responsable du pôle) si on peut: euh:

#### 3°\_TWP1\_AC\_I

E1	1:21:10	f. P1+	[...]這樣的話可以作的那這個成本就比較高啦聽聽參考看看
E2			<(大家笑)>
E1			[...] pourtant le coût de ce type d'installation sera plus élevé (juste) pour (votre) information pour (votre) référence
E2			<(tout le monde rit)>

#### 4°\_TWP2\_AC\_I

E1	5:55	f. D2+	那所以你們其實是走入比較前面的((微笑))=
E2		f. DS2	=很先進((微笑))=
E3		a. I2+	=對°
E4		f. D2+	因為一般很多連企業也不一定有導入這樣的東西=
E5		a. D2-	=我們用 thin client <u>已經</u> : [很久了對
E1		f. D2+	donc vous êtes vraiment à l'avance ((sourire))=
E2		f. DS2	=très développé ((sourire))=
E3		a. I2+	=oui°
E4		f. D2+	parce qu'il y a pas mal d'entreprises qui n'ont pas encore développé à telle solution=
E5		a. D2-	=nous utilisons thin client depuis::s [long temps

# D. Les expressions de désaccord et réponses non-préférées dans la réunion client/fournisseur

## En France

### 1°\_FRP1\_DC\_I

E1	39:15	a. B+	[ça on l'a ça/ non\
E2		a. L+	ah oui on a plus mais (.) <((en riant))il vaut mieux ne plus en avoir>
E3		f. T+	MAIS (.) [ça ça sort ça sort au compte-gouttes
E4		a. L+	[je ne sais pas
E5		f. T+	[chez azo (nom d'autre client) ça sort au&
E6		a. L+	[oui c'est ça (.) ça: ça ne marche pas très bien [...]
E5		f. T+	&compte-gouttes [...]

### 2°\_FRP2\_DC\_I

E1	2:10	a. A+	.h je te parlerai d'un produit sur lequel j'ai un souci
E2		f. V-	oui dans ce genre là j' voudrais savoir au sujet des ventes nv (nom de produit) (.) .h ça m'intéresse de savoir où on est sur le niveau de notre vente
E3		a. A+	hm. .zh si on en a je te dirai tout à l'heure
E4		f. V-	tu l'as mis egz (nom du produit) sur la liste de stock tu les as mis dans les de moins vingt-cinq/
E5		a. A+	euh non j'ai oublié
E6		f. V-	.h tu ne peux plus le faire/.h ça y est/
E7		a. A+	je crois pas .h [mais non
E8	2:28	f. V-	[.h ton ami r (prénom du responsable de l'informatique) il les a mis dans les moins vingt-cinq justement
E9		a. A+	(2.0s) lui/
E10		f. V-	oui il les a mis
E11		a. A+	ouais
E12		f. V-	oui c'est vrai j'ai pas: j'ai pensé parce que moi je veux aller sur le nouveau nouveau produit et puis je pensais que [tu pouvais le&
E13	2:42	a. A+	[et ouais: et moi aussi euh:: .h j'ai mis plein de produits ah/
E14		f. V-	&mettre .zh [il y a pas débit encore
E15		a. A+	[eh ouais il y a un d deux (produit dram) je crois que je regarderai tout ça après
E16		f. V-	bon (.) ben écoute au moins étant donné que t'as pas le stock il y en aurait eu au moins pour commencer et euh: ça commence aujourd'hui/
E17		a. A+	ouais ouais à dix heures ce matin-là=
E18		f. V-	=voilà c'est ça je ne sais pas tu: tu peux le mettre ou pas là/ en attendant le stock qui arrive
E19		a. A+	je pense pas (.) il faut que je voie je demanderai mais je crois pas

E20 f. V- tu demandes à l'interne s'il peut tu les as en stock c'est original [...] < ((en rirant)) ils n'ont pas de choix de venir chez vous c'est bien

E21 a. A+ ((rire)) non non c'est super c'est bien et euh:: je demanderai à r (responsable du pôle) si on peut: euh:

E22 f. V- Ça serait cool

E23 a. A+ .h: je crois qu'on peut pas

E24 3:20 f. V- ouais\ il y a [toujours des possibilités je&

E25 a. A+ [parce que tout est validé par&&

E24 f. V- &pense que c'est simple

E25 a. A+ &&le service juridique de la compagnie c'est c'est c'est pas ah simple [ben oui ils ont&

E26 f. V- [ah oui/ carrément/

E25 a. A+ & fait comme ça c'est pas simple puis on est obligé de tout valider [...] ben tu vois il faut qu'on fasse attention

E27 3 :44 f. V- d'accord

### 3°\_FRP2\_DC\_I

E1 10:01 f. V- c'est pas vrai c'est un truc qui se vend pas/

E2 a. A+ zh. (3.0) [non ax (nom du modèle de produit)

E3 f. V- [c'est pour ça c'est pour ça il veut faire du:: [bundle alors regarde qui me&

E4 a. A+ [ouais ouais ce qui se passe est sur:((en regardant le fichier pendant trois secondes)) non ça se vend pas

E5 f. V- &propose c'est ça ce qu'il me propose tu dis quoi alors tu dis c'est d' la merde/

E6 a. A+ ah NON c'est pas la MERDE c'est pas le problème=

E7 f. V- =ça se vend pas

### 4°\_FRP2\_DC\_I

E1 5:53 f. V- ah d'accord ok (.) parce que moi moi je dis à mes clients honnêtement (.) c'est mieux de rester chez les français parce que euh évidemment tu préservais des emplois l'économie en france [il n'y a pas de (inaud.) en france

E2 a. A+ [non mais je sais bien si tu veux aujourd'hui euh en fait je t'explique ma façon d'acheter=

### 5°\_FRP2\_DC\_I

E1 41 :36 a. A+ [...] ils font au au meilleur prix de ce qu'ils ont si c'est de la bureautique avec quatre gigas ils prennent ce qu'ils ont de moins cher sur le marché pour faire remonter leurs marges

E2 f. V- (4.0) ouais-/\ O/K\ mais par contre pour tout ce qui est gaming du coup euh:

# À Taiwan

## 1°\_TWP1\_DC\_I

- E1 14:20 a. DI+ (1.0) 那如果針對像樓管這種公司 [REDACTED] 那呢：我的  
我的意思說那物管的部分您這邊有一些什樣的可以提供的  
( (下續未轉錄) )
- E2 14:50 f. D1+ (3.0) 我們中租有沒有或中時 [...] 目前還沒有目前是°沒有
- E3 f. P1+ (1.0) 如果你們原本有物管系統我們是可以跟你們 support [整合到你們的平台 [...]
- E1 a. DI+ (1.0) alors si ce qu' (on) concerne est la  
gestion de bâtiments ce type de société ce  
type de société qui gère des propriétés alors  
euh: ce que je je veux dire que (c'est) alors  
concernant LA PARTIE DE GESTION DE BATIMENTS  
quels services vous pouvez proposer  
( (passage non-transcrit) )
- E2 f. D1+ (3.0) est-ce que c'est le (projet) de zc ou zs  
(noms de sociétés) [...] pour l'instant (on  
en) a pas encore pour l'instant (on en) a°  
pas°
- E3 f. P1+ (1.0) si vous déjà avez un système de gestion  
des bâtiments notre système peut intégrer  
<( (en anglais) ) support> intégrer à votre  
plate-forme

## 2°\_TWP1\_DC\_I

- E1 1:17:23 f. P1+ → [REDACTED] 像我們前陣子幫台中弄一個案子現在是快完工的階段 [...] 因為他是在七期想法比較新穎這是跟[他覺得說唉為什麼我領信的時候這麼麻煩 [...]  
( (下續未轉錄) )
- E2 1:20:10 f. P1+ 現在要領包裹就逼[欸 ((笑)) 這個還沒有安裝嘛 <(大家笑)> &
- E3 a. DI+ [元 X 建設的嗎
- E2 f. P1+ &就不能講大概就是這樣的方式啦[參考一下
- E4 a. DI+ [臺中就那幾家比較有創意的
- E5 f. P1+ 對我們要提的就是說現在到安裝之間都還是可以再做一些調整=
- E1 1:17:23 =EN EFFET comme un projet qu'on a à taichung  
(le lieu au centre de taiwan) pour l'instant  
(on) est dans l'étape d'achèvement [...] comme  
il se situe dans un quartier de sept (un  
quartier plus bourgeois) la conception (est)  
plus avancée cette (idée) est née après avoir  
une discussion avec le constructeur [il pense  
pourquoi chercher un courrier est tellement  
( (passage non transcrit) )
- E2 1:20:10 f. P1+ maintenant (les habitants) cherchent leurs  
colis ils bipent (leurs cartes pour avoir  
l'access) [euh ((sourire)) (parce que pas&
- E3 a. DI+ [est-ce que (c'est le constructeur de  
yx (nom d'un autre constructeur)
- E2 f. P1+ &le système) n'est pas encore installé (je) ne  
peux pas trop dire <(tout le monde rit)> en  
général c'est cette manière de faire vous  
pouvez [référencer à cela oui (ce que) on&
- E4 a. DI+ [à taichung (il y a) seulement quelques  
(constructeurs) qui sont plus innovatifs
- E5 f. P1+ &veut dire c'est que le système peut être  
modifié entre le moment de l'incubation et  
l'installation=

3°\_TWP2\_DC\_I

- E1 a. D2- = 嗯嗯對啊現在就是連飯店業幾乎都是用手機開(.)房門
- E2 f. D2+ [對那是一個進展]
- E1 41:45 a. D2- [對]
- E3 f. D2+ =對這就是我們當時的概念就是希望讓飯店跟員(.)客人能夠是比較
- E1 a. D2- 的綁在一起對但確實我們(清喉嚨)在設計這個的時候
- E3 f. D2+ [...]就是(.)副座您剛剛講的這其實是手機提供手機東西是一個輔助的那其實確實會有很多相關的考慮會發生那真正要強調還是在 app 跟這些東西上面那這個才是您飯店業能跟住客長久的綁在一起 [...]
- E1 a. D2- =hm hm oui ah maintenant presque tous les hôtels utilisent le portable pour activer (.) la chambre [on l'utilise naturellement&
- E2 f. D2+ [oui c'est un progrès]
- E1 a. D2- &maintenant C'EST LA TENDANCE C'EST-À-DIRE QU'ON MET LES UTILITÉS DANS LE PORTABLE DU CLIENT [AU LIEU DE DONNER UNE MACHINE=
- E3 f. D2+ [oui =oui exactement notre concept au début (c')est que (nous) souhaitons faire l'hôtel et la personne (.) le client attacher ensemble pour un long terme mais en fait quand nous ((s'éclaircir la gorge) développons cette conception [...] (c')est (.) comme l'adjoint directeur vous venez de dire de cela en effet le portable fournir un portable est secondaire car il y aurait des éléments à considérer donc ce qui (j')accentue est que vous l'hôtel pourrait avoir une relation long terme avec le client [...]

# E. La séquence de glissement thématique dans la réunion client/fournisseur

## En France

### 1°\_FRP1\_TT\_I

E1 24:45 f. T+ je ne crois pas que j'ai: la fi:che ((en train de chercher le réf))(1,5)

E2 a. B+ en alim on étai:t tout était envoyé je crois en alim [...] c'est vraiment qu'en tant que mémoire [il y en a

E3 a. L+ [normalement beaucoup de on a toute la gamme [...] avant les soldes il en reste une euh ilx (nom de la gamme de barrette de mémoire) de mille deux cents watts qu'on a vendu jusqu'aux soldes mais [je ne sais pas

E4 f. T+ [donc pour savoir pardon excusez-moi où est-ce qu'on en était du référencement [...] ((trouver les référencements corrects entre le fournisseur et le client))

### 2°\_FRP1\_TT\_I

E1 11:39 a. B+ je cherche JUste par' que c'est une grosse part en: [(bruit de feuilleter)](1.0)

E2 f. T+ sachant que ngk (un autre fabricant de mémoires) a arrêté ça serait bête de s'arrêter en même temps qu'eux

E3 f. L+ [((rire)) vous pouvez récupérer des parts de&

E4 a. B+ [ouais

E3 f. L+ &marché hein/=

E5 f. T+ =<((en riant)) VOILA VOILA on ne va pas s'en priver>

E6 f. L+ le nerf de la guerre=

E7 f. T+ =s'il veut s'arrêter (.) ben très bien

E8 a. B+ ouais ça serait autre chose [ça fait dix-huit&

E9 a. L+ [(inaud.)

E8 a. B+ &pourcent dix-huit pourcent pardon ça fait dix-huit pourcents de: marché chez nous euh de rsc (nom du fournisseur) en ddr un

### 3°\_FRP1\_TT\_I

E1 a. B+ [...]h donc il s'excuse pas [<((parle très&

E2 f. T+ [d'accord si on n'est pas sûr je l'appellerAI hm hm c'est pas grave

E3 a. B+ vite)) je n' suis pas> SUR COMME IL M'A DIT si cette réunion termine comme on ne sait jamais [quand elle se termine en fait

E4 13:40 f. T+ [°d'accord° mais bon je je l'appellerai parce que en fait sur le flash en l'occurrence ce qui est euh (.) un peu surprenant quand on regarde des chiffres c'était mieux quand je viens de vous voir [c'était [...]

((passage non transcrit))

voir le corpus\_FRP1 de la partie I, p.5

E5 14:50 a. B+ [hm hm° mais non° tu vois ce que je veux dire parce qu'il me surprenne BEAUCOUP (.) je ne sais pas comment n\* (nom du responsable du pôle qui s'occupe des flashes) euh je ne sais pas s'il a d'autres problématiques qui le gênent, mais dans ce cas-là il m'en a pas parlé [...] et maintenant euh le stock est à zéro parce qu'il y a personne qui gère et passe la commande non je ne sais pas pourquoi il n'en passe pas je ne sais pas si c'est volontaire si c'est volontaire et s'il n'a pas le temps [...]

#### 4°\_FRP1\_TT\_I

E1 a. L+ tu as déjà les infos dispos/ enfin les infos sont déjà dispos ou::

E2 f. T+ non

E3 a. L+ non pas encore

E4 24:45 f. T+ je ne crois pas que j'ai: la fi:che

E5 a. B+ en alim on était:t tout était envoyé  
(passage non transcrit)

E6 26:20 a. L+ voir le corpus\_FRP1, p. 37  
[donc pour savoir pardon excusez-moi où est-ce qu'on en était du référencement [...]] ((murmure en cherchant le fichier))

#### 5°\_FRP2\_TT\_I

E1 f. D2+ [...] c'est bizarre je ne vois pas trop ((cherche la référence sur la feuille pendant trois secondes))

E2 a. D2- (inaud.) j'arrive attends je vais le chercher=

E3 31:26 f. D2+ =tu peux me ramener un verre d'eau

E4 a. D2- oui je te rame=

E5 f. D2+ =ah c'est à coté t'embête pas j'y vais c'est là ce côté-là=

E6 a. D2- =oui juste devant=

E7 f. D2+ =ah ok  
(pause))

#### 6°\_FRP2\_TT\_I

E1 42:02 a. A+ [...] ben ils ont de bon prix avec smg [...] passer ngk ça va être plus cher et moi après euh [qui me facture et:: mes marges sont&

E2 f. V- [non ça peut être moins cher je parle de ça ça et puis ça sera moins cher=

E3 a. A+ &réduites =mais euh ça on verra ça on a déjà imposé pas mal de choses sur la partie ngk=

E4 f. V- =OUAIS  
(passage non transcrit)

E5 42:42 f. V- voir le corpus\_FRP2 de la partie I, p. 53  
ok ben écoute à mon avis je vais faire un point avec p\* (prénom de son subordonné) bref [peut-être rétrécir dans l'autre côté&

E6 a. A+ [oui

E7 f. V- &quoil pour on va essayer vous proposer le meilleur prix du coup

E8 a. A+ peut-être on a prévu d' manger ensemble [c'est: ça



# À Taiwan

## 1°\_TWP1\_TT\_I

- E1 1:17:23 f. P1+ =~~████~~像我們前陣子幫台中弄一個案子現在是快完工的階段  
[...]因為他是在七期想法比較新穎這是跟[他覺得說唉為什麼  
我領信的時候這麼麻煩 [...]  
(passage non transcrit))  
voir le corpus\_TWP1 de la partie I, p. 65
- E2 1:20:10 f. P1+ 現在要領包裹就逼 [欸:((笑))這個(.)還沒有(.)安裝嘛&  
E3 a. DI+ [元 X 建設的嗎  
E2 f. P1+ &((大家笑))就不能講大概就是這樣的方式啦[參考一下  
E4 a. DI+ [臺中就那幾家比  
較有創意的  
E5 f. P1+ 對我們要提的就是說現在到安裝之間都還是可以再做一些調整=
- E1 1:17:23 =EN EFFET comme un projet qu'on a à taichung  
(le lieu au centre de taiwan) pour l'instant  
(on) est dans l'étape d'achèvement [...] comme  
il se situe dans un quartier de sept (un  
quartier plus bourgeois) la conception (est)  
plus avancée cette (idée) est née après avoir  
une discussion avec le constructeur [il pense  
pourquoi chercher un courrier est tellement  
(passage non transcrit))  
voir le corpus\_TWP1 de la partie I, 65
- E2 1:20:10 f. P1+ maintenant (les habitants) cherchent leurs  
colis ils bipent (leurs cartes pour avoir  
l'accès) [euh: cela (le système) n'est pas&  
E3 a. DI+ [est-ce que (c'est le constructeur  
de yx (nom d'un autre constructeur)  
E2 f. P1+ &encore (.) installé (je) ne peux pas trop  
dire <(tout le monde rit)> en général c'est  
cette manière de faire vous pouvez  
[référencer à cela oui (ce que) on veut dire&  
E4 a. DI+ [à taichung (il y a) seulement quelques  
(constructeurs) qui sont plus innovatifs  
E5 f. P1+ &c'est que le système peut être modifié entre  
le moment de l'incubation et l'installation=

## 2°\_TWP2\_TT\_I

- E1 a. DI+ 那臺中 BRT 的規劃也是你們作的((大家笑))
- E2 f. D1+ ~~████~~目前我們已經聯合 ibm 跟林佳龍的案子已經丟進去了  
[...]那現在(.)<BRT 的規劃到底是要作不作((笑))> ((大  
家笑))因為台灣塔的規畫我們也有參在裏面是那個停車場的規  
劃我們也有參在裏面哦他停了就停了((大家笑))
- E3 27:20 f. PI+ <(笑)這些政治人物政治的問題就不列入我們討論的部分>
- E1 a. DI+ alors le projet brt à taichung c'est vous qui  
le fait <((tout le monde rit))>
- E2 f. D1+ euh pour l'instant pour l'instant le projet de  
lin jialong (maire de taichung) que nous avons  
associé avec ibm est déjà proposé [...] alors  
maintenant(.) <((rire)) le projet de brt va  
être réalisé ou pas> ((tout le monde rit)) car  
le projet de la tour taiwan est-ce que (il) va  
être faite ou pas <((rire))> ah il s'arrête le  
il s'arrêté ainsi ((tout le monde rit))
- E3 f. PI+ <((en riant)) ces politiciens les questions  
de la politique sont exclu dans notre  
discussion>

### 3°\_TWP1\_TT\_I

E1	46:10	f. P1+	對啊人又降下來這樣來講又又又那個搶到人家飯碗(.)不太好=
E2			=((大家笑))
E3		a. DI+	=我正要說(笑)((大家笑))
E1		f. P1+	ouais ah alors (on recrutera) moins de personnel dans ce cas-là alors alors alors (on) prive des bols à riz d'autres (.) (ce) n'est pas très bien=
E2			=<((tout le monde rit))>
E3		a. DI+	=justement je vais (le) dire ((rire)) <((tout le monde rit))> (le système et le personnel) se complètent <((tout le monde rire))>

### 4°\_TWP2\_TT\_I

E1	22:03	f. D2+	[...] 以前我出國我發現 <(笑)我所有的功課都忘了帶> 但 現在比較好可以存在雲端了或是像一些老人家像我媽昨天才從 日本回來跟我們講在日本遇到的驚魂記 [...]這<(笑)這是題 外話但這很好笑要講一下> [...] ((敘述日本旅游經驗)) ((大家笑)) 甚至在便利店都還有會將中文的所以這樣子的設 計是能夠讓住客跟飯店的結合 [...]
	23:58		
E1		f. D2+	car avant j'allais à l'étranger et j'ai découvert que <<(rire) j'avais oublié de porter tous mes plannings de voyage> mais maintenant (la situation) c'est plus simple à résoudre car (ces données) peuvent être sauvegardées dans le cloud ou bien l'exemple des personnes âgées comme ma mère elle est revenue du japon hier et elle nous a parlé d'un anecdote lors du voyage au japon [...] bien <(rire) bien que ce soit un hors-sujet mais comme c'est une histoire drôle que (je) voulais la raconter> [...] ((parle de l'expérience de voyage au japon)) [...] ((rire)) même dans les magasins de proximité il existe encore des personnels parlant le chinois donc cette conception permet le client et l'hôtel d'avoir une connexion plus profonde

# F. La Demande dans la réunion client/fournisseur

## En France

### 1°\_FRP1\_DD\_I

E1 16:35 f. T+ [...] ce qui fait qu'on en sort une ENCORE une grande plus performante (inaud.) genre gt turbo qui est la clé usb avec avec des des débits [qui sera  
E2 a. L+ [ça vaut combien ça/ en prix d'achat/  
E3 f. T+ euh:: alors la cent vingt-huit giga/  
E4 a. L+ ouais  
E5 f. T+ (2.0) ((regarde le document)) elle est dans les cent trente dollars° cent cinquante dollars quelque chose comme ça°

### 2°\_FRP1\_DD\_I

E1 17:30 f. T+ les ssd\ on en parle/  
E2 a. B+ n (nom du collègue qui s'occupe de ssd) aussi=  
E3 a. L+ =c'est vrai  
E4 f. T+ n/ ok° après ssd°=  
E5 a. L+ =mais [enfin:: euh  
E6 a. B+ [vous avez la nouveauté en SSD  
[apparemment/=  
E7 a. L+ [on peut en parler non/

### 3°\_FRP1\_DD\_I

E1 7:50 a. L+ [ouais ouais mais bon ET (.) QUESTion (.) toute toute bête carrément au au niveau technique tu peux élever le dissipateur sur le:/  
E2 f. T+ NON tu peux changer le clip [en théorie [...]

### 4°\_FRP1\_DD\_I

E1 a. L+ j'ai cru (5.0) °je pense° qu'il y a que les produits euh:: les d:mt:r chez vous qui sont avec les les links aussi/  
E2 8:40 f. T+ hmn\  
E3 T & L la discussion des spécifiques de dmtr (nom de gamme d'alimentation) entre T & L.  
((passage non transcrit))

### 5°\_FRP1\_DD\_I

E1 12:15 f. T+ [est-ce qu'on a: un gros GROS écart ou [un peu  
E2 a. B+ [NON NON c'est carrément équilibré quoi c'est un ou deux points de: c'est un ou deux points de=

## 6°\_FRP1\_DD\_I

E1	9:38	a. B+	[ah oui parce que l'idée c'était le: je reprenais la la famille et je voulais faire en propre [après acheter des mémoires je les&
E2		f. T+	[hm
E3		a. B+	&connais j'en ai fait plein et j'en ai fait fabriquer c'est un milieu que je connais bien je voulais JUste .h repartir ave::c les nouveautés [être aussi dans ceux qui se&
E4		f. T+	[hm hm
E5		a. B+	&vendent le mieux de chez vous en l'occurrence c'est QUOI le haut de gamme en fait vous êtes sur ceux qui se vendent mieux aujourd'hui j'imagine [c'est toute de la partie euh ouais [...]

## 7°\_FRP2\_DD\_I

E1	5 :08	f. V-	bon alors on a uram on a uram on est un petit peu loin du du compte [...] bon\ voilà je pense là c'est euh h. peut-être c'est euh intégration ben non si c'est l'intégration ça sera ctk (nom de d'une société) qui achète
E2	5:21	a. A+	ben uram euh j'ai pris aussi quelques stocks en allemagne à un moment donné oui il y a un décrochage du prix qui est très [intéressant
E3		f. V-	[je vois NORMALEMENT en allemagne t'as acheté chez ltl (nom d'une société) (.) non/
E4		a. A+	oui° tu me VOIS/

## 8°\_FRP2\_DD\_I

E1	40 :30	f. V-	[...] justement pour l'intégration on finalise vite fait des intégrations/ (1.0) euh moi ils m'ont dit que c'était vous qui décidiez [euh: ben des références de mémoires [...]
E2		a. A+	[oui mais c'est eux qui achètent=

# À Taiwan

## 1°\_TWP1\_DD\_I

E1	56:50	f. P1+	[...]就是讓系統產生事件的時候會自動通知到你的手機比如說 [...]
E2		f. D1+	所以這些都是影像辨識的功能條件把他下好到時它就會自動發報
E3		a. Si+	那個手機是用你的手機嗎
E4		f. P1+	[沒有 IOS 或 android app
E1		f. P1+	[...] lors d'un événement se produit (le message d'information) va automatiquement (être envoyé) sur ton portable [...]
E2		f. D1+	donc tout ce (dont on parle) sont la fonction de reconnaissance d'images (vous) mettez d'abord ces paramètres (dans le programme) lors (d'un événement) il (le signal) va automatiquement envoyer au (portable)
E3		a. Si+	est-ce que ton portable peut être servi comme celui dont tu parles
E4		f. P1+	[non (on utilise) ios ou android app=

## 2°\_TWP1\_DD\_I

E1		a. DS+	(2.0) 那因為我我/是比較想要瞭解的 (.) 就是說基本上這是屬於在(.) 建商或還是怎樣呢: =
E2	14:14	f. D1+	=規劃就開始=
E1			(2.0) alors la partie antérieure je/ voudrais savoir plus (.) c'est- à-dire qu'en fait cela (.) appartient à la tâche du constructeur ou comment euh: =
E2			=dès que le projet commence=

## 3°\_TWP1\_DD\_I

E1	10:57	a. DI+	(4.0) ok 呃室內室內機這種機器住戶那些操作喔= (4.0) ok euh à l'intérieur de la machine à l'intérieur de ce type de machine (comment) les résidents (peuvent la faire) fonctionner oh=
E2		f. D1+	=嗯那這樣子 [好了 =hm alors (on) fait comme ça [bon
E3		f. P1+	[你說:::對講機嗎/=
E4		a. DI+	[tu parles::: de l'interphone/= =對講機 (inaud.) =l'interphone (inaud.)

## 4°\_TWP1\_DD\_I

E1	17:27	f. P1+	(1.0) 如果你們原本有物管系統我們是可以跟你們 support [整合到你們的平台這是我們 OK 的如果說原本沒有系統的話&
E2		f. D1+	[對對對
E3		f. P1+	&我們有一套 for 建案專用的平台我現在這 [邊:
E3		a. DI+	[所以你就是說像這種硬體設備的部分所以說是搭配的 [ (.) 是搭配的所以等於是你們後來的系統=
E4		f. D1+	[對 (.) 對對
E1		f. D1+	si vous avez déjà un système de la gestion de bâtiments notre système peut intégrer <(en

anglais)) support> intégrer à votre plate-forme  
 [c'est ok pour nous si vous ne l'avez pas nous&  
 E2 f. P1+ [oui oui oui  
 avons notre propre plate-forme dédiée pour  
 <(en anglais) for> le projet de construction  
 moi pour [l'instant:  
 E3 a. DI+ [vous pouvez intégrer (c'est-à-dire)[(.) une&  
 E4 f. D1+ [oui (.) oui oui  
 a. DI+ &intégration peut être faite avec votre propre  
 système par la suite=

### 5°\_TWP1\_DD\_I

E1 1:37:04 f. P1+ 那目前你們樓管機電樓管的部分目前臺北市的大樓的是多少點  
 E2 a. S4+ 目前沒有我們目前沒有(.)是剛成立而已[還是以企業內部為主  
 E3 f. P1+ [哦 ok 那你們打算作那  
 個電子保全這一塊嗎  
 E4 a. S4+ 那個未來會規劃  
 E1 f. P1+ alors pour l'instant chez vous la partie de la  
 gestion de sécurité informatique du bâtiment  
 actuellement combien de bâtiments (en sécurité  
 informatique que vous gérez) se trouvent à  
 taipei  
 E2 a. S4+ pour l'instant non on en a pas pour l'instant  
 E3 f. P1+ (.) car (on) vient de créer (cette unité) [on&  
 [oh  
 ok alors vous envisagez faire cette partie  
 informatique  
 E4 a. S4+ &se concentre d'abord sur des filiales à  
 l'interne pour les autres elle sera planifiée à  
 l'avenir=

### 6°\_TWP1\_DD\_I

E1 56:25 a. DI+ [... ]警衛室是在中間那我其他的地方我怎麼看  
 E2 f. P1+ 所以他會用監視系統與(inaud.)來搭配啊  
 E1 [... ] la cellule de gardiens est au milieu (des  
 maisons) alors comment est-ce que je peux  
 surveiller les autres endroits  
 E2 donc il peut utiliser le système de  
 surveillance et (inaud.) (qui) se complètent ah  
 [(particule)]

### 7°\_TWP2\_DD\_I

E1 5:12 a. D2- 所以(.)那個是:(.)一個電腦就對了  
 E2 f. D2+ 對其實它是一個系統 [... ]  
 E1 donc (.) c'est (.) un ordi c'est ça  
 E2 oui en effet c'est un système [... ]

### 8°\_TWP2\_DD\_I

E1 5:40 f. D2+ [... ] (2.0) 所以(.)現在陳主任這邊就有在使用 thin  
 client/ 所以後端也是使用VDI/還[是::  
 E2 a. I2+ [對我們是用 citrix  
 [的  
 E3 f. D2+ [citrix 的 OK xxstart/=  
 E4 a. I2+ =對

E1 f. D2+ [...] (2.0) et alors directeur chen (chez vous) (vous) utilisez thin client donc pour les postes arrières vous utilisez aussi vdi/ ou:: [d'autres::

E2 a. I2+ [oui nous utilisons [citrix

E3 f. D2+ [c'est citrix ok est-ce que

E4 a. I2+ c'est xxstart/=

=oui

### 9°\_TWP2\_DD\_I

E1 43:16 a. D2- (4.0) ((笑)) 那(.) 呃(.) 如果我現在因為聽您講蠻多的那不知道說現在你們(.) 其實是還沒有~~...~~.for 飯店的一些東西 [只是都還只是在在規劃的階段

E2 f. D2+ [呃::/ 其實有幾個東西是呃::應該講說這些 component 都是有(.) 現成的[...] 就像跟您報告有些 [...]

E1 a. D2- (4.0) <((sourire))> alors (.) euh (.) maintenant si je je parce que (j)'ai écouté pas mal ce que vous avez présenté alors (je) ne sais pas encore en effet pour l'instant vous (.) n'avez (.) PAS (.) VRAIMENT (.) DÉVE(.)LOPPÉ (.) ces choses pour <((en anglais)) for> les hôtels [seulement vous êtes&

E2 a. I2+ [euh::/ en fait plusieurs choses sont euh:: il devrait les appeler les composants <((en anglais)) component> qui sont prêts <((en anglais)) ready> (.) [...] comme (je) vous ai expliqué que quelques choses [...]

a. D2- &encore dans la phase de conception

### 10°\_TWP1\_DD\_I

E1 18:01 a. DI+ [所以你就是說像這種硬體設備的部分所以說是搭配的 [(.) 是搭配 =

E2 f. D1+ [對(.) 對對

E1 a. DI+ [donc vous avez dit (que) ce système hardware donc (vous pouvez) (l') intégrer(.) c'est-à-dire (que) (ce système) est compatible [compatible avec votre système après=

E2 f. D1+ [oui (.) oui

oui





# G. La séquence de négociation conversationnelle dans la réunion client/fournisseur

## En France

### 1°\_FRP1\_NG\_I

- E1 14:30 f. T+ [...] et maintenant euh le stock est à zéro parce qu'il y a personne qui gère et passe la commande non je ne sais pas pourquoi il n'en passe pas je ne sais pas si c'est volontaire si c'est volontaire et s'il n'a pas le temps [s'il est occupé [...]]
- E2 a. B+ [ça (.)]  
(passage non transcrit)
- E3 a. B+ voir les détails dans le corpus *supra*, p. 37  
[...] on est arrivé a priori il y a des prix assez bas quand même sur le grand volume :h c'est vrai que toi était je les ai là tu es sur euh ouais\ h: ça fait du=
- E4 15:20 f. T+ =non il y a un truc juste pas se: pas se leurrer hein/ parce que rsc je le sais ce n'est pas moins cher ça il n'y pas de doute maintenant en fait tous nos produits en usb [JUSqu'à ce jou:r [...]]

### 2°\_FRP1\_NG\_I

- E1 39:13 a. B+ [ça on l'a ça/ non\
- E2 a. L+ ah oui on a plus mais (.) <((en riant))il vaut mieux ne plus en avoir>
- E3 f. T+ MAIS (.) [ça ça sort ça sort au compte-gouttes
- E4 a. L+ [je ne sais pas
- E5 f. T+ [chez azo (nom d'autre client) ça sort au&
- E6 a. L+ [oui c'est ça (.) ça: ça ne marche pas très bien Ça euh ça: a jamais trop marché chez nous=
- E7 f. T+ &compte-gouttes de genre ils en sortent trois ou quatre fois par semaine voire six huit quand ça va bien

### 3°\_FRP2\_NG\_I

- E1 1:22 f. V- donc le total de cette année donc t'as fait quatre cents \*-sept mille dollars en euro [...] ça fait trois cents\* et un mille en euros et euh le premier target est de cent cinquante et euh déjà je pense que t'as (.) le premier palier [un zéro cinq
- E2 a. A+ [hm hm
- E3 f. V- d'accord/ maintenant le but est évidemment (.) c'est que tu atteignes le deuxième palier
- E4 a. A+ ben ça serait très bien et puis: bon on a tout fait pour/ vous avez fait des efforts vous aussi [de votre côté:
- E5 [j'espère d'ici à décembre c'est la plus grosse période qu'on y arrivera

\*ce sont les chiffres déguisés

#### 4°\_FRP2\_NG\_I

E1 f. V- [ça y est  
E2 a. A+ ça bouge plus quoi  
E3 f. V- c'est fou hein/  
E4 2:10 a. A+ .h je te parlerai d'un produit sur lequel j'ai  
un souci  
E5 f. V- oui dans ce genre là j' voudrais savoir au  
sujet des ventes nv (nom de barrette mémoire)  
(.) .h ça m'intéresse de savoir où on est sur  
le niveau de notre vente  
E6 a. A+ hm zh si on en a je te dirai ça tout à l'heure  
E7 f. V- tu l'as mis egz (nom du produit) sur la liste  
de stock tu les as mises dans les de moins  
vingt-cinq/  
E8 a. A+ euh non j'ai oublié  
E9 f. V- .zh tu ne peux plus le faire/ .h ça y est/  
E10 a. A+ je crois pas .h [mais non  
E11 2:28 f. V- [.zh ton ami r\* (prénom du  
responsable de l'informatique) il les a mis  
dans les moins vingt-cinq justement  
E12 a. A+ (2.0) lui/  
E13 f. V- oui il les a mis  
E14 a. A+ ouais  
(passage non transcrit)  
E15 2:44 f. V- bon (.) ben écoute au moins étant donné que  
t'as pas le stock il y en aurait eu au moins  
pour commencer et euh: ça commence  
aujourd'hui/  
E16 a. A+ ouais ouais à dix heures ce matin-là=  
E17 f. V- =voilà c'est ça je ne sais pas tu: tu peux le  
mettre ou pas là/ en attendant le stock qui  
arrive  
E18 a. A+ je pense pas (.) il faut que je voie je  
demanderai mais je crois pas  
E19 f. V- tu demandes à l'interne s'il peut tu les as en  
stock c'est original [...] ils n'ont pas de  
choix de venir chez vous  
E20 a. A+ ((rire)) non non c'est super c'est bien et  
euh:: je demanderai à r\* (responsable du pôle)  
si on peut: euh:  
E21 f. V- ça serait cool  
E22 a. A+ .h: je crois qu'on peut pas  
E23 3:20 f. V- ouais\ il y a [toujours des possibilités je  
pense

#### 5°\_FRP2\_NG\_I

E1 f. V- c'est ça ce qu'il me propose tu dis quoi alors  
tu dis c'est la merde/  
E2 a. A+ ah NON c'est pas la MERDE c'est pas le problème=  
E3 f. V- =ça se vend pas  
E4 10:20 a. A+ ça c'est la nouvelle carte [avec le nouveau&  
E5 f. V- [tu prends la&&  
E6 a. A+ &processeur xwell (nom du processeur)  
E7 f. V- &&référence tu la notes et tu me dis comment ça  
se vend [si ça se vend pas oh (.) non mais  
E8 a. A+ [je peux te dire tant dis:  
E9 f. V- en fonction de la référence ((le bruit de  
tapoter des doigts sur la table)) non excuse-moi  
[un truc tu me dis qu'il y a tant de ventes&  
E10 a. A+ [hm hm  
E11 f. V- &par par: semaine je n'sais pas et moi je vais  
lui dire écoute si tu veux faire une centaine de

pièces coco (.) changes de carte mère je peux dire ça si tu préfères (2.0) non/=  
 E12 a. A+ =disons que moi il faut voir les budgets qui vont sortir d'ailleurs .h je t'explique=  
 E13 10:45 f. V- =c'est quoi ça je ne connais pas

### 6°\_FRP2\_NG\_I

E1 41:01 a. A+ ils ont de bon prix avec smg et [...] passer ngk ça va être plus cher et moi après euh [qui me facture et:: mes marges sont réduites  
 E2 f. V- [non ça peut être moins cher je parle de ça ça et puis ça sera moins cher=  
 E3 a. A+ =mais euh ça on verra ça on a déjà imposé pas mal de choses sur la partie ngk=  
 E4 f. V- =OUAIS

### 7°\_FRP2\_NG\_I

E1 f. V- oui tous les deux jours(.) deux fois par semaine c'est bien le jour de mardi vendredi jeudi tu vois=  
 E2 a. A+ =hm  
 E3 f. V- c'est bien ça est permet d'avoir: la tendance des prix  
 E4 a. A+ ouais ouais non là je suis=  
 E5 f. V- =ou juste une fois par semaine mais voilà [tous les mercredis tous les en plus c'est& [et c'est vrai de toute façon je ne suis pas&& E6 a. A+ &mercredi une fois par semaine tu vois  
 E7 f. V- &&inquiet parce que je vends tous les jours ce que j'ai mais .h euh j'attendais plus de de: débit sur l'ensemble par rapport aux aux clients touchés  
 E8 18:40 a. A+

### 8°\_FRP2\_NG\_I

E1 5:53 a. A+ ah d'accord ok (.) parce que moi moi je dis à mes clients honnêtement (.) c'est mieux de rester chez les français parce que euh évidemment tu préservais des emplois l'économie en France [il n'y a pas de (inaud.) en france  
 E2 f. V- [non mais je sais bien si tu veux aujourd'hui euh en fait je t'explique ma façon d'acheter=  
 E3 a. A+ =ouais

# A Taiwan

## 1°\_TWP1\_NG\_I

- E1 14:20 a. DI+ (1.0) 那如果針對像樓管這種公司物業管理的公司那呢：我的我的意思說那物管的部分您這邊有一些什樣的可以提供的
- E2 f. P1+ 物管的部分
- E3 f. D1+ 對對就是那個樓管有沒有/
- E4 f. P1+ 喔我看一下喔
- E5 f. D1+ (3.0) 我們中租有沒有或中時有沒有自己的的：譬如說樓管的一套系統目前有沒有目前還沒有目前是°沒有
- E6 f. P1+ (1.0) 如果你們原本有物管系統我們是可以跟你們 support [整&
- E7 f. D1+ [對對
- E8 f. P1+ 對  
&合到你們的平台這是我們 OK 的如果說原本沒有系統的話我們有一套 for 建案專用的平台我現在這[邊：
- E10 a. DI+ [所以你就是說像這種硬體設備的部分所以說是搭配的 [(.) 是搭配的所以等於是你們後來的系統 = &
- E11 f. D1+ [對(.) 對對
- E12 f. P1+ = [沒錯
- E13 19:01 f. D1+ = [剛剛有提到說我們可能就是說 [...] 根據預算搭配某種程度的最有競爭力的商品出來 [...] 所以說這是物業系統要去做人力調度跟設備的 (inaud.)
- E1 a. DI+ (1.0) alors si ce qu' (on) concerne est la gestion de bâtiments ce type de société ce type de société qui gère des propriétés alors euh: ce que je je veux dire que (c'est) alors concernant LA PARTIE DE GESTION DES BATIMENTS quels services que vous pouvez proposer
- E2 f. P1+ concernant la partie de la gestion de bâtiments
- E3 f. D1+ oui oui c'est la gestion de bâtiments-là (est-ce que tu en) a
- E4 f. P1+ oh je vais le chercher
- E5 f. D1+ (3.0) est-ce que le (projet) de zc ou zs (noms de sociétés) a le propre pro:pre par exemple le système de la gestion de bâtiments (.) pour l'instant (on en) a ou pas pour l'instant (on en) a pas encore pour l'instant (on en) a° pas° (inaud.)
- E6 f. P1+ si vous déjà avez un système de gestion des bâtiments notre système peut intégrer <((en anglais)) support> intégrer à votre plate-forme [c'est ok pour nous si vous n'avez pas de&
- E7 f. D1+ [oui oui oui
- E8 f. P1+ &système nous avons notre propre plate-forme pour <((en anglais)) for> le projet de construction moi pour [l'instant:
- E9 a. DI+ [vous pouvez l'intégrer [(.) une&
- E10 f. D1+ [oui(.) oui oui
- E11 a. DI+ &intégration peut être faite avec votre propre système par la suite=

E12 f. P1+ =correct  
 E13 19:01 f. D1+ tout à l'heure (nous) avons discuté que nous probablement c'est-à-dire [...] selon (votre) budget (nous pouvons) proposer un système plus compétitif (intégré à votre système) [...] c'est-à-dire que le système de la gestion (de sécurité) a deux paramètres l'un concerne les ressources humaines et l'autre des équipements [(inaud.)]

## 2°\_TWP1\_NG\_I

E1 a. DI+ =這樣的系統會比較貴吧  
 E2 f. P1+ 系統沒有就像我剛講的功能大概就是 20、30 萬吧就是整個 solution 包含安裝攝影機的搭配大概是這樣  
 E3 a. DI+ 可以做參考  
 E4 f. DI+ 參考一下啦  
 E5 1:21:10 f. P1+ 所以說我的建議就是說有案子我們來討論你們希望怎樣的功能增加了可以降低你們的能力成本增加你們的便利性甚至你們銷售的賣點那這樣的功能作下去花錢[才有意義啊  
 E6 a. DI+ [甚至可以節省空間像剛剛說的信箱的空  
 間嘛=  
 E7 f. P1+ =是  
 E8 f. D1+ 對  
 E9 f. P1+ 就像你說的信箱的問題把他科技化就是住戶不用帶鑰匙那才是一卡通嘛[...]這樣的話可以作的那這個成本就比較高啦聽聽參考看看  
 E10 <(大家笑)>  
 E1 a. DI+ =dans ce cas le système sera-t-il plus cher  
 E2 f. P1+ le système non comme ce que je dis tout à l'heure (il vaut) environ trois cents ou deux cents milles nt dollars (c'est-à-dire) la solution totale comprend les cameras de plus les installations c'est tout  
 E3 a. DI+ (cela) peut être notre référence  
 E4 f. DI+ il peut être référencé  
 E5 f. P1+ donc ma suggestion est que si (vous) avez le projet maintenant nous pouvons (en) discuter quelles fonctions que vous voulez pour ajouter pour baisser le coût de main d'œuvre en ajoutant la facilité de (gestion de la sécurité) de plus (il) pourrait devenir votre point fort dans la promotion d'immeubles comme ça ces fonctions valent le coût [le sens se trouve dans la  
 E6 a. DI+ [de plus (ce système) pourrait économiser l'espace de boîtes aux lettres=  
 E5 f. P1+ &réalisation des fonctions  
 E7 f. P1+ =oui  
 E8 f. D1+ tout à fait  
 E9 f. P1+ comme le problématique que tu as mentionné la boîte aux lettres (elle) doit être informatisée c'est-à-dire l'habitant n'utilise plus la clé de la porte (qui est remplacée) par la carte (on l'a ainsi) appelée la carte partout [...] pourtant le coût de ce type d'installation sera plus élevé (juste) pour (votre) information pour (votre) référence  
 E10 <(tout le monde rit)>

### 3°\_TWP1\_NG\_I

- E1 1.40:13 f. D1+ 我們 ZS 保全大概有管幾棟大樓啊
- E2 a. S<sub>5</sub>+ (3.0) 大概只有三棟
- E3 a. D1+ 有 3 個案子但是明年的話我們北中南 ZCDH 的公司 [對全省
- E4 f. D1+ [會并起來]
- E1 f. D1+ ALORS de combien d'immeuble notre agence de
- E2 a. S<sub>5</sub>+ sécurité zs s'occupe-t-elle
- E3 a. D1+ (3.0) trois bâtiments
- Environs trois projets MAIS l'année prochaine nous nous occuperons des filiales zcdh du nord, du centre et du sud [c'est-à-dire toute Taiwan
- E4 f. D1+ [ces bâtimens seront générés (par votre agence)]

### 4°\_TWP2\_NG\_I

- E1 a. D2- =可是這個我的我的意思是說這個產品其實它的就是它的概念已經
- E2 25:24 f. D2+ 很久了
- E3 a. D2- 對=
- E4 a. I2+ =可是(.) 其實在飯店的推廣上 [是(.) 非常困難的
- E5 f. D2+ [已經有<(微笑)>一段時間了>
- E6 a. D2- 呃::=
- E7 f. D2+ =在實際上的操作面啦
- E8 a. D2- 對
- E9 a. I2+ 但您剛講的這些想法都很好譬如說(.) 就是以前的是 M [ (.) MVPN&
- E8 a. D2- [MVPN
- E10 f. D2+ & (.) 嘛那現在是 app[...] 但是(.) 我覺得這些的立意都非常好可是(.) 就是在飯店的推廣(.) 一直是非常 [就是這些產品啦&
- E8 a. D2- [嗯]
- E11 a. I2+ &從以前到現在其實 (.) 在實際上的執行面對飯店來說是其實是很
- E12 a. D2- 難的第一個[...] 那我不知道耶其實是很困難我們自己飯店業的立
- E13 26:47 a. I2+ 場來看是很難
- E14 f. D2+ 因為這些東西都還要跟我們的電話系統結合那(.) 帳單的部分这些
- E15 36:30 a. D2- 中間的 interface=
- E16 a. I2+ 很多=
- E17 f. D2+ =對很多 [一直以來我們
- E18 a. D2- [對以前傳統的 MVPN 確實會有這問題 [...]
- E19 a. I2+ ((下續未轉錄))
- E20 40:00 a. D2- 我是覺得如果對飯店來要推你那個/東西 [一定是要存在它的手機
- E21 f. D2+ [就算是
- E22 a. D2- [一定要簡單
- E23 f. D2+ [嗯
- E24 a. D2- 甚至最好連電話那個功能 [都可以 app 的功能 [...]
- [都替代掉
- ((下續未轉錄))
- [那是一個進展對對
- [對這就是我們當時的概念就是希望讓飯店跟員
- (.) 客人能夠是比較 [的綁在一起對但確實我們 (清喉嚨) 在設計
- 這個的時候 [...] 就是(.) 副座您剛剛講的這其實是手機提供手機
- [東西是一個輔助的 [...]
- [嗯]



((下續未轉錄))

- E25 43:16 a. D2- (4.0) ((笑)) 那(.) 呃(.) 如果我我現在因為聽您講蠻多的那不知道說現在你們(.) 其實是還沒有 ~~XXXXXXXXXX~~ for 飯店的一些東西  
[只是都還只是在在規劃的
- E26 f. D2+ [呃:: ☑其實有幾個東西是呃:: 應該講說這些 component 都是有  
(.) 現成的[...] 就像跟您報告有些 [...]
- E27 44:43 a. D2- ~~XXXXXXXXXX~~ 我比較期待的就是說[...] 不要透過飯店提供什麼手機給客人因為  
從以前到現在[這樣子的模式推展是有困難的=  
E28 f. D2+ [會比較困難 =是 (1.0) 這個這個  
瞭解因為其實這個我們現在也(.) [也在
- E29 a. D2- ~~XXXXXXXXXX~~ 直接跳過那個階段
- E30 f. D2+ [((笑)) 那個階段如果是那個階段的話  
[對對對((笑)) 沒問題沒問題因為其他都是都是 app 而已=
- E1 =mais ce que je veux dire c'est que la conception  
du produit existe depuis longtemps
- E2 25:24 f. D2+ oui
- E3 a. D2- mais (.) en fait sur la commercialisation dans  
l'hôtel [c'est (.) très difficile  
E4 a. I2+ [il y a <((sourire)) un moment>
- E5 f. D2+ euh::
- E6 a. D2- [sur l'opération sur le terrain en plus
- E7 f. D2+ [oui
- E8 a. D2- pourtant ce que vous avez mentionné c'est très  
bien par exemple (.) auparavant c'était M(.) [MVPN&  
E9 a. I2+ [MVPN
- E8 a. D2- &alors maintenant c'est app [...] mais (.) je  
pense (que) l'idée est très bien mais (.) quand il  
s'agit de la mettre en œuvre dans l'hôtel c'est  
toujours compliqué [ces types de produits dans le&  
E10 f. D2+ [hm hm
- E8 a. D2- &passé en effet c'était difficile à commercialiser  
d'abord [...] alors moi vraiment je ne sais pas en  
effet c'est très difficile d'après le point de vue  
de l'hôtel (c')est très difficile
- E11 a. I2+ parce que ces choses ont besoin d'intégrer avec  
notre système téléphonique donc (.) la part de  
facture en plus l'agencement d'interface=  
E12 a. D2- =(c'est) trop
- E13 26:47 a. I2+ oui (c'est) trop en plus [depuis nous
- E14 f. D2+ [oui effectivement mvpn  
l'ancien modèle a cet inconvénient [...]  
(passage non transcrit))
- E15 a. D2- je pense que si l'hôtel voudrait commercialiser  
votre cette/ chose [(elle) devrait (être)  
sauvegardé au portable
- E16 a. I2+ [(elle) devrait (être) simple
- E17 f. D2+ [hm
- E18 a. D2- (c)'est encore mieux que la fonction de téléphone  
[(soit) tout fait par app
- E19 f. D2+ [hm
- a. I2+ [(soit) toute remplacée  
(passage non transcrit))
- E21 40:00 a. D2- [C'EST UTILISER (C)'EST LA TENDANCE ACTUELLE&
- E22 f. D2+ [c'est le développement oui
- a. D2- &POUR METTRE LES CHOSES DANS LE PORTABLE DU  
[client (on) ne lui prête pas une [machine
- E23 f. D2+ [oui [exactement  
c'est exactement notre concept au début (c') est-  
à-dire que (nous) souhaitons faire l'hôtel et la  
personne (.) le client attaché ensemble à long

terme mais en fait quand nous ((s'éclaircit la gorge)) formons cette conception [...] (c') est (.) le directeur adjoint vous venez de dire de cela en fait (c)'est le portable fournir un portable doit être secondaire [[...]]

E24 a. D2- [hm  
((passage non transcrit))

E25 43:16 a. D2- (4.0) <((sourire))> alors (.) euh (.) maintenant si je je parce que (j)'ai entendu pas mal ce dont vous parlez alors je ne sais pas vraiment en effet pour l'instant si vous (.) n'avez (.) pas encore développé (.) encore ces choses pour <((en anglais)) for> les hôtels (ou bien tous sont) encore [juste dans l'étape de conception

E26 f. D2+ [euh::/ en fait plusieurs choses sont euh:: il devrait les appeler les composants <((en anglais)) component> qui sont prêts <((en anglais)) ready> (.) [...] comme (je) vous ai expliqué que quelques choses [...]]

E27 44:43 a. D2- ((passage non transcrit))  
mais (ce que) j'attends le plus c'est que [...] l'hôtel ne fournit pas le portable aux clients parce que du passé au présent [ce mode a la difficulté à développer=

E28 f. D2+ [(c')est plus compliqué =oui (pour) cela cela (je) comprends parce qu'en fait cela maintenant nous (sommes) [aussi

E29 a. D2- [DONC J'ESPÈRE sauter cette étape  
[((rire)) cette étape si cette étape

E30 f. D2+ [oui oui oui ((rire)) pas de problème pas de problème parce que les restes les restes(ce) sont juste des app=

## **PARTIE III**

# **CONVENTIONS DE TRANSCRIPTION**





UMR 5191 - CNRS / Université Lyon 2  
Interactions, Corpus, Apprentissages, Représentations

# Convention ICOR

Mise à jour : janvier 2013

Groupe ICOR

UMR 5191 ICAR (CNRS – Lyon 2 – ENS de Lyon)



## Avis au transcripteur :

Le présent module de la convention ICOR sert à la notation des phénomènes verbaux et vocaux. Les phénomènes non verbaux (action non verbales, gestes, mimiques, etc.) font partie d'un autre module de convention.

Chaque corpus et chaque projet de recherche ont leurs propres exigences de transcription. Les usages de la Convention ICOR ne seront donc pas toujours les mêmes. Il est recommandé (et pour l'intégration d'un corpus dans la base CLAPI, il est nécessaire) de spécifier ces usages selon les trois niveaux suivants :

- *niveau de base* : y sont obligatoirement notés les changements de locuteur + les chevauchements + les pauses (indiquer la manière dont les pauses ont été mesurées : soit par utilisation d'un logiciel, soit par estimation perceptuelle) ;
- *niveau intermédiaire* : sont ajoutés au niveau de base les notations des phénomènes vocaux et les commentaires ;
- *niveau spécialisé* : les spécificités apportées à ce niveau de transcription sont définies par la thématique de recherche suivie, par exemple étude sur les pratiques de liaison, ou sur l'emploi de mots étrangers, etc.

Il convient également de fournir une liste des phénomènes supplémentaires notés dans votre transcription et non répertoriés dans la présente convention.

Lors de l'intégration d'un corpus dans la base CLAPI, ces spécifications sont à joindre dans un document séparé de celui de la transcription et des autres éléments du corpus.

### Attention :

Avant toute chose, **désactivez vos mises en forme / remplacements automatiques** (espaces insécables, insert d'espaces avant les deux points) ainsi que les majuscules.

L'**alignement gauche** des paragraphes est le seul autorisé, l'alignement justifié est par conséquent interdit.

La police à utiliser pour les transcriptions est **Courier taille 10**, parce que tous les caractères y ont la même largeur.

Toutes les productions verbales sont transcrites en **minuscule** ; les majuscules sont réservées pour la notation des saillances perceptuelles.

**L'usage de tabulations est exclu** sauf après la notation de l'identité du participant. Pour aligner les chevauchements, utiliser des espaces car ils sont les seuls à être conservés lors des transferts de fichier entre ordinateurs.

### Anonymisation :

Remplacer tous les noms propres (personnes, lieux...) par des pseudonymes, en tentant de respecter le nombre de syllabes et les éventuelles connotations (prénom américain...).

Remplacer aussi les chiffres, nombres et numéros (n° de tel, de rue, de compte bancaire...).

Pour des informations plus détaillées sur l'anonymisation, consulter le site CORINTE : <http://icar.univ-lyon2.fr/projets/corinte/>, menu "Questions juridiques".

	Phénomène	Conventions en format liste	Exemples en format liste
<b>1- Identité du participant (tire de transcription par locuteur)</b>			
1a	<b>Participant identifié</b>	Identifiant en début de paragraphe du tour (voir 2a). L'identifiant est composé d'un, de deux ou de trois caractères (en majuscules). Il est suivi d'une tabulation. <i>Attention : c'est le seul endroit dans une transcription ICOR où l'usage de la tabulation est admis.</i>	<b>COR</b> salut
1b	<b>Participant incertain</b>	L'identifiant supposé est suivi d'un point d'interrogation <i>Attention : dans le travail sous Clan ou d'autres logiciels d'alignement, l'utilisation du « ? » n'est pas acceptée.</i>	<b>COR?</b> salut
1c	<b>Hésitation sur les participants</b>	Porter en les séparant par un « ? » les identifiants des participants entre lesquels on hésite. <i>Attention : dans le travail sous Clan ou d'autres logiciels d'alignement, l'utilisation du « ? » n'est pas acceptée.</i>	<b>SAR?COR</b> salut
1d	<b>Participant non identifié</b>	L'identifiant est composé de trois « X »,  ou de deux « X » suivis d'un « F » ou d'un « H » selon l'identification du sexe du participant.	<b>XXX</b> salut <b>XXF</b> salut <b>XXH</b> salut
1e	<b>Événement non attribuable à un participant</b>	Description entre doubles parenthèses sans identifiant.	<b>((un coup de tonnerre retentit))</b>
<b>2- Tour de parole.</b> Le tour est une unité théorique qui correspond à la production verbale d'un locuteur (pour le concept de tour, cf. par ex. l'article Sacks, Schegloff & Jefferson (1974).			
2a	<b>Notation du tour</b>	La notation du tour est insérée après l'identifiant du participant et la tabulation correspondante et constitue un paragraphe. Deux cas de figure :  - si un tour s'étend sur plusieurs lignes, le pavé de transcription du tour doit être aligné à l'aide d'une indentation (retrait de 1 <sup>ère</sup> ligne). L'usage du retour forcé à la ligne (avec ¶) suivi d'une tabulation est interdit.	FAC bonne journée madame oui CL1 vous aussi= FAC =merci au revoir  CL1 au revoir  JEB alors est-ce que ça veut dire TOI tu fais quarante pour cent du chiffre d'affaire sur tes produits qu' ont moins d` cinq ans/ ou est-ce que ça veut dire qu'y a eu une époque où effectivement t` as eu tu as eu des S:AUTS (0.3) inno- d'innovation forts/



		- si la représentation d'un tour s'étend sur plusieurs lignes et qu'une ligne d'un autre locuteur s'insère (chevauchement ou commentaire), il faut insérer le symbole « & » à la fin de la première ligne (sans espace avant) et au début de la reprise du tour (sans espace après).	CHA LAU CHA LAU	et on avait ici cette grande salle euh: .h euh qu'on avait appelé finalement biblio[thèque& [archives&& [archi:ves: [bibliothèque en fait]
2b	<b>Enchaînement immédiat (ou latching : pas de micro-pause entre deux tours de parole)</b>	Insertion du symbole « = » à la fin du premier tour (sans espace avant) et au début du suivant (sans espace après).	BEA CL6 CL5	orange/ j'ai\ (. ) c'est bon/ zig zag orange/= oui oui [voilà] [et av]ec ça:: (. ) des gauloises °blondes s'il vous plaît°
2c	<b>Chevauchement</b>	Insertion de crochets « [ » et « ] », encadrant le chevauchement dans chaque tour. Les crochets ouvrant « [ » (début du chevauchement) sont obligatoires (sans espace après) ; les crochets fermants « ] » (fin du chevauchement) par contre sont facultatifs.  Les crochets sont alignés verticalement au moyen d'espaces (attention : ne pas utiliser de tabulation).	CHA MAR LAU MAR CHA LAU	ça c'était un petit [peu l- ] [ah ouais] donc attends (. ) donc ça ce- cette façade a été complètement re[maniée] [voilà ] c'est l` bâtiment en fait [dans qu'on [ah oui ça c'est:] ça [c'est la] cour intérieure ça\ [qu'on r`prend]

### 3- Actions

3a	<b>Action à valeur de tour attribuée à un participant</b>	Description de l'action concernée entre doubles parenthèses.	FH FH	((frappe à la laporte)) (0.7) bonjour/
3b	<b>Action non attribuable à un participant</b>	Description entre doubles parenthèses		((sonnette de l'interphone))

### 4- Structures segmentales (transcrire le verbal)

4a	<b>Orthographe</b>	L'orthographe française est utilisée pour transcrire le verbal Lorsque les caractéristiques phoniques le requièrent, l'orthographe peut être adaptée.	ELI SUZ ELI SUZ	voui (. ) alors elle va: elle elle elle revient pas SI/ (0.4) si mais: j` sais pas quand: peut-êt` euh (0.5) euh:: ou di- ou dimanche ou sem]aine/ ah voui ce:[: cette [hm hm ]
----	--------------------	--	--------------------------	--

4b	<p><b>Elision</b> <b>Elision standard</b></p> <p><b>Elision non standard : absence/non prononciation d'un ou plusieurs son(s) en général vocalique(s)</b></p>	<p>Est notée par l'apostrophe « ' »</p> <p>L'élision non standard est notée par une antiquote « ` » (altgr+7+espace sur PC) (touche dédiée sur Mac).</p> <p>Si l'élision non standard se produit en fin de mot, faire suivre l'antiquote d'un espace.</p> <p><i>Attention</i> : le « e » muet en fin de mot n'est pas une élision non standard, et ne doit pas être noté comme élidé.</p>	<p>FAB de l'interlocuteur distributeur/ (0.3) en disant hein hein moi j'ai j'ai dix nouveautés là qui arrivent</p> <p>ELI qu'est-ce que: euh j- un petit gâteau: nan/</p> <p>JEB j'arrête en fait même ça peut être le jeu de la distribution/ c'est que tu laisses la marque lancée/ (0.3) pendant six mois il soutient à fond tu sais que ça va s'vendre parce que t'as le phénomène/</p> <p>SOP [ouais ouais ]</p> <p>JEB pourquoi parce que t'as quarante pour cent du chiffre d'affaire/</p>
4c	<p><b>Allongement</b></p>	<p>Le son allongé est noté par des « : » en respectant l'orthographe (attention : pas d'espace avant « : »).</p> <p>Les « : » sont répétés en fonction de la durée perçue de l'allongement.</p>	<p>ELI voui (.) alors elle va: elle elle elle revient pas SI/</p> <p>JEB ou c'ui qui s'vend pas trop parce qu'i's vont dire ben faut bien::: (0.2) faut faire dix centimèt' là dans l' rayon</p>
4d	<p><b>Amorce de mot</b></p>	<p>Insertion de « - » après le son tronqué (attention : pas d'espace avant).</p>	<p>COR je retr-retrouve</p>
4e	<p><b>Liaison facultative faite (notation facultative)</b></p>	<p>Mettre un « ^ » entre les deux mots liés (attention : pas d'espace ni avant ni après).</p>	<p>COR on va être trop en avance</p>
4f	<p><b>Liaison obligatoire entre deux mots non faite</b></p>	<p>Mettre une barre verticale (pipe) «   » avant le deuxième mot (attention : un espace avant mais pas après la barre) Cette barre se fait avec Altgr+6 sur PC ou Shift+alt+L sur Mac.</p>	<p>SAR les  elastiques</p>
4g	<p><b>Nombres</b></p>	<p>Les nombres ne sont pas notés par des chiffres mais en toutes lettres (cf règles de l'écriture des nombres).</p>	<p>BEA soixante-dix cinquante\ (0.7) soixante-trei:ze/ (0.7) soixante-quin:ze/ (0.8) quatre-vingts/</p>
4h	<p><b>Acronymes, sigles</b></p>	<p>Un acronyme (sigle prononcé comme un mot) est écrit en minuscules, sans ponctuation ni espace.</p> <p>Un sigle (mot épilé) est noté en minuscules, sans ponctuation, séparées par des espaces.</p>	<p>LAU parce que déjà ça veut dire quoi on va aller se battre en utilisant l' onu etcetera</p> <p>JEB et tu crées la différence avec l' m d d</p>
4i	<p><b>Noms propres</b></p>	<p>Ne pas mettre de majuscule à l'initiale des noms propres (noms de personnes, d'institutions, de lieux/toponymes, etc).</p>	<p>SIM les autres j'ai pas eu de faire part encore sylvie euh a dit euh a::h je me marie je me marie au mois de mars</p>
4j	<p><b>Onomatopées</b></p>	<p>Voir liste en fin de tableau.</p>	

4k	<b>Segments inaudibles, dont le nombre de syllabes est identifiable</b>	Les segments incompréhensibles sont représentées au moyen d'une série de caractères x, chaque caractère x ayant la valeur d'une syllabe.	CL1 FAF	c` qu'on fait xxx entre voisin [mais là] [oui/ ]
4l	<b>Segments inaudibles, dont le nombre de syllabes n'est pas identifiable.</b>	Les segments complètement inaudibles sont représentées par « (inaud.) ».	MAM PAP	oh ben ça m'étonnerait qu` ton père [(inaud.)] [(inaud.)]
4m	<b>Multitranscriptions d'un même segment et segments incertains</b>	Les segments entre lesquels hésite le transcrip- teur sont séparés par un point-virgule et notés entre parenthèses (attention : pas d'espace avant « ; »).  Les segments incertains sont notés entre parenthèses simples.	PAP SIM	ah ben ça elles sont toutes passées (là-haut; là euh:) les autres  =j'avais plus de responsabilité que quand j'étais (élève) avec vous
<b>5- Pauses</b>				
5a	<b>Micro pause</b>	les pauses d'une durée inférieure à 0,2 secondes sont notées par (.)	VIC	LÀ j'ai un rapport à FAIRE/ à RENDRE/ (.) dans: le: cadre/ de mon stage/
5b	<b>Pause chronométrée</b>	Les silences sont chronométrés à l'aide d'un logiciel au 10 <sup>ième</sup> de seconde , et notés entre parenthèses.  La même convention est utilisée pour les pauses à l'intérieur du tour d'un locuteur et pour les pauses entre les tours de deux locuteurs successifs ; dans ce dernier cas les pauses sont notées sans identifiant de tour.	CHA CHA LAU MAR	=hein/ c'est ça\ .h mais pour l'instant on est pas: encore très finement (0.4) dans les coupes et autres/  ben ils pourront descendre par l'escalier/ en maillot de bain (0.3) non:: ils vont descendre non:
<b>6- Productions vocales</b>				
6a	<b>Productions vocales : rires, pleurs, lecture, imitation d'un acteur ou d'une prononciation particulière, etc</b>	La description d'une production vocale est notée entre doubles parenthèses et précède la transcription, l'ensemble est compris entre chevrons pour en indiquer la portée : <((DESCRIPTION)) TRANSCRIPTION>	IRM SIM	((rire)) et: euh (0.5) tu fais: ça (0.5) toujours le temps/  <((en bâillant)) ouais ouais ouais> (0.3) j'espère/
		<i>Note</i> :la notation d'un enchaînement direct (2b), ou celle d'un chevauchement (2c), précède la description de la production vocale.	COR SAR  COR SAR	je ne l'ai pas vue hier= =<((en riant)) non::>  je ne l'ai pas [vue hier ] [<((en riant)) non::>]

6b	<b>Aspiration (facultatif)</b>	L'aspiration est notée par la lettre « h » précédée d'un point (attention : le point n'est pas suivi d'un espace).	CHA l'accès principal l'accès d`service (.) .h:: la seule chose (0.2) qui serait à modifier pour l'instant/ .h c'est on sait qu'y a pas de p- (.) de piscine extérieure\
6c	<b>Expiration, soupir (facultatif)</b>	L'expiration est notée par la lettre « h » seule.	MAR t` as pas la place de: CHA hm h:::

## 7- Prosodie

7a	<b>Montée et chute intonative</b>	Les montées et chutes intonatives sont notées par « / » et « \ » sans espace avant.  Les montées et chutes fortes sont notées « // » et « \\ ».  <i>Note</i> : la notation d'une montée ou d'une chute suit celle de l'allongement.	MAR oui on n'en- on les voit pas CHA on les voit pas\ CLA vous allez bien// CHA .h tu gardes toujours ton mur ici:/ (0.3) .h t` avais ta porte là:/
7b	<b>Saillance perceptuelle</b>	Les segments caractérisés par une saillance perceptuelle particulière (intensité accrue et autres) sont notés en majuscules. <i>Note</i> : Les majuscules doivent être accentuées quand il y a lieu.	MAN mais c'est dans mais c'est sor[ti de mon morceau PAT [ouais c'est DANS LE] MAN PAIN/ ÇA\ mais c'est DANS l` PAIN
7c	<b>Baisse du volume de la voix</b>	Les segments où le volume de la voix est plus bas (chuchoté ou murmuré) sont notés entre ° °	JEB alors qu'i` s` disent (0.2) °c'est quand même bizarre/°

## 8- Descriptions

8a	<b>Généralités</b>	Les commentaires sont notés dans un paragraphe propre sans identifiant de tour (voir 1/3), avec tabulation, entre doubles parenthèses et précédé de « COM : ».	((fin de réunion))
8b	<b>Passages non transcrits</b>	Si la transcription de l'enregistrement est interrompue, on le note entre double parenthèse en indiquant le timing de début et le timing de fin du passage non transcrit.	((00:38:41)) ((passage non transcrit)) ((00:54:22))
8c	<b>Alternance de code (notation facultative)</b>	Si vous souhaitez noter ce phénomène, les mots ou segments en langue étrangère sont transcrits entre double parenthèse avec la portée du phénomène notée par des chevrons.	ISA <((en anglais)) i go to school>

## 9- Liste des onomatopées, interjections et autres particules (liste non exhaustive)

ah aïe  
bah bè  
ben eh  
enfin  
euh  
gnagnagna hein  
hum (raclement de gorge)  
hm hm  
moui mouais  
m` enfin oh  
oh la la ouais ouille  
oula, ouh là  
p pf, pff pt  
.tsk (bruit d'ouverture de bouche)  
wouf, waf  
v

# CONVENTION ICOR AJUSTÉE DANS LA THESE

Phénomènes	Conventions en format liste	Exemples en format liste
<b>1-Identité</b>		
Intervenant	<p><i>Dans la réunion d'équipe</i> L'identifiant se présente par la fonction professionnelle du locuteur au sein de l'entreprise S'il y a un nombre de personnes disposant de la même fonction. Le locuteur est identifié avec le numéro.</p> <p><i>Dans la réunion client/fournisseur</i> En France L'identifiant se présente par trois qualités – le métier (minuscule), son prénom (majuscule) et son genre (+ pour l'homme, – pour la femme)<sup>1</sup>.</p> <p>À Taiwan L'identifiant se présente par quatre qualités – le métier (minuscule), son titre professionnel (majuscule), la relation hiérarchique (majuscule) et son genre.</p>	<p><i>Dans la réunion d'équipe</i> Resp. du Mkting ► Responsable du marketing Ach1 ► Acheteur 1 Com5 ► Commercial 5</p> <p><i>Dans la réunion client/fournisseur</i> En France a. R+ ► a/ acheteur ; R/ Robert ; + /homme f. V- ► f/fournisseur ; V/ Valérie ; – /femme</p> <p>À Taiwan a. DI+ ► DI/ Directeur Informatique f. C- ► C/ Commercial f. D2+ ► D/ Directeur ; 2/ dans la réunion_TWP2 a. Sii+ ► S/Subordonné ; ii/ le 2ème subordonné</p>
<b>2- Structures segmentales (transcrire le verbal)</b>		
Nom propre	<p>Un acronyme (sigle prononcé comme un mot) de la personne est écrit en minuscule avec la première lettre du prénom et un *</p> <p>Un acronyme (sigle prononcé comme un mot) de d'une entreprise/marque est écrit avec deux/trois lettres consonnes.</p> <p>Un acronyme (sigle prononcé comme un mot) du produit est nommée par l'entreprise, qui est écrit avec des lettres consonnes .</p>	<p>« il faut juste avec r* (prénom d'acheteuse) que l'on récupère l'information » (réunion_FRH1 à 41'29)</p> <p>« .h (3.0) hy (nom de la société) nous avons notre propre usine à taiwan: » (réunionion_TWP1 à 00'15)</p> <p>« est-ce que ma présentation:/.h rsc (la marque du fabricant de mémoires) » (réunionion_FRP1 à 1'30)</p> <p>« voilà c'est une autre catégorie ça se situe un peu à mi-chemin entre donc la vgx (nom de la carte graphique)et la dmtr (nom de la carte graphique) » (réunionion_FRP1 à 6'50)</p>
Ajouts grammaticaux	<p>Du fait de l'absence grammaticale du déterminant défini et du pronom relatif dans la langue chinoise, et de l'usage oral d'omettre le sujet et/ou le complément dans un énoncé, les traductions des deux versions (littéraire et littérale) ajoutent les articles (in)définis devant les substantifs et le pronom relatif. Le sujet, le complément et la précision ajoutés dans un énoncé sont mis entre parenthèses afin de faciliter la lisibilité pour les lecteurs français. Ce procédé est particulièrement pour souligner l'implicite du chinois à l'oral.</p>	<p>« [...] 其實從四月份的時候就已經有跡象那那:跡象有可能是市場 slow 有可能是我剛才講的市場 slow 或者說有可能是(2.0)有可能是那個 competitor 就是我們價錢不好 [...] » (réunion_TWH1 à 3'20)</p> <p>« en fait à partir d'avril il y a déjà <u>des</u> signes na na:: (particule) <u>des</u> signes peuvent être <u>le</u> marché (qui devient) slow ou peut-être <u>le</u> marché dont je viens de parler est slow ou peut-être (2.0) (c')est (la cause) du competitor (ou) notre prix n'est pas bon » (version littérale).</p> <p>« en fait à partir d'avril il y a déjà des signes (de décroissance) donc don:c les signes peuvent être (traduits comme) le marché (qui devient) slow &lt;((en anglais))slow&gt; le marché dont je viens de parler est ralenti &lt;((en anglais))slow&gt; ou peut-être (2.0) (c')est (la cause) du concurrent</p>

<sup>1</sup> Les signes + et – dans la pensée du taoïsme représentent yang (陽) et yin (陰) respectivement. Dans un sens général, yang signifie l'homme, le soleil, la journée, la chaleur, la force, la vie et la borne positive de batterie..., alors que yin désigne le côté opposé du yang, par exemple : la femme, la lune, la nuit, le froid, la tendresse, la mort et la borne négative de batterie. La vie harmonieuse se trouve dans l'équilibre entre ying et yang d'après la philosophie chinoise.

		<(en anglais) competitor> c'est-à-dire (que) notre prix est moins compétitif> » (version littéraire).
Alternance de code	les unités lexicales en langue étrangère ou dialecte sont transcrits entre double parenthèse avec la portée du phénomène notée par des chevrons. Pourtant dans la traduction de chinois vers français, la version littéraire conserve les unités particulières afin de garder la fidélité à la langue décrite. La version littéraire en traduit ainsi.	Voir exemple <i>supra</i> : « <i>slow</i> » et « <i>competitor</i> »
Particule chinoise	Dans la traduction de chinois vers français, la particule est conservée dans la version littéraire afin de garder la fidélité à la langue décrite mais pas dans la version littéraire.	« [...]今天是第一次見面啲 [...] 各位基本上有什麼樣的想法啊 [...] » (réunion_TWH1 à 10'21)  « [...]aujourd'hui (c)'est la première fois de rencontrer ho (particule) [...]tout le monde fondamentalement a quels types d'idées ah (particule) » (version littéraire). « [...]aujourd'hui c'est la première fois qu'on se rencontre [...] j'aimerais d'abord écouter quelques idées de tout le monde » (version littéraire).
<b>3- Prosodie</b>		
Saillance perceptuelle	Dans la transcription française (y compris les versions de traduction de chinois vers français), les segments caractérisés par une saillance perceptuelle particulière (intensité accrue et autres) sont notés en majuscules. Dans la transcription chinoise, ces segments sont mis en gras.	« je vois NORMALEMENT en allemagne t'as acheté chez ltl (nom d'une société) (.) non/ » (réunion_FRP2 à 5'21).  « 你們 (.) 其實是還沒有 <b>真正</b> for 飯店的一些東西 » (réunion_TWP2 à 43'16)  « Vous (.) en fait NE (.) DÉVELOPPEZ (.) PAS (.) ENCORE des choses for les hôtels » (version littéraire).  « vous (.) N'AVEZ (.) PAS (.) ENCORE (.) DÉVELOPPE la solution pour <(en anglais) for> les hôtels » (version littéraire).