

# Étude de la politesse, entre communication et culture

PATRICK CHARAUDEAU

*Professeur Émérite  
Université de Paris XIII  
Chercheur au LCP - CNRS*

## Introduction

Olga Galatanu, comme bonne linguiste, a toujours navigué entre sémantique des mots, sémantique pragmatique et dimension culturelle du langage. Aussi vais-je lui offrir cette réflexion à propos d'un phénomène langagier qui intègre ces trois dimensions et qu'on appelle la "politesse"<sup>1</sup>. Cette question n'est d'ailleurs pas étrangère aux travaux d'Olga Galatanu qui dans certains de ses écrits sur les interactions verbales a traité des actes menaçants et rassurants<sup>2</sup>.

Cette notion a fait l'objet de nombreux écrits depuis les années quatre-vingt, avec des reprises, des retours, des extensions de la notion, des adaptations selon les pays et les cultures, au point qu'on peut se demander s'il y a encore des choses nouvelles à dire, du moins sur le plan théorique, car il y aura toujours de nouvelles descriptions à entreprendre. Et précisément, il me semble que toutes ces études pèchent par un manque de cadre général des phénomènes de communication dont dépend cette question.

Depuis Brown et Levinson (1978) qui ont traité la politesse comme un des *phénomènes universels* du langage, s'est instaurée une tradition des études sur cette question au croisement de différents points de vue, particulièrement celui de Searle (1972) qui a défini les *actes de langage* dans une perspective pragmatique, de Goffman (1974) qui a développé la *théorie des faces*, et des études américaines sur les "conversations",

---

<sup>1</sup> Ce texte est repris d'une conférence faite en espagnol lors du V<sup>e</sup> Coloquio Internacional del Programa EDICE qui eut lieu à Barranquilla (Colombie) du 6 au 10 décembre 2010. Il est donc inédit en français.

<sup>2</sup> Voir sa bibliographie (Galatanu, 2010 ; Galatanu et Bellachhab 2010 et 2011).

reprises et prolongées par Kerbrat-Orecchioni en France, Briz et ses collaborateurs en Espagne, Bravo et d'autres pour l'Amérique latine.

Pourtant, on peut porter une critique à l'endroit du statut que ces points de vue accordent au phénomène de la politesse dans le cadre général des faits de communication. Je vais donc commencer par m'interroger sur la tradition socio-pragmatique qui engendre un certain nombre de questions, puis je vais m'appuyer sur le sémantisme de termes "politesse" et "courtoisie" qui sont utilisés en français, pour proposer un cadre de réflexion théorique et finir par tenter une reclassification des actes de politesse.

## 1. Une approche critique

Il est une tendance, qui oriente la plupart des études sur la politesse, consistant à faire de ce comportement un principe universel : il existerait le *principe de politesse (PP)*, comme il existe le *principe de coopération (PC)* de Grice. Certains auteurs comme Leech (1983) vont même jusqu'à considérer que ce sont les deux principes qui constituent la « rhétorique interpersonnelle ». D'autres comme Fraser (1990) généralisent encore davantage le phénomène en défendant l'idée que la politesse n'est pas une question de protection des faces mais fait partie du « contrat conversationnel », parce qu'elle représente ce qui est le plus emblématique du respect des normes en vigueur dans une situation de communication. C'est la conception de l'« appropriation » de l'acte de langage.

Ramener le principe de régulation à un « archi-principe » de « ménagement ou de valorisation des faces (négative et positive) du ou des partenaire(s) d'interaction » (Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 199) est réducteur de la multiplicité des procédés de régulation qui se déploient dans les échanges langagiers, et a pour inconvénient de figer les catégories et de faire de la conversation quelque chose de statique. Cela conduit à poser un certain nombre de questions :

1) La politesse peut-elle être considérée comme un *principe* ? Ne fait-elle pas partie de ces jeux stratégiques qui, selon la situation de communication, sont tantôt conventionnels et obligatoires, tantôt le fait d'un choix du sujet, et donc non obligatoires ? Pourquoi, dès lors, en faire une seule et même catégorie, un principe ? Ne peut-on ménager la face de l'autre à des fins de persuasion sans employer aucun mot de politesse ? Et d'ailleurs, cet autre le prend-il comme un acte de politesse ou comme acte de persuasion ? Bref, n'y aurait-il qu'une seule catégorie principielle qui couvrirait tous les jeux de protection de la face ?

2) Corrélativement, est-ce que tous les jeux d'atténuation participent du discours de politesse ? Autrement dit, est-ce que les emplois des

*atténuateurs* (« un petit peu de »), les *formulations indirectes* (« Vous avez du déca ? »), de certains *modes et temps verbaux*, de certaines *marques de modalité* (verbes et adverbess), de certaines *tournures* (« si vous permettez »), sont à mettre tous au compte de la politesse ? Un énoncé comme : « Je voudrais que vous compreniez », relève-t-il de la politesse ou de la prudence tactique, et est-ce la même chose ? Est-ce que répondre *délicatement* ou *agressivement* à une critique est obligatoirement de la politesse ou de l'impolitesse ? Plus généralement, toute *valorisation de soi ou de l'autre* relève-t-elle systématiquement de la politesse ?

3) Ce que l'on appelle les *contextes situationnels et culturels*, ne constituent-ils pas ce qui commande les stratégies de politesse, ce qui les fonde, empêchant d'en faire des catégories universelles ? Ce qui reviendrait à dire que ce sont les imaginaires sociaux qui ordonnent ces catégories, et non l'inverse.

4) Enfin, *politesse* et *impolitesse* sont-elles des catégories qui peuvent être traitées ensemble, comme symétriques l'une de l'autre, alors que la première est généralement attendue, mais non point la seconde ?

En tout état de cause, ces questions reviennent à une seule : pourquoi uniformiser et rabattre toutes les stratégies discursives de régulation sur la seule politesse, ce qui fait perdre de vue la diversité des interactions verbales ?

## 2. Une observation sémantique

Travailler sur le langage exige que l'on parte du sens des mots. Les sciences du langage, on le sait, doivent se doter d'un métalangage en même temps qu'elles construisent des catégories, parce qu'elles décrivent le langage à l'aide du langage. Ce métalangage étant lui-même constitué de mots courants, il convient donc de partir du sens courant des mots parce que ceux-ci représentent les catégories empiriques construites par l'usage. Et ici, je voudrais signaler une distinction que fait la langue française dans son usage et qui me servira de fil conducteur pour traiter de la question qui nous intéresse.

En français, on dispose de deux mots proches mais distincts : « politesse » et « courtoisie ». « Politesse » est issu du latin *polito* qui signifie « lisse, propre » et passe au XVI<sup>e</sup> siècle par l'italien *pulitezza* qui signifie « propreté, élégance physique ». C'est à partir du XVII<sup>e</sup> siècle qu'il commence à signifier le « bon goût et le savoir se conduire selon les bons usages du monde », pour finalement signifier aux XVIII<sup>e</sup> et XIX<sup>e</sup> siècles : « Ensemble des usages, des règles qui régissent le comportement ». Le mot « courtoisie », attesté dès le XII<sup>e</sup> siècle, est issu

de *curtesie* qui signifie : « art de vivre et élégance morale ». Mais à partir du XX<sup>e</sup> siècle il se spécialise pour parler d'une « disposition intérieure, d'une politesse raffinée », indiquant la « civilité » de la personne qui en use<sup>3</sup>.

Autrement dit, le français, dans son lexique et dans son usage opère une distinction importante : la « politesse » désignerait tout usage réglé conventionnellement et marqué par des formules codées<sup>4</sup>, un comportement verbal qui ne dépend pas de la volonté du sujet, ce pourquoi il existe des manuels de politesse ; la « courtoisie », elle, fait plutôt allusion à une manière d'être, à un savoir se comporter vis-à-vis des autres avec délicatesse, élégance et esprit. Et donc la courtoisie est davantage liée au choix du sujet parlant, ce qui fait sa différence fondamentale d'avec la politesse.

Cette observation conduit à distinguer ce qui est de l'ordre de la *convention sociale* imposée, configurée, marquée, répétée à l'identique (rituels), et ce qui est de l'ordre de *l'attitude individuelle* dépendant des choix du sujet (en fonction des situations), distinction qui s'entrecroise avec les situations d'échange qui impliquent des relations interpersonnelles et celles qui se réalisent dans l'espace public, les premières étant régulées par des *normes sociales*, les secondes par des *conventions*<sup>5</sup>.

### 3. Un modèle de fonctionnement du langage

Pour décrire les mécanismes qui président aux phénomènes sociaux et en proposer certaines catégorisations, il faut pouvoir se référer à un modèle général d'explication de ces phénomènes. En l'occurrence, pour étudier les questions relatives au langage, il faut pouvoir se référer à un modèle explicatif sur la communication humaine qui soit suffisamment général de façon à pouvoir situer le phénomène de la politesse comme l'un de ses phénomènes particuliers.

Il y a évidemment plusieurs types de modèle. Celui que je propose n'a pas de prétention universelle ni cognitive. Il s'agit d'un modèle explicatif du fonctionnement empirique de la communication qui me permet d'analyser divers types de discours comme le politique, le

---

<sup>3</sup> On trouvera ces renseignements dans le *Dictionnaire historique de la langue française*, Le Robert, Paris, 1994.

<sup>4</sup> Parfois par des comportements physiques comme : ôter son chapeau pour saluer, tenir la porte pour laisser passer quelqu'un, etc.

<sup>5</sup> Il faut cependant préciser que, comme cela se produit souvent avec l'usage courant des mots, en français, ces mots sont parfois employés l'un pour l'autre : *politesse* avec le sens de « courtoisie » et *courtoisie* avec le sens de « politesse ». Cela n'empêche que les distinctions décrites ci-dessus demeurent.

médiatique, le propagandiste, et c'est sur ce chemin que se sont présentés les discours qui se réalisent dans un cadre interactionnel comme les débats, les entretiens, les discussions, etc. C'est le sens du travail que je mène depuis des années, dans une perspective interdisciplinaire, et c'est ce que je vais proposer en m'appuyant sur les travaux de l'anthropologie sociale, de la sociologie et de la psychologie sociale, en allant du général au particulier, du plus social au plus individuel. Je ne prétends donc pas apporter ici un modèle d'analyse de la politesse, mais simplement montrer comment cette question s'inscrit dans un modèle d'analyse du discours que j'appelle, à la fois, *sémiolinguistique* et *sociocommunicationnel*. Pour cela, je partirai d'un certain nombre de postulats.

### **3.1. Rapports de force et principes fondateurs**

Les relations sociales s'inscrivent dans des rapports de force engendrés par des *motivations* personnelles (désirs, besoins, intérêts) et/ou par des *buts* (cognitifs, affectifs, d'action). Ces rapports de force se jouent dans le langage selon quatre principes :

-) Un *principe d'altérité* : la prise de conscience de soi comme sujet qui parle dépend de la possibilité de reconnaître l'existence d'un autre dans sa *différence identitaire* de sujet parlant ; c'est par la perception de cette différence que tout sujet prend conscience de sa propre existence. En termes linguistiques, on dira à la suite de Benveniste (1966) qu'il n'y a pas de *Je* sans *Tu*.

-) Un *principe d'influence* : cette différence identitaire représente pour chacun des sujets en présence une menace possible. « Comment peut-on être différent de moi ? » C'est le syndrome du Persan de Montesquieu. Cela entraîne tantôt des attitudes de *rejet* (disqualifier ou éliminer l'autre par la parole), tantôt des attitudes de *persuasion-sédution*, mais dans tous les cas, il s'agit pour chacun des sujets parlant d'*influencer* l'autre.

-) Un *principe de régulation* : les partenaires de l'échange ayant chacun un projet d'influence sur l'autre, cela exige qu'ils mettent en œuvre des stratégies de résolution des problèmes qui peuvent en résulter (conflits, malentendus, manipulation), afin d'aboutir à un certain *équilibre*.

-) Un *principe de pertinence* : les interlocuteurs ne pourraient pas échanger s'ils ne possédaient des savoirs communs. Ce principe s'appuie sur l'hypothèse du partage de savoirs, telle que l'ont définie et développée Sperber et Wilson (1989), condition pour que les interlocuteurs s'entendent sur ce qui fait l'objet de leur échange.

### 3.2. *Communication et socialité*

Toute communication humaine s'inscrit dans une *situation sociale*. Elle participe du phénomène général de *cadrage*, tel qu'il a été décrit par l'école de Palo Alto (Watzlavick *et al.*, 1974) et par les écrits de Goffman (1974). Elle est cadrée par des conditions de réalisation de l'échange communicatif qui se définissent en fonction de leur *finalité* (« Je suis là pour quoi dire ? »), l'*identité* des partenaires de l'échange (« qui parle à qui ? ») et les *circonstances matérielles* de l'échange (« comment puis-je prendre la parole ? »). Cet ensemble de conditions forme ce que j'appelle un *contrat de communication* (Charaudeau, 2004), qui détermine ce qui est mis en jeu dans l'acte de communication et surdétermine, en partie, les partenaires de l'acte de langage.

Ainsi, la situation n'est pas un simple cadre d'ornement de l'acte de langage, elle joue un rôle de *contraintes* en donnant des *instructions discursives* aux partenaires de l'échange, et en déterminant par là même la *légitimité* du sujet parlant. On voit par là que le sujet est un être social qui doit respecter les données de la situation et du contrat, condition pour que se produise de l'*intercompréhension*. En résumé, on dira que de la situation conversationnelle la plus informelle à la plus institutionnelle (interviews, débats, discussions politiques ou scientifiques), tous les échanges langagiers sont *socialement cadrés*.

### 3.3. *Communication et individualité*

Mais la socialité n'est pas le tout de l'acte de langage. Le sujet prend la parole en fonction de ses propres motivations (désirs, besoins, intérêts). Il se situe lui-même dans une problématique de l'intentionnalité, avec des buts personnels dont il n'est pas nécessairement conscient. Ainsi, aux finalités sociales de la situation de communication s'ajoutent les *finalités personnelles* du sujet dans sa relation à l'autre. C'est alors que les principes d'altérité, d'influence, de régulation et de pertinence, qui agissent simultanément, posent au sujet parlant un certain nombre de problèmes qu'il lui faut résoudre pour échanger avec l'autre, que celui-ci soit individuel ou collectif. Il est ainsi amené à user de *stratégies discursives* en fonction des conditions que lui impose le contrat de communication afin de réaliser ses propres finalités. Ces stratégies sont guidées par l'intention d'obtenir un bénéfice dans la relation et donc elles sont jaugées à l'aune du rapport entre la "maximisation" des *gains* possibles et la "minimisation" des *coûts* qu'elles entraînent.

Pour mettre en œuvre ces stratégies, le sujet parlant a recours à des *procédés linguistiques* (et *paraverbaux*) divers, dont certains ont une fonction précise, comme par exemple les formules de salutation

(« bonjour »), de remerciements (« merci ») ou d'excuse (« pardon »), et d'autres sont polyvalents, tous ces emplois dépendant du contexte. Il convient donc de ne pas confondre le niveau des *situations*, lequel détermine les finalités sociales (contrats), le niveau des *stratégies discursives* où se jouent les finalités personnelles du sujet, et le niveau des *procédés* où se trouvent l'ensemble des moyens d'expression de ces finalités, lesquels peuvent produire des effets divers, voire opposés, selon le contexte d'emploi.

#### **4. L'opérationnalisation du modèle pour les interactions**

Il s'agit alors d'*opérationnaliser* ces distinctions en distinguant ce qui dans les actes de communication est de l'ordre des *contraintes*, des *stratégies* et des *procédés*. Dans tout acte de communication, diverses questions se posent au sujet parlant : « comment entrer en contact avec l'autre ? », ce qui détermine des stratégies de *légitimation* ; « comment imposer sa personne à l'autre ? », ce qui détermine des stratégies de *crédibilité* ; « comment saisir l'autre ? », ce qui détermine des stratégies de *captation*.

##### **4.1. Les stratégies de « légitimation »**

Pour résoudre le problème de *comment entrer en contact avec l'autre*, le sujet parlant doit faire en sorte que son interlocuteur reconnaisse son droit à prendre la parole, c'est-à-dire sa *légitimité* de sujet parlant. Car aborder quelqu'un est comme un acte de violence (symbolique). C'est obliger l'autre à devenir son interlocuteur, à accepter le discours qui lui est adressé. Autrement dit, entrer en contact avec l'autre, serait-ce par l'acte de langage apparemment le plus innocent comme dire bonjour, c'est l'impliquer dans une relation (qu'il ne désire peut-être pas) et lui imposer sa parole pour se faire exister soi-même.

C'est pour résoudre (ou masquer) ce problème de violence symbolique légitime que toute société détermine, par convention, un certain nombre de comportements et se dote de formules langagières ritualisées qui, selon chaque situation, jouent divers rôles : *d'abordage* (interpeler l'autre en lui assignant une place), de *sollicitation* (pour justifier qu'on demande un renseignement), de *clôture* (pour justifier qu'on met un terme à l'échange), d'*interruption* (pour justifier qu'on coupe la parole), de *remerciements* (pour faire écho à un bienfait), etc. Et pour réaliser ces comportements langagiers, le sujet parlant a recours à des procédés, parmi lesquels on peut citer : les *appellatifs* (pronoms ; dénomination), les *formules de salutation/clôture* (« bonjour/salut//au revoir »), les *énoncés de demande* (« je peux vous demander »), les *désactualisateurs* (futur, conditionnel, imparfait), les *amadoueurs*

(« sois gentil de »), les *énoncés d'interruption* (« vous permettez »/ « Je peux faire... »), les *mots de remerciement* (« merci/de rien »), les *désarmeurs* (« Je ne voudrais pas insister », « sans vouloir vous offenser »), et toutes sortes de constructions jouant sur l'explicite et l'implicite.

Hors ces cas de contraintes, les interlocuteurs peuvent gérer la relation selon les deux modalités que propose la théorie des jeux : un *jeu à somme nulle* qui implique la soumission de l'un des deux joueurs, l'un gagnant et l'autre perdant ; un *jeu à somme non nulle* qui implique une répartition des gains et pertes, les deux joueurs gagnant et perdant quelque chose. Dans le domaine des échanges langagiers, ces jeux passent par la mise en œuvre de stratégies discursives de *crédibilité* et de *captation*.

#### **4.2. Les stratégies de « crédibilité »**

Pour résoudre le problème de *comment imposer sa personne à l'autre*, le sujet parlant doit faire en sorte que l'autre reconnaisse qu'il est digne d'être écouté et cru. C'est le phénomène bien connu en analyse de discours de la construction de l'image du sujet parlant, ou *ethos*, pour laquelle le sujet met en œuvre diverses stratégies : de *sincérité*, de *confiance* en se montrant maître de soi, de *neutralité* en se montrant non partisan, d'*engagement* en se montrant convaincu, de *modestie* en se montrant réservé, de *distanciation* en se montrant pondéré.

Et pour réaliser ces comportements langagiers, le sujet parlant a recours à des procédés, parmi lesquels : des énoncés *revendiquant la bonne foi* (« Je te jure », « Je dis vrai »), des énoncés de *non prise de position* (tournures impersonnelles, effacement du *Je*), de *conviction* (« C'est ce que je pense dur comme fer »), de *modestie* (« Je ne suis pas très compétent »), de *pondération* (« On pourrait dire que..., mais ce n'est qu'un avis personnel »), de *prudence* (formules de concession : « bien que », « pourtant, si... », avec l'emploi d'atténuateurs : « simplement », « c'est juste que », « un petit conseil »).

#### **4.3. Les stratégies de « captation »**

Pour résoudre le problème de *comment toucher l'autre*, le sujet parlant doit faire en sorte que l'autre adhère de façon rationnelle ou irrationnelle aux idées du sujet parlant. Il a recours à des stratégies discursives qui tendent à toucher l'émotion, les sentiments de l'interlocuteur ou sa raison, de façon à le séduire ou le persuader. Il s'agit de provoquer l'adhésion passionnelle de l'autre en atteignant ses affects (*pathos*), ou son adhésion rationnelle en jouant sur la force de l'argumentation (*logos*). Ces stratégies se réalisent, par exemple, en produisant des discours *dramatisant* qui sont susceptibles de toucher les



pulsions positives (joie) ou négatives (peur) de l'interlocuteur ; en exprimant ses propres *sentiments* de façon à les faire partager, voire à les imposer à l'interlocuteur ; en développant des raisonnements de façon à persuader de façon directe ou indirecte, son interlocuteur ; en revendiquant une *appartenance*, individuelle ou collective, de façon, soit à se différencier de son interlocuteur, soit à entrer en empathie avec lui.

Pour réaliser ces comportements langagiers, le sujet parlant a également recours à divers procédés : formules de flatteries ou d'encouragements (« C'est bien », « Continuez ») ; reproches directs (« Tu es radin »), reproches directs mais atténués (« Tu n'es pas généreux »), reproches indirects par tournures impersonnelles adressées au *Tu* (« On mange en fermant la bouche ») ; critiques directes (« Ton travail n'est pas bon ») ou indirectes (« c'est bien mais tu peux faire mieux ») ; ordres directs (« Ferme la fenêtre ») ou indirects (« Je sens un courant d'air ») ; un certain jeu avec les pronoms personnels (« Je/Moi/Nous//Toi/Vous ») qui permet de marquer la proximité avec les autres ou au contraire la distance.

On voit la différence entre *stratégies* et *procédés*, notions qui parfois sont employées l'une à la place de l'autre. Les *stratégies* sont d'ordre conceptuel et procédural. D'ordre conceptuel, parce qu'elles correspondent à une opération d'intentionnalité, à un calcul qui opère un choix entre plusieurs possibilités discursives quant à la façon d'influencer son interlocuteur. D'ordre procédural, parce que ce processus d'influence est réglé par un jeu de "maximisation" des *gains* possibles et de "minimisation" des *coûts* quant à ce qui se joue entre les partenaires de l'acte de communication. Les *procédés*, quant à eux, sont d'ordre formel, relevant de catégories linguistiques inscrites dans la langue, mais qui dans leur emploi discursif sont instables, quant à leur signification et aux effets qu'ils sont susceptibles de produire, car, pour ce qui est de leur sens, les marqueurs (ou indicateurs) linguistiques dépendent du contexte. En effet, ces procédés sont :

– *polyvalents*, dans la mesure où ils peuvent correspondre à des catégories différentes. Par exemple, « Excusez-moi » peut être employé pour exprimer la reconnaissance d'une offense (*demande de réparation*) ou la justification d'une prise de parole au moment où quelqu'un d'autre parle (*interruption*). Une formule comme « salut ! » peut être employée pour saluer quelqu'un lors d'une rencontre (*salutation*), ou pour prendre congé de quelqu'un (*clôture*), ou encore, par ironie, pour signifier à son interlocuteur que l'on est fâché, qu'on ne veut plus lui parler (*fin de non recevoir*).

– *polydiscursifs*, dans la mesure où ils peuvent signifier et produire des effets différents. Une demande exprimée directement, sans

marqueurs de politesse (« Passe-moi ton stylo »), peut être considérée comme plus franche que la même demande exprimée avec beaucoup d'atténuateurs (« Est-ce que ce serait un effet de ta bonté de me prêter ton stylo ? »), cette dernière pouvant paraître insincère, hypocrite ou trop servile. L'excès de marqueurs de politesse peut porter le soupçon d'insincérité. D'une manière générale, comme le précise Kerbrat-Orecchioni, l'*hyperpolitesse* (2005 : 209) doit être jugée en contexte, car elle peut produire des effets inverses, contreproductifs, parfois même pervers. Il en est de même de l'*apolitesse*, l'absence de marqueurs n'étant pas nécessairement une preuve d'impolitesse, car elle peut produire un effet de discrétion, de dignité, d'approbation, comme le suggère l'expression : « Qui ne dit mot consent ».

Les procédés sont donc stables en tant que catégories de langue, mais instables dans le discours où il faut les considérer seulement comme des *indices* qui, associés à d'autres indices, produisent un certain effet de sens.

## 5. La prégnance du contexte socioculturel

Enfin, situation et stratégies dépendent du contexte culturel dans lequel elles sont mises en scène. Bravo signale la difficulté d'appliquer le modèle de Brown et Levinson à d'autres contextes socioculturels parce qu'il ne permet pas de « décrire la complexe idiosyncrasie des manifestations de la politesse qui dépendent d'un ensemble de facteurs contextuels » (2010 : 25)<sup>6</sup>. En effet, on ne peut pas dire que les aspects négatifs ou positifs de l'image sociale d'un sujet parlant soient transculturels. Gumperz (2001), lui-même, signale que les sujets parlants doivent partager des connaissances pour pouvoir établir des connexions entre les énoncés et la réalité sociale. On ne peut pas dire, comme l'affirment Brown et Levinson (1987), que la langue espagnole est tout entière orientée vers la politesse positive.

En France, par exemple, l'excessive courtoisie a quelque chose de suspect, d'hypocrite. Peut-être est-ce dû à une opposition inconsciente qui reste dans l'imaginaire social français entre la tradition de la politesse aristocratique qui s'exerçait dans la Cour des rois, du temps de la monarchie, jugée hypocrite, et l'authenticité de la franchise populaire, directe, un peu rude, mais jugée sincère. C'est aussi pourquoi les Français trouvent que la politesse anglaise a quelque chose d'hypocrite,

---

<sup>6</sup> Traduction personnelle de Bravo, D., 2010, « Pragmática socio-cultural. La configuración de la imagen social como premisa socio-cultural para la interpretación de actividades verbales y no verbales de imagen », in Orletti, F. et Mariottini, L. (éds.), *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*, Università degli Studi Roma, Tre-EDICE, Roma-Estocolmo, p. 25.

alors que pour les Anglais, qui estiment qu'il faut toujours garder le contrôle de soi-même, il s'agit là d'une marque de civilité. Dans ce même ordre d'idée, on peut aussi constater que les latino-américains perçoivent les Espagnols comme peu polis, parfois même brutaux, en tout cas sans nuances, alors que, pour ceux-ci, s'exprimer directement, sans détour, avec franchise est une marque de familiarité jugée positive<sup>7</sup>.

Pour traiter la question de la politesse en rapport avec la prégnance culturelle, il faut se demander, de quoi est faite l'identité d'un groupe. Elle est faite de ce que partagent les membres du groupe, leurs opinions, leurs connaissances, leurs valeurs, leurs goûts, toutes choses qui constituent leur lien social, le miroir dans lequel les individus se reconnaissent comme appartenant à une même communauté, et qui guident leur conduite dans la vie en société. L'identité sociale et culturelle dépend des *imaginaires sociaux* que partagent les membres d'un groupe donné, quelle que soit sa taille. Dans ce processus de construction identitaire, le langage a une position centrale car c'est par lui et à travers lui que se construisent et circulent les visions du monde qui caractérisent les groupes sociaux. Et cela par la façon dont les membres d'une communauté ritualisent les manières de s'aborder, de se séparer, de s'excuser, de se remercier, de se féliciter, etc., c'est-à-dire de construire leurs *rituels socio-langagiers*. Mais aussi par les manières de raconter et d'expliquer qui témoignent du rapport que les individus entretiennent entre eux, car raconter établit un rapport non autoritaire à l'autre qui peut se projeter librement dans le récit qu'on lui propose, alors qu'expliquer instaure un rapport de supériorité de celui qui explique, car il montre son savoir qu'il impose à l'autre<sup>8</sup>. Également, par les manières de critiquer qui révèlent comment les individus conçoivent la contradiction : pour les uns, la critique doit être exprimée de façon *directe* ; pour d'autres, de façon *indirecte*, implicite, par sous-entendus, de peur que la conversation prenne un tour polémique, ou de peur d'entrer en conflit avec l'autre.

## 6. Une classification de la « politesse »

D'après ce modèle de fonctionnement de la communication sociale et interpersonnelle, et son application aux situations d'interactions verbales, on peut tenter de situer la politesse, car toute classification de catégories dépend du modèle d'analyse auquel on se réfère. Ce qui veut

---

<sup>7</sup> Une maxime espagnole, usitée en Espagne, dit : « Lo cortés no quita lo valiente ».

<sup>8</sup> C'est là un des malentendus culturels entre Québécois et Français. Les premiers, ayant davantage le goût du récit, reprochent aux seconds une certaine attitude de supériorité (« Maudits Français ! »), du fait que ceux-ci ont plutôt le goût de l'explication.

dire que cette proposition de classification ne vaut que par rapport à ce modèle que l'on résumera de la façon suivante : les échanges langagiers sont guidés par les *contraintes* issues des situations de communication, lesquelles sont réglées par des *conventions sociales* ; ces contraintes font office d'*instructions discursives* qui constituent autant de manières de dire à des fins de *légitimation* ; à partir de ces contraintes-instructions, le sujet parlant met en œuvre des *stratégies personnelles* qui relèvent de son initiative, afin de résoudre une situation conflictuelle en jouant de *crédibilité* et de *captation*. C'est pourquoi, il convient de distinguer trois cas de situation d'échange :

-) Le cas de *situations non conflictuelles*, où sont attendues et prévues des marques de reconnaissance de la prise de parole, entraînant un emploi quasi obligé de certaines formes. Le comportement langagier est alors conventionnel, car il s'agit d'être formellement poli, de faire preuve de *politesse*, comme par exemple quand on dit « bonjour ».

-) Le cas de *situations conflictuelles*, situations tendues, où locuteur et interlocuteur ne sont pas obligés de faire preuve de politesse mais choisissent une attitude de *courtoisie*, comme quand on emploie certains atténuateurs pour éviter une querelle ouverte.

-) Le cas de *situations conflictuelles* ou *non conflictuelles* dans lesquelles le locuteur met en œuvre des stratégies de *crédibilité* et de *captation* qui relèvent de l'initiative exclusive du sujet parlant à des fins de persuasion ou de séduction. Évidemment, ces stratégies dépendent de la nature des situations d'échange, publiques ou privées ; elles peuvent employer des mêmes procédés d'atténuation que les cas précédents, mais elles n'ont aucun caractère d'obligation.

On sera donc amené à distinguer les cas de *politesse*, les cas de *courtoisie* et tous les autres cas qui sont à mettre au compte des diverses stratégies de régulation discursive.

### **6.1. Les cas de « politesse »**

Il s'agit uniquement du comportement attendu, obligé et codé dans des formes, une politesse ritualisée et conventionnelle à l'intérieur de laquelle, on peut distinguer :

– Une *politesse routinière codée* qui s'exerce dans le cadre de la vie quotidienne, lorsqu'il s'agit d'aborder des gens, de prendre congé, de remercier, de féliciter, etc. avec des formules convenues (« bonjour/salut/merci ») ou même parfois des façons de s'exprimer indirectes mais qui sont elles-mêmes convenues (« Est-ce que vous pourriez me dire l'heure ? »). On parlera dans ce cas de *politesse civile*.

– Une *politesse protocolaire codée*, selon la formule proposée par Briz (2008 : 178-188), qui s'exerce dans un cadre institutionnel ou dans

une société très hiérarchisée, comme ce fut le cas dans les rituels des sociétés aristocratiques. Par exemple, en Espagne, Au XVII<sup>e</sup> siècle, le traitement était le suivant : *Tú*, « El primero y más bajo que se da a los niños, o a las personas que queremos mostrar grande familiaridad o amor ; *Vos*, « se dice a los criados o vasallos » ; *Vuesasté*, *vuesa Merced*, *vuestra Merced*, se da a todos, grandes y pequeños » ; *Señoría*, a los barones, vizcondes, abades de mitra, pero solo los amigos »<sup>9</sup>.

## 6.2. Les cas de « courtoisie »

Il s'agit du comportement non obligé, avec des formules plus ou moins codées, mais plus libres dans l'expression, et donc un comportement *non prédictif* puisque celui-ci est soumis à l'initiative du sujet : une manière d'être qui montre la délicatesse, la finesse et l'élégance du traitement d'un locuteur vis-à-vis de son (ou ses) interlocuteur(s). Cette courtoisie peut s'exercer dans différentes situations :

– *La courtoisie dans les situations d'abordage ou de clôture*, par précaution du dire, parce que le locuteur veut obtenir quelque chose de son interlocuteur, en employant certains modes et temps verbaux (*conditionnel*, *imparfait*) et certains verbes de modalité (*pouvoir*, *vouloir*, *permettre*), certaines tournures (*si ce n'est pas trop insister*), en relativisant une affirmation par l'emploi de verbes et expressions rapportées à la première personne (*je suppose*, *je crois*, *je pense*, *j'imagine*, *me semble-t-il*, *de mon point de vue*), ou rapportées de façon impersonnelle (*d'après ce que l'on dit*, *apparemment*).

– *La courtoisie dans les situations d'interruptions*, pour minimiser l'effet brutal et cassant de cette prise de parole non attendue. Cela se fait à l'aide de formules du genre : « dis-moi », « à propos », « si tu permets », « juste une remarque ».

– *La courtoisie dans les situations de réplique*, lorsqu'il s'agit pour l'un des locuteurs d'éviter de répondre trop vertement à son interlocuteur ; il peut procéder alors par *détournement*, soit : en déplaçant sa réponse (un écrivain qui voit que son éditeur grimace à la lecture de son manuscrit : « C'est si mauvais que ça ? » / L'éditeur : « Disons qu'il y a du travail ») ; en ayant l'air de critiquer un tiers, alors qu'il vise son interlocuteur, comme s'il sous-entendait « à bon entendeur, salut » (« Je n'aime pas les pédants », dit quelqu'un en parlant d'un tiers absent, alors que c'est l'interlocuteur qui est visé) ; en ayant l'air de reconnaître son défaut (« Oui, évidemment, je suis bête. Je

---

<sup>9</sup> Voir : José Pellicer de Tovar, *Avisos. 17 de Mayo de 1639 - 29 de noviembre de 1644*, Edición de Chevalier, J.-C. y Clare, L., con notas al manuscrito de Jaime Moll, Vol.I, Ed. Hispániques, Paris, p. 689.

n'aurais pas dû le croire »), ce qui est une façon de désamorcer une critique mais en même temps de montrer sa lucidité, voire son intelligence.

Cette courtoisie peut s'exercer également pour :

– *éviter le “non convenable”*, comme défense d'une image collective face aux autres. C'est le cas des cultures dans lesquelles on considère qu'il n'est pas convenable d'exprimer directement un refus pour ne pas mettre l'autre en position de vexation<sup>10</sup>.

– *marquer une distance respectueuse* vis-à-vis d'une personne que l'on admire. Marquer la distance veut dire avoir, dans le traitement de l'autre, une attitude qui évite toute familiarité comme témoignage de déférence et d'élégance dans les rapports. Françoise Héritier, une anthropologue qui travailla dans le laboratoire que dirigeait Claude Lévi-Strauss, explique dans une Tribune du journal *Le Monde*<sup>11</sup>, à quoi tenait cette distance entre l'anthropologue et ses collaborateurs : « Personne n'usait de familiarité avec lui. On ne lui touchait pas l'épaule, on ne le prenait pas par le bras (à l'exception d'Éva, sa secrétaire). On ne le tutoyait pas [...]. Au laboratoire, nous l'appelions tous “monsieur”. Il appelait en retour les hommes par leur nom de famille le plus souvent, et les femmes par leur prénom ou employait le générique “madame”. (Et lui) avait déjà cette simple politesse<sup>12</sup>, qui est marque de grand respect, qui consiste à répondre à tous les envois de livres et à tous les courriers ». Mais cela s'est passé dans un contexte français entre des individus appartenant à une certaine génération d'intellectuels.

## 7. Le cas de l' « impolitesse »

L'impolitesse ne peut être traitée de façon symétrique à la politesse, comme cela est souvent le cas, et ce pour deux raisons. D'abord, parce qu'il n'y a pas de situations qui appellent, par convention, une attitude d'impolitesse. Ensuite parce que l'on peut se demander si l'on gagne quelque chose à considérer que les attitudes de *réfutation*, *reproche*, *insulte*, *injure*, *moquerie*, *sarcasme*, *ironie*, *critique*, *vexation*, qui sont souvent données en exemple sont de l'impolitesse. Il s'agit là de catégories discursives qui doivent être traitées comme telles<sup>13</sup>. Dans certaines cultures, comme la française, déclencher une polémique n'est

---

<sup>10</sup> Ainsi du « Sí, como no » mexicain dont on ne sait jamais s'il signifie “oui”, “non” ou “peut-être”.

<sup>11</sup> *Le Monde* du 10-11 octobre 2010

<sup>12</sup> C'est un cas d'emploi d'un terme pour un autre, comme cela est fréquent dans l'usage courant, car il aurait mieux valu dire ici : « courtoisie ».

<sup>13</sup> Particulièrement l'*injure* qui n'est pas un cas d'impolitesse.

pas nécessairement un acte d'impolitesse, car elle peut être vécue comme un plaisir.

L'impolitesse résulte toujours du choix individuel (calculé ou spontané) du sujet parlant. Quant aux mots et formules, ils font partie de l'ensemble des procédés qu'invente la société et qu'elle se donne en partage pour gêner ou disqualifier l'interlocuteur. En fait, l'impolitesse, n'étant pas codée conventionnellement – car le principe de régulation tend au contraire à équilibrer les relations communicatives –, elle ne peut être le contraire de la politesse telle que nous l'avons définie dans sa première acception, sauf quand elle résulte du non emploi d'un acte de politesse attendue. Dans ce cas, elle agit par défaut. En revanche on aura tout avantage à mettre l'impolitesse en regard de la courtoisie telle que nous l'avons définie dans sa deuxième acception, et en opposition à celle-ci comme stratégie d'attaque ou de défense vis-à-vis de l'interlocuteur. Il s'agit alors d'un acte de « discourtoisie ».

On peut aborder l'impolitesse à travers les catégories de Mugford (2008) : l'*impolitesse individuelle* perçue par l'interlocuteur comme une attaque personnelle contre lui, l'*impolitesse sociale* perçue par l'interlocuteur comme une attaque contre son rôle social, l'*impolitesse culturelle* perçue par l'interlocuteur comme une attaque contre son groupe ethnique, l'*impolitesse humoristique* qui reflète l'usage ludique du langage impoli. On peut le faire à travers les maximes de Leech (1983) comme maximisation de la face négative de l'autre : le *manque de tact*, la *désapprobation* de l'autre, l'*antipathie explicite* ; ou encore à travers les catégories de Culpeper (1996) : l'*impolitesse ouverte et latente*, l'*impolitesse positive* qui cherche à détruire l'image positive de l'autre, l'*impolitesse négative* qui cherche à détruire l'image négative, le *sarcasme* ou politesse simulée, non sincère, la *politesse niée*, absente lorsqu'elle est attendue. En fait, tous ces cas participent de stratégies anti-courtoises qui varient selon les contextes sociaux et culturels.

## 8. Les cas de stratégies de crédibilité et captation

Tous les cas qui ne répondent pas aux définitions de politesse et courtoisie que l'on vient de donner, font partie des diverses stratégies de crédibilité et de captation à des fins de séduction ou de persuasion. Celles-ci sont imprévisibles, non prédictives et peuvent produire des effets contraires. Dans son émission radiophonique, *Radioscopie*, l'animateur, Jacques Chancel, au cours de son entretien avec l'écrivain George Simenon, dit : « Oui, vous êtes un chat de gouttière », pour savoir si son invité assume la qualité de personne solitaire, sauvage et aventurière. Cette question par métaphore interposée peut être reçue de façon positive ou négative. La réplique subséquente de l'interviewé montre qu'il l'assume de façon positive.

L'emploi des formules comme « Je vais vous dire une chose », « Ne me dites pas, vous, que vous êtes partisan de... » que l'on entend souvent dans les discussions politiques participent de stratégies qui préparent un discours d'opposition. Il en est de même de l'emploi des "atténuateurs" comme dans : « Ce que vous dites est *quelque peu* exagéré » ; « *Permettez-moi* de vous prendre *quelques* minutes pour... » ; « Tu sais que tu es *un brin* impétueux ! » qui atténuent des jugements sévères. Tous ces exemples relèvent des stratégies de crédibilité et de captation, et non nécessairement de la politesse.

## Conclusion

On peut résumer les différents paramètres qui interviennent pour décrire les stratégies discursives d'interaction parmi lesquelles se trouvent politesse et courtoisie : la *finalité* de la situation de communication, en termes d'enjeu de l'échange ; la place des interactants qui est déterminée par la situation ; les *types d'échange* de parole organisés en dispositifs conceptuels et physiques de distribution et de circulation de la parole, ce qui permet de distinguer les échanges qui ont lieu dans l'espace public et ceux qui concernent les relations interpersonnelles ; les *imaginaires collectifs* qui spécifient socialement et culturellement les échanges, et qui permettent de déterminer si les actes de langage produisent un effet positif ou négatif.

Enfin, on peut se demander quelle est l'utilité des études sur la politesse. Car dans le domaine des sciences humaines et sociales, il faut toujours s'interroger sur la pertinence des études que l'on met en œuvre au regard des différents courants théoriques. De ce point de vue, on peut dire que cette réflexion est utile pour montrer la polysémie des catégories lexicales et grammaticales lorsqu'elles sont employées discursivement. Ces catégories deviennent alors des *indices* d'effets de sens. Cette réflexion est également utile pour mettre en évidence, à l'intérieur d'une même culture, les *variations dans le temps* (diachronie), les *différences sociales* selon diverses catégories (enfants, adolescents, couches populaires, immigrés, femmes (Orozco, 2010 : 152 sq), classes sociales, handicapés (Aracelys et Álvarez, 2010 : 167 sq), etc.), et les *différences selon les activités* (professionnelles, politiques, médiatiques, etc.). Mais aussi pour mettre en évidence les différences culturelles, car chaque peuple est plongé dans ses usages et a tendance à croire qu'ils sont universels.

Enfin, l'étude de la politesse permet de faire avancer la réflexion théorique autour du bien fondé des catégories que l'on propose. Pour ce qui me concerne, je défendrai l'idée que la politesse n'est pas un *principe*. Un principe doit être fondateur d'une certaine conception du langage, et on ne peut pas dire que la politesse soit fondatrice de l'acte



de communication. Elle en est simplement un des aspects qui apparaît comme une obligation dans certaines situations (la politesse), une manière d'être civile dans le traitement des relations (la courtoisie) et une stratégie de crédibilité et de captation dans d'autres.

Je défendrai également l'idée qu'il ne faut pas dissocier *analyse conversationnelle*, *analyse de l'oralité*, et *analyse de discours*, car il apparaît que certains écrits restent enfermés dans un type d'analyse ignorant ce qui se fait dans les domaines connexes. Il faudrait considérer qu'en matière d'analyse du langage, il y a deux approches qu'on appellera *linguistique de la langue* et *linguistique du discours*, qu'il faut à la fois distinguer et articuler, car le sens se construit à la confluence dialectique d'une sémantique de la langue et d'une sémantique du discours.

## Références bibliographiques

- Albelda, M., « ¿Cómo se reconoce la atenuación? Una aproximación metodológica basada en el español peninsular hablado », in Orletti, F. et Mariottini, L. (eds.), *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*, Roma-Estocolmo, Università degli Studi Roma, Tre-EDICE, 2010, p. 47-70.
- Aracelys, C. et Álvarez, A., « Cortesía y estigma en el discurso sobre el Síndrome de Down », in Orletti, F. et Mariottini, L. (eds.), *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*, Roma-Estocolmo, Università degli Studi Roma, Tre-EDICE, 2010, p. 167-180.
- Benveniste, E., *Problèmes de linguistique générale*, Paris, Gallimard, 1966.
- Bravo, D., « Pragmática socio-cultural. La configuración de la imagen social como premisa socio-cultural para la interpretación de actividades verbales y no verbales de imagen », in Orletti, F. et Mariottini, L. (eds.), *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*, Roma-Estocolmo, Università degli Studi Roma, Tre-EDICE, 2010, p. 19-46.
- Briz, A., (coord.), *Saber hablar*, Madrid, Instituto Cervantes-Aguilar, 2008.
- Brown, P. et Levinson, S., « Universals in language use: Politeness phenomena », in Goody, E. (ed.), *Questions and Politeness. Strategies in Social Interaction*, Cambridge, CUP, 1978, p. 56-289.
- Brown, P. et Levinson, S., *Politeness. Some Universals in Language Use*, Cambridge, CUP, 1987.
- Charaudeau, P., « Le contrat de communication dans une perspective langagière : contraintes psychosociales et contraintes discursives », in Bromberg, M. et Trognon, A. (dir.), *Psychologie sociale et communication*, Paris, Dunod, 2004, p. 109-120.
- Culpeper, J., « Toward an anatomy of impoliteness », in *Journal of Pragmatics*, n° 25, 1996, p. 349-367.

- Escamilla Morales, J., « La (des)cortesía subyacente en los comentarios de los lectores de la sección humorística de una revista colombiana », in Orletti, F. et Mariottini, L. (eds.), *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*, Roma-Estocolmo, Università degli Studi Roma, Tre-EDICE, 2010, p. 457-490.
- Fernández Amaya, L., « La Cortesía en Español Peninsular. Análisis de la secuencia de cierre en conversaciones telefónicas », in Orletti, F. et Mariottini, L. (eds.), *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*, Roma-Estocolmo, Università degli Studi Roma, Tre-EDICE, 2010, p. 111-130.
- Fraser, B., « Perspectives on politeness », in *Journal of Pragmatics*, n° 14, 1990, p. 219-236.
- Fuentes Rodríguez, C., « Le voy a decir una cosa, pero no me diga usted...: el derecho a la palabra », in Orletti, F. et Mariottini, L. (eds.), *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*, Roma-Estocolmo, Università degli Studi Roma, Tre-EDICE, 2010, p. 87-110.
- Galatanu, O., « La Sémantique de l'interaction verbale : actes menaçants, actes rassurants », conférence invitée donnée à l'Université de Moncton, Canada, le 13 octobre 2010.
- Galatanu, O. et Bellachhab, A., « Valeurs modales de l'acte "insulter" et contextes culturels : une approche à l'interface des représentations sémantiques et des représentations culturelles », in *Revue de Sémantique et Pragmatique*, n° 28, 2010, p. 123-150.
- Galatanu, O. et Bellachhab, A., « Ancrage culturel sémantique et conceptuel des actes de langage », in de Fontenay, H., Groux, D. et Leidelinger, G. (dir.), *Classe de langue et culture(s) : vers l'interculturalité ? Les actes du colloque "L'intégration de la culture en classe de langue : théorie, formation et pratique", 14-16 octobre 2010, Montréal, Université Mc Gill, Paris, L'Harmattan, 2011, p. 141-160.*
- Goffman, E., *Les rites d'interaction*, Paris, Minuit, 1974.
- Gumperz, J. J., « Interactional Sociolinguistics: A Personal Perspective », in Schifffrin, D., Tannen, D. et Hamilton, H. E. (eds.), *The Handbook of Discourse Analysis*, Oxford, Basil Blackwell, 2001, p. 215-228.
- Kerbrat-Orecchioni, C., *Le discours en interaction*, Paris, Dunod, 2005.
- Leech, G. N., *Principals of Pragmatics*, London, Longman, 1983.
- Mugford, G., « How rude! Teaching impoliteness in the second-language classroom », in *ELT Journal*, n° 62 (4), 2008, p. 375-384.
- Orletti, F. & Mariottini, L. (eds.), *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*, Roma-Estocolmo, Università degli Studi Roma, Tre-EDICE, 2010.
- Orozco, L., « Diferencias de género en el trato pronominal », in Orletti, F. & Mariottini, L. (eds.), *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*, Roma-Estocolmo, Università degli Studi Roma, Tre-EDICE, 2010, p. 151-166.

- Pellicer de Tovar, J., *Avisos. 17 de Mayo de 1639 - 29 de noviembre de 1644*,  
Edición de Chevalier J.-C. y Clare L., con notas al manuscrito de Jaime Moll,  
Vol.I, Paris, Ed. Hispaniques.
- Rey, A., *Dictionnaire historique de la langue française*, Paris, Le Robert, 1994.
- Sperber, D. et Wilson, D., *La Pertinence*, Paris, Éd. de Minuit, 1989.
- Watzlavick, P., Weakland, J. et Fisch, R., *Changements : paradoxes et thérapie*,  
Paris, Seuil, 1974.