



DU REPROCHE À L'EXCUSE DANS LA SPHÈRE PUBLIQUE EN CONTEXTE CAMEROUNAIS

Bernard Mulo Farenkiaⁱ

Département de communication et langues,
Faculté des arts et sciences sociales,
Cape Breton University,
Canada

Résumé :

Dans cette étude, nous proposons d'aborder le fonctionnement de l'échange « reproche – excuse » dans un espace public en contexte camerounais. Plus précisément, nous scrutons les stratégies mises en œuvre par les interlocuteurs pour formuler leurs reproches et pour présenter leurs excuses dans une situation de distance sociale. Se fondant sur un corpus de données empiriques produites par 150 répondants, l'analyse s'effectue à la lumière de la théorie des faces. Nous nous attacherons à montrer comment, dans une situation d'offense entre personnes inconnues, les interlocuteurs accomplissent le travail de préservation ou de déstabilisation de l'harmonie sociale et comment cela se manifeste dans l'organisation de leurs échanges ainsi que dans l'expression de leurs reproches et de leurs excuses.

Mots-clés : reproche, excuse, distance sociale, gestion des faces, français camerounais

Abstract:

In this study, we examine the dynamics of complaint and apology exchanges in a public setting in Cameroon. We analyze, more precisely, the discursive strategies used by interlocutors for complaining and apologizing in a situation marked by social distance. The study is based on examples provided by 150 respondents and the analysis was done within the framework of rapport-management. The aim of the study was to show how interlocutors preserve or disrupt social harmony in an offense-laden situation between strangers and how their intents are materialized in the organization of the exchanges and the realization of complaints and apologies.

Keywords: complaint, apology, social distance, face, Cameroon French

ⁱ Correspondence: email bernard_farenkia@cbu.ca

1. Introduction

Il est utile de rappeler, à la suite de Dominique Picard, que « même entre gens bien élevés, la vie collective offre de fréquentes occasions de se gêner mutuellement. Le code de politesse exige alors qu'on répare le préjudice subi » (Picard, 1998 : 65). La réparation peut se faire de manière spontanée, c'est-à-dire sans reproche préalable, elle peut aussi être consécutive à un reproche de la personne ayant subi le préjudice. A cet égard, on pourrait s'intéresser aux modalités de gestion discursive d'une telle situation d'offense, et se demander plus particulièrement comment la personne offensée fait part de son mécontentement et comment la victime de l'offense y répond. Un tel intérêt prend en considération la question de l'incidence des variables telles que le type d'offense, le type de relation interpersonnelle entre les interlocuteurs, le lieu de l'offense, les normes sociales, l'environnement sociolinguistique, entre autres, sur l'organisation de l'échange et les modalités de réalisations du reproche et de l'excuse. C'est cette question qui est au centre de la présente étude, laquelle étude repose sur des données produites par des locuteurs camerounais francophones et celle-ci porte sur une situation déclenchée par la maladresse d'un(e) client(e) dans un restaurant. La problématique ici est la gestion des faces dans une situation d'offense en public. L'article est organisé de la manière suivante. La première section présente les fondements théoriques de nos analyses ; la seconde décrit le corpus et la méthode d'analyse des données ; la troisième partie est consacrée à l'analyse des activités/stratégies de reproche et d'excuse observées dans le corpus ; et la conclusion propose un résumé des résultats de l'étude.

2. Le cadre théorique

Notre étude rentre dans le cadre de la théorie des actes de parole et la théorie de la politesse et s'articule autour de deux actes communicatifs, le reproche et l'excuse. Le reproche est un acte réactif et évaluatif, qui est réalisé, entre autres, pour émettre un jugement de valeur négatif sur une action ou un comportement de l'interlocuteur, afin que celui-ci en éprouve de la honte et change ses manières d'agir (cf. Laforest, 2002) ou, dans certains cas, offre réparation. C'est un acte « impoli » qui dévalorise ou dénigre la face positive de l'interlocuteur. Selon Edmonson (1981), le reproche est une forme de remise en question de la compétence sociale de l'interlocuteur. Reprocher équivaut à mépriser les besoins ou désirs de l'allocutaire d'être apprécié ou accepté par les autres. Par ailleurs, le reproche menace la face négative de l'allocutaire dans la mesure où cet acte oblige la personne prise en défaut à réagir verbalement et/ou non verbalement. Ajoutons aussi que l'interlocuteur visé par le reproche peut adopter un enchaînement qui met la face du locuteur initial en péril (par exemple, il peut rejeter le reproche, se justifier impoliment, minimiser l'offense, etc.) Bref, le reproche est potentiellement risqué pour les rapports interpersonnels et le choix des réalisations du reproche peut révéler de la part du locuteur le souci de préservation de l'harmonie sociale ou celui de faire perdre la face à l'interlocuteur. Parmi les nombreux travaux déjà effectués sur l'acte de reproche, on peut surtout citer ceux portant sur le français (Eggs, 2008), le français québécois (Laforest, 2002), le français camerounais (Mulo Farenkia, 2022a, 2015), le français acadien (Chiasson-Albert, 2022) et le

français langue seconde (Kraft & Geluykens, 2002). L'étude proposée ici se situe dans le prolongement de ces travaux.

L'excuse est un acte expressif, réalisé pour exprimer l'état émotionnel du locuteur par rapport à un acte verbal ou non verbal. Dans une perspective interactionniste, l'excuse fait partie de l'*échange réparateur* (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1998), qui inclut, entre autres, l'offense commise par A à l'égard de B, l'acte réparateur, c'est-à-dire l'excuse, produite par A, et la réaction à l'excuse. Cet acte réparateur sert à « changer la signification attribuable à un acte, transformer ce qu'on pourrait considérer comme offensant en ce qu'on peut tenir pour acceptable » (Goffman, 1973 : 113) et à indiquer « à l'offensé qu'en dépit de l'offense commise (pour telle ou telle raison), [elle] désire malgré tout que l'interaction puisse se poursuivre sur un mode relativement harmonieux » (Kerbrat-Orecchioni, 1998 : 150). En d'autres termes, l'acte réparateur sert à (re)valoriser la face de l'offensé et à réhabiliter la relation sociale entre offenseur et offensé. Il est utile de souligner que l'excuse peut aussi menacer la face du locuteur. D'autant plus qu'un tel acte constitue, dans une certaine mesure, une forme d'autodénigrement (Brown et Levinson, 1987 : 68). Au vu de ce qui précède, on peut dire que l'excuse est un « acte complexe de rééquilibrage des "faces" des interlocuteurs » (Araújo Carreira, 1997 : 159). L'activité d'excuse met l'énonciateur dans une situation de double contrainte, laquelle consiste à préserver la face de l'autre tout en protégeant sa propre face. Afin de gérer ces deux contraintes de manière efficace, il faudrait tenir compte des paramètres comme la situation de l'offense, le degré de familiarité entre les interlocuteurs, la gravité de l'offense, l'environnement socioculturel et sociolinguistique, entre autres.

L'excuse a déjà fait l'objet d'une abondante recherche. Parmi les travaux pionniers sur la question, on peut citer le « Cross-cultural speech act realization project » (CCSARP) (cf. Blum-Kulka, House & Kasper, 1989), consacré aux requêtes et excuses en anglais (de l'Australie, des États-Unis, de l'Angleterre), en français canadien, en danois, en allemand et en hébreu. À la suite de ce projet, plusieurs études ont été menées sur d'autres langues et espaces culturels (cf. Olsthain 1989). En ce qui concerne le français et l'espace francophone, on dénombre quelques travaux sur l'excuse en français de France (Kerbrat-Orecchioni 1998 : 149-197 ; 2005 : 122-139 ; 2013), en moyen français (Denoyelle, 2020), en français langue seconde (Warga, & Schölmberger, 2007 ; Edmonds, 2010 ; Mulo Farenkia, 2022c). À cela s'ajoutent des études comparatives et interculturelles comme celle de Schölmberger (2008) sur l'excuse en français de France et en français Québécois, l'étude de Diyani Bingan (2010) sur les salutations et les excuses en allemand et en français camerounais, l'article de Beeching (2019) sur les excuses en français et en anglais, l'excuse en français parlé au Cameroun (Mulo Farenkia 2018 ; 2022b). Pour ce qui est du français langue pluricentrique, on peut aussi postuler que les locuteurs du français dans les différents espaces de la francophonie ne partagent pas forcément les mêmes valeurs culturelles et, par conséquent, n'adoptent pas toujours le même comportement discursif dans la réalisation d'un même phénomène pragmatique. En d'autres termes, la formulation du reproche et de l'excuse peut diverger d'une variété régionale à l'autre, comme l'a si bien démontré Schölmberger (2008) dans son étude sur l'excuse en français de France et en français québécois.

3. Méthodologie

3.1 Les données

Cette étude se fonde sur des données obtenues au moyen d'un questionnaire élaboré selon le modèle du Discourse Completion Test (DCT) (cf. Blum-Kulka et. al., 1989). Le DCT consiste à présenter aux participants des situations de production d'actes de parole spécifiques avec la consigne de formuler spontanément les actes en question, tel qu'ils l'auraient fait dans une situation réelle. Il est clair que les données ainsi recueillies ne peuvent pas restituer les éléments des conversations naturelles (par exemple, les marques prosodiques et posturo-mimico-gestuelles, entre autres.). En outre, les participants sont appelés à s'imaginer dans des situations avant d'écrire ce qu'ils diraient en pareilles situations. Toutefois, cette méthode présente plusieurs avantages. En utilisant le DCT, le chercheur obtient, en un temps relativement court, des données d'un grand nombre de participants, lesquels appartiennent souvent au même groupe sociologique (les étudiants, dans notre cas). Ces données se prêtent très bien à l'analyse de l'impact des facteurs situationnels et socioculturels tels que le degré de connaissance et la distance hiérarchique, etc. sur les formulations des actes de parole étudiés. Les données ainsi recueillies nous renseignent sur le comportement discursif des répondants dans des situations bien spécifiques et sur les formulations jugées les plus adaptées aux situations qui leur ont été présentées. Par ailleurs, le questionnaire élaboré selon le modèle du DCT permet de recueillir des données à cheval entre l'oral et l'écrit dans la mesure où les informateurs livrent sous forme écrite ce qu'ils disent ou diraient dans les situations à l'étude (cf. Schölmberger, 2008 : 337). Un questionnaire comportant plusieurs situations de communication a été proposé à deux groupes d'étudiants. Le premier groupe comprenait 80 étudiants (64 de sexe féminin et 16 de sexe masculin) de l'Université de Yaoundé, âgés de 18 à 30 ans (la majorité d'entre eux, c'est-à-dire que 105 répondants, étaient âgés de 20 à 25 ans). La collecte a eu lieu en 2014. Le deuxième groupe se composait de 70 étudiants de l'Université de Maroua (35 de sexe féminin et 35 de sexe masculin), âgés entre 18 et 26 ans. Cette deuxième collecte s'est effectuée en 2022.

Les répondants étaient tous locuteurs du français depuis au moins quinze ans et ont déclaré qu'ils employaient aussi des langues autochtones en milieu familial ainsi que le camfranglais avec les amis et connaissances. Dans le but de générer des formules variées, nous avons demandé aux participants de construire de petits échanges dans des situations de relation horizontale proche (entre amis) ou distante (entre personnes inconnues) et des situations de relation verticale asymétrique (entre étudiant(e)s et enseignant(e)s). La présente étude porte sur une situation d'offense dans un espace public (le restaurant), impliquant des personnes inconnues (clients/clientes et serveurs/serveuses). Elle était décrite de la manière suivante :

« *En entrant dans un restaurant vous bousculez accidentellement le serveur/la serveuse qui renverse le contenu du plateau qu'il/elle portait à un(e) autre client(e). Construisez un dialogue entre le serveur ou la serveuse et vous* »

3.2 La méthode d'analyse des données

L'analyse a porté sur les types de séquence attestés dans le corpus, la structure discursive des échanges, le nombre d'interventions et les valeurs illocutoires des actes énoncés. Elle visait aussi la manière dont les reproches et les excuses sont réalisés dans ces échanges. Nous avons adopté

à cet effet une approche qualitative assortie parfois de quelques commentaires quantitatifs. Chaque dialogue du corpus a tout d'abord été examiné individuellement afin d'en déterminer la structure en termes de nombre de tours utilisés pour le construire et des types d'actes qui y sont réalisés (voir section 4.1). Le deuxième volet de l'analyse était réservé à la formulation du reproche par les serveurs/serveuses, notamment les réalisations directes et les réalisations indirectes (voir section 4.2). La troisième étape de l'analyse était consacrée à la formulation de l'excuse par les clients/clientes (section 4.3). Une fois les cadres théoriques et méthodologiques cernés, il s'agira maintenant de présenter et discuter les résultats des analyses effectuées, dans la section qui suit.

4. Résultats et discussion

Le premier volet de l'analyse consistait à scruter l'organisation des tours de parole dans les échanges collectés.

4.1 Macro-organisation des échanges

Il est nécessaire de rappeler que le reproche est un acte dirigé vers une action verbale ou non verbale antérieure. C'est un acte réactif qui génère, à son tour, une réaction de l'interlocuteur. L'analyse du corpus montre que les interactions produites tournent autour de la paire adjacente '*Reproche – Excuse*', dont la réalisation s'effectue de diverses manières. La gestion de l'offense et de la réparation peut prendre la forme d'un échange minimal, constitué d'un acte initiatif, le reproche, et suivi d'un acte réactif, actualisé, le plus souvent, sous forme d'excuse. Du dépouillement du corpus, on peut retenir que les participants à l'enquête ont produit des dialogues, constitués, pour la plupart, de deux tours de parole : le reproche et la réaction au reproche. La présentation qui va suivre porte sur les structures discursives de ces échanges.

La première observation à faire est que, des 150 échanges recueillis, nous avons 68 dialogues comprenant deux tours et 82 autres échanges composés d'au moins trois tours. Dans le premier cas de figure, le premier tour de parole est celui du locuteur qui formule un acte de reproche en réaction à l'offense commise par son vis-à-vis. Le deuxième tour de parole est pris en charge par la personne à l'origine de l'offense. L'exemple (1) en est une illustration.

Exemple (1) :

- 1 S Mais attention Madame! Vous pouvez au moins regarder où vous marchez!
2 C Excusez-moi! Je vous en prie, excusez-moi !

Le serveur / la serveuse (S) utilise une combinaison de deux formules pour faire des reproches à sa cliente (C) par rapport à l'imprudence de celle-ci. S recourt à une formule injonctive averbale assortie d'un terme honorifique (*attention madame*) et précédée d'une interjection de surprise (*mais*). L'énoncé injonctif est suivi d'un acte de moralisation. La réaction de C est un acte réparateur complexe constitué d'une demande de pardon (*excusez-moi*) suivie d'une autre demande de pardon introduite/renforcée par une marque de supplication (*je vous en prie*).

Signalons qu'on retrouve aussi dans le corpus des échanges à deux tours où chaque tour de parole résulte de la combinaison de plus de deux énoncés. C'est ce que montre l'exemple (2).

Exemple (2) :

- 1 S Mais faites attention madame! Regardez où vous mettez les pieds. Vous allez me faire perdre mon boulot.
- 2 C Je suis sincèrement désolée. Je vous présente mes excuses. Puis-je voir votre patron pour expliquer cette fâcheuse situation? Je vais vous dédommager. Encore mille excuses.

Dans son intervention, S utilise trois énoncés pour dire son mécontentement : un énoncé injonctif précédé d'une interjection (« *Mais faites attention madame* »), un autre énoncé directif servant à reformuler l'intention communiquée dans l'énoncé précédant (« *Regardez où vous mettez les pieds.* »). Cette reprise est un procédé d'amplification. S fait, ensuite, allusion aux conséquences de la maladresse de l'interlocutrice. Elle évoque à cet effet la possibilité de perdre son emploi (« *Vous allez me faire perdre mon boulot.* »). Cet énoncé fonctionne comme un acte accompagnateur qui intensifie la valeur pragmatique des deux reproches produits précédemment. La réaction de C est aussi complexe : elle réalise un macro-acte réparateur, constitué de cinq actes individuels. Elle exprime tout d'abord sa contrition (« *Je suis sincèrement désolée.* ») et offre des excuses ensuite (« *Je vous présente mes excuses.* »). À la suite des deux actes réparateurs directs, C formule le vœu de voir le patron du restaurant afin de pouvoir lui expliquer ce qui s'est passé. Ce vœu ou cette demande est assorti(e) d'une promesse de réparation (« *Je vais vous dédommager.* ») et le tour de parole se termine par une autre formule d'excuse renforcée par le quantitatif *milles*. Notons que la combinaison de tous ces énoncés dans cet exemple est motivée par le souci de relever la sincérité de son regret et l'emploi du futur périphrastique dans la promesse indique l'assurance que la cliente est disposée à œuvrer pour la restauration de l'harmonie sociale.

Mentionnons par ailleurs des échanges à deux tours où le reproche n'est pas suivi d'excuse, mais plutôt d'une réprobation. L'exemple (3) en est une illustration.

Exemple (3) :

- 1 S Cher Monsieur, vous marchez comme un aveugle? Regardez dans quel état vous m'avez mis! Et vous ne vous en excusez même pas.
- 2 C Tout doux mademoiselle, vous ne faisiez que foncer vers moi. Vous auriez dû décaler. Le client est roi, ne l'oubliez jamais.

En réaction aux reproches de S, par le biais de trois actes, notamment une interrogation-blâme, une accusation et une réprimande, C se défend, en renvoyant la faute plutôt sur son interlocutrice moyennant le rappel d'une action inappropriée de sa part (« *vous ne faisiez que foncer vers moi. Vous auriez dû décaler* ») et l'allusion à la position privilégiée du client (« *Le client est roi, ne l'oubliez jamais.* »).

Il y a aussi des cas d'échanges plus élaborés, se déroulant sur plus de deux tours de parole. Le corpus en compte au total 12. Certains échanges de cette catégorie se composent d'une

intervention initiative du serveur ou de la serveuse, d'une réaction du client / de la cliente et d'une réponse du serveur ou de la serveuse. Considérons l'échange ci-dessous :

Exemple (4) :

- 1 S Zut, regardez souvent où vous mettez les pieds!
2 C Désolé mademoiselle. J'ai pas fait cela par exprès.
3 S Bref, ça va aller pour moi ce sont les risques du métier.

Le reproche de la serveuse (ligne 1) est réalisé au moyen d'une interjection et d'un appel à la vigilance. Le client réagit (ligne 2) en exprimant son regret et en indiquant que la maladresse n'est pas intentionnelle. L'acte réparateur du client semble apaiser la colère de la serveuse, qui en guise de réaction (ligne 3), relativise l'offense tout en indiquant que l'incident fait partie des risques de son métier. Autrement dit, la serveuse réagit de manière positive aux excuses du client maladroit, ce qui permet à l'échange de se terminer en de bons termes.

A cela s'ajoutent des cas d'échanges s'étalant sur plus de trois tours et se caractérisant par le fait que le serveur ou la serveuse exige/suggère une réparation matérielle. C'est ce que montrent les exemples (5) et (6) ci-dessous.

Exemple (5) :

- 1 S Mais madame, regardez où vous marchez.
2 C Désolée, j'ai pas fait exprès.
3 S Qu'est-ce que je fais donc de ce plat au sol?
4 C Mais ne vous inquiétez pas je vais payer mon dommage.

Exemple (6) :

- 1 S Mais, monsieur, voyez-vous ce que vous avez causé?
2 C Monsieur, veuillez m'excuser. C'est un accident.
3 S Vous avez cassé cinq bouteilles de bière. Que dites-vous?
4 C J'en suis conscient. En réparation du dommage, facturez-moi tout cela, je vous désintéresse.
5 S Ok, pour cela payez 4000 Francs.
6 C Tenez, voilà 4000 Francs. Une fois de plus, toutes mes excuses.

Dans l'exemple (5), on observe qu'à la suite de l'excuse réalisée par C (ligne 2), S cherche plutôt à savoir ce qu'il y a lieu de faire par rapport au plat renversé (ligne 3). Sa question comportant le marqueur *donc* à valeur oppositive est un indice que l'excuse ne suffit pas. Il s'agit d'une invitation à une action complémentaire, une réparation financière. C'est d'ailleurs l'interprétation faite par le client, qui promet (ligne 4) de procéder à la réparation demandée. L'échange (6), quant à lui, est constitué de six tours de parole. A la suite du reproche de S (ligne 1), C demande pardon et tente de relativiser l'incident (ligne 2). Le serveur, visiblement pas satisfait de la réparation verbale que C vient d'offrir, enchaîne plutôt avec les détails chiffrés du dégât causé et demande à ce dernier de se prononcer par rapport à cela (ligne 3). Il s'agit ici d'une demande implicite de réparation, ce que C interprète comme telle, en reconnaissant son

tort et en proposant une compensation financière des dommages causés par son imprévoyance (ligne 4). Dans sa réponse, S présente une évaluation chiffrée de la réparation attendue (ligne 5) et C paie la note tout en renouvelant ses excuses à l'endroit de S (ligne 6).

Signalons, pour terminer, que le corpus regorge aussi des cas où l'offenseur décide plutôt de faire perdre la face à son interlocuteur, par le biais d'insultes, de reproches et de menaces, tel qu'en (7). Dans cet échange, on note que C rejette la responsabilité de l'accident sur S, remet le professionnalisme de cette dernière en question tout en faisant allusion au préjudice financier qu'elle aura à subir pour faire nettoyer ses vêtements (ligne 2). Mentionnons aussi des cas où l'excuse est rejetée, tel qu'en (8). Dans cet exemple, la serveuse réagit à l'excuse de l'offenseur par une injure qui durcit le reproche initial (ligne 2).

Exemple (7) :

- 1 S Oh! Madame; vous ne regardez pas où vous allez? Comment vous pouvez marcher comme si vous avez les yeux derrière la tête? Vous allez payer cette facture.
- 2 C Incompétente; vous ne connaissez même pas faire votre travail. Vous méritez d'être renvoyée. C'est vous qui ferez nettoyer mes vêtements au pressing?

Exemple (8) :

- 1 S Qu'est-ce qui vous arrive monsieur? Vous êtes fou ou bien?
- 2 C Je m'excuse madame. Je n'avais pas l'intention de vous bousculer.
- 3 S Je pense que vous m'avez vu dans la sorcellerie.
- 4 C Voyez-vous-même l'embouteillage qui m'entoure. Allons-y à l'hôpital s'il vous plaît.

D'une manière générale, les réactions des serveuses ou serveurs aux excuses des offenseurs / offenseuses, dans les échanges comportant plus de deux tours, peuvent se manifester sous forme de demande de paiement (« *Ces bières font 4000 francs* »), de relativisation de l'incident (« *Ça va aller pour moi ce sont les risques du métier* »), d'acceptation de l'excuse et de conseil (« *D'accord, mais faites plus attention la prochaine fois* »), de question par rapport à la gestion des dégâts (ex. « *Qu'est-ce que je fais donc de ce plat au sol?* »), de refus et de conseil (« *Non, Monsieur, prochainement soyez plus prudent.* »), de réprimande (« *Et elle se justifie même* »), d'insulte (« *Je pense que vous m'avez vu dans la sorcellerie.* »), de relativisation et de suggestion d'une action (« *Ce n'est pas grave. Vous allez tout simplement régler cela avec mon chef.* »).

Après avoir présenté la structure discursive des échanges attestés, il importe d'analyser les formes de réalisation du reproche et de l'excuse. Nous commençons par les stratégies de formulation du reproche.

4.2 Micro-analyses des actes de langage

Il s'agira, dans cette section, de présenter les stratégies employées par les interlocuteurs pour faire leurs reproches (section 4.2.1) et pour présenter leurs excuses (4.2.2).

4.2.1 La formulation du reproche

Comme nous l'avons déjà indiqué, les locuteurs ont à leur disposition diverses manières de réaliser l'acte de reproche. Certains d'entre eux recourent aux formulations simples tel qu'en (9), alors que d'autres préfèrent des cumuls de formulations, des macro-actes comprenant deux ou plusieurs énoncés.

9) Regardez souvent où vous mettez les pieds!

Au sein de ces macro-actes, on note que les énoncés mis à contribution n'ont pas toujours le même statut, dans ce sens qu'ils n'ont pas la même fonction quant à l'expression du reproche au sens strict. Certains énoncés fonctionnent comme des actes centraux (reproches directs ou indirects) alors que d'autres sont des actes accompagnateurs, dont la fonction est d'adoucir ou de durcir l'acte central. En voici quelques exemples du corpus. En (10), trois énoncés sont utilisés, en (11), le locuteur s'appuie sur quatre énoncés, tandis qu'en (12), on a affaire à une combinaison de quatre énoncés. En (11-12), les énoncés tels que « *mais mademoiselle* », « *Hein ! Écoutez monsieur* » sont des capteurs d'attention.

10) Vous êtes aveugle? Apprenez à regarder là où vous posez vos pieds. Regardez ce que vous venez de faire!

11) Mais mademoiselle, faites un peu attention lorsque vous marchez! Regardez les dégâts engendrés par votre maladresse! Un peu de tenue!

12) Hein! Écoutez Monsieur, vous auriez dû regarder où vous mettez les pieds. Regardez dans quelle situation vous me mettez. Vous m'avez non seulement fait perdre un plat mais avez aussi causé du tort à ma cliente.

L'analyse des types d'actes mis à contribution pour produire les énoncés de reproches révèle que les offenseurs ont utilisé au total 358 stratégies discursives, dont 211 actes centraux ou reproches au sens strict, ce qui représente 59% de tous les énoncés de reproches, et 147 actes accompagnateurs, dont 41% des énoncés de reproches.

4.2.1.1 Les formes de réalisation du reproche

L'autre volet de l'étude était consacré à l'analyse des types de reproches et leurs formes de réalisation. Les résultats indiquent que les répondants ont recouru à divers types d'énoncés pour exprimer leur mécontentement. Ces formulations peuvent apparaître seules ou peuvent être associés à d'autres types d'énoncés. Deux catégories de réalisations sont attestées : les réalisations directes et les réalisations indirectes et celles-ci peuvent être réparties dans plusieurs sous-catégories. La sous-section 4.2.1.1.1 porte sur les formulations/réalisations directes alors que la section 4.2.1.1.2 est consacrée aux réalisations indirectes.

4.2.1.1.1 Les réalisations directes

Pour faire des reproches de manière directe, les répondants recourent aux stratégies présentées dans cette section. Certains reproches sont réalisés sous forme de description d'un manquement de l'interlocuteur. À cet effet, les répondants ont utilisé des formules contenant le verbe « *devoir* » au conditionnel passé, des énoncés moralisateurs qui servent à relever le manque d'attention du destinataire de l'énoncé (ex. 13).

13) Hein! Écoutez Monsieur, **vous auriez dû regarder où vous mettez les pieds**. Regardez dans quelle situation vous me mettez.

L'accusation est une autre stratégie directe recensée dans le corpus. Elle consiste à relever la maladresse de l'autre. Cela peut se faire par la mention explicite de la responsabilité de l'interlocuteur, tel qu'illustré en (14).

14) Monsieur, tous ces dommages me seront facturés et **vous en êtes le responsable** alors que dites-vous?

Il y a des exemples où les locuteurs appellent leurs interlocuteurs à prendre acte des conséquences de leur maladresse. La structure la plus employée à cet effet est « *regardez ce que vous faites / avez fait / venez de faire !* ». Cette formule est d'autant plus menaçante qu'elle constitue une accusation ferme / explicite, une qui ne donne aucune marge de manœuvre à l'interlocuteur de dénier sa faute ou sa maladresse. Le fautif est donc invité à voir et assumer son acte. Ce type d'accusation peut se réaliser à travers une construction impérative avec le verbe « *regarder* » (ex. 15) ou par le biais d'une construction interrogative avec le verbe « *voir* » (ex. 16).

15) Mais mademoiselle, faites un peu attention lorsque vous marchez! **Regardez les dégâts engendrés par votre maladresse!** Un peu de tenue!

16) Mais, monsieur, voyez-vous ce que vous avez causé?

Une autre forme d'accusation est celle consistant à mentionner ou décrire les conséquences de la maladresse de l'interlocuteur. On pourrait la résumer comme suit : « *votre maladresse risque de me faire perdre mon emploi* ». En dehors du licenciement, tel indiqué en (17-18), l'accusation peut consister à décrire d'autres malaises causés par la maladresse du client/de la cliente (ex. 19-20). La formule elliptique « *regardez vous-même* » peut aussi servir de reproche. Elle peut alors s'employer solitairement ou être associée à d'autres énoncés (ex. 21).

17) Houkou! Madame! Regardez où vous marchez! Que vais-je faire à présent? **Mon patron risque de me virer à cause de ce désagrément**.

18) Putain de merde. Regardez où vous allez! Qui va payer les dégâts maintenant? **Je vais me faire renvoyer**.

19) Ça c'est quoi ça? Vous êtes aveugle ou quoi? Réalisez-vous les dégâts que vous venez de commettre? **Mon patron va me tuer aujourd'hui!**

20) Monsieur faites attention, **regardez dans quelle situation vous me mettez.**

21) Oh la la, mais monsieur, **regardez vous-même.** Vous payerez ce menu

L'accusation se réalise aussi à travers des constructions introduites par « *voilà que* », tel qu'en (22).

22) Mon Dieu! Qu'est-ce qui vous arrive? Vous ne regardez pas où vous allez? **Voilà que vous avez renversé toute une commande.**

Mentionnons aussi la possibilité de désapprouver l'action de l'autre à l'aide d'une évaluation négative de l'action de ce dernier (ex. 23). En (23), le locuteur combine une interjection de surprise négative, une interjection d'opposition et une évaluation négative « *c'est pas sérieux ça* ». Puisque le terme « *ça* » fonctionne dans cet exemple comme un référent à la maladresse de l'interlocutrice, il acquiert une fonction intensive. Ce terme peut aussi servir à exprimer une certaine distance du locuteur par rapport au comportement à l'origine du reproche.

23) Hooo! **Mais c'est pas sérieux ça!**

4.2.1.1.2 Les réalisations indirectes

Plusieurs types de réalisations indirectes sont attestés dans le corpus. Nous commençons par les énoncés injonctifs.

a. Les énoncés injonctifs

Certains locuteurs utilisent des actes d'exhortation, de moralisation, d'appel à la raison, etc. pour exprimer leur mécontentement. Par ces types de reproches, le locuteur profite du faux-pas de l'autre pour lui faire la morale et lui donner des ordres, entre autres. Ces impositions constituent une atteinte à la face négative de l'allocutaire : l'interlocuteur est sermonné et invité à faire attention. En ce qui concerne les formes de réalisation de ces énoncés, on dénombre des constructions impératives (ex. « *Regardez où vous mettez les pieds* »), des constructions averbales (ex. « *Mais attention madame* » ; « *Un peu de tenue* »), des constructions avec le verbe « *pouvoir* » (ex. « *Vous pouvez au moins regarderⁱⁱ* »). Précisons que la formule impérative la plus employée dans le corpus est celle contenant le verbe « *regarder* », tel qu'en (24). On note que l'adverbe « *enfin* » sert à exprimer la colère du locuteur.

24) Regardez enfin où vous mettez les pieds.

ⁱⁱ L'expression « *au moins* » sert à signifier au destinataire que ce qui lui est reprocher est la moindre des choses à faire.

Une autre formule attestée dans le corpus d'étude est l'énoncé « *faites attention* ». Sa force illocutoire peut être adoucie au moyen d'un élément de minimisation comme « *un peu* » ou amplifié avec l'adverbe « *plus* ». Lorsque le locuteur dit « *faites un peu attention* », il tente de dire au destinataire que le manquement qu'on lui reproche aurait été évité si ce dernier avait fourni un petit effort. Par contre, en disant « *faites plus attention* », le locuteur exhorte l'interlocuteur à plus d'effort. Nous avons aussi relevé la formule « *concentrez-vous* ».

Une autre sous-classe de construction impérative employée pour reprocher est celle qui est introduite par l'expression déontique « *il faut* ». Ces énoncés servent à exprimer une obligation d'ordre objective (ex. « *Il faut faire attention quand vous marchez* »). Certains locuteurs préfèrent la formule incitative exprimant une leçon de morale. Elle est construite avec le verbe « *apprendre à* », tel qu'en (25).

25) Vous êtes aveugle? **Apprenez à regarder là où vous posez vos pieds.** Regardez ce que vous venez de faire!

Signalons que les exhortations, ordres, conseils, etc. à l'endroit de l'interlocuteur maladroit sont généralement durcis en combinant deux énoncés injonctifs, tel qu'en (26), ou en ajoutant une allusion aux conséquences de la maladresse de l'autre, tel qu'en (27).

26) Mais attention Madame! Vous pouvez au moins regarder où vous marchez!

27) Houkou! Madame! Regardez où vous marchez! Que vais-je faire à présent? **Mon patron risque de me virer à cause de ce désagrément.**

b. Les questions rhétoriques conflictuelles et les questions expressives

Certains locuteurs recourent aux questions (rhétoriques) pour exprimer leur désarroi ou embarras et/ou, dans certains cas, pour renforcer leurs reproches. Le locuteur peut exprimer sa détresse en (se) demandant ce qui va se passer en pareille situation (ex. 28), ou s'interroger sur le dédommagement (ex. 29). Si des questions comme « *je vais faire comment ?* », « *comment je fais maintenant ?* », « *Qui va payer les dégâts maintenant ?* », etc. portent sur la conduite à adopter dans ces circonstances, les locuteurs les actualisent pour exprimer leur mécontentement tout en invitant l'interlocuteur à prendre acte de l'impact de sa maladresse et agir en conséquence.

28) Ouh madame! Vous ne regardez pas devant vous? **Je vais alors faire comment?** Mon patron va me renvoyer. Vous m'avez bousculée.

29) Houkou! Madame! Regardez où vous marchez! **Que vais-je faire à présent?** Mon patron risque de me virer à cause de ce désagrément.

30) Putain de merde. Regardez où vous allez! **Qui va payer les dégâts maintenant?** Je vais me faire renvoyer.

31) Oh non! C'est pas vrai! Mais madame vous ne regardez pas où vous mettez les pieds?
Comment je fais maintenant?

En (31), la formule de reproche est précédée de trois exclamations de surprise et d'une forme nominale d'adresse (*Oh non! C'est pas vrai! Mais madame*). Le reproche est formulé moyennant une question sur la maladresse de l'interlocutrice. La question à la fin de la séquence est un acte qui résume le chaos dans lequel l'interlocuteur vient de plonger le locuteur. Signalons que dans le corpus d'étude, l'interlocuteur à qui ce genre de reproche est adressé réagit par une offre de compensation financière, comme le fait C dans l'échange (32, ligne 4).

Exemple (32)

1 S Mais madame, regardez où vous marchez.

2 C Désolé, j'ai pas fait exprès.

3 S **Qu'est-ce que je fais donc de ce plat au sol?**

4 C Mais ne vous inquiétez pas je vais payer mon dommage.

c. Les questions polémiques et les exclamations de surprise

Ce sont des formules destinées à exprimer la surprise et l'insulte. Ces tournures ont généralement un contenu sémantique négatif, c'est-à-dire qu'elles contiennent des termes axiologiques négatifs qui constituent des remises en question de la face positive de l'interlocuteur. Ce sont, pour la plupart, des énoncés injurieux destinés à relever le fait que l'interlocuteur ne fait pas bon usage de ses yeux ou à le traiter de fou/d'anormal. Nous pouvons citer : « *vous êtes aveugle ?* », « *êtes-vous normal ?* », « *Vous êtes devenu aveugle ?* », « *Avez-vous les yeux derrière la tête ?* », « *vous n'avez pas les yeux ?* », « *vous êtes fou ou bien ?* ». Ces énoncés injurieux sont accompagnés d'autres types d'énoncés, comme dans les exemples suivants :

32) Oh mon Dieu! C'est pas possible! **Vous êtes devenu aveugle?** Regardez ce que vous avez fait! C'est quelle malchance ça?

33) Madame! Regardez devant vous, **êtes-vous normale?**

34) Mais Madame. **Avez-vous les yeux derrière la tête?** Regardez ce que vous venez de faire.

35) Madame vous allez payer ma marchandise, **vous n'avez pas les yeux?**

Sont aussi attestées des formules interrogatives comprenant le verbe « *pouvoir* ». Elles sont mises en œuvre pour demander si l'interlocuteur/l'interlocutrice ne peut pas « *faire attention* » ou « *regarder où il/elle met les pieds* », tel qu'en (36).

36) Je demande hein vous êtes aveugle? **Vous ne pouvez pas regarder au moins autour de vous avant de marcher?** C'est même quelle histoire ça?

Ajoutons à cela les formules interrogatives du type « *c'est même quel/quelle NP ça ?* », « *c'est quel/quelle NP ça ?* », etc., qui sont des expressions d'exaspération et de reproche employées envers le destinataire à l'origine de l'offense. On pourrait aussi parler ici d'exclamations de surprise pouvant signaler le reproche, lesquelles portent « sur un fait singulier inattendu (...) [et] expriment non seulement la possibilité d'être autrement mais surtout que ce qui a pu arriver n'aurait pas dû arriver. Si elles s'adressent directement à l'interlocuteur, ce caractère réprobateur s'imposera plus nettement » (Eggs, 2008). En voici quelques exemples du corpus :

37) Je demande hein vous êtes aveugle? Vous ne pouvez pas regarder au moins autour de vous avant de marcher? **C'est même quelle histoire ça?**

38) Mais madame, faites attention, regardez où vous mettez vos pieds. **C'est quelle éducation ça?**

Une autre sous-classe est celle des constructions interro-négatives, tel qu'en (39).

39) Mais Madame, vous êtes aveugle? **Vous ne regardez point où vous allez?** Que vais-je faire maintenant?

Signalons aussi des cas de redoublement ou de combinaisons de plusieurs questions agressives (ex. 40).

40) Mais Monsieur ça ne va pas dans votre tête? Vous êtes aveugle? Vous vous rendez compte du dommage que vous venez de causer?

Nous avons aussi des constructions interrogatives avec les adverbes « *pourquoi* » (ex. 41), « *comment* » (ex. 42) et la combinaison « *comment ... comme ça ?* » (ex. 42).

41) **Pourquoi me bousculez-vous madame?** Vous allez payer tout ce qui était dans ce plateau.

42) Aïe! **Comment marchez-vous madame?** Vous allez bien? Vous avez l'air bouleversée. Vous n'êtes pas dans votre assiette là.

43) Je dis hein! **Comment vous pouvez être maladroite comme ça?** Je vais faire comment maintenant?

Certains locuteurs emploient la formule « *(ça) c'est quoi ça ?* », qui se combine le plus souvent avec d'autres formules (ex. 44-45). En (44), l'exclamation renforce les deux reproches réalisés sous forme de question d'exaspération et d'accusation.

44) **Ça c'est quoi ça?** Vous êtes aveugle ou quoi? Réalisez-vous les dégâts que vous venez de commettre? Mon patron va me tuer aujourd'hui!

45) Merde! **C'est quoi ça?** Monsieur vous ne voyez pas? Oh! Regardez ce que vous avez fait!
Oh!

Signalons, pour terminer, les formules « *qu'est-ce qui vous arrive ?* », « *qu'est-ce qui ne va pas ?* » qui fonctionnent aussi comme des reproches (ex. 46-47). Mais il faut préciser que le contexte situationnel et le cotexte sont très déterminants dans l'interprétation desdits énoncés.

46) **Qu'est-ce qui vous arrive monsieur?** Vous êtes fou ou bien?

47) C'est pas possible! Mais Madame, regardez devant vous lorsque vous marchez. **Qu'est-ce qui ne va pas chez vous? bon sang!**

d. Les demandes de réparation

Si, de manière générale, ces demandes peuvent s'employer solitairement pour exprimer le mécontentement, on note qu'elles servent, dans le corpus étudié, à renforcer les autres formules de reproche. Certaines demandes sont à l'impératif (ex. 48) et d'autres se caractérisent par l'emploi de future catégorique destiné à indiquer qu'il n'y a pas de négociation possible en ce qui concerne l'action requise (ex. 49).

48) Eh, monsieur êtes-vous aveugle? Ou il vous faut des lunettes pour voir? **Débrouillez-vous pour payer la nourriture que vous avez versée.**

49) Oh! Madame; vous ne regardez pas où vous allez? Comment vous pouvez marcher comme si vous avez les yeux derrière la tête? **Vous allez payer cette facture.**

e. Les procédés de modification du reproche

Après avoir cerné les formes de réalisation directes et indirectes du reproche, penchons-nous à présent sur les modificateurs externes, c'est-à-dire des actes accompagnateurs employés pour durcir ou adoucir les reproches dans le corpus étudié.

Les locuteurs utilisent comme modificateurs externes, des énoncés exclamatifs comme *zut, mais, je demande hein, koukou, oh, putain de merde, hee, mince, c'est pas possible/croyable, aie, eh, ouih, oh mon Dieu, hein, merde, mon Dieu, oh non, c'est pas vrai, hey, oh zut, oh lala*. Servant à exprimer, pour la plupart, la surprise ou la douleur de l'énonciateur, ils peuvent apparaître seuls, redoublés ou en combinaison avec des termes d'adresse, comme le montrent les exemples suivants :

50) **Mince! C'est pas croyable!** Regardez ce que vous avez fait!

51) **Oh mon Dieu! C'est pas possible!** Vous êtes devenu aveugle? Regardez ce que vous avez fait! C'est quelle malchance ça?

52) **C'est pas possible! Mais** Madame, regardez devant vous lorsque vous marchez. Qu'est-ce qui ne vas pas chez vous, **bon sang!**

Sont aussi attestés des exemples dans lesquels les locuteurs utilisent des capteurs d'attention comme *hey, écoutez, je dis hein, je demande hein*, etc., pour introduire leurs séquences de reproche. Mentionnons aussi des cas où des commentaires sont employés pour durcir le reproche (ex. 53). On observe que le commentaire en gras assume surtout la fonction de renforcement de la demande de compensation « *vous allez payer ce plat* », qui sert à son tour à durcir les deux reproches initiaux (« *mais avez-vous perdu la vue* » et « *regardez ce que vous avez fait* »).

53) Mais avez-vous perdu la vue? Regardez ce que vous-avez fait. **Moi, je ne veux pas être renvoyé.** Vous allez payer ce plat!

Il faudrait aussi mentionner des actes comme les expressions de sympathie, qui sont mis en œuvre par certains locuteurs pour adoucir leurs reproches. L'exemple (54) en est une illustration. Après avoir exprimé sa douleur et sa réprobation de la maladresse de son interlocutrice, le locuteur bémolise son acte en exprimant sa préoccupation par rapport au bien-être de sa partenaire d'interaction.

54) Aïe! Comment marchez-vous madame? **Vous allez bien? Vous avez l'air bouleversée.** **Vous n'êtes pas dans votre assiette là.**

f. L'emploi des formes nominales d'adresse

Nous avons aussi noté que les locuteurs emploient surtout des termes tels que *Madame* (24 exemples) et *Monsieur* (15 occurrences) pour s'adresser aux destinataires des reproches. Dans ce contexte d'expression du mécontentement, il semble plausible de considérer ces termes d'adresse comme des indices de la distance relationnelle entre les interlocuteurs. Cette distance relationnelle se manifeste aussi au niveau de l'emploi des pronoms d'adresse, à travers le recours au vouvoiement (*vous* (113 occurrences), *votre* (4 exemples)).

Les analyses dans cette section montrent donc que les locuteurs (les serveurs et serveuses) disposent d'une variété de réalisations linguistiques pour exprimer leur mécontentement. Après avoir décrit les différentes réalisations de l'acte de reproche attestées dans le corpus d'étude, nous allons examiner, dans la section suivante, les types de formulations mis en œuvre par les personnes à l'origine de la maladresse pour présenter leurs excuses.

4.2.2 La formulation de l'excuse

4.2.2.1 Observations générales

L'analyse de la structure discursive des échanges du corpus a montré que la plupart des reproches formulés par les serveurs et serveuses déclenchent un sentiment de culpabilité auprès des clients et clientes maladroits. Et ces derniers, pour s'en soulager, présentent leurs excuses. À cet effet, ils peuvent choisir une formulation simple, tel qu'en (55, ligne 2) ou une combinaison d'au moins deux actes, tel qu'en (56).

Exemple (55) :

- 1 S Madame vous allez payer ma marchandise, vous n'avez pas les yeux?
2 C Je m'excuse.

Exemple (56) :

- 1 S Mais avez-vous perdu la vue? Regardez ce que vous-avez fait. Moi, je ne veux pas être renvoyé. Vous allez payer ce plat!
2 C Je suis désolé mademoiselle. Je ne l'ai pas fait exprès. Je vous en prie, je n'ai pas assez d'argent pour payer. Pardonnez-moi s'il vous plaît.

Dans l'exemple (56), on observe que le client (ligne 2) utilise cinq actes pour présenter ses excuses, notamment a) une expression de contrition, b) une déclaration que la maladresse n'est pas intentionnelle, c) une demande de compréhension qui préface d) l'information que le client n'est pas en mesure de payer pour les dégâts causés et e) une demande de pardon assortie du marqueur de politesse « *s'il vous plait* ». Il est important de relever qu'à l'exception des énoncés « *je vous en prie* » et « *je n'ai pas assez d'argent pour payer* », qui servent à renforcer l'acte d'excuse, chacun des autres énoncés pourrait à lui seul servir à réaliser l'excuse. L'emploi des cumuls de formulations est motivé par le fait que « plus les excuses sont exhaustives, c'est-à-dire plus elles incluent de composantes, plus l'effort de l'offenseur est jugé visible et considéré comme sincère » (Denoyelle, 2020 : 147).

4.2.2.2 Les formes de réalisation de l'excuse

Par ailleurs, les actes d'excuse peuvent se réaliser directement au moyen des formulations directes qui peuvent, à leur tour appartenir à plusieurs sous-catégories pragmatiques. Les excuses peuvent aussi se réaliser au moyen de formulations indirectes, qui relèvent, elles aussi de plusieurs types d'actes de langage. Nous commençons par les réalisations directes.

4.2.2.2.1 Les réalisations directes

Nous avons relevé au total 145 formulations directes (celles-ci sont aussi appelées « dispositifs indiquant la force illocutoire »), lesquelles sont réparties dans les classes pragmatiques suivantes. Il y a 45 (31%) expressions de regret ou de contrition, 44 (30.4%) offres d'excuse et 56 (38.6%) demandes de pardon. Ces formulations directes présentent diverses formes linguistiques.

a. Les expressions de contrition

Les expressions de regret ou de contrition peuvent se construire autour des adjectifs « *désolé* » et « *navré* » et celles-ci peuvent être elliptiques ou plus élaborées. Les réalisations les plus fréquentes dans le corpus sont « *Je suis désolé / navré* » et « *désolé/navré* ». Elles sont modifiées au moyen des termes d'adresse et/ou adverbess (« *désolé mademoiselle* » ; « *Vraiment désolé* » ; « *vraiment désolé madame* » ; « *Je suis vraiment désolé* » « *Je suis plus que navré par ma maladresse* » « *Domage madame* » ; « *Encore une fois désolé* » ; « *une fois de plus désolé* »), des interjections, des

groupes prépositionnels qui mentionnent l'offense (« *Navré pour cette bousculade* »), des combinaisons de plusieurs éléments (« *Je suis vraiment navré monsieur pour ce plat* »).

b. Les demandes de pardon

Les demandes de pardon sont réalisées, dans la majorité des cas, au moyen des formules injonctives « *excusez-moi* » et « *pardonnez-moi* ». On retrouve aussi des constructions contenant des modificateurs comme les adverbes, interjections, termes d'adresse, marqueurs de politesse, expressions de supplications (qui transforment la demande en prière (ex. « *Je vous prie de me pardonner* »), groupes nominaux, employés seuls ou combinés (ex. « *Pardonnez-moi madame* » ; « *Excusez-moi monsieur le serveur* » ; « *Excusez-moi ma maladresse* » ; « *Excusez-moi vraiment* » ; « *Oh ! Madame excusez-moi* » ; « *Excuser monsieur s'il vous plaît* » ; « *S'il vous plaît acceptez mes excuses* », « *Je vous en prie serveuse, excusez-moi* » ; « *Je vous en supplie, excusez-moi* », « *Sincèrement mademoiselle excusez-moi* »). Signalons aussi l'emploi des formes injonctives avec « *veuillez* » (ex. « *Veuillez m'excuser / me pardonner* » ; « *Veuillez s'il vous plaît m'excuser ma maladresse* » ; « *Veuillez s'il vous plaît accepter mes excuses* »). Mentionnons aussi des formes injonctives négatives telles que (ex. « *Ne vous fâchez pas* » ; « *Ne vous énervez pas* »). La demande de pardon se réalise aussi comme un appel à la compréhension de l'autre (ex. « *Soyez un peu à ma place* ») ou au moyen d'une formulation performative (ex. « *Je vous demande des excuses une fois de plus* »). Nous avons aussi relevé des exemples où la demande est accompagnée d'un autre acte, tel qu'en (57), où la demande de pardon « *acceptez quand même mes sincères excuses* » est précédée d'un énoncé dans lequel l'offenseur reconnaît les limites de la force réparatrice de son excuse

57) *S'il vous plaît, quoique ma désolation ne puisse pas remettre le plateau sur vos mains, acceptez quand même mes sincères excuses.*

Signalons aussi que la réalisation de la demande de pardon au moyen d'une forme averbale ou elliptique telle que « *Un peu de clémence* » est attestée une seule fois dans le corpus.

c. Les offres d'excuses

Les offres d'excuses sont généralement faites par le biais de structures contenant le terme « *excuse* », le verbe « *s'excuser* » ou la locution verbale « *présenter ses excuses* ». En dehors de la formule « *Toutes mes excuses* », les locuteurs utilisent des constructions du type *Pronom personnel* (1^{ère} personne du singulier) + *verbe* (ex. « *Je m'excuse* »), *Pronom personnel* + *verbe* + *de* + *GN* (« *Je m'excuse de ma maladresse* »), *Interjection* + *Pronom personnel* + *verbe* + *terme d'adresse* (ex. « *Ah mon Dieu je m'excuse monsieur* »), *Adverbe/locution adverbiale* + *Pronom personnel* + *verbe* (ex. « *Une fois de plus, je m'excuse* »). Les formules basées sur la locution verbale « *présenter ses excuses* » sont des formulations performatives du type « *Je vous présente mes excuses* », qui peuvent subir des modifications diverses par l'insertion et la combinaison des adjectifs, adverbes, termes d'adresse, etc. (« *Je vous présente toutes mes excuses* » ; « *Je tiens à vous présenter mes excuses mademoiselle* » ; « *Madame, je vous présente mes excuses* »). A ces formules s'ajoute la construction « *Non c'est à moi de m'excuser* », qui présente un taux d'emploi très faible dans le corpus. Cette formule est prononcée en réaction à l'excuse présentée par l'interlocuteur, la victime de l'offense.

d. Les procédés de modification des excuses directes

Comme les résultats présentés ci-dessus l'attestent, les réalisations directes des excuses sont renforcées de diverses manières. Il faudrait rappeler que les procédés les plus mis en œuvre par les répondants pour renforcer leurs excuses sont les adverbes d'intensité comme « *vraiment* », les marqueurs de sincérité (ex. *sincèrement, je tiens à*), des marqueurs temporels destinés à renouveler les excuses initialement présentées (ex. *une fois de plus, encore*), les interjections marqueurs d'émotion forte (surprise, contrition, etc. ex. *aie, oh, oh mon Dieu, ah, hoops, oups*), les comparatifs (ex. *plus que (je suis plus que navré)*), les formules intensives (ex. *toutes mes, mille*), les formules de supplication (ex. *je vous prie de, je vous en supplie*), le marqueur de politesse (*s'il vous/te plait*), utilisé pour atténuer les demandes de pardon, les formules de minimisation (ex. *un peu, un peu de*), ainsi que les termes d'adresse (ex. *Madame, Monsieur, Mademoiselle, Serveur/serveuse, Monsieur le serveur*), qui fonctionnent comme des adoucisseurs ou intensificateurs des excuses. La fonction adoucissante des termes d'adresse est activée lorsqu'ils se retrouvent dans les demandes de pardon. Leur fonction intensificatrice, par contre, est actionnée quand ils sont employés dans les expressions de regrets et les offres d'excuse.

4.2.2.2 Les réalisations indirectes

Par formulations indirectes, nous entendons des cas de réalisation des excuses au moyen d'autres types d'actes de langage. Nous avons relevé au total 120 occurrences de formulations indirectes, qui sont réparties dans la manière suivante : il y a 49 reconnaissances de culpabilité, 48 offres / promesses de réparation et 25 justifications. Si chacune de ces réalisations indirectes peut remplacer les formulations directes, on observe dans le corpus analysé que les réalisations implicites servent plus à soutenir les excuses directes. La reconnaissance de la culpabilité et l'offre de réparation sont les stratégies indirectes préférées des répondants. Passons maintenant à la description détaillée de chaque type de formulation indirecte.

a. La reconnaissance de culpabilité

Cette formulation est employée par l'offenseur / l'offenseuse selon l'adage « *faute avouée est à moitié pardonnée* ». Cette reconnaissance peut prendre plusieurs formes. L'offenseur peut reconnaître sa faute, sa maladresse ou son imprudence (ex. « *Je reconnais mon tort* », « *Après tout c'est moi qui vous bouscule la première* », « *J'en suis conscient* »), avouer que la faute résulte d'un défaut (maladresse) ou problème (imprudence, distraction) permanent ou passager (ex. « *En ce moment, je n'ai vraiment pas la tête sur les épaules* », « *J'ai pas prêté attention* », « *Je suis un peu bouleversé* », « *Je suis si maladroite* », « *J'étais pas attentive* », « *J'étais distraite* », « *J'étais un peu distraite* », « *Je ne faisais pas attention à vous* »). Il faut signaler ici que cette forme d'excuse ne s'utilise pas pour expliquer la faute mais plutôt pour renforcer la culpabilité de l'offenseur. Il s'agit en quelque sorte d'une menace envers sa propre face qui fonctionne comme une excuse implicite. La reconnaissance de culpabilité peut aussi se faire en indiquant que l'offense ne provient pas d'une volonté de nuire. Certains offenseurs utilisent des constructions introduites par « *c'est* » (« *Ce n'était pas mon intention de vous causer du tort* », « *Ce n'était pas intentionnel* », « *C'était un accident* »). D'autres préfèrent des constructions comme « *J'ai pas fait cela exprès* », « *Je n'ai pas fait cela expressément* », « *Je n'avais pas l'intention de vous bousculer* », « *Je ne vous ai pas bousculé intentionnellement* ».

b. L'offre de réparation

Une autre manière de présenter ses excuses indirectement consiste à offrir ou promettre de dédommager la victime de l'incident. Plusieurs types de réparation sont envisagés par les offenseurs : la compensation financière, l'aide à ramasser ou nettoyer les débris ou restes provenant du plateau renversé et/ou une explication ou excuse auprès de l'employeur ou le patron du restaurant. L'une des caractéristiques des offres ou promesses de compensation financière attestées est la diversité des énoncés utilisés par les répondants. En dehors des expressions d'engagement à régler la facture telles que « je vais payer/régler + NP » (« *je vais payer mon dommage* »), « *je vais vous dédommager* », « *on va régler ça* » et « je (vous) paierai + » (« *je paierai le plat/plateau qui s'est renversé* », « *je paierai ce plateau en plus de ma facture* »), nous avons des questions relatives au montant des dégâts causés (« *À combien revient le contenu du plateau ?* », « *Combien je vous dois pour ce dommage que je vous cause ?* »), des suggestions telles que « *Je peux le remplacer ?* », « *Je propose de payer à l'amiable afin d'éviter les ennuis* »), des questions sur la conduite à tenir, c'est-à-dire sur ce qu'il faut faire pour réparer les dégâts causés, lesquelles peuvent s'interpréter comme un certain engagement à réparer (« *Que puis-je faire pour réparer cette erreur d'inattention ?* »). Certains répondants utilisent des formules d'offres directes sous formes de constructions impératives telles que « *S'il te plait prends cet argent et va resservir* », « *Permettez-moi de payer la facture du plateau renversé* », « *Laissez-moi régler la facture de tous les dégâts* », « *Faites-moi la note et je régularise* », « *Accepter ces 2000FCFA comme compensation* ». Mentionnons aussi des cas où l'offenseur indique ne pas savoir ce qu'il faut faire pour réparer le dommage causé (« *Je ne sais pas comment réparer mon erreur* »).

Une autre option de réparation est celle consistant à offrir d'aider les interlocuteurs à ramasser les débris résultant de l'incident. Les client(e)s choisissent à cet effet des énoncés comme « *Laissez-moi vous aider* », « *Je vais vous aider à ramasser les pots cassés* ». La troisième option réparatrice consiste à solliciter une rencontre avec le patron de la serveuse ou du serveur dans l'optique de lui expliquer la situation avant de procéder à la réparation financière (ex. « *Puis-je voir votre patron pour expliquer cette fâcheuse situation? Je vais vous dédommager* ») ou à s'excuser auprès du client dont la commande a été renversée et à payer la facture (ex. « *Je vais m'excuser auprès du client pour vous et lui rembourser son plat* »). Cette initiative est en rapport avec le besoin de préservation de la face et place de la serveuse ou du serveur auprès de l'employeur et de la clientèle.

Dans la réalisation des offres et promesses de réparation, on constate un véritable travail de figuration de la part des offenseurs et offenseuses. Ce travail de politesse se manifeste par le recours à une panoplie de procédés qui accompagnent ces offres ou promesses. Certains de ces procédés peuvent fonctionner comme des adoucisseurs du caractère menaçant des offres ou promesses. D'autres procédés fonctionnent comme des renforçateurs du caractère flatteur des offres ou promesses pour le destinataire. Par ailleurs, ces procédés se retrouvent à l'intérieur des énoncés (procédés lexicaux et morphologiques) ou peuvent se greffer aux énoncés d'offres et de promesses (actes accompagnateurs). Parmi les procédés renforçateurs on peut citer :

- Les formules de rassurance qu'on va faire quelque chose pour réparer les dégâts. Les énoncés employés à cet effet sont « *Ne vous inquiétez pas* », « *Il n'y a pas de souci* », « *Ne vous en faites pas* », « *ne vous faites pas de soucis* », etc. Ils peuvent se placer avant ou après l'acte

principal (ex. « *Il n'y a pas de souci, je vais régler la facture* », « *Je vais régler la note de cette commande perdue, ne vous en faites pas* »).

- Les marqueurs d'accord avec l'interlocuteur (ex. « *Faites-moi donc la facture je vous paierai* », « *Okay, tenez voilà la réparation* »).
- Des justifications (ex. « *Pour me faire pardonner, permettez-moi de payer la facture du plateau renversé* », « *S'il vous plaît laissez-moi régler la facture de tous les dégâts de peur que vous ne soyez renvoyé par votre patron* », « *Je propose de payer à l'amiable afin d'éviter les ennuis* »).
- La demande de la facture comme manifestation de sa prédisposition à réparer le dommage causé (ex. « *Aussi faites-moi la note et je régularise* » ; « *Donne-moi la facture, je vais régler.* »)

Parmi les adoucisseurs de l'offre, on peut citer les indicateurs d'optionnalité destinés à minimiser l'imposition que peut constituer l'offre ou la promesse (ex. « *Si vous le voulez bien je paierai le plateau qui s'est renversé* », « *Mais, si cela pose un problème, je peux régler cette facture comme ça vous rapportez une autre commande au client* ») et les marqueurs de politesse (ex. « *S'il vous plaît, combien je vous dois pour ce dommage que je vous cause?* »)

c. La justification

Elle peut aussi fonctionner comme une excuse indirecte. Les explications attestées dans le corpus décrivent des manquements que l'offenseur aurait pu/dû éviter en pareilles circonstances. Elles sont potentiellement menaçantes pour la face de l'offenseur. Toutefois, elles visent à susciter compréhension et pardon : l'offenseur les utilise pour indiquer implicitement que n'eût été, ces cas évoqués, l'offense n'aurait pas eu lieu. Ces justifications sont généralement associées aux excuses directes (ex. « *Excuse-moi vraiment. Je ne vous ai pas vue. Vraiment désolé* » ; « *Je m'excuse. Je regardais ailleurs* »). Certains clients évoquent le fait qu'ils n'ont pas vu la serveuse ou le serveur venir (ex. « *Je ne vous ai pas vu venir* »), la distraction (ex. « *C'est juste que je suis concentrée sur mon téléphone* »), des problèmes familiaux (ex. « *Je suis durement frappé par la nouvelle de la maladie de mon oncle.* ») ou tout simplement un faux pas (ex. « *J'ai juste fait un faux pas.* »).

d. Les procédés d'intensification

L'un des procédés mis en place par les clients et clientes consiste à combiner plusieurs formules d'excuses afin de les rendre plus efficaces et sincères et d'obtenir le pardon des serveurs et serveuses, comme le montrent les exemples suivants.

Excuse directe + reconnaissance de culpabilité

58) Désolé mademoiselle. J'ai pas fait cela par exprès.

L'excuse directe, l'expression de la contrition est assortie d'une forme nominale d'adresse et elle est suivie d'une reconnaissance de culpabilité, la mention que l'acte n'est pas intentionnel.
Excuses directes + justification + acceptation de la faute + offre de réparation

59) Oh! Madame excusez-moi. Je suis désolé. Je ne me suis pas contrôlé. C'est un accident. Je reconnais mon tort. Faites-moi donc la facture je vous paierai.

Dans cet exemple, le client combine deux excuses directes, une demande de pardon et une expression de regret. La demande de pardon est précédée d'une interjection et d'un terme honorifique destiné à adoucir la demande. Les excuses directes sont suivies d'une justification, d'un rappel du caractère fortuit de l'incident, suivi à son tour d'une reconnaissance de faute et d'une offre de paiement.

Excuse directe + offre de compensation

Exemple (60) :

- 1 S Houkou! Madame! Regardez où vous marchez! Que vais-je faire à présent? Mon patron risque de me virer à cause de ce désagrément.
- 2 C Désolée monsieur! Si vous ne trouvez pas d'inconvénients à ce que je paie l'addition du repas que vous alliez servir. Je le fais tout de suite afin que mon excuse soit approuvée.

En (60) et à la ligne 2, l'offenseuse combine une excuse directe assortie de l'honorifique « monsieur », l'acte réparateur direct est suivi d'une offre de réparation complexe.

Excuse directe + excuse directe + justification + excuse directe

Exemple 61 (ligne 1) :

- 1 S Mais mademoiselle, faites un peu attention lorsque vous marchez! Regardez les dégâts engendrés par votre maladresse! Un peu de tenue!
- 2 C Sincèrement Mademoiselle, excusez-moi! En ce moment, je n'ai vraiment pas la tête sur les épaules. Une fois de plus, pardonner ma distraction.

Excuse directe + justification + offre de réparation

Exemple 62 (ligne 2) :

- 1 S Madame! Regardez devant vous, êtes-vous normale?
- 2 C Excusez-moi monsieur! Je suis durement frappé par la nouvelle de la maladie de mon oncle. Pour me faire pardonner, permettez-moi de payer la facture du plateau renversé.

Un autre procédé de renforcement consiste à associer des réalisations directes et/ou indirectes et des actes secondaires/accompagnateurs. Un exemple attesté dans le corpus est celui où l'offenseur présente ses excuses tout en tentant de se disculper, tel qu'en (63).

Exemple (63) :

- 1 S Je demande hein vous êtes aveugle? Vous ne pouvez pas regarder au moins autour de vous avant de marcher? C'est même quelle histoire ça?
- 2 C Vraiment désolé madame, excusez ma maladresse. Je ne vous ai pas vu venir. Pardonnez-moi. Si vous le voulez bien je paierai le plateau qui s'est renversé.
Ce n'est la faute de personne, croyez-moi.

Il arrive aussi qu'en plus de l'excuse que l'on exprime sa sympathie envers l'allocataire, comme c'est le cas en (64, ligne 2). La cliente utilise l'énoncé interrogatif « *vous vous êtes fait mal?* » pour s'enquérir de l'état de la serveuse. Dans certains exemples, on emploie les énoncés comme « *J'espère que ça va* »; « *J'espère qu'il n'y a pas de problème* », etc., pour indiquer qu'on prend en compte le ressenti de la personne offensée.

Exemple (64) :

- 1 S Ouh madame! Vous ne regardez pas devant vous? Je vais alors faire comment? Mon patron va me renvoyer. Vous m'avez bousculée. (Elle pleure).
- 2 C Eh! Désolé mademoiselle. Je ne vous ai pas vue. **Vous vous êtes fait mal?** Une fois de plus désolée. Ne vous en faites pas, je vais régler la facture.

Le remerciement peut être utilisé pour renforcer l'acte réparateur, comme en (65). L'expression de la gratitude résulte du fait que la serveuse s'est contentée de réprimander son interlocutrice sans lui demander réparation pour les dégâts causés.

Exemple (65) :

- 1 S Oh mon Dieu! Que fais-tu? Regarde, tu viens de renverser ce que je portais à l'autre. Soyez attentif!
- 2 C Pardon Madame. Cela est arrivé par inattention. Veuillez m'excuser, je ne l'ai pas fait exprès, je reconnais ma faute. **Merci pour ta compréhension.**

5. Conclusion

Dans l'étude qui s'achève, il a été question d'effectuer une analyse d'un cas d'échange réparateur dans un espace public en contexte camerounais. En ce qui concerne l'organisation des échanges analysés, nous avons constaté que certains échanges s'effectuent de manière minimale, reposant essentiellement sur la paire adjacente « *reproche et réaction au reproche* », tandis que d'autres se font de manière plus élaborée, s'étendant sur plus de deux tours. S'agissant du travail relationnel enclenché dans ces échanges, les analyses montrent que les échanges peuvent être conviviaux ou conflictuels. Les échanges conviviaux sont ceux au sein desquels le reproche est suivi d'un enchaînement d'apaisement matérialisé par l'acte d'excuse. Dans les échanges conflictuels, le reproche donne lieu à un enchaînement impoli pouvant se manifester par le rejet ou le durcissement du reproche, le rejet de l'excuse entre autres. Mentionnons aussi des cas d'enchaînements mixtes.

Par rapport à la formulation du reproche et de l'excuse, il faudrait retenir que les serveurs et serveuses utilisent des constructions simples ou complexes pour exprimer leur mécontentement et que l'acte de reproche proprement dit peut se réaliser de manière directe ou indirecte. Dans certains cas, les personnes offensées recourent aux actes accompagnateurs pour durcir leurs reproches. Les clients et clientes recourent, à leur tour, aux réalisations simples et complexes ainsi qu'aux formulations directes et indirectes pour présenter leurs excuses. Il arrive aussi que certains d'entre eux utilisent des actes accompagnateurs pour renforcer le caractère

valorisant de leurs excuses et pour en adoucir la composante menaçante pour la face de l'autre et l'harmonie sociale.

Si ces résultats sont révélateurs du travail relationnel effectué dans une situation d'offense et de distance sociale en contexte camerounais, il serait important de poursuivre cette analyse en s'appuyant sur un corpus plus élargi et/ou des conversations naturelles.

Conflict of Interest Statement

L'auteur déclare n'avoir aucun conflit d'intérêt en relation avec cet article.

About the Author(s)

Bernard Mulo Farenkia est professeur titulaire de français et de linguistique à Cape Breton University au Canada. Il est l'auteur de plusieurs ouvrages et articles consacrés à la didactique et la pragmatique du français et de l'allemand, l'analyse du discours, la pragmatique interculturelle et postcoloniale, ainsi qu'aux pratiques de la politesse dans l'espace francophone.

Références bibliographiques

- Araújo Carreira, Maria Helena (1997) : *Modalisation linguistique en situation d'interlocution : Proxémique verbale et modalités en portugais*. Louvain/Paris: Éditions Peeters. Retrieved from <https://theses.fr/1995PA040210>
- Barron, Anne & Schneider, Klaus Peter (2009): Variational pragmatics: Studying the impact of social factors on language use in interaction. *Intercultural Pragmatics*, 6(4), 425-442. Retrieved from <https://www.degruyter.com/document/doi/10.1515/IPRG.2009.023/html?srsId=AfmBOoq3sQL-KF456drDNn9GnVHKqawsHaLgriJwV7KemAS-TApbnZ9H>
- Beeching, Kate (2019): "Apologies in French and English: An insight into conventionalisation and im/politeness". *Journal of Pragmatics*, vol 142, 281-291. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2019.01.014>
- Blum-Kulka, Shoshana, House Juliane, & Kasper Gabriele (eds.) (1989): *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*. Norwood: Ablex Publishing. Retrieved from <https://unipub.uni-graz.at/gls/content/titleinfo/4347210/full.pdf>
- Brown, Penelope & Levinson, Stephen. (1987): *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge : Cambridge University Press. Retrieved from https://books.google.ro/books/about/Politeness.html?id=OG7W8yA2XjcC&redir_esc=y
- Chiasson-Albert, Natalie (2022). *Actes de langage menaçants, atteintes aux faces et montée en tension chez des locuteurs natifs de français acadien lors de réunions d'un conseil municipal*. PhD thesis, University of Moncton. Retrieved from https://www.umoncton.ca/nouvelles/info.php?page=26&langue=0&id=25596&campus_s_election=all
- Denoyelle, Corinne (2020) : « La réalisation de l'excuse en moyen français : une recherche en pragmatique historique ». *Travaux de linguistique*, 80, 145-181. Retrieved from <https://shs.cairn.info/revue-travaux-de-linguistique-2020-2-page-145?lang=fr>

- Diyani Bingan, Charles Boris (2010): *Begrüßung, Verabschiedung und Entschuldigung in Kamerun und Deutschland. Zur linguistischen Beschreibung von Sprechakten in der Alltagskommunikation*. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Edmonds, Amanda (2010) : « 'Je suis vraiment désolé' ou comment s'excuser en interlangue ». In: De Buron-Brun, Bénédicte (éd.), *Identité, altérité et interculturalité*. Paris: L'Harmattan, p. 69-82.
- Edmondson, Willis. (1981): "On saying you're sorry". In Florian Coulmas (ed). *Conversational routine. Explorations in standardized communication situations and prepatterned speech*. The Hague. Mouton, 273-88. Retrieved from <https://www.cambridge.org/core/journals/language-in-society/article/abs/florian-coulmas-ed-conversational-routine-explorations-in-standardized-communication-situations-and-prepatterned-speech-the-hague-mouton-1981-pp-xii-331/551A7C9E9EF15C8E0C90C23A5B53E24A>
- Eggs, Ekkehard. (2008) : « Le Pathos dans le discours - exclamation, reproche, ironie ». In: M. Rinn (éd.), *Emotions et Discours. L'usage des passions dans la langue*, Rennes: Presses Universitaires de Rennes, 291-320. Retrieved from <https://journals.openedition.org/questionsdecommunication/265>
- Geluykens R. & Kraft, B. (2003): "Sociocultural variation in native and interlanguage complaints". In: K. Jaszcolt & K. Turner (Eds.), *Meaning Through Language Contrast*. (. Amsterdam/New York: Benjamins. p. 251-261.
- Geluykens, R. & Bettina Kraft, B. (2006): Eine Kontrastive Analyse des Beschwerdeverhaltens in Deutsch und Französisch als Muttersprache und Lernersprache. *Zeitschrift der Gesellschaft für Sprache und Sprachen*, 33-34, 3-13.
- Goffman, Erving (1973) : *La mise en scène de la vie quotidienne. 2. Les relations en public*. [Traduit de l'anglais par Alain Kihm]. Paris: Minuit. Retrieved from <https://www.leseditionsdeminuit.fr/livre-Les-Relations-en-public.-La-Mise-en-sc%C3%A8ne-de-la-vie-quotidienne-II-2090-1-1-0-1.html>
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine (2005) : *Les actes de langage dans le discours. Théorie et fonctionnement*. Paris : Armand Colin. Retrieved from <https://www.dunod.com/lettres-et-arts/actes-langage-dans-discours-theorie-et-fonctionnement-0>
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine (1998): *Les interactions verbales*. T.III. Armand Colin: Paris. Retrieved from https://books.google.ro/books/about/Les_interactions_verbales.html?id=eerjzAEACAAJ&redir_esc=y
- Kraft, Bettina & Geluykens, Ronald (2002): Complaining in French L1 and L2. A cross- linguistic investigation. In: Foster-Cohen, Susan, Tanja Ruthenberg et Marie Louise, Poschen (eds.), *EUROSLA Yearbook 2*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, p. 227–242. Retrieved from https://benjamins.com/catalog/eurosla.2.14kra?srsIid=AfmBOopBvVxUMmYPOS10Ahi sPERwLDns8km-gQAgLJL_O6c7dpK9IVjd
- Laforest, Marty (2002): "Scenes of family life: Complaining in everyday conversation". *Journal of Pragmatics*, 34 (10-11), 1595-1620. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(02\)00077-2](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(02)00077-2)

- Mulo Farenkia, Bernard (2022a): "Complaint strategies and formulas in Cameroon French". *European Journal of Literature, Language and Linguistics Studies*, Vol 5(4), 20-41. <http://dx.doi.org/10.46827/ejll.v5i4.316>
- Mulo Farenkia, Bernard (2022b): "Apology strategies in Cameroon French: A case study". *European Journal of Applied Linguistics Studies*, Vol 4(2), 1-20. <http://dx.doi.org/10.46827/ejals.v4i2.317>
- Mulo Farenkia, Bernard (2022c): "Apologies in L2 French in Canadian context". In: Tabassum, M & Luna Yue Lang (eds.), *Second language acquisition: Learning theories and recent approaches*. IntecOpen, p. 1-17.
- Mulo Farenkia, Bernard (2018): « L'excuse et la préservation des faces en français parlé au Cameroun ». *Nodus Sciendi* Vol 23 : 1-25. Retrieved from <https://oa.mg/work/2963653131>
- Mulo Farenkia, Bernard (2015): « „Tu es même comment?- Du reproche à la gestion des faces en français au Cameroun ». *Nodus Sciendi* Vol 14: 1-31. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/293651847_Tu_es_meme_comment-Du_reproche_a_la_gestion_des_faces_en_francais_au_Cameroun
- Olsthain, Elite (1989): "Apologies across languages". In: Blum-Kulka, S., House, L. & Kasper, G. (eds.), *Cross-cultural pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood, NJ: Ablex, p. 155-174.
- Picard, Dominique (1998) : *Politesse, savoir-vivre et relations sociales*. Paris: PUF. Retrieved from <https://www.cambridge.org/core/journals/studies-in-second-language-acquisition/article/abs/crosscultural-pragmatics-requests-and-apologies-blumkulka-shoshana-house-juliane-and-kasper-gabriele-eds-norwood-nj-ablex-1989-pp-ix-300-4500/4335244D14CBBA1E91996D32C1F9F6CE>
- Schölmberger, Ursula (2008): "Apologizing in French French and Canadian French". In: Schneider, Klaus Peter & Barron, Anne (eds.), *Variational Pragmatics. A Focus on Regional Varieties in Pluricentric Languages*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, p. 329-350. Retrieved from https://books.google.com/books/about/Variational_Pragmatics.html?id=bXtw1BYZXhgC
- Warga, Muriel & Schölmberger, Ursula (2007): "The acquisition of French apologetic behavior in a study abroad context". *Intercultural Pragmatics*, 4(2), 221-251. <https://doi.org/10.1515/IP.2007.012>

Creative Commons licensing terms

Author(s) will retain the copyright of their published articles agreeing that a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0) terms will be applied to their work. Under the terms of this license, no permission is required from the author(s) or publisher for members of the community to copy, distribute, transmit or adapt the article content, providing a proper, prominent and unambiguous attribution to the authors in a manner that makes clear that the materials are being reused under permission of a Creative Commons License. Views, opinions and conclusions expressed in this research article are views, opinions and conclusions of the author(s). and European Journal of Literature, Language and Linguistics Studies shall not be responsible or answerable for any loss, damage or liability caused in relation to/arising out of conflicts of interest, copyright violations and inappropriate or inaccurate use of any kind content related or integrated into the research work. All the published works are meeting the Open Access Publishing requirements and can be freely accessed, shared, modified, distributed and used in educational, commercial and non-commercial purposes under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).