



REFUSER UNE DEMANDE DE SERVICE EN FRANÇAIS L1 ET L2ⁱⁱⁱ

Bernard Mulo Farenkiaⁱⁱⁱ

Département de communication et des langues,
Cape Breton University, Canada

Résumé :

Cette étude s'inscrit dans le cadre de la pragmatique de l'interlangue. Elle porte sur l'expression du refus, un acte récurrent dans les interactions verbales et constituant un élément important de la compétence communicative des locuteurs natifs et apprenants d'une langue. L'analyse vise à mettre en lumière comment des apprenants canadiens anglophones refusent des demandes de service en français langue seconde. L'étude s'appuie sur un corpus de données obtenues auprès de 12 apprenants et 19 locuteurs natifs du français. Nous comparons les stratégies de refus produites par les apprenants interrogés avec celles des locuteurs natifs du français. Les résultats sont discutés du point de vue des types de formulation et des procédés d'adoucissement et d'intensification du refus. Il est aussi question de mesurer l'influence du degré de familiarité entre les interlocuteurs et du statut social des interlocuteurs sur les choix des apprenants et des locuteurs natifs du français, ce qui permet de cerner un pan de la compétence socio-pragmatique des premiers.

Mots clés: stratégies de refus, compétence linguistique et pragmatique, français langue seconde, contexte canadien

Abstract:

The aim of this study is to explore the pragmatic competence and performance of a group of Canadian English-speaking students in refusing requests in French as a second language (L2 French). Data for the study were collected through a Discourse Completion Task (DCT) questionnaire that was administered to two groups of participants: a group of 19 native French speakers in Toulouse (France) and a group of 12 Intermediate L2 French learners at Cape Breton University in Canada. The analysis

ⁱ Cette étude rentre dans le cadre de notre projet de recherche « Features of French Learners' pragmatic competence : refusals strategies in L2 French » financé par la Cape Breton University. Une version de l'article a été présentée à la 40^{ème} Conférence annuelle de l'ALPA (Association de Linguistique des Provinces Atlantiques), organisée en Octobre 2016 par l'Université Mount Saint Vincent.

ⁱⁱ REFUSING A SERVICE REQUEST IN FRENCH L1 AND L2

ⁱⁱⁱ Correspondence: email bernard_farenkia@cbu.ca

focused on the use of direct and indirect refusals and supportive acts (i.e. adjuncts to refusals). The findings indicate some similarities between the two groups regarding the frequencies of direct and indirect refusals and supportive acts. However, many differences emerge between the two groups with respect to the types of direct and indirect refusals employed as well as their linguistic realizations, with the L2 French respondents showing a less varied repertoire of refusal patterns. The results also reveal difficulties of the L2 French learners in the linguistic realization of supportive acts.

Keywords: refusal strategies, linguistic and pragmatic competence, French L2, Canadian context

1. Introduction

Cette étude porte sur la compétence pragmatique d'un groupe d'apprenants canadiens du français langue seconde. Nous nous intéressons à leur aptitude à utiliser des connaissances linguistiques, pragmatiques et sociolinguistiques pour exprimer des intentions communicatives spécifiques dans un contexte spécifique en français L2. Nous examinerons, plus particulièrement, les formulations mobilisées par ces apprenants pour refuser des demandes de service en français L2 et nous comparerons leurs pratiques avec celles des locuteurs natifs francophones. L'étude s'inscrit dans le cadre de la pragmatique de l'interlangue, un champ de recherche au carrefour de la didactique des langues et la pragmatique linguistique. Née des travaux pionniers de Kasper (1998 : 184), la pragmatique de l'interlangue étudie l'emploi, la compréhension et l'acquisition des actes communicatifs en langues étrangères/secondes par des locuteurs non-natifs. D'après Zhihong (2009 : 111), « l'interlangue désigne un état de système transitoire de la langue dans l'apprentissage, caractérisé par des traits de la langue cible, de la langue maternelle et/ou des autres langues acquises antérieurement. » Notre étude se limite à l'expression du refus en interlangue française. Après avoir brièvement présenté le cadre théorique de notre étude (section 2), plus précisément la revue d'un certain nombre de travaux consacrés aux actes de langage en langues étrangères/secondes (section 2.1) et à l'acte de refus (section 2.2), nous donnerons un aperçu de la méthodologie utilisée (section 3). Les résultats de nos analyses seront présentés et discutés dans la section 4. La conclusion se penchera sur quelques implications pédagogiques de l'étude.

2. Cadre théorique

2.1 Les actes de langage en langue étrangère/seconde

Les études en pragmatique de l'interlangue sont, pour l'essentiel, consacrées à l'anglais L2 et ces recherches portent majoritairement sur l'acte de requête (cf. Schauer 2009). Il existe aussi des travaux sur d'autres actes de langage et d'autres langues (secondes),

portant, entre autres, sur l'anglais (Sharifian 2008), l'espagnol (Smith, 2009)^{iv}, l'indonésien (Hassall 2001 ; 2003)^v, l'allemand (Barron, 2003 ; Thaler 2008), etc. et leurs objets d'étude sont de plus en plus variés. Les travaux portant sur le français L2 sont nettement moins nombreux. Citons, par exemple les travaux sur la requête (Warga 2004 ; 2005), la requête et le remerciement (Viljamaa, 2012), la demande d'excuse (Warga et Schölmberger 2007 ; Bellachhab et Rawashdeh 2009, Edmonds 2010), les marqueurs discursifs et connecteurs (Hancock, 2000 ; Pellet 2005), les fonctions des structures avec le marqueur 'mais' (Guillot, 2012), le reproche/la réprobation (Kraft & Geluykens 2002) et le refus (Sitompul 2015).

2.2 L'acte de refus et la compétence communicative

L'acte de refus peut être défini comme «la dénégation illocutoire d'une acceptation ou d'un consentement. Refuser, c'est ne pas accepter ce qui est offert. C'est décliner, rejeter ou repousser une invitation, un pourboire, un cadeau, etc. » (Vanderveken 1988 : 179). Le refus peut être ressenti comme une forme de rejet de l'autre : il est donc menaçant « pour la face positive de celui ou celle à qui il est destiné » (Berrier 2000 : 145). Le refus peut aussi mettre en péril la face négative de l'allocutaire. En refusant une demande de service par exemple, le locuteur peut aussi menacer sa propre face : il doit, entre autres, se justifier pour éviter de porter atteinte à l'harmonie sociale. L'expression du refus est influencée par les variables comme l'âge, le sexe, le statut social des interlocuteurs, le degré de familiarité qui existe entre eux et la nature de l'acte verbal ou non verbal auquel réagit le locuteur (invitations, suggestions, offres, demandes).

Du point de vue de la compétence communicative, le refus est un acte de langage dont la réalisation exige une certaine précaution oratoire, si l'on ne veut pas nuire aux relations sociales. En effet, le caractère menaçant du refus et le souci de préservation des faces amène généralement les locuteurs à combiner plusieurs stratégies discursives dans une même intervention lorsqu'ils expriment le refus. Puisque les formulations du refus varient d'une langue ou culture à une autre, tout locuteur compétent a besoin d'un savoir pragmatique, socio-pragmatique et socioculturel bien spécifique pour le réaliser avec efficacité. De ce point de vue, l'expression du refus peut constituer un défi majeur pour l'apprenant du français. Il serait donc intéressant d'évaluer la compétence communicative des apprenants interrogés dans le domaine du refus en interrogeant plus particulièrement la manière dont ils se comportent lorsqu'ils refusent des demandes de service en français L2. Avant cela, il importe de rappeler que le refus a été amplement étudié dans une perspective contrastive et interculturelle^{vi} et sous l'angle de la pragmatique de l'interlangue. Les travaux sur le refus en français L1 sont aussi nombreux (cf. Trinh Duc 1999 ; Mbow 2011, Mulo Farenkia 2015, 2016). Cependant et à

^{iv} Qui analyse la production et l'acquisition des réponses au compliment par les apprenants de l'espagnol L2 aux États-Unis et les compare avec les réponses au compliment produites par les locuteurs natifs de l'espagnol et les locuteurs natifs de l'anglais.

^v Qui analyse la réalisation des requêtes en Indonésien L2 par les apprenants australiens.

^{vi} Voir la bibliographie sélective (Speech Acts Bibliography - Compliments / Responses). Disponible à : <http://www.carla.umn.edu/speechacts/bibliography/compliments.html>.

l'exception de Sitompul (2015), il y a très peu d'études sur le refus en français L2. Notre étude pourrait donc contribuer à étendre ce champ de recherche relativement peu exploré.

3. Méthodologie

Partant du fait que les différences culturelles ont un impact sur les types, fréquences et réalisations du refus, nous tenterons de répondre aux trois questions suivantes :

- a) Comment les apprenants testés refusent-ils les demandes de service en français L2?
- b) Existe-t-il des différences et similitudes en ce qui concerne les types de formulation en français L1 et L2 ?
- c) Quel est l'impact de la distance sociale et du statut social sur les types de refus en français L1 et L2 ? Pour répondre à ces questions nous avons adopté la méthodologie présentée ci-après.

Deux groupes de répondants ont produit les données utilisées dans cette étude. Un groupe de 19 locuteurs natifs du français, dont trois de sexe masculin et seize de sexe féminin, âgés de 18 à 23 ans, étudiants à l'Université de Toulouse en France. Leurs productions ont été recueillies en 2014. L'autre groupe est celui de 12 apprenants du français langue seconde (niveau intermédiaire), dont trois de sexe masculin et 9 de sexe féminin, âgés de 18 à 22 ans, étudiants à *Cape Breton University* au Canada. Les productions en français L2 ont été recueillies en 2016.

Les données ont été recueillies moyennant un questionnaire élaboré selon le modèle du *Discourse Completion Test* (cf. Blum-Kulka et al. 1989). Le questionnaire en question comportait plusieurs contextes de production d'actes de langage divers. La description de chaque situation de communication entre deux locuteurs était suivie d'une consigne demandant aux répondants de réagir à la situation présentée. Cette consigne indiquait que les participants devaient formuler les actes de langage suscités dans les contextes présentés de manière spontanée, tel qu'ils l'auraient fait dans une situation réelle. En combinant plusieurs variables sociales, nous avons surtout voulu présenter aux répondants des situations de la vie quotidienne où ils ont affaire aux amis, inconnus ou aux supérieurs dans un contexte institutionnel précis (enseignant). Ces situations permettent de cerner les choix langagiers des répondants en fonction de la distance hiérarchique et du degré de familiarité entre les protagonistes. La tâche communicative présentée aux répondants consistant donc à refuser trois demandes de service dans trois situations différentes, comme l'illustrent les instructions ci-dessous :

- a) **Situation 1** : votre ami(e) et camarade de classe, qui manque régulièrement les cours, vous demande de lui prêter les notes du dernier cours qu'il/elle a manqué. Vous voulez refuser. Vous lui dites :
- b) **Situation 2** : un(e) étudiant(e) que vous ne connaissez pas vous demande de lui prêter votre téléphone afin qu'il/elle puisse passer un coup de fil urgent. Vous refusez la demande en lui disant :

- c) **Situation 3** : votre enseignant(e) vous demande de l'aider dans la préparation d'une conférence qu'il/organise. Vous ne pouvez pas. Vous lui dites :

Au terme du dépouillement des données, nous avons constaté que les locuteurs natifs francophones (désormais **LNF**) ont produit au total 55 réponses (notamment 18 dans la situation 1, 18 dans la situation 2 et 19 exemples dans la situation 3) alors que les apprenants (désormais **APP**) ont produit 36 exemples (12 dans chaque situation). Ces réponses se répartissent en réponses simples et en réponses complexes. Par réponses simples, nous entendons des cas où le refus est exprimé à l'aide d'un seul énoncé direct (« non », « je ne peux pas ») ou indirect, tel qu'illustré en (1).

- 1) *Actuellement mon téléphone portable est dans mon auto maintenant.* (S2-APP)^{vii}.

Dans les réponses complexes, le refus s'énonce sous la forme d'un macro-acte de discours, d'une séquence ou suite ordonnée « d'actes de langage véhiculé par des énoncés dont la série forme un discours [comportant] une très grande variété d'actes de langage, appartenant des types illocutionnaires différents » (Nef 1980 : 185). Chaque intervention complexe est considérée comme une « unité communicative complexe et cohérente mise à profit (...) pour résoudre un problème communicatif » (Manno 2009 : 136). Au sein de chaque réponse complexe se trouve un acte central, c'est-à-dire l'unité minimale qui détermine la valeur pragmatique globale du refus de toute l'intervention complexe. À cet acte central se greffent plusieurs actes encadrants ou subordonnés qui ne peuvent à eux seuls réaliser le refus. Ils ont plutôt pour fonction d'adoucir ou de durcir la force l'acte central, comme le montre l'exemple (2).

- 2) *Je l'aurais fait avec plaisir, mais je ne vais pas pouvoir parce que j'ai une semaine très chargée.* (S3-NF)

Dans l'exemple (2), il y a trois énoncés qui ne remplissent pas la même fonction pragmatique. Le premier, « *Je l'aurais fait avec plaisir, mais* », est employé ici pour exprimer la bonne foi du locuteur malgré le refus et pour adoucir l'effet négatif du refus exprimé dans le deuxième énoncé (l'acte central) « *je ne vais pas pouvoir* ». Le troisième énoncé, « *parce que j'ai une semaine très chargée* », est une justification qui sert à appuyer le refus direct. Certaines réponses complexes se composent de deux ou plusieurs actes centraux, comme le montrent les exemples (3) et (4). Dans ces types de réponses chaque énoncé peut à lui seul réaliser le refus.

^{vii} Les exemples des deux corpus sont matérialisés par des éléments entre parenthèses : NF pour les exemples des locuteurs natifs du français et AP pour les exemples produits par les apprenants. Pour les trois situations, S1 indique les exemples de la situation 1 (demande de prêt des notes de cours par un(e) Ami(e), S2 indique les exemples de la situation 2 (demande de prêt du téléphone portable pour un appel urgent par un(e) étudiant(e) inconnu) et S3 indique les exemples de la situation 3 (un enseignant demande de l'aide pour l'organisation d'une conférence). Par exemple (S2-APP) signifie que cet exemple provient de la situation 2 des données livrées par les apprenants interrogés.

- 3) *Je suis désolé, je ne peux pas vous prêter mes notes, je les besoins pour étudier.* (S1-APP)
- 4) *Je suis désolée, je suis prise ce jour-là. Je ne vais pas pouvoir.* (S3-LNF)

Pour mesurer le degré de compétence des APP, nous avons examiné et comparé leurs réponses à celles des LNF par rapport a) à la longueur et la complexité des énoncés ; b) aux types d'actes employés (actes centraux et subordonnés) ; c) au degré d'indirection des actes centraux (formulations directe et formulations indirectes) ; d) aux types de formulations directes, de formulations indirectes et d'actes subordonnés ; e) aux procédés d'atténuation et d'intensification ; f) et aux combinaisons les plus employées dans les trois situations. Les résultats de cette analyse sont présentés et discutés dans la section suivante.

4. Résultats et discussion

4.1 Distribution des actes centraux et actes subordonnés

Puisque les exemples des répondants sont composés d'interventions simples et complexes, nous avons identifié et classé chaque énoncé simple du corpus selon leur statut en termes d'actes centraux et d'actes subordonnés. Au terme de cette analyse, nous avons obtenu 141 énoncés produits par les LNF et 109 énoncés employés par les APP (cf. Figure 1).

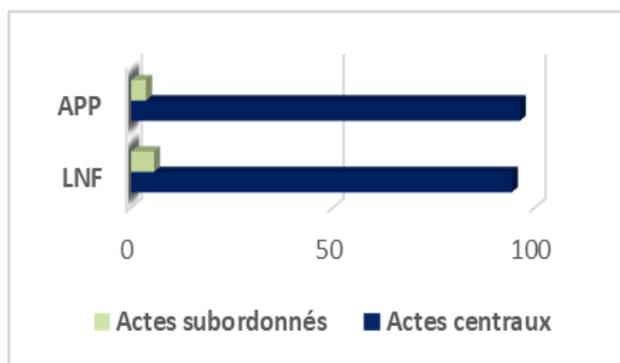


Figure 1 : Distribution des actes centraux et subordonnés chez les LNF et APP

Comme la Figure 1 le montre, sur les 141 énoncés utilisés par les LNF, 133 (94.3%) sont des actes centraux et 8 (5.7%) sont des actes subordonnés. Sur les 109 énoncés attestés dans le corpus des APP, 105 (96.3%) sont des actes centraux et 4 (3.7%) sont des actes subordonnés. On note donc que les répondants des deux groupes recourent majoritairement aux actes centraux lorsqu'ils refusent de rendre le service demandé par leurs interlocuteurs.

4.2 Degré d'indirection des actes de refus

Du point de vue de la relation forme-fonction, l'acte central peut être réalisé de manière directe ou indirecte. Ce constat donne lieu à la distinction entre les refus directs et les refus indirects. Lorsque les LNF et APP expriment le refus de manière directe, ils recourent à la formule « *non* » ou aux formules leur permettant de dire littéralement

qu'ils ne « peuvent pas » rendre le service demandé : il s'agit des formules comme « *je ne peux pas (l'accepter)* » ; « *je ne pourrai pas accepter* » ; « *il est impossible pour moi de* », « *c'est impossible de* » ; « *ça ne va pas être possible* ». Pour exprimer le refus de manière indirecte, les répondants peuvent donner une justification (ex. « *Je suis déjà en retard pour mon cours* » (S2-LNF)), faire une suggestion (ex. « *peut-être tu peux demander à un autre étudiant* » (S1-APP)), entre autres. La distribution des deux types de refus ou actes centraux est présentée dans la Figure 2.



Figure 2 : Distribution des types d'actes centraux chez les LNF et APP

D'après la Figure 2, les LNF et APP emploient majoritairement les refus indirects. Nous avons identifié 114 refus indirects chez les LNF, représentant 85.7% des 133 actes centraux attestés. Chez les APP, il y a 89 refus indirects, représentant 84.8% des 105 actes centraux recensés. Le taux d'emploi des refus directs est très faible dans les deux corpus : les APP ont utilisé au total 16 formulations directes (15.2% de leurs 105 actes centraux) tandis que les LNF ont employé 19 (14.3% de leurs 133 actes centraux). Nous avons aussi noté des différences et similitudes liées aux types de formulations directes et formulations indirectes.

4.3 Types de refus directs

Les LNF et APP utilisent trois types de stratégies pour refuser directement les demandes de service. Ils peuvent dire « non », indiquer qu'il leur est impossible de rendre le service demandé ou recourir à une formule explicite performative (cf. Figure 3).

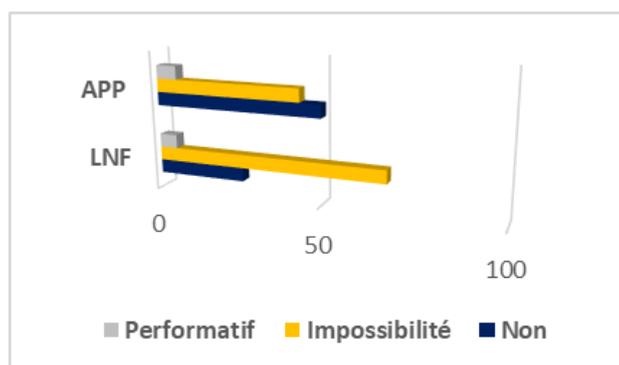


Figure 3 : Types de refus directs et leur fréquence

Il ressort de la Figure 3 que les LNF choisissent majoritairement les formules consistant à exprimer l'impossibilité de rendre le service demandé. Ils recourent à cet effet aux formules du type « *je ne peux pas* », qui représentent 68.4% (13/19) des formulations directes répertoriées dans les réponses des LNF. On note que les APP, par contre, utilisent majoritairement le « *non* » et que cette stratégie directe représente 50% de leurs refus directs. Les formules du type « *je ne peux pas* » viennent en deuxième position, avec 43.8%. Les formules explicites performatives sont très peu employées par les LNF et APP. Il y a une occurrence dans chaque corpus, représentant respectivement 5.3% des formulations directes chez les LNF et 6.2% des formulations directes chez les APP. La fréquence élevée du « *non* » chez les APP pourrait donner l'impression que ces derniers préfèrent des réalisations directes et « brutales ». Les analyses montrent toutefois que le « *non* » n'apparaît jamais seul dans leurs énoncés de refus. Même s'il renforce souvent des stratégies menaçantes pour la face de l'interlocuteur, tel qu'en (5), il est accompagné, dans la plupart des cas (6/8), d'actes qui servent à ménager la face de l'interlocuteur, tel qu'illustré en (6), où le « *non* » est suivi d'une excuse, d'une justification et d'une suggestion. On pourrait aussi penser que cette fréquence est due à l'emploi facile du « *non* » par rapport aux autres formules.

- 5) *Non, je ne vais pas parce que tu manques toujours la classe et tu n'as jamais une bonne raison.* (S1-APP)
- 6) *Non, désolé mais je n'ai pas beaucoup de minutes sur mon téléphone. Mais peut-être tu peux utiliser l'un de mon ami!* (S2-APP)

Outre les différences relatives au taux d'emploi des stratégies directes, on observe aussi des divergences entre les LNF et APP concernant la réalisation des formules du type « *je ne peux pas* ». A ce propos, les LNF disposent d'un répertoire varié : ils emploient les formes comme « *Je ne peux pas vous aider* », « *Je ne peux pas* », « *Je ne vais pas pouvoir* », « *Je ne pourrai pas* », « *ça ne va pas être possible* ». Les APP, par contre, se contentent d'une seule forme, à savoir « *je ne peux pas* ». Dans les réponses des APP, on ne retrouve aucune forme au futur synthétique (« *je ne pourrai pas* ») ou périphrastique (« *je ne vais pas pouvoir* »), comme c'est le cas chez les LNF. Alors que les LNF choisissent majoritairement les énoncés du type « *je ne peux pas* », « *je ne vais pas pouvoir* », etc. plusieurs énoncés mobilisés par les APP sont plus expansifs APP, comme le montre l'exemple (7) où la structure « *je ne peux pas* » est assortie du syntagme verbal « *vous prêter mes notes* » qui précise le type de service que le locuteur n'est pas en mesure de rendre.

- 7) *Je suis désolé, je ne peux pas vous prêter mes notes, je les besoins pour étudier.* (S1-APP)

Ce résultat suggère que l'enseignement de la compétence pragmatique dans le domaine de l'acte de refus devrait attirer l'attention des apprenants sur les variantes de la formule « *je ne peux* ». À ce niveau, l'enseignant(e) devrait leur offrir l'opportunité

d'apprendre et d'utiliser les différentes stratégies directes en général et les différentes variantes de la formule « *je ne peux pas* » en particulier, telles qu'employées par les locuteurs natifs francophones. Pour ce qui est des performatifs explicites, nous avons identifié un seul exemple (elliptique) dans le corpus en français L2, notamment « *je ne vais pas* », tel qu'en (8). Dans le répertoire en français L1, l'énoncé performatif explicite est construit autour du verbe « donner » au futur simple, comme l'illustre (9).

- 8) *Non, je ne vais pas parce que tu manques toujours la classe et tu n'as pas une bonne raison.* (S1-APP)
9) *Moi je suis là chaque jour. Je ne te donnerai pas mes notes.* (S1-LNF)

4.4 Types de refus indirects

L'analyse révèle divers types de stratégies indirectes en français L1 et L2. Leurs fréquences sont présentées dans le Tableau 4. On y observe que les LNF et APP affichent sensiblement les mêmes préférences en ce qui concerne les actes illocutoires qui servent à actualiser les refus indirects. Par ailleurs, on s'aperçoit que les LNF ont employé cinq actes de langage comme refus indirects, notamment *la justification, l'excuse, le reproche, la suggestion* et *la promesse*. Les APP, quant à eux, ont utilisé six types de refus indirects, à savoir *la justification, l'excuse, le reproche, la suggestion, la promesse* et *le refus provisoire*. Toutefois, les fréquences de ces actes illocutoires ne sont pas les mêmes dans les deux groupes.

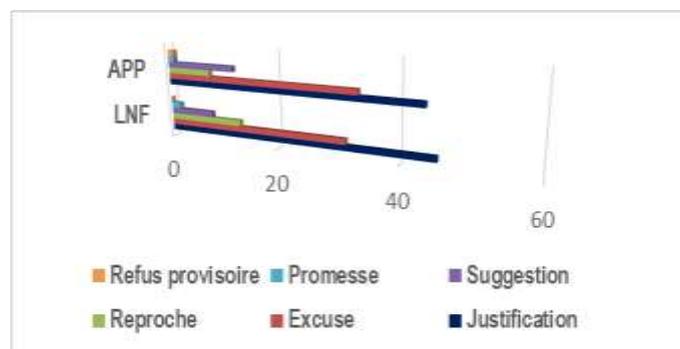


Figure 4 : Types de refus indirects et leur distribution

Les types de refus indirects les plus fréquents dans les deux groupes sont la justification, l'excuse, le reproche et la suggestion. En termes de préférences, la justification et l'excuse occupent la première et la deuxième position respectivement chez les LNF et APP (cf. Figure 4). Sur 114 refus indirects employés par les LNF, 52 (45.6%) sont des justifications et 36 (31.6%) sont des excuses. Sur 89 refus indirects utilisés par les APP, 39 (43.8%) sont des justifications et 30 (33.7%) sont des excuses. Les choix des deux groupes divergent au niveau des préférences par rapport aux reproches et suggestions. Avec 15 occurrences (13.2%), le reproche est le troisième type de refus indirect préféré des LNF, tandis que cet acte est le quatrième refus indirect préféré des APP, avec 7 exemples (7.9%). La suggestion vient en quatrième position dans les réponses des LNF : sur 114 refus indirects, 9 (7.9%) sont des suggestions. Par contre, la

suggestion est la troisième stratégie indirecte en français L2 : sur 89 refus indirects employés par les APP, 11 (12.3%) sont des suggestions. Les deux autres actes, notamment la promesse et l'acceptation hypothétique présentent des taux d'emploi très bas dans les deux groupes.

Du point de vue de la politesse, les résultats montrent que les LNF et APP préfèrent de loin les refus indirects polis, notamment ceux réalisés moyennant la justification, l'excuse, la suggestion et la promesse. Ces stratégies indirectes sont mises en œuvre pour éviter ou adoucir les refus directs. Il y a 86.8% de refus indirects polis et 13.2% de refus indirects impolis chez les LNF. Chez les APP, par contre, on compte 92.1% de refus indirects polis et 7.9% de refus indirects impolis. Si les deux groupes préfèrent de loin les refus indirects, les APP affichent un plus grand penchant pour les refus indirects qui ménagent les faces de l'interlocuteur. On observe aussi que les reproches, en tant que refus indirects, sont beaucoup plus employés par les LNF. L'analyse des formes linguistiques des refus indirects révèlent quelques différences entre les LNF et les APP.

4.4.1 La justification

Les LNF se justifient légèrement beaucoup plus que les APP. La justification est considérée comme une stratégie de politesse, d'autant plus qu'elle signale une volonté de coopération du locuteur qui donne la raison de son refus (cf. Brown et Levinson, 1987 : 1280). Dans la plupart des exemples du corpus, la justification est associée aux excuses, suggestions, etc. La justification peut être vague ou spécifique. En comparant les justifications des deux groupes, on note des similitudes relatives aux types de raisons évoquées dans les trois situations et des différences relatives aux réalisations linguistiques. Pour justifier le refus de prêter leurs notes de cours à leurs amis, les LNF indiquent généralement qu'ils n'ont pas les notes en question ou que celles-ci ne sont pas lisibles ou ordonnées, tel qu'en (10). Les APP indiquent aussi que les notes demandées ne sont pas lisibles ou ordonnées, tel que montré en (11). Certains APP préfèrent plutôt évoquer leur gêne de prêter leurs notes cours, tel qu'illustré en (12).

10) *Sans avoir assisté au cours, il te sera difficile de comprendre mes notes, désolé.* (S1-LNF)

11) *Ils ne sont pas trop clairs et il manque des parties ici et là* » (S1-APP)

12) *Non, je ne suis pas confortable avec ça. Tu peux le perdre ou quelque chose. Je peux envoyer les photos!* (S1-APP)

Pour justifier le refus de prêter leurs téléphones portables aux interlocuteurs inconnus, les LNF indiquent généralement qu'ils sont pressés (ex. « *Je suis déjà en retard pour mon cours* »), qu'ils ont un problème technique (ex. « *Je n'ai plus de batterie* »), qu'ils n'ont pas assez d'unités pour faire passer un coup de fil (ex. « *Il ne me reste plus beaucoup de crédits* » ; « *je n'ai plus beaucoup de crédit je vais être en hors* », « *je n'ai plus de forfait* » ; « *Je suis un peu limite ce mois-ci* ». etc.). Pour faire allusion à un problème technique les empêchant de rendre le service demandé, les APP emploient les énoncés suivants : « *mon téléphone portable ne travaille pas* » ; « *mon téléphone ne fonctionne pas maintenant* »,

« *mon téléphone portable est mort maintenant* ». Pour évoquer le manque d'unités, les APP recourent aux énoncés comme « *mon téléphone cellulaire n'a pas les minutes* »; « *je n'ai pas beaucoup de minutes sur mon téléphone* »; « *je n'ai pas assez de temps qui reste sur mon téléphone* ». Certains APP indiquent qu'ils sont pressés ou justifient le refus par le fait qu'ils ne connaissent pas l'interlocuteur (« *c'est juste que mon téléphone est un objet privé* »; « *je ne vous connais pas assez bien* »). Pour justifier le refus d'aider leurs enseignants dans la préparation d'une conférence, les LNF disent majoritairement qu'ils ont beaucoup à faire et n'ont, par conséquent, pas assez de temps (« *je n'ai malheureusement pas le temps pour vous aider* », « *J'ai trop de travail en ce moment* »). Les APP disent, eux aussi, dans leur grande majorité, qu'ils n'ont pas assez de temps parce que leurs emplois du temps sont surchargés (« *j'ai déjà beaucoup de choses à faire* »).

Au niveau des formes de réalisation, certaines différences apparaissent entre les deux groupes. Pour justifier le refus de prêter leur téléphone portable (situation 2), les LNF indiquent qu'ils « *n'ont pas de crédit* » alors que les APP disent plutôt qu'ils « *n'ont pas de minutes* ». Pour indiquer que leurs téléphones sont déchargés, les LNF disent qu'ils « *n'ont plus de batterie* » alors que les APP disent que leur « *téléphone est mort* » ou ne « *travaille pas* ». ^{viii}

4.4.2 L'excuse

L'excuse est employée pour désamorcer l'offense que représente le refus et pour ménager la face de l'autre et de soi. Cet acte est généralement associé aux refus directs ou à d'autres types de refus indirects. L'excuse peut se placer au début ou à la fin d'une intervention complexe. En première position, l'excuse assume simultanément les fonctions d'atténuation et d'annonce du refus proprement dit préparatoire, tel que montré en (13). En position finale, l'excuse atténue le refus qui vient d'être exprimé, tel qu'en (14).

13) *Je suis désolée, je suis prise ce jour-là. Je ne vais pas pouvoir.* (S3-LNF)

14) *Peut-être je peux te photocopier mais je ne peux pas te donner mes notes parce que [sic] je les besoin. Désolé!* (S1-APP)

En ce qui concerne les réalisations linguistiques de l'excuse, l'analyse révèle que les deux formules les plus utilisées par les LNF sont « *je suis désolé* » (16/36, [44.4%]) et « *désolé* » (15/36, [41.7%]). Les autres formules présentent un taux d'emploi nettement bas (« *excuse-moi / je m'excuse* (3/36, [8.3%]) ; « *pardon* » (1/36, [2.8%]) « *j'espère que vous comprenez* » (1/36, [2.8%]). Chez les APP, on relève que les formules d'excuses mobilisées sont, par ordre décroissant, « *désolé* » (17/30, [56.7%]), « *je suis désolé* » (10/30, [33.3%]), « *je m'excuse* » (2/30, [6.7%]) et « *tu ne me voudrais pas quand même* » (1/30, [1.3%]). On constate donc que les formules « *je suis désolé* » et « *désolé* » sont les formules de prédilection en français L1 et L2, même si l'ordre de préférence n'est pas le même dans les deux groupes. À cela s'ajoute le fait que les APP présentent un répertoire de

^{viii} De tels exemples pourraient être considérés comme des cas de transfert de l'anglais L1 (« *my phone is dead* »; « *my phone is not working* »).

formules d'excuse plus restreint que celui des LNF. L'analyse révèle aussi que les LNF ne modalisent pas leurs excuses, alors que quatre APP utilisent l'adverbe *vraiment* (deux fois) et les formes nominales d'adresse (*monsieur* et *madame*) pour modifier leurs excuses. En ce qui concerne l'ordre d'emploi des excuses dans les interventions proposées, nous avons relevé quelques similitudes et divergences entre les deux groupes. Sur 36 excuses utilisées par les LNF, 24 (66.7%) occupent la première position, 5 (13.9%) sont en position intermédiaire et 7 (19.4%) apparaissent en position finale. Sur 30 excuses produites par les APP, 20 (66.7%) sont en première position, 4 (13.3%) sont utilisées en position intermédiaire et 6 (20%) occupent la position finale.

4.4.3 Le reproche

Le reproche est un refus indirect qui attaque directement la face de l'interlocuteur. Cet acte est plus fréquent chez les LNF (15 occurrences représentant 13.2% des refus indirects) que chez les APP (7 exemples, représentant 7.9% de tous les refus indirects). Tous les reproches produits par les APP et LNF apparaissent dans la situation 1, celle où ces répondants refusent de prêter leurs notes de cours à leurs amis. Dans les deux groupes, le reproche porte sur l'absence répétée et injustifiée des interlocuteurs au cours. Les APP emploient à cet effet des formulations comme « *tu manques toujours la classe* » ; « *tu n'as jamais une bonne raison* » ; « *je pense que c'est pas juste de te donner mes notes* ». Chez les LNF, on note la même tendance, notamment celle consistant à décrier les absences répétées de l'interlocuteur, moyennant des énoncés comme « *ça me soule un peu de prendre toujours les cours pour les absents* » ; « *t'es presque jamais là* » ; « *Oui, mais il faudrait peut-être que tu penses à prendre tes cours quand même.* » Certains LNF combinent deux reproches (« *T'abuses. T'as qu'à venir si tu veux les cours* »). Signalons aussi qu'en français L1 et L2, le reproche est toujours associé à d'autres types d'actes, comme le montrent les exemples (15) et (16). En (15), les deux reproches en gras sont précédés de deux refus directs. On observe que les reproches ainsi formulés fonctionnent comme des justifications et procédés intensificateurs des refus « *non* » et « *je ne vais* ». En (16), les deux reproches sont précédés d'une expression de regret.

15) *Non, je ne vais pas parce que tu manques toujours la classe et tu n'as jamais une bonne raison.* (S1-APP)

16) *Désolé mais t'es presque jamais là et ça me soule un peu de prendre toujours les cours pour les absents.* (S1-LNF)

4.4.4 La suggestion

La suggestion est beaucoup plus utilisée par les APP (12.3%) que par les LNF (7.9%). Cet acte est employé pour refuser indirectement la demande tout en proposant une solution alternative à l'interlocuteur. Les LNF emploient des énoncés comme « *demande à quelqu'un d'autre* », « *essayez de demander à* ». Quelques suggestions faites par les APP sont : « *peut-être tu peux demander à un autre étudiant* », « *On peut la faire pendant une autre date peut-être* ». Dans les deux groupes, les suggestions sont associées à d'autres actes de

langage, tel qu'illustré en (17) et (18). En (17), la suggestion en gras est précédée d'une excuse et d'une justification. En (18), la suggestion est suivie d'une justification.

17) *Je suis désolé, mais j'ai un cours maintenant. Je crois qu'il y a un téléphone au bureau de sécurité que vous pouvez utiliser.* (S2-APP)

18) *Peut-être trouverez-vous quelqu'un dont l'emploi du temps permet une plus grande implication, car le mien est trop chargé.* (S3-LNF)

Il appert de ce qui précède que les LNF et APP disposent d'un riche répertoire de stratégies pour refuser les demandes de service de manière indirecte. Comme le montrent plusieurs exemples cités ci-dessus, les refus directs et indirects peuvent aussi être accompagnés d'actes subordonnés, l'objet de la section suivante.

4.5 Types d'actes subordonnés

Dans l'ensemble, les LNF et APP emploient très peu d'actes subordonnés. On compte huit actes subordonnés employés par LNF, représentant 5% de leurs productions, et il y a quatre actes subordonnés dans les exemples des APP, représentant 3.7% de leurs exemples. Les LNF ont opté pour l'encouragement et l'expression de bonne foi/volonté comme actes subordonnés. L'acte d'encouragement, attesté une fois dans la situation 1, est utilisé pour conclure l'intervention communication sur un ton plus conciliant, tel que montré en (19). Dans cet exemple, on que le locuteur, après avoir refusé de prêter ses notes cours tout en justifiant son refus, conseille à son ami à prendre part au cours tout en rassurant ce dernier qu'il y prendra beaucoup de plaisir. L'encouragement sert pour ainsi dire à ménager la face du locuteur et à faire comprendre à l'allocutaire que le refus n'a rien de méchant, que le locuteur veut vraiment son bien. L'encouragement peut s'interpréter ici comme un acte de bonne foi.

19) *Non déjà, mes notes ne sont pas complètes, en plus tu auras du mal à les lire et il faut que tu viennes en cours, c'est bien vraiment, crois-moi!* (S1-LNF)

Nous avons identifié deux actes subordonnés dans la situation 2, notamment une expression de bon souhait, tel qu'en (20) et une expression de bonne volonté, comme le montre l'exemple (21). En (20), le locuteur s'excuse de devoir refuser la demande en évoquant le manque de temps et souhaite bon courage à son vis-vis. Il dit, en d'autres termes, « cher ami, tu n'as pas de chance avec moi parce que je suis pressé. Néanmoins, je souhaite que quelqu'un d'autre puisse te rendre le service demandé ». Dans l'exemple (21), le refus indirect (la justification) est précédé d'une expression de bonne volonté destinée à réduire l'effet négatif du refus. Le locuteur indique que s'il avait eu assez de crédits il aurait certainement prêté son portable à son interlocuteur. L'intervention se referme par une excuse.

20) *Je suis désolé, je dois filer en vitesse, bon courage!* (S2-LNF)

21) *J'aurais bien aimé mais je n'ai plus beaucoup de crédit je vais être en hors, désolée!* (S2-LNF)

Il y a cinq expressions de bonne intention dans la situation 3. Un exemple typique est donné en (22). D'autres énoncés employés pour exprimer la bonne foi sont : « *je l'aurais fait avec plaisir, mais* », « *j'aurais vraiment été intéressée, mais* », « *j'aurais participé avec plaisir mais* » Pour montrer sa bonne volonté, un LNF indique qu'il compte assister à la conférence même s'il n'est pas en mesure d'aider dans organisation de celle-ci, tel qu'en (23).

22) *Ça aurait été avec grand plaisir mais là très franchement j'ai une montagne de travail je ne pourrai pas cette fois-ci je suis désolée!* (S3-LNF)

23) *Je suis très occupé je ne peux pas malheureusement, en revanche ce serait un plaisir d'y assister.* (S3-LNF)

Dans les réponses des APP, nous avons identifié quatre expressions de bonne volonté, dont une dans la situation 2, tel qu'en (24), et trois dans la situation 3, tel qu'illustré en (25).

24) *Non, désolé. Ce n'est pas pour être méchante, mais c'est juste que mon téléphone est un objet privé et je ne vous connais pas assez bien.* (S1-APP)

25) *Si je ne suis pas occupé, je vais être contente d'aider, mais j'ai beaucoup de devoir.* (S3-APP)

Tout comme les LNF, les APP pensent qu'il est pragmatiquement approprié d'adoucir le refus moyennant l'expression de bonne volonté. Les formules employées à cet effet montrent toutefois que les APP font face à certaines difficultés de formulation. Leur savoir pragmatique est certes actualisé, mais la compétence linguistique au service de la compétence pragmatique s'avère lacunaire. On relève en effet la difficulté des APP à exprimer leur bonne foi moyennant des structures au conditionnel, comme le montrent les exemples en (26) et (27). En (26), la formule « *je veux t'aider, mais* » est utilisée au lieu de « *je veux bien/voudrais/j'aimerais bien t'aider, mais* ». Dans l'exemple (27), on peut imaginer que le répondant voulait dire « *soyez certain que je serais venu vous aider/je vous aurais aidé avec plaisir* ». On peut en dire autant de l'expression « *j'espère que je puisse* » dans l'exemple (28)^{ix}. Le locuteur semble vouloir dire « *qu'il aurait aimé rendre le service demandé* », s'il n'avait pas un emploi du temps chargé.

26) *Je veux t'aider, mais vraiment je n'ai pas le temps! Je suis une étudiante, et c'est mon [sic] priorité. Désolée!* (S3-APP)

^{ix} Cet énoncé semble un calque de l'énoncé en anglais « *I wish I could* ».

- 27) *Désolé. J'avais déjà des plans et je suis très occupée aujourd'hui. Autrement, soyez certain que je viendrai vous aider. Peut-être je peux vous aider la prochaine fois. Désolé encore.* (S3-APP)
- 28) *J'espère que je puisse, mais à ce moment j'ai trop de choses à faire avec l'école, le travail et tout ça peut-être une autre fois?* (S3-APP)

En dehors des actes subordonnés qui servent à atténuer leurs actes, les répondants recourent à certains procédés lexicaux, morphologiques et syntaxiques pour modifier la force illocutoire des refus directs et indirects et des actes subordonnés. Ces éléments sont présentés dans la section suivante.

4.6 Procédés d'atténuation, d'intensification et de durcissement

Trois types de modificateurs ont été identifiés dans le corpus : les adoucisseurs, les intensificateurs et les durcisseurs. Les adoucisseurs sont employés pour atténuer les refus directs, tel qu'en (29), les reproches, comme illustré en (30), les suggestions, tel qu'en (31), etc. L'adoucisseur en (29) est l'adverbe « *malheureusement* » qui exprime un sentiment de regret. En (30), « *peut-être* » et « *quand même* » réduisent la portée menaçante du reproche, alors que « *peut-être* » sert en (31) pour affaiblir le caractère directif de la suggestion.

- 29) *Je suis très occupé je ne peux pas malheureusement, en revanche ce serait un plaisir d'y assister.* (S3-LNF)
- 30) *Oui, mais il faudrait peut-être que tu penses à prendre tes cours quand même.* (S1-LNF)
- 31) *Désolé mais je dois étudier avec mes notes ce soir, peut-être tu peux demander à un autre étudiant.* (S1-APP)

Les procédés intensificateurs renforcent les actes flatteurs comme les justifications (32) et les expressions de bonne volonté, tel qu'en (33).

- 32) *Ça aurait été avec grand plaisir mais là très franchement j'ai une montagne de travail. Je ne pourrai pas cette fois-ci. Je suis désolée!* (S3-LNF)
- 33) *Je suis désolé et j'aurais vraiment été intéressée, mais je suis très occupée en ce moment.* (S3-LNF)

Les durcisseurs renforcent les actes menaçants comme les reproches, tel qu'en (34) et (35). Dans ces deux exemples, « *jamais* » et « *toujours* » sont utilisés pour indiquer le caractère répétitif du comportement décrié de l'interlocuteur. Il faudrait aussi noter qu'en employant l'adverbe « *presque* », dans l'exemple (34), le locuteur adoucit l'effet péremptoire de « *jamais* ». C'est aussi le cas du deuxième reproche du même exemple, où le terme « *un peu* » atténue l'acte menaçant.

- 34) *Désolé mais t'es presque jamais là et ça me soule un peu de prendre toujours les cours pour les absents.* (S1-LNF)
 35) *Non, je ne vais pas parce que tu manques toujours la classe et tu n'as jamais une bonne raison.* (S1-APP)

D'une manière générale, les répondants des deux groupes ne recourent pas toujours aux mêmes types de modificateurs, comme le montre le Tableau 5.

Tableau 1 : Distribution des adoucisseurs, intensificateurs et durcisseurs

		Adoucisseurs		Intensificateurs / Durcisseurs	
		LNF	APP	LNF	APP
Refus directs		5	2	0	0
Refus directs	Justifications	5	1	30	27
	Reproches	5	2	8	2
	Suggestions	2	10	1	0
	Promesse	0	0	0	0
	Refus provisoire	0	0	0	0
Actes subordonnés	Encouragement	0	0	1	0
	Bonne volonté	0	0	5	0
Total		17	15	45	29

Comme le Tableau ci-dessus l'indique, le taux d'emploi des adoucisseurs est légèrement plus élevé chez les LNF que chez les APP. Les APP atténuent leurs suggestions cinq fois plus que les LNF. Les intensificateurs et durcisseurs sont nettement plus nombreux chez les LNF. Les justifications sont les actes les plus renforcés dans les deux groupes. Les APP emploient plus de durcisseurs dans les reproches que les LNF.

4.7 Cumul des stratégies et variation socio-pragmatique

Si les répondants des deux groupes manifestent une forte tendance au cumul des types de formulations dans leurs réponses, générant ainsi des macro-actes de refus, la fréquence des types d'actes choisis dépend aussi des variables situationnelles ou socio-pragmatiques présentées dans l'enquête. Dans la situation 1 (portant sur le refus de prêter ses notes de cours aux amis), le reproche est l'acte le plus employé par les LNF (il est réalisé 15 fois dans les 45 exemples de cette situation, ce qui représente 33.3%), comme le montre le Tableau 2. Le reproche est généralement précédé ou suivi d'une justification (cet acte qui apparaît 10 fois, soit dans 22.2% des cas). L'excuse vient en troisième position avec 9 exemples, soit 20% des cas. Elle peut précéder le reproche ou la justification, tel qu'en (36). Chez les APP, par contre, la justification et l'excuse sont, avec respectivement 10 exemples (23.8%) et 9 occurrences (21.4%), les actes les plus employés dans la situation 1. Le reproche vient en troisième position, avec 7 exemples (16.7%). Cet acte peut aussi se combiner au refus direct, tel qu'en (37), ou à l'excuse, tel qu'en (38).

- 36) *Désolée mais tu n'avais qu'à être présent, tu rates tout le temps les cours. Prend tes responsabilités.* (S1-LNF)
- 37) *Non, je ne vais pas parce que tu manques toujours la classe et tu n'as jamais une bonne raison.* (S1-APP)
- 38) *Je suis désoler [sic] mais je pense que tu dois commencer de venir en classe, tu vas apprendre plus si tu es en classe.* (S1-APP)

Tableau 2 : Distribution des trois actes les employés et combinés dans la situation 1

	LNF (N= 45)	APP (N= 42)
Reproche	15 (33.3%)	9 (21.4%)
Justification	10 (22.2%)	10 (23.8%)
Excuse	9 (20%)	7 (16.7%)
Total	34 (75.5%)	26 (61.9%)

Dans la situation 2 (portant sur le refus de donner son téléphone portable aux personnes inconnues), les LNF et les APP manifestent sensiblement les mêmes préférences en termes d'actes les plus combinés. La justification, l'excuse et les refus directs sont les trois stratégies les plus combinées (cf. Tableau 3). Chez les LNF la justification est employée 22 fois (50%), l'excuse apparaît 15 fois (34%) et le refus direct est déployé 4 fois (9%). Les APP, quant à eux, se justifient 13 fois (41.9%), présentent leurs excuses 10 fois (32.3%) et recourent aux refus directs 4 fois (12.9%). Les exemples (39) et (40) illustrent ces types de combinaisons.

- 39) *Non je suis désolé, je dois aller en cours.* (S2-LNF)
- 40) *Oh non, ma [sic] téléphone portable est morte maintenant. Je m'excuse.* (S2-APP)

Tableau 3 : Distribution des actes les plus employés et combinés dans la situation 2

	LNF (N= 44)	PP (N= 31)
Justification	22 (50%)	13 (41.9%),
Excuse	15 (34%)	10 (32.3%)
Refus direct	4 (9%)	4 (12.9%)
Total	41 (93%)	27 (87.1%)

Dans la situation 3 (portant sur le refus d'aider leurs professeur(e)s dans l'organisation d'une conférence), les LNF se justifient beaucoup moins que les APP (LNF : 20/52 [38.5%] vs APP : 15/36 [41.7%]) (cf. Tableau 4). Il en va de même pour les excuses : les APP s'excusent beaucoup plus que les LNF (APP : 11/36 [30.6%] vs LNF : 12/52 [23%]). En outre, alors que les refus directs viennent en troisième position dans les réponses des LNF (11/52 [21.2%]), les suggestions apparaissent en troisième position dans les réponses des APP (4/36 [11%]).

Tableau 4 : Distribution des actes les plus fréquents et combinés dans la situation 3

	LNF (N= 52)	PP (N= 36)
Justification	20 (38.5%)	15 (41.7%)
Excuse	12 (23%)	11 (30.6%)
Refus direct	11 (21.2%)	4 (11%)
Total	43 (82.7%)	30 (83.3%)

5. Discussion et conclusion

Cette étude avait pour objectif de décrire et de comparer les formes d'expression du refus de rendre service en français L1 et L2. L'étude s'est appuyée sur des données sollicitées – par voie de questionnaire écrit - auprès de deux groupes de répondants : un groupe de locuteurs natifs du français et un groupe d'apprenants du français.

L'analyse des refus directs révèle que les APP recourent beaucoup plus au « *non* », tandis que les LNF préfèrent les formules du type « *je ne peux pas* ». Mais ce résultat ne suggère pas que les APP sont plus « directs » et « impolis » que les LNF. En effet, dans la plupart des exemples produits par les APP, le « *non* » est combiné à d'autres actes qui l'adoucissent d'une manière tout à fait significative. Aussi, l'analyse des formules du type « *je ne peux* » montre que les APP se contentent d'un répertoire restreint, alors que les LNF disposent d'un répertoire plus varié de formules. Il serait intéressant de voir si ce résultat n'est pas un cas de transfert de l'anglais, langue première des APP. Quoi qu'il en soit, ce résultat semble suggérer que lorsqu'on enseigne aux apprenants du niveau intermédiaire à « dire non » dans des situations comme celles présentées dans notre enquête, il est important de leur présenter les différentes variantes des formules du type « *je ne peux pas* » et d'évoquer des procédés d'atténuation généralement employés dans ces formules (par exemple « malheureusement »).

Par rapport aux refus indirects, l'analyse montre que les LNF et APP affichent sensiblement les mêmes préférences en termes de fréquences et types d'actes utilisés. Toutefois, quelques différences émergent au niveau des réalisations linguistiques de certains types de refus indirects. L'analyse montre que la fréquence des actes subordonnés employés par les deux groupes est faible. Nous avons, toutefois, pu identifier quelques tendances intéressantes pour les recherches ultérieures. La stratégie la plus exploitée par les deux groupes consiste à dire que le locuteur aurait vraiment aimé rendre le service demandé, mais que dans l'état actuel des choses ce dernier ne peut rien faire pour l'interlocuteur. Cet acte, l'expression de bonne foi, se manifeste différemment dans les deux groupes. Nous avons surtout noté que, contrairement aux LNF, les APP font face aux difficultés linguistiques et phraséologiques lorsqu'ils expriment leur bonne foi. Les énoncés qu'ils utilisent à cet effet laissent apparaître des difficultés liées à l'emploi du conditionnel (présent et passé) et à l'utilisation des formules idiomatiques. Il serait donc important d'attirer l'attention des APP sur les expressions idiomatiques/préfabriquées comme « *ça aurait été avec plaisir* », « *j'aimerais*

bien/je voudrais bien, mais », entre autres, lorsqu'il s'agit de leur apprendre à refuser en français L2.

D'une manière générale, les analyses montrent que les LNF et APP perçoivent majoritairement l'acte de refus comme une activité discursive pouvant menacer les faces et nuire à l'harmonie sociale. Afin de concilier le besoin de dire non aux personnes qui demandent de l'aide et celui de respecter leurs faces, les répondants des deux groupes font appel à divers types de stratégies. Le travail présenté étant au stade préliminaire, les résultats obtenus ne peuvent être généralisés. Ils servent, à nos yeux, de point de départ pour une analyse plus approfondie des phénomènes discutés ici. Beaucoup reste donc à faire. En comparant les choix des deux groupes de répondants avec ceux des locuteurs natifs de l'anglais, l'on pourrait mieux cerner les stratégies des APP, identifier des cas de transferts pragmatiques et faire des propositions plus réalistes en ce qui a trait à l'acquisition de l'acte de refus en français L2.

Références

- Barron, A, 2003. [Acquisition in Interlanguage Pragmatics. Learning how to do things with words in a study abroad context](#). Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company.
- Bellachhab, A, Rawashdeh, N, 2009. L'acquisition de la compétence sémantique et pragmatique à partir des stratégies de communication : le cas de l'excuse en tant qu'acte menaçant. In : Olga Galatanu, Michel Pierrard & Dan Van Raemdonck (eds.), Construction du sens et acquisition de la signification linguistique dans l'interaction, Peter Lang : Bruxelles, pp. 165 – 183.
- Berrier, A, 2000. Refus et politesse. In : Wauthion, M. & Simon, A.C. (eds.), Politesse et idéologie. Rencontres de pragmatique et de rhétorique conversationnelles, Louvain, Peeters, p. 145-155.
- Blum-Kulka, S., House, J. & Kasper G. (eds.), 1989. Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies. Norwood, Ablex Publishing.
- Edmonds, A, 2010. "Je suis vraiment désolé" ou comment s'excuser en interlangue. In : Bénédicte de Buron-Brun (ed.), Identité, alterité et interculturalité, Paris, L'Harmattan, pp. 69-82.
- Guillot, M-N, 2012. Issues of L2 pragmatic discrimination from an interactional perspective: the case of turn-initial *mais* in L2 French. In : Auger, Nathalie, Béal Christine & Demougin, Françoise (eds.), Interactions et interculturalité : variété des corpus et des approches. Peter Lang, Frankfurt am Main, pp. 223-253.
- Hancock, V, 2000. Quelques connecteurs et modalisateurs dans le français parlé des apprenants avancés. Étude comparative entre suédophones et locuteurs natifs. Thèse de doctorat, Université de Stockholm.
- Hassall, T, 2003. Requests by Australian learners of Indonesian. Journal of Pragmatics 35: 1903-1928.
- Hassall, T, 2001. Modifying requests in a second language. IRAL 39: 259–283.

- Kasper, G, 2010. Interlanguage pragmatics. In: *Variation and change. Pragmatic Perspective*, ed. by Fried Mirjam, Östmann, Jan-Ola & Verschueren, Jef. Amsterdam / Philadelphia, John Benjamins, pp. 141-154.
- Kasper, G, 1998. Interlanguage pragmatics. In: *Learning foreign and second languages*, ed. by Heidi Byrnes. New York, The Modern Language Association of America, pp. 183-208.
- Kraft, B, Geluykens, R, 2002. Complaining in French L1 and L2. A cross-linguistic investigation. In: Foster-Cohen, Susan, Tanja Ruthenberg & Marie Louise, Poschen (eds.), *EUROSLA Yearbook 2*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, pp. 227–242.
- Manno, G, 2014. Procédés d'atténuation et de durcissement dans les rappels de paiement. *Zeitschrift für französische Sprache und Literatur* 124(1) : 1-21.
- Manno, G, 2009. Les textes procéduraux sont-ils compatibles avec la notion de *hiérarchie illocutoire* ? *Revue québécoise de linguistique* 33(1) : 135-161.
- Mulo Farenkia, B, 2016. Refuser poliment une offre dans les interactions verbales au Cameroun. In: Bernard Mulo Farenkia (éd.), *Im/politesse et rituels interactionnels en contextes plurilingues et multiculturels. Situations, stratégies et enjeux*. Frankfurt am Main: Peter Lang, pp. 153-186.
- Mulo Farenkia, B, 2015. Invitation refusals in Cameroon French and Hexagonal French. *Multilingua - Journal of Cross-Cultural and Interlanguage Communication*, 34(4): 577–603
- Mbow, F, 2011. L'acte de refus et le fonctionnement de la politesse dans les rencontres commerciales. *LIENS* 14. 181-206. <http://fastef.ucad.sn/travaux/fallou/article2.pdf> (consulté le 10 Juin 2014).
- Nef, F, 1980. Note pour une pragmatique textuelle. *Communications* 32(1) : 183-189.
- Pellet, Stephanie Helene (2005). *The Development of Competence in French Interlanguage Pragmatics: The Case of the Discourse Marker 'donc'*. Ph.D. dissertation, University of Texas at Austin.
- Schauer, G, 2009. *Interlanguage Pragmatic Development: The Study Abroad Context*. London, Continuum.
- Sharifian, F, 2008. Cultural schemas in L1 and L2 compliment responses: A study of Persian-speaking learners of English. *Journal of Politeness Research* 4: 55-80.
- Sitompul, J, 2015. Speech Acts Strategies of "Refusing" by Indonesian in France Language. *Asian Social Science*; Vol. 11, No. 28: 127 – 138.
- Smith, J, B, 2009. *The acquisition of pragmatic competence: compliment response strategies in learners of Spanish*. PhD. Thesis, Louisiana State University.
- Thaler, V, 2008. L'enjeu de la compétence pragmatique en langue étrangère : une étude sur les procédés de mitigation en allemand L1 et L2. *Canadian Journal of Applied Linguistics* 11(3) : 193-214.
- Trinh Duc, T, 1999. *L'acte de refus : étude comparative interculturelle des commerces français et vietnamiens*. Mémoire de DEA en sciences du Langage. Université Lumière Lyon 2.

- Trosborg, A, 1995. *Interlanguage Pragmatics. Requests, Complaints and Apologies.* Berlin, Mouton de Gruyter.
- Vanderveken, D, 1988. *Les actes de discours. Essai de philosophie du langage et de l'esprit sur la signification des énonciations.* Liège / Bruxelles, Pierre Mardaga.
- Viljamaa, H, 2012. *La compétence pragmatique en FLE. Emploi des requêtes et des remerciements chez des étudiants finlandais. Mémoire de Maitrise.* Université de Turku.
- Warga, M, 2005. 'Je serais très reconnaissant': Formulaic vs. creatively produced speech in learners' request-closings. *Canadian Journal of Applied Linguistics* 8(1): 67-93.
- Warga, M, 2004. *Pragmatische Entwicklung in der Fremdsprache. Der »Sprechakt« Aufforderung im Französischen.* Gunter Narr Verlag, Tübingen.
- Warga, M, Schölmberger, U, 2007. The acquisition of French apologetic behavior in a study abroad context. *Intercultural Pragmatics* 4(2): 221–251.
- Wieland, M, 1995. Complimenting behavior in French/American cross-cultural dinner conversations. *The French Review* 68(5) : 796-812.
- Zhihong, P, 2009. Plurilinguisme dans l'interlangue. *Synergies Chine* 4 : 109-118.

Creative Commons licensing terms

Authors 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). Open Access Publishing Group and European Journal of Applied Linguistics Studies shall not be responsible or answerable for any loss, damage or liability caused in relation to/arising out of conflict of interests, copyright violations and inappropriate or inaccurate use of any kind content related or integrated on 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/).