

**ANALYSE DE LA RELATION ÉPISTOLAIRE
ENTRE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE ET LES USAGERS
– Synthèse partielle des résultats de la thèse : l'analyse des courriers –**

**Karine COLLETTE
Université de Sherbrooke**

SOMMAIRE

Introduction

1. Méthodologie : les discours de la communication épistolaire

2. L'Analyse des courriers

2.1. Des formulations qui n'expriment pas directement l'objet du dire

2.1.1. Recours à un « Lexème appartenant ou construisant le Champ Sémantique de la Légalité ou de l'Obligation »

2.1.2. Convocation du discours réglementaire par le jeu des temps, des modes et des formes de conjugaison

2.1.3. Absence de convocation verbalisée du Discours Réglementaire

2.2. Des formulations qui expriment plus ou moins explicitement l'objet du dire

2.2.1. Convocation du discours législatif et réglementaire par la Mention d'une Référence à l'Article de Loi et d'un Développement (MRALD)

2.2.2. Convocation du discours législatif à l'aide d'un emprunt à ce discours mais sans mention d'une référence à un article de loi

2.2.3. Convocation du discours législatif par la Mention des Références d'un Article de Loi ou d'un Décret (MRALD)

2.3. Des formulations qui détournent l'objet du dire

2.4. Analyse des types de discours : une approche textuelle de la concurrence discursive ?

Bibliographie

Résumé :

L'analyse du discours des courriers administratifs français constitue une partie d'une analyse plus large (thèse), conduite distinctement sur les discours des rédacteurs (discours de conception), ceux des textes (discours de matérialisation) et ceux des usagers-lecteurs, en situation d'interprétation (discours d'actualisation). Les discours des courriers sont abordés du point de vue de l'expression du Discours Réglementaire (DR) : formulation et nature des éléments discursifs qui composent le noyau informationnel des textes. Nous observons également la construction de la valeur du DR ainsi que son articulation aux autres constituants du texte. Le dernier angle concerne un repérage des agencements de types de discours à la surface des textes. Les résultats concordent dans le sens d'une tendance à l'expression « dit-simulée » du DR et plusieurs formes de concurrence discursive émergent de la formulation et de l'articulation des différents éléments.

Introduction

Une communication imposée

Ni l'administration, ni les usagers, ni les rédacteurs ne choisissent librement d'échanger : l'administration a l'obligation d'informer les citoyens du traitement qui est fait de leurs dossiers, les rédacteurs sont ainsi professionnellement contraints d'incarner cette relation, ils ont pour mission de représenter l'administration dans cet acte de communication. Les usagers, quant à eux, reçoivent les courriers indépendamment de leur désir d'échange ou de lecture, ils sont néanmoins soumis aux actes exprimés dans les textes qui leur parviennent. Quelle qu'en soit l'artificialité, cette communication factuelle n'empêche pas la création d'une relation entre les instances, dont la nature et la qualité restent à préciser. Le projet de notre thèse était d'approcher l'analyse de cette relation, selon un triple point de vue : celui des textes, celui des agents-rédacteurs et celui des usagers en situation de lecture interprétation de courriers administratifs. La taille de ce texte restreint notre présentation aux seuls résultats de la première partie : l'analyse des textes.

Partition du linguistique et de l'idéologique

Si la qualité de la relation entre l'administration publique et les usagers est pour partie fondée sur la lisibilité des courriers et relève ainsi d'un corpus de type linguistique, trois arguments nous conduisent à étendre notre analyse au-delà des éléments linguistiques inscrits dans les courriers. D'une part, les critères déterminant la lisibilité ne sont pas nécessairement identiques pour chaque pôle de production et de réception. Pour n'en citer qu'une, la célèbre formule de Flesch-De Landsheere¹ effectue un calcul à partir de la longueur des phrases et des syllabes, ce qui ne permet pas de rendre compte de cette variation. D'autre part, les formules de lisibilité les plus utilisées ciblent exclusivement l'aspect syntaxique du texte ou intègrent le pôle de réception en termes de niveau de formation. La technique de Henry ignore ainsi les compétences relevant de la littératie, acquises par le biais d'expériences sociales, non validées dans le système formel de formation. Il apparaît cependant que des stratégies de cette nature sont activées au cours de l'interprétation des textes et cela d'autant plus que l'on n'apprend pas à lire les courriers de l'administration à l'école. D'un point de vue théorique-didactique, la critique des formules habituelles de lisibilité implique que la régulation du matériau linguistique sur la base du niveau de compétence du lectorat ne garantit pas la compréhension des textes. Il suffit pour s'en convaincre de sonder quelques lecteurs "experts" : chacun de nous a vécu une de ces expériences où l'on a le sentiment de ne rien comprendre à ce que l'administration – ou une autre instance – voulait nous communiquer. Car la construction de sens est en effet investie des non-dits autant que du dit, des blancs autant que des mots, de nos pré-construits culturels et de nos attentes autant que de la représentation discursive qui s'offre à nos yeux. La nature même, polysémique, de la langue, conforte encore cette position.

Enfin, dans une communication si ordinaire et si ancrée socialement et politiquement, de tels paramètres ne peuvent être négligés parce qu'ils interviennent au cœur même de la communication. On observe effectivement des relations – plus ou moins corrélées – entre ces paramètres le plus souvent regroupés sous le dénominateur de "contexte" et généralement écartés des analyses de la compréhension des textes en français langue maternelle. Ces données, d'ordre contextuel, apparaissent sous la forme de paramètres

¹ Nos références aux formules de Flesch-De Landsheere et de Henry proviennent de l'analyse menée par Christiane Strauven in « La lisibilité des textes administratifs », *Français et société*, n°7, avril 1993.

sociologisants dont le danger déjà pointé consiste à corréliser des difficultés en lecture-écriture à des situations socio-économiques. Le cas n'est vraisemblablement pas similaire pour la lecture des courriers administratifs et peut-être même qu'un nombre important de difficultés de compréhension rassemble des catégories sociales différenciées. C'est en tout cas une remarque émergeant des enquêtes conduites auprès d'usagers-lecteurs socio-économiquement fragilisés.

Les schémas de la communication dépassent pourtant depuis longtemps la dimension linguistique stricto-sensu : Grize (1996) intègre dans son schéma les pré-construits culturels, les représentations et les finalités des instances scripteur et récepteur. Constitutives de la communication écrite, nous postulons que ces dimensions socio-politiques doivent être intégrées dans l'analyse aux lieux de production et de réception matérialisés par les discours des instances scripteur et récepteur.

Notre propos est donc d'asseoir notre analyse sur les particularités de notre objet d'étude pour déterminer les paramètres pertinents de l'analyse (perspective exploratoire). L'objectif méthodologique est d'insérer les dimensions sociales et politiques dans l'analyse que nous présentons. Cette démarche réclame d'abord de préciser le statut sémantique des textes dans la communication : si nous choisissons d'adjoindre à nos analyses les dimensions sociales et politiques qui participent à la construction de sens, quel statut devons-nous accorder aux textes dans la communication épistolaire qui nous intéresse ?

Statut sémantique du texte

Conformément au principe dialogique énoncé par Bakhtine (1929), la représentation textuelle et figée ne prend sens que dans une dynamique communicationnelle qui implique les instances de production et de réception. C'est-à-dire qu'aux éléments sémiolinguistiques fixés sur le papier se greffent des intentions, des idéologies, d'autres connaissances et événements contextuels, qui participent potentiellement à la construction de son sens. S'il représente une certaine logique à travers son organisation linguistico-discursive, le texte ne peut être considéré comme un objet sémantique fini ou clos, pleinement représentatif de la communication qu'il supporte. Les textes ont en effet ceci de particulier qu'ils sont des médiateurs sémiotico-discursifs (Rastier : 1989), une proposition offerte à l'interprétation et non un tout ou un but sémantique. En deçà et au-delà des textes, la construction de sens s'effectue dans des espaces institutionnels et sociaux qui sous-tendent des logiques politiques et sociales dont la coïncidence avec celles des courriers reste à montrer. Autrement dit, si le discours des courriers émis par l'administration française est le support tangible de cette communication épistolaire, la conception de ces textes ainsi que leur interprétation participeraient de logiques politiques et sociales, qui façonnent les constructions de sens, de part et d'autre des courriers. Ces dimensions sont incontournables pour étudier la communication écrite en acte, dans une perspective interactionnelle.

Une problématique trans-linguistique

Autant dire que les paramètres linguistiques seuls ne suffisent pas à rendre compte des constructions et reconstructions de sens qui s'effectuent et se jouent. C'est donc une problématique éminemment sociale et politique qu'il convient d'embrasser pour approcher la description de cette relation. Car les orientations, voire les pressions politiques sous forme de directives ministérielles adressées aux agents ont nécessairement des incidences sur la sélection des informations, la manière de les exprimer ou encore de les dissimuler. À l'autre extrémité de la chaîne communicationnelle, les attentes et les connaissances des usagers-lecteurs constituent

des cadres idéologiques qui prédisposent à certaines interprétations des textes. Il serait toutefois trop hâtif de conclure avec une orientation sociologisante, que les carcans sociaux et professionnels sont à ce point déterminants qu'ils circonscrivent de manière prioritaire les interprétations. Nous ne choisissons pas une approche holistique, la problématique qui nous préoccupe concerne l'articulation, dans la construction de sens, des données fournies par le texte et des données idéologiques. D'un point de vue méthodologique, cela revient à chercher comment rendre compte de cette imbrication du social, du linguistique et du socio-politique.

1. Méthodologie : les discours de la communication épistolaire

Il nous faut donc identifier les dimensions socio-politiques en dehors des textes mêmes mais dans la communication qui s'effectue. Cet aspect interactionnel de la communication écrite s'inscrit pour nous dans les discours de conception des textes et dans les discours d'interprétation des courriers reçus. Nous considérons effectivement, que les discours en amont et en aval des courriers, participent pleinement de la construction de sens des textes et qu'il est pertinent de les étudier au regard des caractéristiques linguistiques et discursives des écrits, pour mieux comprendre les phénomènes de construction de sens.

Les discours "de conception" sont dans notre étude les discours tenus par les agents-rédacteurs de l'administration, à propos de leurs activités de rédaction ; ils expriment spontanément leur culture de l'écrit dans quatre domaines de référence : les compétences des usagers-lecteurs, les contraintes institutionnelles, leurs dispositions socio-scripturales et leurs représentations de la simplification du langage administratif.

Les discours de réception sont les enregistrements effectués auprès d'usagers-lecteurs économiquement fragilisés (inscrits dans des organismes qui dispensent des formations d'aide à l'insertion socio-professionnelle). Ils lisent des courriers qu'ils ont effectivement reçus ou qu'ils auraient pu recevoir et interprètent oralement le sens qu'ils leur donnent. Les enregistrements contiennent donc l'ensemble des éléments constituant l'interprétation verbalisée : les éléments issus du texte et ceux qui adviennent en supplément du texte, dans un discours d'interprétation construit spontanément.

Les discours des textes, ceux dont nous rendrons compte ici, sont représentés dans notre corpus par 112 courriers réellement émis par les administrations publiques et destinés aux usagers. Nous avons respecté les critères de variation des organismes émetteurs (lieu et service) pour éviter la prégnance de certains styles d'écriture, et des thèmes, le critère de longueur des textes (pour qu'ils soient discursivement marqués), ainsi que le critère d'orientation des contenus (positif ou négatif pour les usagers).

L'enjeu consiste à analyser distinctement ces différents discours, dans des perspectives aptes à rendre compte de leurs particularités : l'imprégnation des dimensions sociales et politiques dans les discours de conception et d'interprétation des textes ; les particularités linguistiques et discursives des textes.

Nous avons tenté d'en extraire les principes d'organisation, les logiques qui sous-tendent chacun de ces discours. Nous postulons qu'il est possible de dégager des logiques de conception, des logiques de texte et des logiques d'interprétation dont la concordance ne saurait être prématurément affirmée, sous couvert de communication située ou effectuée.

2. L'Analyse des courriers

Elle vise à décrire les particularités de ces textes dans leur dimension linguistique et textuelle, en tant qu'ils se présentent comme objets de discours, ponctuellement

indépendants des instances de production et de réception. Nous rechercherons leurs traits stylistiques, argumentatifs et discursifs.

Puisqu'ils sont écrits pour transmettre de l'information à caractère légal ou pour le moins réglementaire, nous avons considéré le noyau informationnel des courriers, nommé "Discours Réglementaire". L'analyse du Discours Réglementaire (DR) que nous avons conduite recouvre deux plans : le premier concerne les formes linguistiques qui expriment le discours législatif et réglementaire. Le second plan repère les autres constituants (opérations discursives, expression d'actes de paroles ou positions énonciatives et interlocutives) auxquels les formes linguistiques du Discours Législatif et du DR sont articulées. Cette dimension discursive nous a permis de rendre compte de la variabilité des constructions linguistiques et des articulations qui participent à l'élaboration du discours *a priori* dominant dans les courriers de l'administration. Nous avons ainsi essayé de décrire les constructions qui caractérisent l'expression du discours réglementaire, sans négliger la diversité des formulations et articulations dans notre corpus de textes authentiques.

Nous avons également observé que ces constructions (formulations linguistiques + articulations aux autres constituants) ont une incidence sémantique primordiale : en tant que fondement de la construction argumentative, elles construisent la valeur (juridique, réglementaire, d'obligation) des propos énoncés. Nous tentons donc de préciser les valeurs construites selon les multiples formulations et articulations du DR. Nous avons encore décrit certains jeux de concurrence entre les formes de planification textuelle (argumentative, interlocutive et énonciative).

Notre analyse se veut avant tout qualitative : elle repose sur un repérage initialement non quantifié des formulations attestées de notre corpus. Au terme de ce repérage, il devient toutefois possible de différencier la multiplicité des formulations en fonction des paramètres génériques de notre classement et de les compter.

Définition du Discours Réglementaire

Dans le cadre précédemment posé, analyser les manifestations discursives du DR consiste à repérer les éléments linguistiques qui indiquent de manière plus ou moins marquée la valeur inconditionnelle des propos tenus et représentent, en conséquence, un *statut de discours vrai et pertinent*, obligeant l'utilisateur et imposant le dire du courrier. Nous employons trois dénominations distinctes pour différencier l'ensemble des discours concernés par cette analyse :

- le *discours législatif* (DL), directement issu des textes de loi, de la réglementation ; il est repérable dans les courriers par sa formulation identique aux textes sources ;
- le *discours réglementaire* (DR), conforme aux textes de lois, aux pratiques générales ; il exprime la réglementation d'une manière plus ou moins adaptée à la situation de communication dans laquelle il prend place, il reformule les décrets, les lois et les règlements ;
- le *discours officiel* (DO) se caractérise par rapport à sa fonction sémantique davantage qu'au regard de son discours source qui est nécessairement réglementaire ; il apporte une valeur supplémentaire au discours réglementaire grâce à une opération méta-discursive qui consiste à le qualifier "d'officiel".

Le terme "discours" tel qu'il est utilisé ici renvoie à un ensemble de pratiques plus ou moins définies, regroupées d'après des caractéristiques fonctionnelles et/ou

communicationnelles. La notion de “discours législatif” renvoie à ce titre au domaine professionnel de l’application de la loi ainsi qu’aux textes qui la constituent ; la notion de “discours réglementaire” renvoie à l’expression de la conformité à la réglementation, par des moyens linguistiques et discursifs qui ne sont pas spécifiques à cette réglementation. De manière générale, l’expression de l’adéquation entre le dit du courrier et la réglementation relève de ce que nous nommons le discours réglementaire. Il est à ce titre une appellation générique que recouvre le Discours Législatif (DL) mais le DR peut se manifester par des formulations plus ou moins éloignées du Discours Législatif.

Manifestations du Discours Législatif

Le discours Législatif contient les différentes formes d’emprunts aux textes de loi ou à la réglementation :

- a) les citations : marquées ou non par des guillemets ; prises en charges ou non par l’énonciateur ;
- b) les reprises de mots ou d’expressions issus du discours législatif ;
- c) les références aux textes législatifs.

Les formes variables du DL ont en commun de se rapporter directement à la spécificité de l’objet de dire : la loi, les règlements ; elles ont une valeur référentielle forte.

Le DR regroupe quant à lui les autres formulations linguistiques et discursives qui ont pour fonction d’énoncer l’obligation mais qui n’apparaissent pas comme directement connectées à la spécificité de l’objet du dire : les formulations qu’elles revêtent ne signifient pas une relation directe entre le discours législatif et l’objet du dire, elles ont une valeur référentielle plus faible.

Composantes du classement de la manifestation du Discours Réglementaire

Nous avons repéré la nature référentielle des éléments utilisés pour convoquer la réglementation. Ces éléments se répartissent en 8 classes que nous présentons dans un ordre décroissant au regard de la traçabilité des marques du discours législatif.

- 1) Mention de la référence à un article de loi ou décret (MRALD) ;
- 2) Mention de la référence à un article de loi et illustration/ développement (MRALD + DVT) ;
- 3) Emprunt au discours législatif ou réglementaire (EDLR) ;
- 4) Lexèmes appartenant au champ sémantique de la légalité ou de l’obligation ou construits par ce champ sémantique (LCSLO) ;
- 5) Jeu des temps, modes et formes de la conjugaison (JTMFC) ;
- 6) Articulation logique (AL) ;
- 7) Indexation par l’énonciateur (IE) ;
- 8) Absence de convocation verbalisée du discours réglementaire.

D’un point de vue inter-discursif, l’énoncé d’une référence d’un article de loi (ou d’un décret) apporte à la décision prononcée une valeur légale, le sceau du discours source qu’il représente, quel que soit son degré d’explicitation. La formulation particulière de la référence d’un article de loi ou d’un décret constitue un élément clé de l’identification de la valeur juridique.

Au fil du classement, les éléments du discours législatif / réglementaire se disséminent parmi les autres éléments du texte : emprunts plus ou moins marqués, lexèmes relevant du champ sémantique de l’obligation, marquage de nature grammaticale, substitution du discours législatif par l’énonciateur ou absence de convocation verbalisée du discours

réglementaire.

Ces 8 classes concernant la manifestation du discours législatif et/ou réglementaire semblent indiquer que la multiplicité de ses formulations dans les courriers s'étend d'une zone relevant de l'inter-discursivité (référence des articles de lois ou de décrets ; emprunts et partiellement lexèmes du champ sémantique de l'obligation) à une zone relevant de l'intra-discursivité (marquage grammatical, connecteur logique ; indexation par l'énonciateur ; absence de convocation marquée).

Dans le schéma suivant nous essayons de délimiter le seuil à partir duquel la reconnaissance du discours réglementaire ne relève plus d'un ailleurs discursif mais de formes d'expressions atténuées de la valeur réglementaire, énoncée par des moyens intra-textuels et intrinsèques. La limite (barre oblique) tracée pour les besoins de la représentation schématique coupe la case « lexèmes » qui, en tant qu'unités isolées de leur cotexte (environnement) discursif source, ne sont pas toujours aisément attribuables à cet autre discours législatif.

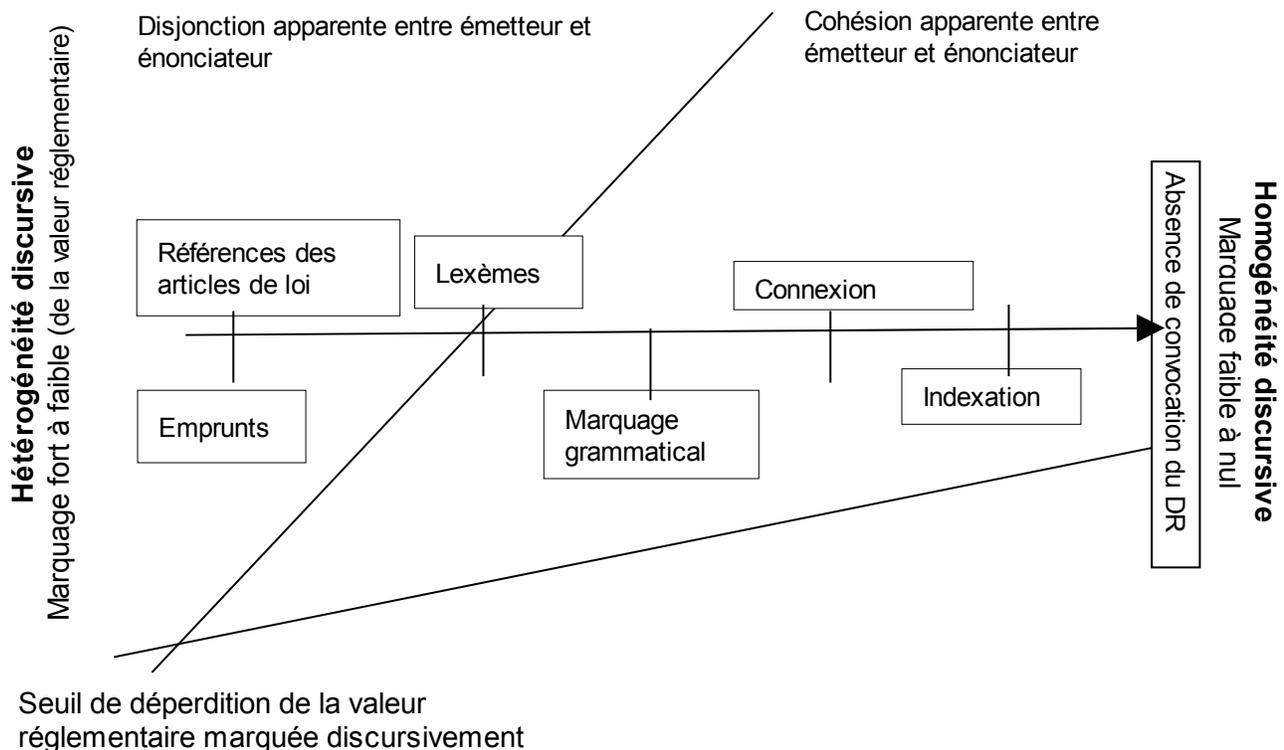


Fig. 1 : Expression dégressive de la valeur réglementaire et construction de l'homogénéité discursive

Relèvent ici de l'interdiscursivité les éléments identifiables, séquençables, importés du discours législatif. Ils appartiennent à un extérieur discursif et sont ré-investis dans la nouvelle construction pour exprimer la valeur originellement législative et réglementaire.

Par opposition, les éléments qui relèvent strictement de l'intra-textuel ne sont pas séquençables ou identifiables en tant qu'unités autonomes et véhiculent la valeur réglementaire ou légale d'une manière moins accentuée, notamment lorsqu'il s'agit de marquages grammaticaux ou d'assimilation entre discours de l'énonciateur et discours législatif, par le procédé de l'indexation.

Valeur argumentative du DR et articulation aux autres constituants

Du fait de son intertextualité fortement marquée, il serait tentant d'attribuer au DL une valeur argumentative supérieure à celle du DR. Cependant, les différentes formulations linguistiques (du DR et du DL) ainsi que leurs articulations aux autres constituants essentiels des séquences argumentatives, déterminent des degrés autrement variables de cette valeur, qu'il devient nécessaire de préciser au regard des différentes articulations. C'est-à-dire que la valeur argumentative dépendrait non seulement du poids attribué aux éléments énoncés, en fonction particulièrement de leur origine discursive (le Discours Législatif présentant le poids le plus important) mais également de la construction qui en est proposée, en termes de développement de l'argumentation

et en termes d'articulation aux autres constituants du Discours Réglementaire. Nous avons extrait de notre corpus les constituants auxquels le DL ou le DR sont articulés. Ils se répartissent en 9 classes :

- a) Décision / position administrative ;
- b) Rappel de la situation administrative de l'utilisateur et situation de l'utilisateur ;
- c) Condition d'application de la décision administrative et position de l'utilisateur ;
- d) Position de l'énonciateur ;
- e) Situation administrative de l'utilisateur, position de l'énonciateur et position de l'utilisateur ;
- f) Décision administrative et position de l'utilisateur ;
- g) Position de l'énonciateur, position de l'utilisateur et décision administrative ;
- h) Décision ou demande administrative, position de l'utilisateur, position de l'énonciateur et situation de l'utilisateur ;
- i) Sans articulation.

L'expression du discours réglementaire dans les courriers administratifs n'est pas uniforme : elle apparaît sous une multiplicité de formulations linguistiques et d'articulations discursives. Dans notre thèse, nous présentons un répertoire exhaustif et classé des formes d'expression du DR de notre corpus. Ici, nous hiérarchiserons notre compte rendu, en valorisant les formes d'expressions les plus courantes. Parmi les 234 exemples tirés de notre corpus, le DR est majoritairement représenté par :

- 1) *Des formulations qui n'expriment pas directement l'objet du dire* (le discours législatif), dans lesquelles l'expression de l'obligation est construite par le réseau sémantique ou par le jeu temporel :
 - 32,5% des exemples relèvent de la catégorie "Convocation du DR à l'aide d'un ou plusieurs lexèmes appartenant au champ sémantique de l'obligation ou construits par ce champ sémantique" ;
 - 19% des exemples relèvent de la catégorie "Convocation du DR par le jeu des temps, des modes et des formes de la conjugaison".
 - 10,7% des exemples relèvent de la catégorie "Absence de convocation verbalisée du DR".
- 2) *Des formulations qui expriment l'objet du dire de manière plus ou moins explicite* :
 - 11,2% des exemples relèvent de la catégorie "Convocation du DL et du DR par la Mention de la référence d'un article de loi ou d'un décret et d'une illustration, d'un développement" ;
 - 10,2% appartiennent à la catégorie "Convocation du DL à l'aide d'un emprunt à ce discours mais sans mention d'une référence à un article de loi" ;
 - 7,7% appartiennent à la catégorie "Convocation du Discours Législatif et/ou Réglementaire par la mention d'une référence d'un article de loi ou d'un décret".
- 3) *Des formulations qui détournent l'origine de l'objet du dire* :
 - 7,2% des exemples appartiennent à la catégorie "Convocation du DR par indexation de l'énonciateur".

Cette présentation ne doit toutefois pas dissimuler la multiplicité des formulations, tant les constructions sont sujettes à variation, au sein même des groupes de paramètres identifiés. Les résultats montrent des configurations discursives préférentielles plus ou moins déterminées en fonction de la « nature » des éléments constitutifs du DR ou des

formes linguistiques à travers lesquelles est exprimée la légitimité du discours.

2.1. Des formulations qui n'expriment pas directement l'objet du dire

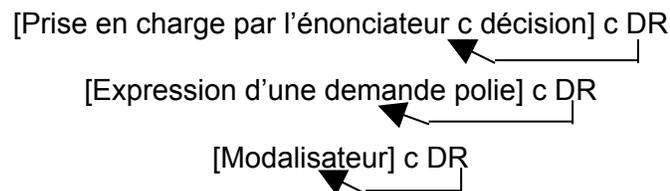
2.1.1. Recours à un « Lexème appartenant ou construisant le Champ Sémantique de la Légalité ou de l'Obligation ».

Le DR dans les courriers émis par l'administration publique en direction des usagers est davantage un construit sémantique qu'un discours donné qui serait reconnaissable par sa proximité avec le discours source (le discours législatif).

Dans ce cas de figure, l'expression de l'obligation se manifeste généralement de deux manières :

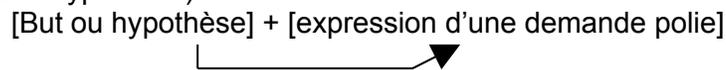
- soit directement par un lexème appartenant au champ sémantique de l'obligation ;
- soit par contamination sémantique de l'accent réglementaire porté par la mention de circonstants (ex : condition d'application), d'une hypothèse ou d'un but, sur un lexème relevant de la demande polie. Ces phénomènes de contamination sémantique interviennent dans des dynamiques pro ou rétro-actives.

Un nombre important de constructions de la valeur du discours réglementaire se manifeste par un effet sémantique rétro-actif ; elles prennent fréquemment les configurations suivantes :



Ces configurations fonctionnent comme des emboîtements discursifs où le plus englobant (le DR) semble provoquer un effet sémantique rétro-actif et correctif de la valeur des autres constituants. Ni la prise en charge par l'énonciateur, ni l'expression d'une demande polie, ni l'usage d'un modalisateur n'instaurent indépendamment une valeur discursive de type réglementaire : il est nécessaire pour cela que ces expressions soient cautionnées, en aval, par l'expression même de la réglementation.

Ce n'est pas le cas des configurations introduites par des circonstants (notamment expression du but ou de l'hypothèse) :



L'accent réglementaire construit dans une dynamique pro-active, établie sur la base des circonstants, tend à minorer, dès le départ, l'accent social ritualisé contenu dans l'expression de la demande polie, le jeu du positionnement énonciatif ou celui de la planification interlocutive. En effet, l'articulation qui est faite entre le circonstant et l'expression de l'action attendue est une explication concrète de la réglementation ou de la pratique institutionnelle : le rapport est prioritairement établi entre les modalités (d'exécution de l'action) et l'action, le niveau inter-relationnel paraît alors secondaire.

Ces configurations pro-actives ou rétro-actives semblent indiquer que les poids des constituants (et particulièrement le poids de l'expression des positions des interactants) auxquels l'expression du DR est articulée, peut varier selon les organisations discursives : dans une dynamique de construction pro-active de la valeur du discours

réglementaire (circonstant suivi de l'expression de l'exigence administrative), la hiérarchie discursive semble imposer l'ordre [circonstant-action] et reléguer au second plan la planification interlocutive. Il apparaît alors que les expressions stéréotypées (de la demande polie, mais peut-être d'autres ailleurs) peuvent être employées sans valeur référentielle : l'expression d'un « je » énonciateur de la demande serait réduite à la nécessité syntaxique, sans valeur référentielle sociale ni même professionnelle (c'est le circonstant qui détermine l'action).

Dans les deux cas, le recours aux expressions de la demande « polie » ménage en surface (parce que l'accent réglementaire est imposé par le réseau discursif) les positions des interactants : l'utilisateur n'est pas ciblé dans la formulation directe d'une obligation et l'énonciateur exprime explicitement sa position distanciée d'intermédiaire, sans la dissimuler, amoindrissant la teneur autoritaire de sa demande par un choix lexical, sans toutefois infléchir l'expression de l'obligation.

Certes, l'asymétrie communicationnelle, donnée de la construction de l'interaction entre les usagers et l'administration, peut être maintenue, accentuée ou diminuée au gré des configurations discursives : le maintien de la position de force de l'administration (à travers la position de l'énonciateur) provoque à l'extrême une indexation de la loi et donc une prise en charge énonciative abusive car elle ne reflète pas la position intermédiaire de l'énonciateur, également soumis à la législation, en tant qu'acteur professionnel mais aussi comme acteur social.

La construction qui consiste à énoncer un état de fait du point de vue de l'énonciateur/émetteur puis à placer l'utilisateur en position d'agent sujet d'une décision négative, renforce les positions asymétriques des interactants - données de la situation de communication -, par la configuration discursive dualiste :

Nous [situation de l'utilisateur (état de fait)] + Vous [décision négative]

Ces positions asymétriques des interactants sont également renforcées lorsque l'énonciateur justifie la position administrative et dénonce (explicitement ou implicitement) la responsabilité de l'utilisateur : la décision administrative est présentée comme d'autant plus légitime que l'utilisateur est désigné comme responsable des erreurs et des pénalités qu'on lui a imputées :

Énonciateur [situation de l'utilisateur c état de fait (=cause)] et [légitimation des pénalités]

Dans ces deux cas de figure, la construction argumentative est clairement orientée du point de vue de l'administration qui auto-justifie, en quelque sorte, ses actes, sans « donner à les comprendre ».

Les constructions discursives tendent encore souvent à réintroduire une distance énonciative pour mentionner la loi ou la décision :

- a) Modification de la prise en charge énonciative :
 - Énoncé de la décision introduite par une expression impersonnelle ;
 - Modalisation de la décision prise en charge.

- b) Citation de règles génériques non rapportées au cas de l'utilisateur (pas de pronominalisation / pas d'adaptation lexicale / pas de sélection des critères etc.).

L'expression de la légalité apparaît fréquemment sous forme d'une entité abstraite et générique [ex : « selon la réglementation en vigueur »], articulée à l'expression de

conditions concrètes, situationnelles.

Il nous importe de souligner l'importance de ce phénomène d'expression faiblement marquée du discours réglementaire. L'idée fréquemment véhiculée à propos des courriers administratifs concerne des aspects problématiques flagrants : les difficultés posées pour comprendre la terminologie technique, des constructions phrastiques trop longues et trop complexes ou encore une manière agressive de s'adresser aux citoyens. Il semblerait ici que l'expression des devoirs des usagers s'exerce prioritairement d'une manière moins visible et moins directe qu'on ne le pense. S'il est alors question de difficultés pour comprendre ces textes, elles pourraient bien être d'un autre ordre, relevant d'abord du repérage du DR dans ces configurations atténuées et distantes du discours source. Cela implique encore la distinction entre les valeurs *a priori* affichées par certaines catégories de discours (rituels socio-discursifs) et les valeurs construites par l'agencement particulier entre différentes catégories, notamment les alternances entre le discours interactif et le discours théorique². Si notre corpus est représentatif du style employé généralement par l'administration française - ce qui est fort probable - les problèmes habituellement mentionnés sur ce sujet omettent cette caractéristique principale d'un discours qui ne dit pas clairement ce qu'il fait mais qui "dit-simule" son propos essentiel (l'expression du DR) dans un style édulcoré réclamant un important travail de reconstruction sémantique.

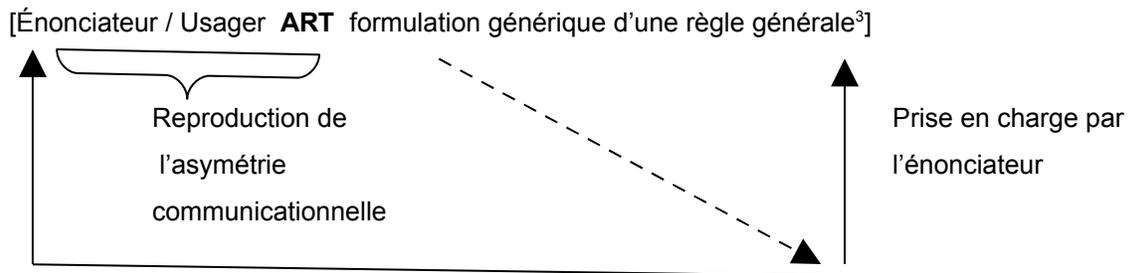
2.1.2. Convocation du discours réglementaire par le jeu des temps, des modes et des formes de conjugaison

Dans l'ensemble des exemples analysés, les temps privilégiés de l'expression de l'obligation et du discours réglementaire sont le présent, à valeur de généralité, et le futur. On relève également quelques occurrences du conditionnel et de l'impératif.

Le présent de généralité :

Il permet d'exprimer la règle générale, la pratique générale ou les modalités d'application d'une règle générale. La formulation générique – notamment sans adaptation pronominale au cas de l'interaction – d'une règle générale, permet à l'énonciateur de prendre de la distance à l'égard du propos qu'il tient mais dont il n'est pas locuteur-source et permet (peut-être) d'éviter la reproduction du schéma de l'asymétrie communicationnelle entre l'administration (qu'il représente) et l'utilisateur. D'autres configurations mettant en scène les interactants (énonciateur et usager) d'une façon qui reproduit l'asymétrie interactionnelle donnée, reproduisent et renforcent cette asymétrie par le discours :

² Éléments d'analyse développés plus loin.



ART : Articulation conjonctive (subordonnant « que »)

Fig.2 : Exemple de renforcement de l'asymétrie communicationnelle dans le discours

La construction discursive semble montrer une prééminence de la configuration interactionnelle sur l'expression du discours réglementaire, *a priori* non marqué par l'empreinte de l'énonciateur. L'articulation des constituants contribuerait de manière forte à l'établissement des poids discursifs et déterminerait ainsi, en partie au moins, la dynamique des valeurs en tension : malgré la valeur absolue et argumentative portée par l'expression du DR (règle générale), et malgré sa forme *a priori* distanciée de l'énonciateur et de l'utilisateur, la mise en perspective communicationnelle qui introduit le DR le soumet à cette configuration interactionnelle, reproduisant l'asymétrie situationnelle de départ.

Le futur

Dans la variation des temps, il exprime systématiquement une action qui se rapporte au cas particulier de l'utilisateur, même si l'application de l'acte peut être relativisée par le circonstant (notamment par un circonstant au conditionnel). Il impose la réalisation de l'acte énoncé, l'ancre dans la réalité à venir de l'utilisateur. Il est encore couramment utilisé pour exprimer la mise en garde (à la suite de circonstants par exemple). À la forme active ou passive, il est souvent combiné – par sa nature verbale – à un lexème exprimant l'obligation. Articulé à des circonstants et/ou à des critères, il permet une forme de construction argumentative pragmatique : les circonstants concrets agissent non seulement en vue de la persuasion de l'interlocuteur (fonction argumentative) mais lui permettent aussi d'agir / réagir en connaissance des démarches et des fonctionnements administratifs (fonction pragmatique).

Le conditionnel permet d'exprimer une mise en garde dans l'irréel parce que dépendante d'une action potentielle de l'utilisateur ; cet usage permet encore d'exprimer implicitement la part d'implication, de responsabilité, qui revient parfois à l'utilisateur dans le dénouement administratif qui le concerne.

L'impératif manifeste fortement la position de l'énonciateur (donneur d'ordre / conseiller / demandeur / informateur) s'adressant à l'utilisateur-lecteur, malgré l'absence de pronom-sujet. Lorsque le verbe n'appartient pas au champ sémantique de l'obligation, il peut être investi de la valeur "obligation", par articulation à un circonstant :

³ Constructions de type « Je vous informe que... »

Ex : But + Impératif de politesse



2.1.3. Absence de convocation verbalisée du Discours Réglementaire

Moins représentative de l'expression du DR, cette absence contribue néanmoins à une tendance d'expression de type "dit-simulé". La valeur "obligation" non explicitement mentionnée dans les expressions de la demande polie (« je vous invite » etc.) relève ici encore d'une dynamique de construction sémantique par le réseau discursif.

Les défauts de la construction argumentative (pratique implicite, manque de précision, place des arguments) tendent à dévier la priorité argumentative-explicative supposée des courriers de l'administration vers une planification privilégiant la gestion de l'interlocution, dont la représentation renforce et exacerbe souvent l'asymétrie communicationnelle initiale.

Ces remarques nous permettent de souligner l'apparente incidence positive ou négative de la qualité de la construction argumentative (incluant la qualité des arguments) sur les tensions inter-discursives qui se jouent dans la hiérarchisation des configurations du discours réglementaire et du discours "social".

Par ailleurs, le recours isolé (absence d'éléments construisant la valeur sémantique par le réseau) à des expressions du conseil ou de la demande polie, empêche souvent de déterminer la valeur réglementaire ou sociale du propos tenu.

2.2. Les formulations qui expriment plus ou moins explicitement l'objet du dire

2.2.1. Convocation du discours législatif et réglementaire par la Mention d'une Référence à l'Article de Loi et d'un Développement (MRALD)

Les développements qui accompagnent la MRALD apportent théoriquement une dimension explicative. Cette orientation argumentative participe alors à la planification de la co-énonciation, dans la mesure où l'on suppose que l'utilisateur est demandeur d'argument intelligible de son point de vue, du fait de son extériorité au domaine professionnel administratif. Du point de vue institutionnel, le projet argumentatif consiste d'abord à montrer l'adéquation entre la décision et la loi. La démarche explicative ajoute au processus argumentatif la dimension « conviction » de l'utilisateur-lecteur dans le sens où elle construit, à son intention, une articulation entre sa situation administrative, la loi et la décision. Les formulations des développements revêtent des formes variables, recelant des degrés d'explicitation inégaux :

Formes de développements à faible degré explicatif

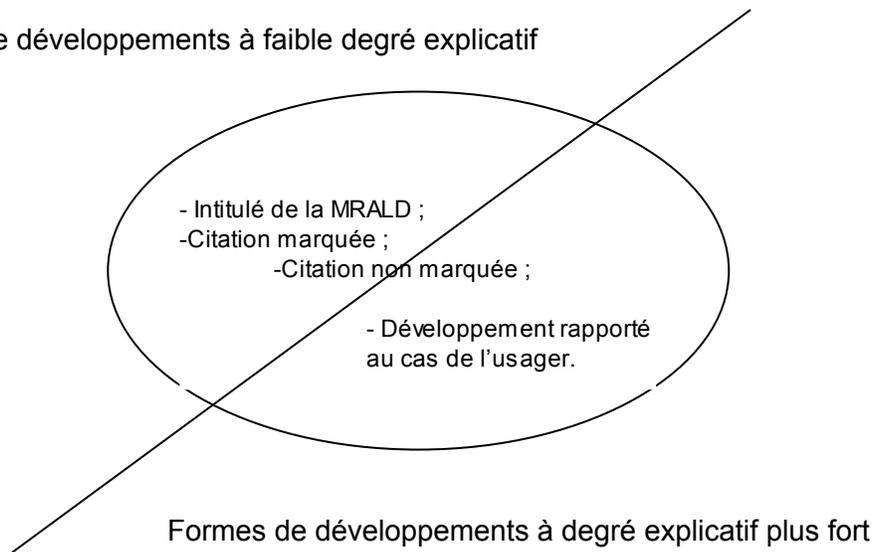


Fig.3 : Variations dans le degré explicatif de l'expression du DR

La tension thématique entre situation de l'utilisateur, explication de la loi et décision, doit être soutenue notamment par le système des anaphores, des connecteurs logiques et des temps, pour renforcer la fonction explicative des développements et construire la co-énonciation.

Mais cette dimension pédagogique et argumentative n'évacue pas nécessairement les jeux de concurrence intra-textuelle entre le discours de l'énonciateur, les manifestations de subjectivités, l'expression de la pratique institutionnelle ou encore la contamination de la valeur réglementaire sur les autres discours.

Il semblerait, dans ces cas de manifestations du discours législatif avec développements, que les *tensions interdiscursives* ne soient plus régulées en fonction d'une hiérarchie entre les valeurs attribuées aux différents discours – comme dans les cas d'argumentation uniquement assurée par la MRALD - mais que la régulation de ces tensions soit davantage liée aux formes d'articulation entre le DR et les autres discours.

Ce jeu des tensions s'observe au niveau énonciatif et reflète notamment la position / responsabilité de l'énonciateur au regard de la position / « responsabilité » de la loi :

- dans la progression textuelle, on observe le re-positionnement de l'énonciateur - le plus souvent en tant qu'intermédiaire, interlocuteur non responsable de la décision - ;
- la confirmation / valorisation de sa position – le développement de la MRALD apporte confirmation de son jugement, de sa décision etc. - ;
- ou encore la dévalorisation de la position de l'utilisateur.

C'est dire qu'une certaine cohésion énonciative permet de préserver, dans nombre de cas, la position de l'énonciateur.

Par ailleurs, certaines constructions déjouent, en l'amplifiant, la diffusion sémantique de la valeur réglementaire : l'articulation plus ou moins exagérée des [MRALD + DVT] aux autres constituants (par exemple règle générale, pratique institutionnelle habituelle) leur

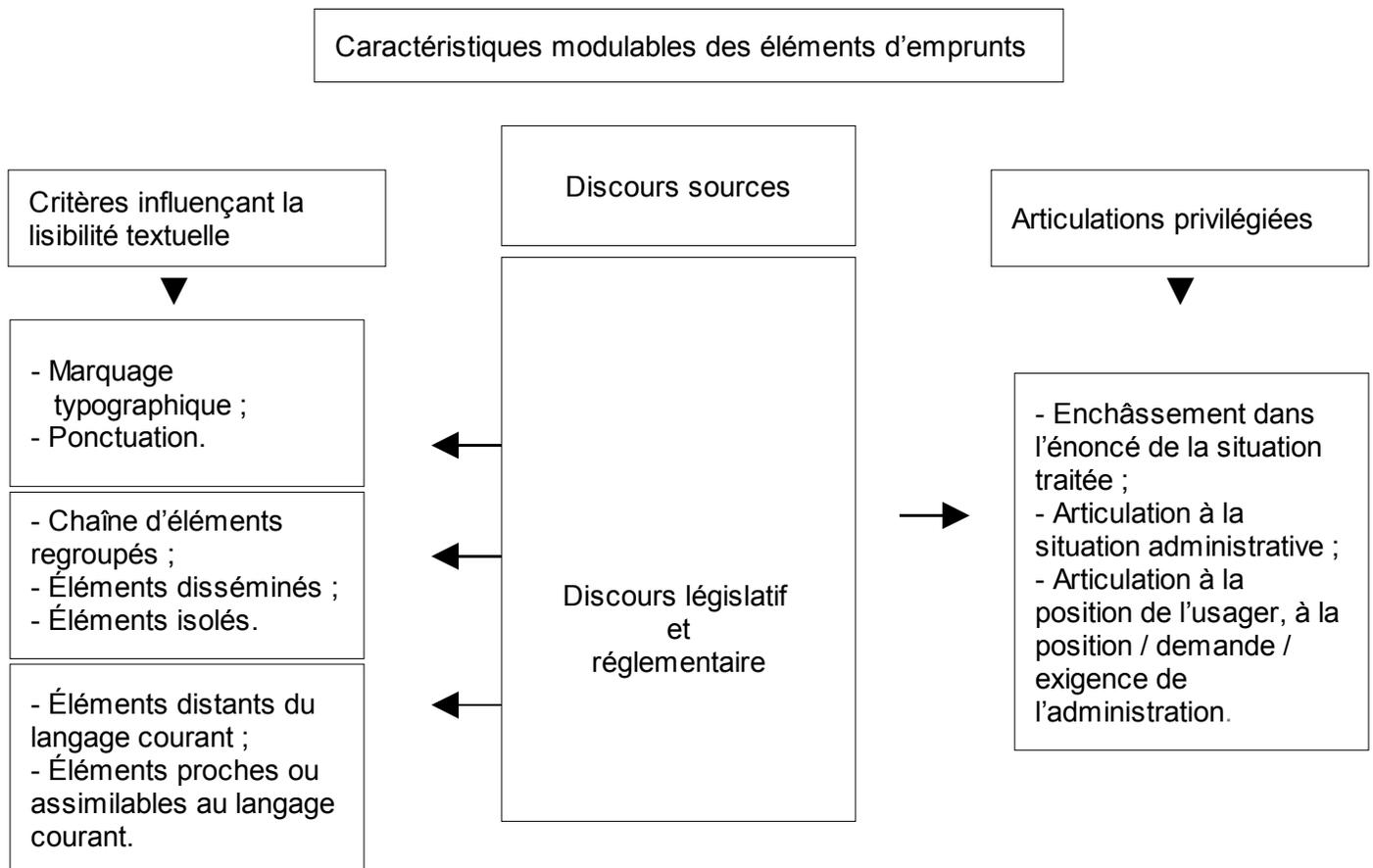
confèrent une valeur réglementaire plus ou moins « débordante » au regard de la réalité, qui tendent à hisser des pratiques (ou règles générales de fonctionnement) au statut de loi.

Enfin, l'efficacité argumentative ne dépend pas de la seule présence de la [MRALD + DVT] mais aussi fortement de sa place dans la construction argumentative : l'ensemble [MRALD + DVT] doit figurer au premier rang de l'argumentaire ; sa valeur peut être sérieusement concurrencée par l'expression d'une décision prioritairement indexée par l'énonciateur.

Autrement dit, les jeux d'influence de la valeur réglementaire sur les autres discours varieraient aussi selon la progression textuelle et l'organisation argumentative, dès lors que la représentation du DR échafaude un argumentaire de type explicatif.

2.2.2. Convocation du discours législatif à l'aide d'un emprunt à ce discours mais sans mention d'une référence à un article de loi

L'emprunt au discours légal, sans référence à un article de loi, présente des réalisations multiples : il peut être marqué typographiquement (marquage plus ou moins effectif et plus ou moins identifiable), par la ponctuation, par sa seule distance au langage courant ou par la configuration syntaxique et textuelle (disposition plus ou moins disséminée des éléments d'emprunt).



Dans tous les cas, la construction sémantique des passages où figurent les emprunts est fortement dépendante du contenu sémantique de ces emprunts, dans leur discours source, car ils sont le plus souvent présentés en l'absence de quelque développement explicatif ou de quelque marquage permettant d'en retracer l'origine. *La visibilité des emprunts, à travers leur marquage typographique et intertextuel, constitue à ce titre un élément clé de la reconstruction sémantique.*

Certains emprunts non marqués posent des difficultés d'identification liées à leur nature autant qu'à leur visibilité : le Discours Législatif (DL) peut contenir des subjectivèmes (« actes positifs de recherche d'emploi ») et répandre une valeur subjective sur les autres constituants. Ce sont des éléments appropriés à l'objet du dire, issus des textes réglementaires mais qui en trahissent les limites rationnelles : les lois dessinent souvent les contours de la légalité sans préciser les modalités d'application pratique. Reprendre à ce titre l'expression « faire preuve de bonne volonté » en tant qu'emprunt à un texte législatif, introduit une forte part de subjectivité qui tend à décrédibiliser l'objectivité des traitements administratifs.

Les articulations de cette forme de manifestation du discours réglementaire, liée à la position de l'usager, peuvent présenter une configuration dualiste entre l'usager et la loi (représentée par l'emprunt). Dans certains cas où le système pronominal organise directement la relation entre les deux parties et notamment lorsque la position de l'usager n'est pas en conformité avec les exigences légales, la désignation directe de la position de l'usager au regard de la loi confère au discours une tonalité accusatrice, stigmatisant l'usager considéré comme « fautif ». Ce type de construction, tout à fait réaliste au regard de l'administration, nous conduit à souligner que *les critères d'établissement de la qualité relationnelle ne semblent guère saisissables par une approche dissociée et additionnelle des éléments de surface de la planification textuelle et des éléments référentiels* : un contenu, conforme au système administratif et aux règles de construction d'un texte du genre utilisé, n'intègre pas nécessairement les éléments de la qualité relationnelle. L'établissement de celle-ci réclame un ménagement des interlocuteurs au travers des positions/places qui leur sont certes directement construites (planification interlocutive) mais *les places qui la construisent indirectement (via les planifications énonciative, argumentative et discursive) pourraient bien tenir un rôle tout aussi important*. Donner au texte la possibilité de signifier une gestion administrative aléatoire et subjective, est un exemple de construction indirecte d'une place dépréciative pour l'usager-lecteur. Nous pensons que cette construction participe à l'établissement d'une mauvaise relation entre l'administration et les usagers.

2.2.3. Convocation du discours législatif par la Mention des Références d'un Article de Loi ou d'un Décret (MRALD)

La convocation du discours législatif par la mention des références d'un article de loi ou d'un décret interroge la construction argumentative à deux niveaux distincts 1) la formulation elle-même et 2) l'articulation aux autres constituants.

Concernant la formulation, nous soulignerons la *non-coïncidence de l'intertextualité législative à son poids argumentatif* : l'écart entre l'importance argumentative du discours législatif importé et sa représentation rudimentaire en termes d'explicitation, nous conduit à distinguer la valeur légale conférée au discours produit - grâce à l'importation interdiscursive -, du degré d'explicitation à visée explicative, argumentative. Le discours législatif, discours autre, valide et valorise de son autorité le discours en

train de se faire mais ne réalise pas le volet pédagogique (explicitation) qui vise à convaincre l'utilisateur-lecteur.

Concernant l'articulation aux autres constituants, la convocation du discours législatif par une MRALD semble privilégier les articulations autant à la décision / position administrative qu'aux positions de l'utilisateur et de l'énonciateur. Il apparaît encore que des lexèmes non empruntés au discours législatif et empreints de subjectivité bénéficient dans un environnement proche d'une MRALD, de la valeur légale portée par ce dernier. Un phénomène de contamination sémantique hiérarchisée permettrait en quelque sorte de ré-investir ces lexèmes subjectifs des valeurs du Discours Législatif.

La position / demande ou décision de l'énonciateur semble également subsumée par l'énonciation de la loi qui tient ainsi non seulement un rôle d'argument mais endosse la responsabilité de l'acte discursif commis par l'énonciateur, lequel se trouve distancié de son propre discours (énonciation de la loi et de la décision / demande etc.). *Les positions de l'énonciateur et de l'utilisateur sont alors toutes deux soumises à la prééminence du DL*, cette dynamique tend à (r)établir une forme de relation symétrique entre les locuteurs (énonciateur et usager).

En somme, la représentation rudimentaire du discours législatif suffirait pour :

- déresponsabiliser l'énonciateur face à l'objet de son discours ;
- contaminer l'ensemble discursif de sa valeur légale ;
- remplir une fonction argumentative, primordiale dans la situation de communication mais de forme discursive rudimentaire.

2.3. Des formulations qui détournent l'objet du dire

Convocation du DR par indexation de l'énonciateur ou quand l'énonciateur incarne la loi

L'indexation du DR par l'énonciateur ne concerne qu'exceptionnellement l'ensemble des occurrences du « je » énonciateur dans un courrier. Il est fréquent que seule une ou deux occurrences manifeste(nt) cette indexation et s'oppose(nt), par contraste, aux autres usages (« je » social ritualisé ou « je » informateur intermédiaire, etc.).

L'articulation aux autres constituants (modalités, conditions, règle générale) tend à minimiser le poids du « je » indexant la loi, au regard du système et de la législation : l'agent-énonciateur n'est jamais concrètement totalement libre de ses décisions car il est lui-même contraint par un certain nombre de lois.

Cependant, l'indexation du DR par l'énonciateur reste une *stratégie majoritairement négative, qui opère selon un renforcement excessif des positions asymétriques des interactants* : non seulement l'énonciateur se positionne explicitement dans le camp opposé à l'utilisateur mais il incarne de surcroît cette opposition. La construction faite à l'utilisateur est d'autant plus négative que la position de l'énonciateur passe, dans la progression textuelle, du discours social-ritualisé à une forme de concurrence avec le DL proprement dit.

Autrement dit, l'incarnation du DR par l'énonciateur semble tolérable lorsque l'énoncé est articulé à d'autres constituants qui abondent dans son sens. Dans ces constructions, le recours au discours législatif (le plus souvent sous forme de MRALD) vise cependant généralement à justifier la position de l'énonciateur plutôt qu'à expliciter la décision.

Par contre, lorsque l'indexation du DR par l'énonciateur se heurte dans le fil du texte à

un discours autre mais également de poids, la représentation donnée affiche une contradiction des positions juridique et énonciatrice : s'il peut imposer une décision par sa position professionnelle, l'énonciateur ne peut convaincre et faire adhérer le destinataire à des propos qui sous-entendent la subjectivité et l'aléatoire du système.

Conclusions générales de l'analyse du discours réglementaire

Le DR s'exprime par une multiplicité de formes dont les caractéristiques indiquent des degrés de variation importants dans la référenciation au discours source, à la réglementation. *Une caractéristique essentielle de l'expression du DR est qu'il apparaît le plus souvent sous des formes peu visibles, nécessitant un repérage des valeurs sémantiques construites à travers le réseau discursif.* Par ailleurs, en dehors de ces constructions prioritaires, le DL (aisément identifiable) propose le plus souvent des constructions argumentatives inabouties, dans la mesure où elles renvoient à l'objet du dire de manière faiblement explicite ou non explicite. Ces stratégies d'écriture distinctes ont en commun de proposer un noyau informationnel sous des formes opaques en termes soit de lisibilité, soit d'intelligibilité. On peut émettre la même remarque à propos des stratégies d'écriture qui détournent le discours de l'objet du dire puisqu'il devient difficile d'attribuer à du discours réglementaire ce qui est - dans les cas extrêmes - indexé par l'énonciateur. C'est-à-dire que la multiplicité des formulations décrites pourrait correspondre à une même incidence : les cas où le DR est clairement énoncé - repérage aisé ; compréhension facilitée ; positions interlocutives et énonciatives respectées - sont exceptionnels. La priorité communicationnelle accordée théoriquement à l'expression du DR semble finalement assez mal relayée par la mise en discours : le DR semble fréquemment concurrencé dans sa position de noyau informationnel.

Mais la planification de la qualité relationnelle se construit sur l'ensemble du texte, à l'intérieur mais aussi au-delà des séquences argumentatives qui le contiennent : les courriers que l'administration publique envoie aux usagers ne se limitent pas à l'expression du DR articulé à d'autres constituants. Les séquences exprimant le DR sont généralement enchâssées dans une structure globale de lettre répondant le plus souvent aux canons du genre épistolaire, par le recours à des formulations et à des segments conformes aux rituels de cette communication écrite : le Discours Social Attendu. Il est majoritairement composé de stéréotypes verbales utilisées dans les rituels de communication écrite, avec ancrage énonciatif (désignation des interlocuteurs, repères chronologiques et temporels directement articulés à la situation de communication).

Nous l'avons vu pour les séquences contenant le DR, les courriers ne sont pas pour autant des textes construits sur la base de séquences discursives hétérogènes nettement alternées : en-deçà des catégories de discours distinguées dans l'analyse des courriers, on observe une multiplicité de variations intra et inter-textuelles. Elles sont le fait, notamment, des planifications argumentatives (plus ou moins autoritaires et explicatives) et des mécanismes de prise en charge énonciative, variables au sein d'un même texte et s'ajoutant aux alternances discursives.

Ainsi, les éléments essentiels du discours réglementaire (qui constitue, du point de vue argumentatif et socio-communicatif, le noyau informationnel du texte) sont souvent introduits par des modalités énonciatives. La planification de la prise en charge énonciative crée alors une dynamique intra-textuelle qui s'inscrit à deux niveaux de l'analyse discursive :

Sur le plan linguistique, selon la variation ou la similitude des formes linguistiques

utilisées : une même forme (« je » ; « nous » ou une formulation impersonnelle) pourra être déclinée selon la catégorie morpho-grammaticale exigée par la phrase ;
Sur le plan sémantique, selon la variation ou la similitude de la/des fonction(s) du rédacteur à laquelle (auxquelles) renvoie(nt) la/les formes linguistiques dans les catégories de discours où elle(s) s'insère(nt), on pourra émettre, pour un même texte, différentes hypothèses interprétatives à partir de la prise en charge énonciative.

Concrètement, aucune règle ne semble prédominer dans les usages, sur le plan linguistique, sinon celle de la multiplicité des productions. Par contre, nous avons relevé qu'au plan sémantique, *l'équivalence (morpho-grammaticale) des formes linguistiques de la prise en charge énonciative ne garantit pas la constance de leur sens*. Ce dernier serait en quelque sorte soumis, contraint par la catégorie de discours au sein duquel il apparaît. Si l'on tient compte de l'alternance des catégories de discours (DSA/DR/DSA) on peut raisonnablement dissocier, du fait que l'individu est également multiple, le « je » en deux fonctions au moins : un « je » individu social et un « je » professionnel.

Les fonctions sociales du « je » relèvent d'actes de paroles ritualisés tels que les salutations, les conseils, etc.

Les fonctions professionnelles s'échelonnent entre l'expression de l'information, l'expression de la décision et l'incarnation de la loi (dans les cas d'indexation exagérée du discours réglementaire).

Les tensions construites par combinaison de la prise en charge énonciative et de l'alternance des catégories de discours créent des mouvements relationnels entre l'énonciateur et « son » discours sous la forme d'un jeu de proximité et d'éloignement plus ou moins intensifié et discontinu.

C'est-à-dire que la cohésion textuelle serait en quelque sorte souvent assurée dans la progression entre les différentes catégories de discours, par des constituants énonciatifs à formes grammaticales variables mais équivalentes ; ils (les constituants énonciatifs) confèreraient une certaine continuité textuelle (d'ordre linguistique) au-delà des catégories discursives, ils assureraient la cohésion textuelle. Mais cet aspect linguistique de la cohésion vient se heurter à la notion de cohérence du texte : les marques de cohésion de la prise en charge énonciative s'opposent souvent dans notre corpus à la cohérence et créent à cette occasion une configuration discursive problématique : là où les marqueurs énonciatifs assurent la cohésion, ils déstabilisent fréquemment le niveau sémantique en terme de cohérence car les tensions discursives mettent en scène un « je » à fonctions multiples, oscillant entre des postures plus ou moins distantes et contradictoires, qui s'enchaînent toutefois au gré des progressions textuelles (formules de politesse, attention, compassion, désengagement, demande, injonction, conseil, suspicion, mise en garde, menace, salutations etc.). La planification énonciative donne ainsi souvent à voir une image cohésive du texte mais instable et changeante du point de vue des fonctions de l'énonciateur, interrogeant en retour la fiabilité de l'instance énonciatrice et de « son » discours. Ces variations peuvent dénoter, en filigrane, un piètre intérêt pour la place construite au lecteur. Nous tentons d'éclaircir cette question dans notre analyse du corpus « usagers-lecteurs ».

Ces marques construisant la cohésion textuelle peuvent donc être paradoxalement le lieu d'inscription d'un dysfonctionnement du système administratif ; questionnant en retour la (com)position professionnelle des agents-rédacteurs : "simples" transmetteurs d'information ? ; garants du système ? ; responsables de la conformité à la réglementation ? ; investis d'une mission démocratique ? Le contenu de leurs fonctions - dans le sens d'une conception cohérente - est difficilement déductible des positions que les courriers donnent à voir, tant les points de vue référentiel, social et psychologique du sujet-écrivain semblent s'entremêler dans le déroulement des textes.

En guise de synthèse, les résultats rassemblés ci-dessous indiquent des tendances qui qualifient le fonctionnement de ce style d'écriture, quelle qu'en soit la multiplicité des formulations – donc de manière très générale.

- Le DR est construit à travers un réseau sémantique ou signifié par le recours à l'intertextualité ;
- Le poids argumentatif (DL marqué) ne coïncide pas avec l'explicitation ;
- Le marquage du DR (plus ou moins reconnaissable) influence le jeu de concurrence entre les catégories de discours (discours social attendu vs Discours Réglementaire etc.) ;
- Le DR est exprimé par des formulations hétérogènes qui participent de visées communicatives oscillant entre la justification de la position émettrice (opération fréquemment repérée) et l'argumentation explicative en direction de l'utilisateur-lecteur (opération dont l'achèvement est rare) ;
- C'est l'articulation du DR aux autres constituants qui détermine des degrés d'accomplissement variables entre la justification de la position émettrice et l'argumentation explicative en direction de l'utilisateur-lecteur ;
- Les modalités énonciatives au sein d'un même texte réfèrent souvent à des fonctions variables du rédacteur et font émerger des contradictions en termes de cohérence « psycho-sémantique » ;
- L'ordonnement des constituants argumentatifs et la planification énonciative interfèrent dans un jeu de concurrence discursive : les problèmes de prise en charge énonciative peuvent à ce titre désamorcer les constructions argumentatives.

Dérive des stratégies de communication ?

En dépit de la considération habituellement prioritaire de l'ancrage situationnel, incitant à une prise en charge des discours, il semblerait que la construction de la crédibilité du DR provienne davantage de configurations qui marquent une distance énonciative entre l'énonciateur et le DR. Si l'identification des personnes est en effet nécessaire pour conduire concrètement une action, cela n'implique pas que la planification interlocutive puisse s'appliquer à toutes les articulations discursives, ni qu'elle suffise à résoudre les questions de lisibilité et d'intelligibilité des discours qu'elle introduit. L'identification des interlocuteurs, généralisée à l'ensemble du texte, peut paradoxalement provoquer des problèmes d'identification discursive : quand le discours source est atténué dans sa forme linguistique - ce qui est majoritairement le cas - et pris en charge par l'énonciateur, il se présente comme discours de l'énonciateur et peut induire une confusion préjudiciable à la compréhension et à la qualité relationnelle. Autrement dit, il paraîtrait souhaitable que le discours importé soit reconnaissable (en tant qu'entité extérieure au discours de l'énonciateur), pour construire sa crédibilité et préserver en retour la qualité relationnelle, évitant au moins la construction d'une configuration interlocutive dualiste. On retrouve là une nuance importante pour les linguistes entre planification interlocutive et planification énonciative, que les praticiens de la communication n'avaient sans doute pas observée.

Cette démarche reviendrait à inscrire dans cette communication une tierce "instance" qui jouerait un rôle prépondérant dans l'établissement d'une relation de qualité entre l'administration et les usagers. Car délimiter l'autorité selon les contours du discours qui la légitime aiderait à re-positionner les interactants-individus dans une configuration socio-communicationnelle symétrique : si le discours approprié à l'objet du dire était

marqué par son extériorité au discours de l'énonciateur et si l'on considérait qu'il est de fait extérieur au discours de l'utilisateur-lecteur, la fonction principale de l'énonciateur serait alors de « pédagogiser » ce discours en direction de l'utilisateur-lecteur, pour le lui rendre accessible, compréhensible, voire acceptable. Cette introduction marquée du discours approprié ne désengagerait absolument pas l'agent-rédacteur : elle lui offrirait même de reconstruire une forme de cohérence du "je" à fonctions multiples : la fonction sociale du rédacteur ne serait plus soustraite pendant l'exercice de ses fonctions – ou représentée à travers des stéréotypies vidées de leur sens – mais pourrait être une valeur ajoutée, un supplément de citoyenneté dans l'exercice même de ses fonctions rédactionnelles.

2.4. Analyse des types de discours : une approche textuelle de la concurrence discursive ?

Si le sens de la démarche de Bronckart (1996), des architypes aux types linguistiques, et notre intention d'analyse prioritairement « interne » des textes ne coïncident pas *a priori*, ses travaux débouchent néanmoins sur des caractéristiques linguistiques discriminatives permettant de qualifier les énoncés et les segments en fonction de quatre types de discours. Notre appropriation de son appareil analytique revient à inverser le sens de sa démarche, de manière à placer au premier plan les caractéristiques linguistiques et discursives des textes que nous étudions. C'est-à-dire que nous prendrons, comme point de départ de notre analyse, les éléments linguistiques descripteurs des types de discours, que nous lui empruntons. Ce qui devrait nous permettre de préciser l'infrastructure générale des textes en définissant des types de discours, à partir des unités linguistiques. Notre position ne semble pas contrevenir à celle de Bronckart, dans la mesure où il attribue aux éléments linguistiques cette qualité de repères :

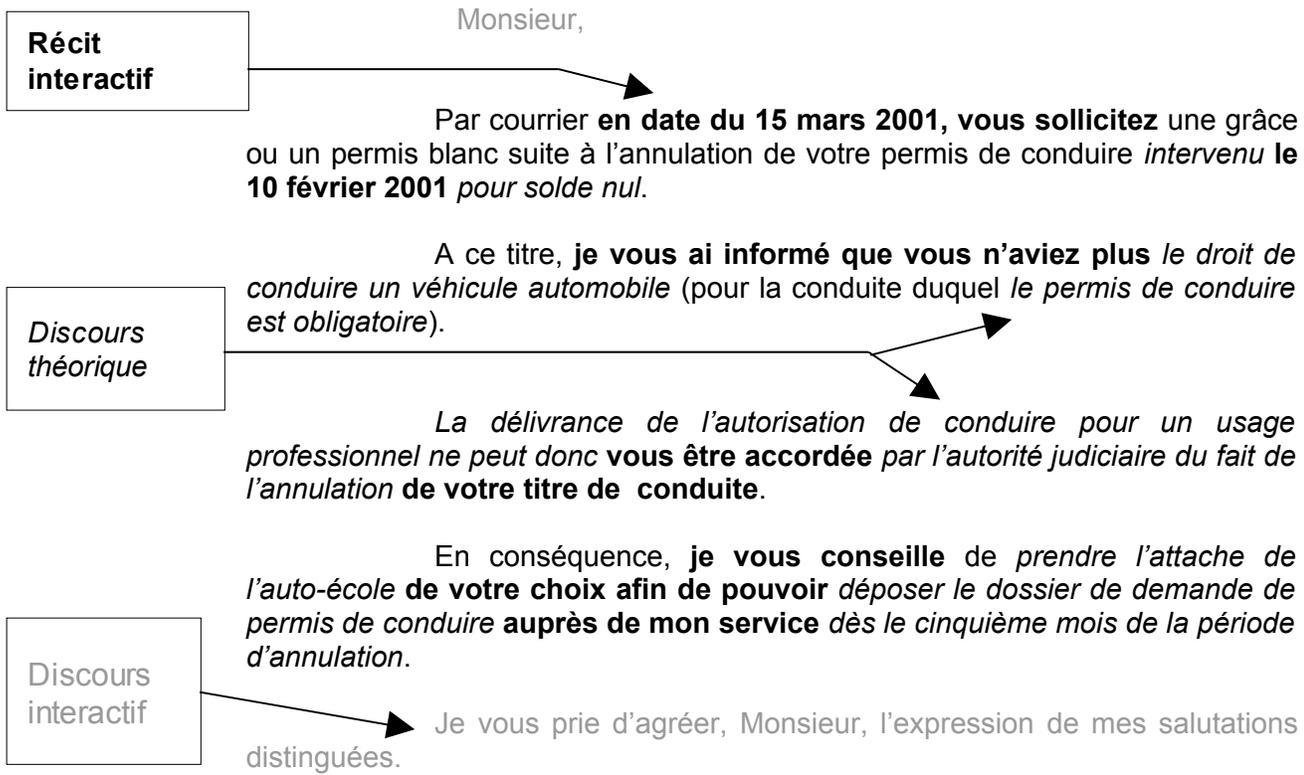
« Toutefois, ces opérations, comme les mondes discursifs qu'elles contribuent à créer, ne sont qu'inférables de la matérialité du texte, et pour les décrire, nous avons dû à plusieurs reprises nous fonder sur les unités linguistiques qui les sémiotisent, en l'occurrence sur les unités de la langue française observables dans nos démarches. »
p.167

Il détermine ainsi des configurations d'unités, c'est-à-dire des ensembles d'unités co-occurentes dans un même type de discours. Nous avons d'abord répertorié dans deux tableaux⁴ les unités linguistiques discriminatives des quatre types de discours qu'il définit : le discours interactif, le récit interactif, le discours théorique et la narration. Notre objectif était ici de construire un outil de repérage nous permettant d'identifier les types de discours utilisés dans les courriers administratifs. En tant qu'outil opérationnel, ces tableaux n'intègrent pas les nuances développées – limites de la catégorisation – par Bronckart, à la suite de ses classifications et sont donc sur ce point très restrictives par rapport aux travaux initiaux.

Nous présenterons des exemples significatifs au regard des formulations privilégiées, que nous venons de présenter. Cette analyse se veut complémentaire de la première : il s'agit de rendre compte à présent des agencements inter-discursifs au niveau textuel. Notre démarche se veut ici davantage empirique qu'épistémologique : nous n'aborderons pas les grandes questions théoriques de la catégorisation discursive des genres.

⁴ Karine Collette « Analyse de la relation épistolaire entre l'administration publique et les usagers », thèse de doctorat, 2004, pp. 370-371.

Exemple 1 :



Selon les unités essentielles constitutives des quatre types de discours dégagés par Bronckart, on distingue dans ce courrier, une alternance entre trois d'entre eux :

Le récit interactif, marqué par le système anaphorique et une dominance d'anaphores pronominales, des organisateurs temporels qui scandent le raconter (les dates), les temps du passé et l'absence de phrases non déclaratives (verbes « solliciter » et « informer ») ;

Le discours théorique, marqué par la valeur générique du présent, l'absence de déictiques (à valeur exophorique), l'absence d'anaphores pronominales et l'absence de phrases non déclaratives.

Le « discours théorique » matérialise ainsi l'expression du discours réglementaire ; s'il se veut dominant du point de vue de la communication (noyau informationnel de la lettre), il est pourtant enchâssé, articulé de manière très serrée (fusionné) au récit interactif et au discours interactif ;

Le discours interactif, marqué ici par des anaphores à valeur exophorique, le présent à valeur générique et la phrase non déclarative (verbe « agréer »).

Ce courrier nous montre à quel point sont d'une part intriqués trois types de discours qui relèvent de l'expression de mondes très différenciés : le monde de la réglementation est littéralement enrobé par le monde du récit impliquant les interactants et par celui des rituels de la communication épistolaire (discours interactif). D'autre part, l'expression du discours réglementaire est très faiblement marquée (absence de termes empruntés au discours législatif, absence de citation entre guillemets, absence de référence à l'article de loi etc.) et surtout ne bénéficie d'aucun développement explicatif qui en orienterait la

compréhension.

Le discours réglementaire proprement dit n'est donc pas reconnaissable autrement que par la connaissance du domaine (lorsqu'un permis de conduire est annulé, il n'est pas possible de demander un permis blanc⁵ ; seule une suspension de permis permet ce recours).

Ce segment de discours, peu identifiable du point de vue de son discours source, peut être interprété en tant que simple suite du récit interactif et engendrer une interprétation totalement absurde, du fait de sa fonction argumentative essentielle dans la progression du texte (nous soulignons les éléments argumentatifs) :

1 - Vous demandez un permis blanc
suite à l'annulation de votre permis

↳ Argument non explicité qui tend à justifier la démarche de l'usager

2 - je vous ai informé que vous n'aviez plus le droit de conduire un véhicule automobile
(pour lequel un permis de conduire est obligatoire)

↳ Tentative d'explicitation : reléguée entre parenthèses et insuffisante (conforte la démarche et l'attente de l'usager)

3 - il n'est **donc** pas possible de vous accorder un permis blanc
du fait de l'annulation de votre permis.

↳ Reprise de l'argument sans explicitation supplémentaire

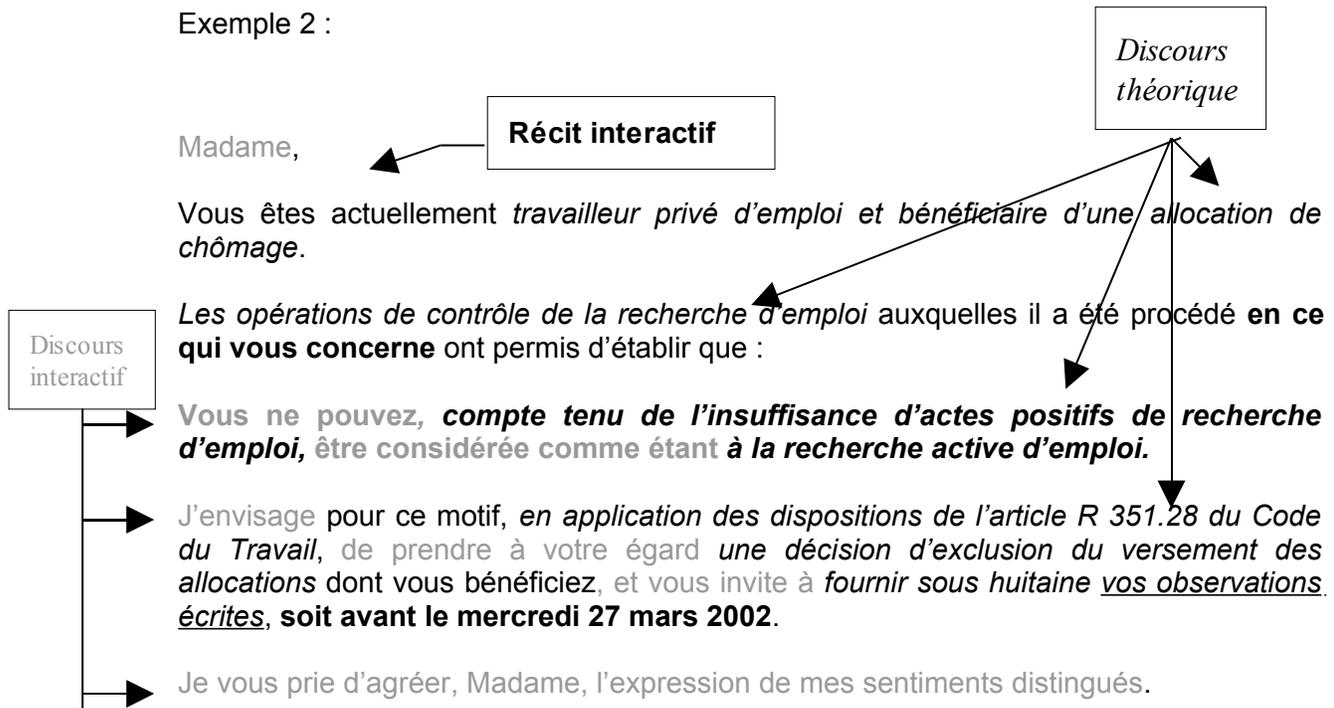
Bien que le contenu soit tout à fait conforme au discours législatif, cette alternance discursive contribue à construire un enchaînement argumentatif absurde.

L'image discursive de ce courrier s'apparente à une composition de types de discours - 3 des 4 types de discours définis par Bronckart sont ici représentés - et mêlés, sans indices de perception de ces alternances. Si cette composition textuelle de récit interactif, discours interactif et discours théorique, caractérise le genre épistolaire de l'administration dans le lieu théorique de la matérialisation des textes, cette mosaïque discursive induit un potentiel discursif complexe et élevé du point de vue de la réception des textes. Ce serait dire en quelque sorte que les compositions discursives imposées par l'administration concèdent implicitement - et probablement inconsciemment - aux usagers un niveau performant de compétences discursives... et juridiques.

Nous observons la même complexité d'enchâssements de ces trois types de discours dans la plupart des courriers de l'administration : les lettres qui suivent ont été choisies pour leur « représentativité » en termes de construction textuelle. Dans notre corpus, la plupart des courriers proposent une configuration proche de ces courriers. Nous leur avons appliqué la même grille typologique, extraite de Bronckart (1996), afin de visualiser les alternances discursives sur cet ensemble de textes.

⁵ Le permis blanc correspond à une autorisation exceptionnelle de conduire, pour les besoins professionnels.

Exemple 2 :



Le troisième paragraphe ainsi que le syntagme du dernier encart sont en gras dans l'original. Nous avons conservé leur forme, de même pour le soulignement de l'avant dernier paragraphe.

On retrouve les trois discours majoritaires, organisés dans une configuration qui relève d'une sorte de paradoxe discursif. Effectivement, le discours théorique, idéalement épuré de la mise en scène interactionnelle, se trouve *a contrario* inséré à l'intérieur même de segments de discours fortement interactifs. Dans ce sens, le discours interactif ne régule pas exclusivement le jeu de l'interlocution mais présente et introduit le discours théorique (ici DR) au sein d'un jeu interlocutif, c'est-à-dire qu'il devient le cadre discursif au sein duquel on inscrit le discours théorique, comme s'il ne jouissait d'aucune autonomie en dehors de celui-ci.

Exemple 3 : Nous avons conservé l'écriture majuscule de l'original et reproduit la mise en page le plus fidèlement possible.

MADemoiselle,

VOUS N'AVEZ PAS RENOUELE VOTRE DEMANDE D'EMPLOI POUR LE DERNIER MOIS D'ACTUALISATION.

NOUS VOUS RAPPELONS QUE *LES DEMANDEURS D'EMPLOI QUI NE SATISFONT PAS A L'OBLIGATION DE RENOUVELLEMENT MENSUEL DE LEUR DEMANDE D'EMPLOI CESSENT D'ETRE INSCRITS A L'ANPE.*

PAR CONSEQUENT, NOUS VOUS INFORMONS QUE VOUS CESSEZ D'ETRE INSCRIT(E) SUR LA LISTE DES DEMANDEURS D'EMPLOI A COMPTER DU 31/08/00.

SI VOUS ETES A NOUVEAU DEMANDEUR D'EMPLOI, VOUS DEVEZ VOUS REINSCRIRE.

POUR TOUTE OBSERVATION, VEUILLEZ PRENDRE CONTACT LE PLUS RAPIDEMENT POSSIBLE AVEC VOTRE ASSEDIC.

d) ARTICLES R.3116362, R. 311-3-3 ET R.31163610 DU CODE DU TRAVAIL

RESTANT A VOTRE SERVICE, NOUS VOUS PRIONS D'AGREER, MADemoiselle, L'EXPRESSION DE NOS SENTIMENTS DISTINGUES.

LE DIRECTEUR D'AGENCE LOCALE POUR L'EMPLOI

ATTENTION

SI VOUS ENTENDEZ CONTESTER LE PRESENT AVIS, VOUS POUVEZ PRESENTER UN RECOURS DEVANT LE DIRECTEUR DELEGUE DE L'ANPE DE VOTRE DEPARTEMENT, DANS UN DELAI DE DEUX MOIS.

NOUS VOUS SIGNALONS QU'EN L'ABSENCE D'UN TEL RECOURS, AUCUNE DEMANDE N'EST DIRECTEMENT RECEVABLE DEVANT LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF COMPETENT.

La configuration discursive présente ici encore une mosaïque discursive sur la base des 3 types de discours précédemment cités. Il apparaît que le discours interactif n'est pas spécifiquement réservé à l'expression des rituels de communication relatifs au genre épistolaire. Il est effectivement utilisé pour asséner le DR [nous vous rappelons que...], pour commander une action [vous devez... ; veuillez...], pour énoncer le droit de l'utilisateur [si vous entendez ... vous pouvez]. Ce dernier usage du discours interactif interroge en retour le statut accordé aux circonstances. Nombre d'entre eux restent hors classification dans les textes, notamment parce qu'ils n'apparaissent pas dans les caractéristiques retenues par la classification de Bronckart. Il serait tentant de les

classer au même titre que les éléments qui les circonscrivent dans le texte. Dans le cas présent [circonstant + pouvoir] ou [circonstant + devoir], la question se pose à deux niveaux : d'une part, l'alternance discursive ne correspond pas aux frontières des paragraphes, ni du texte, elle réside le plus souvent dans notre corpus à un niveau intraphrastique. Considérées indépendamment les unes des autres, les unités syntagmatiques seraient alors répertoriées dans le discours de type interactif. Mais au regard de leur articulation aux circonstants, on aurait tendance à accorder un statut de discours théorique aux auxiliaires modaux, dès lors qu'ils comprennent un verbe noyau de type déclaratif (versus expression de l'opinion), dans une expression temporelle à valeur générique : c'est-à-dire que nous excluons par exemple du discours théorique l'énoncé « Si vous entendez contester ..., vous devez ... » alors que nous y intégrerions l'énoncé « Si vous êtes à nouveau ..., vous devez... ».

D'autre part, les caractéristiques anaphoriques (à valeur exophorique et désignant clairement au moins un des protagonistes de l'interaction, l'utilisateur-récepteur) figurent au rang de caractéristiques essentiellement discriminatives et remettent en question le classement de ces énoncés dans le type théorique. C'est dire que ces deux types de discours ne sont pas autonomes dans les courriers de l'administration, qu'ils fonctionnent en fusion et non par enchâssements : ils provoquent une réelle **concurrence discursive**, aux frontières du discours théorique.

Exemple 4 :

Monsieur,

Par lettre du 18 avril 2000, vous avez appelé l'attention du Président de la République sur votre situation au regard de l'impôt sur le revenu.

Vous avez fait l'objet d'une *procédure de redressement* et vous indiquez éprouver des difficultés *pour acquitter les sommes* mises à votre charge.

Votre correspondance, qui m'a été transmise pour que je vous réponde directement, a retenu toute mon attention.

En premier lieu, j'observe que vos difficultés trouvent leur source *dans l'accumulation de mises en recouvrement de cotisations différées et assorties des pénalités légales, du fait du non dépôt de déclarations dans les délais fixés par la loi.*

En outre, en raison du principe d'égalité des citoyens devant les charges publiques, le législateur a conféré *un caractère exceptionnel aux remises gracieuses, totales ou partielles d'impôts directs. Celles-ci sont, réservées par l'article L 247 du livre des procédures fiscales aux contribuables les plus démunis qui, par suite de circonstances indépendantes de leur volonté, se trouvent dans l'impossibilité absolue de s'acquitter, même avec des délais, de leur dette fiscale.*

Or, les ressources dont vous disposez ne permettent pas de vous considérer comme entrant dans cette catégorie de contribuables.

Par suite, les impositions ayant déjà fait l'objet d'une large modération en 1998, il ne m'est pas possible de réserver une suite favorable à votre nouvelle demande.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Récit interactif

Expression introduisant le discours interactif

Planification argumentative

La planification argumentative simule ici une configuration discursive de type théorique, par la présence des connecteurs logiques. Cependant, l'alternance discursive montre dès le premier segment argumentatif, l'introduction du discours interactif, opposant une valeur subjective (expression d'une opinion) à la valeur *a priori* objective du discours théorique.

Selon la succession des connecteurs [en premier lieu ; en outre] la première partie de l'argumentaire figure comme base de la construction mais l'image discursive propose une construction argumentative paradoxalement basée sur le discours interactif

[j'observe]. Effectivement, en termes de positionnement professionnel, l'agent rédacteur est prioritairement soumis à la réglementation et non l'inverse.

Si l'articulateur logique « en outre » introduit le discours réglementaire par le type théorique, sa valeur est aussi partiellement remise en question dans la suite de la configuration discursive : l'articulateur « or » n'introduit pas du discours théorique mais du discours interactif, comprenant malgré tout un support de discours théorique « ne permet pas de... ». Au terme du déroulement argumentatif, la décision n'apparaît pas comme (une conséquence) déduite des arguments présentés en amont : l'articulateur [par suite] introduit d'abord un autre syntagme causal.

La construction de l'argumentaire repose ici sur une structuration de surface de type argumentatif (articulateurs logiques) mais la hiérarchie montrée entre les arguments (évaluation personnelle / loi / état de fait) tend à valoriser la position évaluative de l'agent, aux dépens du discours rationnel. De façon plus générale, si les trois types de discours (récit interactif, discours théorique et discours interactif) peuvent idéalement se succéder dans une macro-structure discursive cohérente au regard de l'objectif communicationnel (idéalement (dé)montrer à partir d'une situation initiale concrète, le bien-fondé d'une transformation reposant sur le règlement), l'alternance discursive au sein des séquences, et notamment ici de la séquence argumentative, désamorce en partie le processus argumentatif.

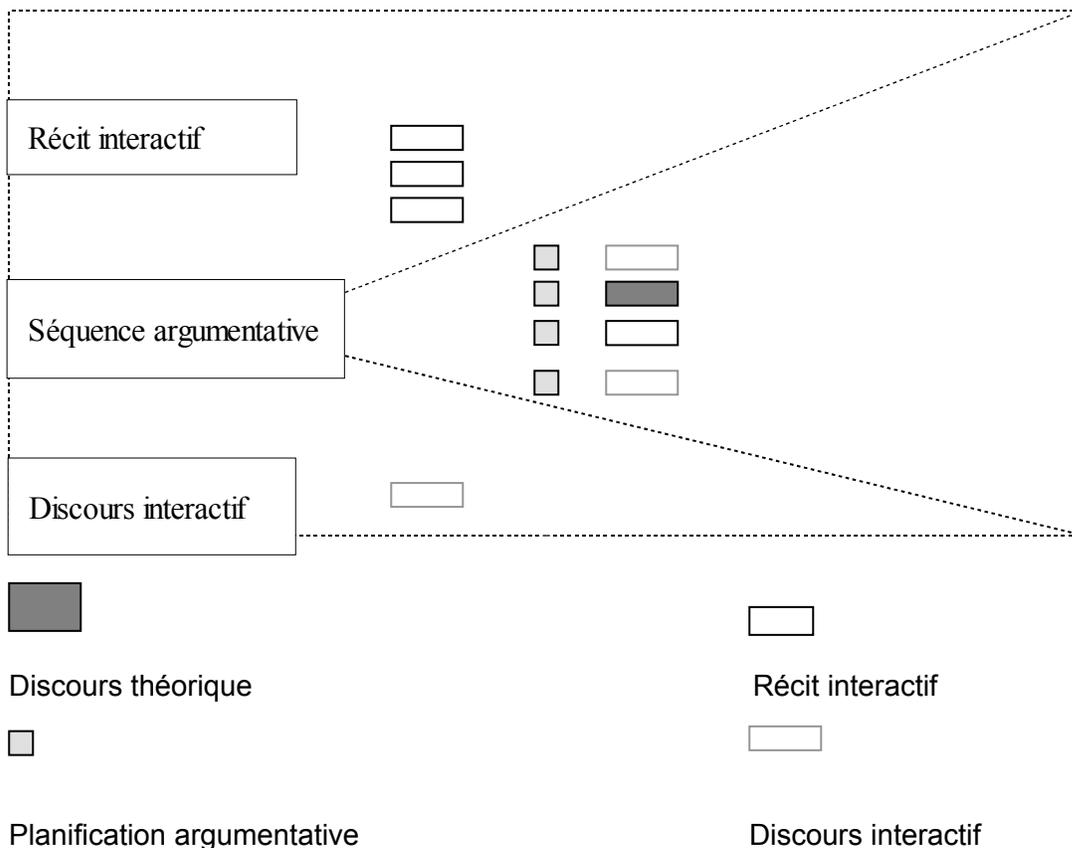


Fig.4 : Types de discours et construction argumentative

Autrement dit, en utilisant la notion de séquence argumentative⁶, directement corrélée à l'acte de langage et concernant des unités plus larges que les types de discours, deux niveaux d'analyse se dégagent :

- un niveau macro délimite une séquence argumentative structurée par les connecteurs ;
- un autre niveau, interne aux énoncés qui composent la séquence, délimite des alternances de types de discours à l'intérieur d'une séquence.

La séquence argumentative structure des énoncés caractérisés par une alternance typologique. La concurrence discursive semble se jouer à l'articulation de ces deux délimitations des unités discursives.

Conclusions générales de l'analyse textuelle des types de discours

Ces analyses permettent de visualiser de véritables chartes graphiques qui régissent l'organisation interdiscursive au sein même du texte. Malgré les variations observables, les configurations discursives soutiennent les tendances du « dit-simulé » qui émergent de l'analyse précédente. Il y aurait ainsi un renforcement de ces tendances linguistiques par les configurations textuelles. D'après la situation de communication, le discours que nous avons nommé Discours Réglementaire est incontestablement le noyau dur sur lequel devraient se fonder les messages adressés aux usagers. Mais la configuration discursive des courriers de l'administration fait le plus souvent apparaître une alternance fortement imbriquée entre trois types de discours : le récit interactif, le discours interactif et le discours théorique.

Les tensions discursives qui se jouent entre les types de discours dépendent de la configuration d'ensemble du texte mais les enjeux de ces concurrences concernent particulièrement deux types : le discours interactif et le discours théorique. Considérant, selon la conception de Bronckart – mais aussi de Adam –, que le discours majeur est le discours enchâssant, on peut tirer la conclusion que d'un point de vue discursif, le discours théorique, celui qui exprime la réglementation (le DR), n'est qu'exceptionnellement majeur : il est le plus souvent soit enchâssé entre récit et discours interactif ou, plus méconnaissable alors, imbriqué, fusionné dans et par du discours interactif. En cela, les configurations discursives sont contraires aux exigences communicationnelles de la situation.

Le discours interactif, qui répond aux canons du "genre épistolaire" dans le sens commun, instaure une forme de *paradoxe discursif* : le genre épistolaire commande le recours au discours interactif mais ce dernier n'est, selon les articulations qui en sont faites, pas systématiquement compatible avec le discours théorique. Ces textes constitués de types de discours multiples, enchâssés, imbriqués (fusionnés), délivrent une image, un *paysage discursif brouillé*.

L'investissement du « je » pseudo-énonciateur dans les différents types de discours crée une instabilité qui ne concorde pas avec le mouvement de rapprochement théoriquement produit par le genre épistolaire. L'image discursive de l'énonciateur, l'*ethos*, n'apparaît pas fiable dans les cas où le rôle du « je » est montré sous des aspects contradictoires dans ses relations au système, au discours et à l'énonciateur. L'agent-rédacteur semble alors destiné à tenir *a contrario* un rôle de figurant, dilué à travers des rituels de communication sémiotisés, une texture énonciative désincarnée

⁶ Empruntée à Adam (1999) qui définit un niveau d'analyse inférieur à celui des énoncés et des phrases du fait qu' "un certain consensus s'est dessiné depuis pour reconnaître que le niveau du texte et plus encore le niveau du discours est un niveau de trop haute complexité pour permettre le développement de "grammaires de textes" et de "typologies de textes" p.34.

par la structure hiérarchique fonctionnelle de l'institution.

Le "genre lettre" (dans le sens commun) autant que la relation qu'il induit paraissent non-pertinents dans ce contexte de communication. L'administration publique emprunterait un médium de la communication (la lettre) et pour qu'il ressemble au genre reconnu, elle y injecterait des caractéristiques discursives dudit genre : les marques énonciatives, les séquences de type récit interactif, les rituels de communication. La structure discursive enchâssante correspond généralement aux canons de la lettre mais la situation de communication (positions asymétriques des interactants), les positions instables de l'énonciateur, les séquences argumentatives et la nécessaire expression du DR font du courrier administratif une lettre qui n'en n'est plus une : la double contrainte "information ; injonction" modifie inéluctablement la formation discursive dans laquelle le genre épistolaire prend habituellement place.

Par ailleurs, le genre "lettre" convoque des schèmes représentationnels que la situation de communication ne peut assumer : il n'est jamais question ici de relation privilégiée, les éléments qui relèvent de l'attention à l'utilisateur sont le plus souvent contrariés par le discours théorique, les injonctions, les mises en garde. Le choix de l'épistolaire qui simule le rapprochement empêche (et garantit de) tout partage réel : la relation sociale est reconfigurée à travers ce genre, comme médium et comme type majeur de discours. Les constructions discursives mais également l'image de la réalité socio-interactive de la communication sont en quelque sorte modelées, atténuées par le "genre" : entre les usagers et l'état, la relation ne prend jamais ce caractère aussi privé qu'induit le genre épistolaire. Ce non-lieu d'échange, lieu fictif du partage, garantit en retour l'impossible rencontre. La rencontre conduirait à la personnification identifiée, à l'énonciation assumée, obligerait à la négociation, à la perception nette des places, à la construction dialogique interpersonnelle. L'épistolaire maintient ici la distance et permet au jeu politico-social de préserver la posture qu'il souhaite. Autrement dit, *la scénographie dans laquelle se trouve représentée la communication ne convient pas au type de relation existant entre l'administration publique et les usagers* : le dialogisme interpersonnel confronte en réalité une multiplicité d'individus usagers à un système figuré à travers des énonciateurs « enrôlés », à positions variables au sein d'un même texte. Les niveaux discursifs et extra-discursifs ne concordent pas. Le choix du genre épistolaire et les configurations discursives qui s'y trouvent dissimulent l'inéluctable soumission des individus-usagers au système, minorant le statut essentiel des segments de discours théorique et valorisant des planifications interlocutives/énonciatives le plus souvent non-pertinentes au regard de la situation de communication.

Formulé autrement, ceci revient à dire le *déséquilibre discursif*, inadéquat à la situation de communication, forgé par un *logos*⁷ exprimé à travers des séquences argumentatives le plus souvent incomplètes, et un *ethos* instable, disloqué, qui comprime de surcroît le *logos*.

Les questions qui émergent alors touchent d'une part le pôle de la production : comment les rédacteurs perçoivent-ils ce paradoxe discursif et communicationnel ? Dans quelle mesure les contraintes d'écriture sont-elles la source de ces configurations discursives ? Quelle marge de liberté d'écriture reste-t-il aux rédacteurs ? Comment (par quels moyens) les rédacteurs disent-ils aménager leurs textes pour échapper temporairement au paradoxe discursif ? Faut-il trouver un autre mode de communication que la lettre ?

⁷ Nous faisons référence ici à Jean-Michel Adam, *Linguistique textuelle. Des genres de discours aux textes*, coll. Linguistique Fac., Nathan Université, 1999, p.111.

Du point de vue de la réception des textes, il nous faudrait d'une part examiner si les lecteurs privilégient les types de discours valorisés dans les configurations discursives et d'autre part, s'il existe une corrélation entre des manières discursives de lire et des réactions qualifiées de subjectives, émotionnelles etc. Il serait dès lors intéressant d'interroger les rapports potentiels entre des types de lecture, davantage basés sur des repérages d'ordre discursif plutôt que linguistiques et des réactions de rejet, de refus de communication, de sentiments de mépris etc. de la part des lecteurs. En d'autres termes, dans quelle mesure le *pathos* – tant désigné – des usagers- "faibles" lecteurs relèverait-il d'une réaction aux configurations discursives ? Les analyses de notre corpus "entretiens-usagers" nous permettent, ailleurs, d'amorcer une réponse.

Bibliographie indicative

Adam Jean-Michel (1992), *Les textes, types et prototypes : récit, description, argumentation, explication et dialogue*, Paris, Nathan.

Adam Jean-Michel (1999), *Linguistique textuelle : des genres de discours aux textes*, col. Fac. Linguistique, Paris, Nathan.

Authier-Revuz Jacqueline (1995), *Ces mots qui ne vont pas de soi. Boucles réflexives et non-coïncidences du dire*, col. Sciences du Langage, Larousse, 2 volumes.

Atkinson Tony, Glaude Michel, Freyssinet Jacques et Claude Seibel (1998), *Pauvreté et exclusion*, rapports du Conseil d'Analyse et d'exclusion, La documentation française.

Bakhtine Mikhaïl Mikhaïlovitch (1929), *Le marxisme et la philosophie du langage : essai d'application de la méthode sociologique en linguistique*, Paris, éd. de Minuit, trad. Marina Yaguello (1977).

Beacco, Jean-Claude (1991), *Types ou genres ? Catégorisation des textes et didactique de la compréhension et de la production écrites*, in *Etudes de linguistique appliquée*, n°83, 19-28.

Benoît-Barnet Marie-Paule, Karine Collette, Danièle Laporte, Françoise Pouëch et Blandine Rui-Souchon (2002), *Guide Pratique de la rédaction administrative*, Ministère de la fonction publique et de la réforme de l'État, Ministère de la culture, en ligne sur <http://www.dusa.gouv.fr/cosla/index.htm>

Besse Jean-Marie, Marie-Madeleine de Gaulmyn, Dominique Ginet, Bernard Lahire (dir.) (1992), *L'illettrisme en question*, Lyon, Presses Universitaires de Lyon.

Blanchet Philippe (2000), *La linguistique de terrain. Méthode et théorie. Une approche ethno-linguistique*, col.didactique Linguistique, PU de Rennes.

Bourdieu Pierre (1982), *Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques*, France, Fayard.

Bourdieu Pierre (dir.) (1993), *La misère du monde*, ed. Seuil, Paris.

Bourdieu Pierre (1995), *Combattre la technocratie sur son terrain*, Discours aux cheminots grévistes, Paris, gare de Lyon, 12 décembre. En ligne sur www.homme-moderne.org

Bourdieu Pierre (2001) "*Si le monde social m'est supportable, c'est parce que je peux m'indigner*", entretien avec Antoine Spire, Seuil.

Bourgain Dominique (1988), *Discours sur l'écriture. Analyse des représentations sociales de l'écriture en milieu professionnel*, Thèse de doctorat d'état, Faculté des lettres de Besançon, ss la dir. De J. Peytard, 5 volumes.

Breton. P. et G.Gauthier (2000), *Histoire des théories de l'argumentation*, coll. Repères, edts La découverte, Paris.

Bronckart Jean-Paul (1996), *Activités langagières, textes et discours : pour un interactionnisme socio-discursif*, Lausanne, Delachaux et Niestlé.

Bronckart Jean-Paul (1994), "Action, langage et discours. Les fondements d'une psychologie du langage" in *Bulletin suisse de linguistique appliquée*, 69, pp.16-64.

Bronckart Jean-Paul (1985), *Le fonctionnement des discours. Un modèle psychologique et une méthode d'analyse*, Delachaux et Niestlé.

Busino Giovanni (1992), *La sociologie sens dessus dessous*, Genève et Paris, librairie Droz.

Cajolet-Lagagnière Hélène, Pierre Collinge et Gérard Lagagnière (1997 ; 3^{ème} édition), *Rédaction technique, administrative et scientifique*, Québec, éditions Lagagnière.

Charolles Michel (1994), "Cohésion, cohérence et pertinence du discours", *Revue internationale de linguistique française*, n°29, Duculot, 125-151.

Chauvel Louis (1998), *Le destin des générations : structure sociale et cohorte en France au 20^{ème} siècle*, Paris, PUF.

Clerc Isabelle (dir.) (2003), *Simplification des lettres de l'Administration adressées au grand public*, Rapport de recommandations, Groupe Rédiger, CIRAL, Université Laval, Québec.

Coirier Pierre, Daniel Gaonac'h et Jean-Michel Passerault, (1996), *psycholinguistique textuelle : une approche cognitive de la compréhension et de la production des textes*, Paris, A.Colin.

Collette Karine (2007), « La concurrence discursive : analyse des logiques de discours dans la communication épistolaire adressée par l'administration publique aux usagers. », *Communication*, Québec, Volume 25 (2), printemps/été.

Collette Karine et Nicolas Menet (2007), « La communication exposée par les agences. Une version économique de la séduction. ». *Revue Marketing et communication*, France, à paraître n°1 ou n° 2.

Collette Karine (2007), « Construire la relation à l'utilisateur dans un contexte sociopolitique : exemple de la rédaction administrative », in *Langue, médiation culturelle et efficacité communicationnelle*. Clerc Isabelle et Céline Beaudet (Dir.), à paraître.

Collette Karine (2005), « Analyse de la relation épistolaire entre l'administration publique et les usagers », résumé de thèse, *Langage et société*, Paris, n°112.

Collette Karine (2005), « Parcours interprétatifs sur des courriers administratifs : lieu et place de l'extra-textuel », Actes du colloque international *Sémio 2005 : Les Aventures de l'interprétation*,

DynaLang – SEM, Paris 5 et Groupe μ , Liège, Paris, Sorbonne (à paraître).

Collette Karine (2005), "Parcours interprétatifs d'usagers en situation de lecture des courriers administratifs : prolongements didactiques d'une analyse socio-cognitive", *Didcog*, 1^{er} colloque international de didactique cognitive, Laboratoire Jacques Lordat, Centre Interdisciplinaire des sciences du langage et de la cognition, Toulouse Le Mirail. Actes : www.accoustic31.univ-tlse2.fr/didcog/intro.html

Collette Karine, Françoise Pouëch et Blandine Rui (2005), "La rédaction de courriers administratifs ... recentrage sur l'utilisateur", *Revue Technostyle*, Canada.

Collette Karine (2004), « Analyse de la relation épistolaire entre l'administration publique et les usagers ». Thèse de doctorat, sciences du langage, Université de Besançon, France.

Culioli Antoine (1990), *Pour une linguistique de l'énonciation*, Domaine notionnel, Ophrys, Paris.

Denhière et Baudet (1992), *Lecture, compréhension de texte et sciences cognitives*, Paris, Presses universitaires de France.

Dubois Jean (Dir.), *Dictionnaire de linguistique et des sciences du langage*, Larousse, 1994.

Dufays Jean-Louis (2000), "Lire c'est aussi évaluer. Autopsie des modes de jugement à l'œuvre dans diverses situations de lecture", pp.277-290, in *Les textes et leurs lectures*, coord. Par Francine Cicurel, *Etudes de Linguistique Appliquée* n°119, juillet-septembre 2000, revue de didactologie des langues-cultures, Paris, Didier Erudition.

Gandouin Jacques (1992), *Correspondance et rédaction administratives*, Paris, A. Colin, (5^{ème} édition).

Gattico Emilio (1993), *Schématization et logique naturelle*, Travaux du Centre de recherches sémiologiques, Université de Neuchâtel, 97-137.

Gerhards Agnès (1987), *Le rapport Lambda, enquête d'une simple citoyenne sur l'administration de son pays*. L'Epreuve des Faits, Seuil.

Grize Jean-Blaise (1996), *Logique naturelle et communication*, Paris, PUF.

Grize Jean-Blaise, (1978) « Schématisation, représentations et images », in *Stratégies discursives*, PUL, Acte du colloque du Centre de Recherche linguistique et sémiologique de Lyon, 20-22 mai 1977, 45-52.

Jodelet Denise (1989), (dir), *Les représentations sociales*, Paris, PUF.

Jauss Hans robert (1978), *Pour une esthétique de la réception*, Gallimard, Paris.

Klinkenberg Jean-Marie (2001), *La langue et le citoyen*, PUF, Paris.

Lahire Bernard (2001), *L'homme pluriel : les ressorts de l'action*, Nathan, Paris.

Lapeyre Françoise (1993), « Quand les services publics s'adressent aux usagers » in *le Français Dans le Monde*, numéro spécial, *Recherches et applications, Des pratiques de l'écrit*, fev-mars 93, 182-190.

Leenhardt Jacques et Pierre Josza (1982), *Lire la lecture. Essai de sociologie de la lecture*, Le Sycomore, Paris.

Maingueneau Dominique (1995), *Les analyses du discours en France*, revue Langages, n°117, Larousse.

Nauze-Fichet Emmanuelle et Magda Tomasini (2002), "Diplôme et insertion sur le marché du travail : approches socioprofessionnelle et salariale du déclassement" in *Economie et statistique*, n°354, 21-43.

Peytard Jean (1995), *Mikhaïl Bakhtine : dialogisme et analyse du discours*, Paris, Bertrant Lacoste.

Rastier François (1989), *Sens et textualité*, Paris, Hachette.

Robert Catherine (1979), *Le style administratif*, Paris, A. Michel.

Rouquette Michel-Louis et Rateau Patrick (1998) *Introduction à l'étude des représentations sociales*, Presses Universitaires de Grenoble.

Strauven Christiane (1993), *La lisibilité des textes administratifs*, Revue Français et société, n°7, ed. Service de la langue française, Direction générale de la Culture et de la Communication, Bruxelles.

Vannier Guillaume (2001), *Argumentation et droit. Introduction à la Nouvelle Rhétorique de Perelman*, PUF, Paris.

Windisch Uli (1987), *Le K.-O. verbal. La communication conflictuelle*, France, L'Age d'homme.

Windisch Uli (1990), *Le prêt à penser. Les formes de la communication et de l'argumentation quotidiennes*. Lausanne : l'âge d'homme.