

La concurrence discursive : analyse des logiques de discours dans la communication épistolaire administrative adressée aux usagers

*Karine Collette*¹

Ce texte propose une approche de la communication écrite de l'État (les administrations publiques) en direction des usagers, selon une perspective où la dimension sociale et culturelle serait inscrite dans les sens construits et interprétés ; où elle participerait de la communication effectuée et serait saisissable dans les processus mêmes de construction et reconstruction de sens ; où les discours de conception des textes, les discours des textes ainsi que les discours de leurs réceptions porteraient les traces discursives de cette dimension.

Le schéma de la communication proposé par Grize (1996) situe la dimension socioculturelle à l'intérieur du processus de la communication humaine et non dans son contexte. Il considère également que les instances de production et de réception ne sont jamais isomorphes. Dans cette théorie, les éléments discursifs qui participent de la dimension socioculturelle sont nommés les préconstruits culturels. Par ailleurs, nombre de travaux de sémiotique (socio-)discursive et de psychologie cognitive² proposent d'approcher la dimension culturelle dans la (re)construction de sens.

Notre objectif méthodologique vise à réinjecter au cœur des analyses de l'activité de communication épistolaire, dans un contexte fortement

1. L'auteure est professeure au Département des lettres et communication, Université de Sherbrooke (Québec). Courriel : Karine.collette@usherbrooke.ca

2. Pour les deux approches, il s'agit essentiellement de travaux en didactique des langues étrangères.

empreint de pragmatisme, les dimensions sociales (voire politiques) telles qu'elles apparaissent dans la communication transmise par l'administration publique aux usagers, via les courriers. Car rien n'indique à priori que les activités de construction de sens, aux deux pôles, soient strictement corrélées aux conditions de la situation de communication. L'indice selon lequel l'objectif communicationnel est atteint [la facture a été payée] ne suffit pas à rendre compte de la qualité communicationnelle et relationnelle, nécessitant sinon un partage, au moins une reconnaissance des valeurs et de la logique de l'autre. Néanmoins, les projets de simplification du langage administratif, engagés par les gouvernements, affichent cet objectif d'amélioration de la qualité des relations entre les administrations publiques et les usagers.

Nous considérons que les discours de conception des textes et les discours d'interprétation sont des représentations des textes, d'un autre ordre. Les pôles de production et de réception se manifestent par des discours saisissables, au sein desquels nous proposons de repérer la dimension sociale à l'œuvre. Le pôle de production est ainsi constitué du discours des agents-rédacteurs (les discours de conception) et du discours des textes (les courriers émis par l'administration) ; le pôle de réception est représenté par des interprétations verbalisées, d'usagers en situation de lecture des courriers. Nous distinguerons le discours de conception (des agents-rédacteurs), du discours de matérialisation (celui des textes) ainsi que le discours d'actualisation (celui des interprétations).

Cette approche de l'activité communicationnelle écrite mobilise une conception du texte habituellement requise pour l'étude des écrits à caractère littéraire : nous examinerons les textes comme une proposition offerte à l'interprétation et non comme un tout ou un but sémantique (Rastier, 1989). De ce point de vue, la nature de la relation entre la situation d'actions et les textes empiriques n'est pas mécanique : les configurations discursives proposées dans les textes ne seraient qu'une représentation des intentions, des projets d'écriture et des attentes des récepteurs. L'abondance des réclamations des usagers, les commentaires souvent négatifs des expériences administratives, les préoccupations gouvernementales sans cesse renouvelées au sujet de la qualité des services indiquent que cette communication peine à trouver les conditions favorables à sa réalisation. Les faits semblent ainsi conforter le postulat de Rastier et nous pensons, en retour, que cette communication mérite d'être étudiée en tant que telle.

Méthodologie

Il s'agit d'abord de saisir indépendamment les traces de la dimension sociale au sein de chaque discours qui contribue aux constructions de sens dans cette communication : dans le discours des rédacteurs, dans les courriers envoyés par l'administration et dans les discours des usagers verbalisant leurs interprétations des textes. Il s'agit ensuite de repérer le fonctionnement de ces discours : les principes organisateurs de la construction de sens des discours de conception, des discours des textes et des discours d'interprétation. Car si les conditions contextuelles de la communication ne sont pas inscrites de manière évidente dans les discours et si les textes ne sont pas directement corrélés aux actions, les constructions de sens, quant à elles, sont une représentation des logiques qui sous-tendent cette communication. Dans cette perspective, nous postulons l'existence de logiques de conception, de logiques de matérialisation et de logiques d'actualisation, qui soient méthodologiquement indépendantes des données contextuelles de la situation de communication et du strict contenu exprimé à la surface des discours. La gestion des écrits professionnels est d'ailleurs souvent difficile parce que les exigences, les contraintes et les valeurs ne se recouvrent pas forcément de part et d'autre des pôles de production et de réception. Enfin, nous synthétiserons ces données du point de vue de la concurrence discursive : les heurts et les ratés de cet échange seront présentés en termes de décalage dans le jeu d'articulation des logiques de discours qui construisent cet échange.

A. Le discours de matérialisation : analyse linguistique et discursive

Il est constitué d'un ensemble de 112 courriers émis par différentes administrations françaises et choisis dans un vaste corpus (environ 3 000 courriers) à l'aide d'une sélection multicritères³. Les courriers s'apparentent à priori à des lettres mais n'expriment pas d'information à caractère strictement privé. Ces textes ont une fonction informationnelle clairement identifiée dans le contexte de la communication : relayer le discours réglementaire (DR) de l'administration⁴. Le contenu qu'ils véhiculent est

3. Nous avons tenté de construire un corpus représentatif des courriers émis par les administrations publiques, en direction des usagers, en termes de : variété des thèmes et sous-thèmes abordés, diversification des préfectures et services émetteurs, variation des macro-actes de langage et de la position communicationnelle du texte (demande/réponse/notification, etc.).

4. Ce que nous entendons ici par Discours Réglementaire (DR) correspond aux parties des textes qui en constituent le noyau informationnel : les exigences, les décisions, les références au discours législatif, etc.

fortement marqué par les domaines professionnels de l'administration et du juridique, mais il est destiné à des lecteurs situés en dehors de cet espace institutionnel. Ces particularités ont orienté notre analyse vers deux entrées linguistique et discursive complémentaires.

L'entrée linguistique concerne prioritairement l'analyse du noyau informationnel des textes : l'expression du DR. Nous avons repéré les éléments convoqués pour exprimer le discours réglementaire (niveau de l'intertextualité) et l'articulation des éléments entre eux (niveau de la construction sémantique). Nous avons également précisé le niveau argumentatif des constructions, en termes de poids (référence au discours source) et de valeur (développement de l'explicitation). L'entrée discursive concerne l'alternance des types de discours (Bronckart, 1996) sur l'ensemble du texte.

Nos résultats proposent une description du style des courriers et des configurations discursives privilégiées dans les lettres, dans le respect de la multiplicité des formulations. Les niveaux d'organisations micro et macro se renforcent selon des principes stylistiques, argumentatifs et discursifs qui définissent une logique de textes, la logique de matérialisation.

B. Les discours de conception

Les discours des rédacteurs sont des discours initialement oraux, enregistrés et transcrits pour les besoins de l'analyse.

Les agents-rédacteurs s'expriment en entretien de groupe, sur le thème général de la rédaction dans le cadre de la simplification du langage administratif. Nous avons conservé les données de deux rencontres organisées en amont de l'élaboration d'un guide de recommandations d'écriture⁵. L'objectif de ce recueil de données visait alors à comprendre les contraintes rédactionnelles qui s'imposaient aux rédacteurs, pour la formulation des conseils d'écriture. Mais nos informateurs délivrent des discours qui débordent le thème des données rédactionnelles : dans un discours qui se veut centré sur les questions d'écriture, ils nous font part de leurs conditions professionnelles, hiérarchiques, de leurs rapports aux textes, aux usagers, à la langue. Ils manifestent variablement leur culture professionnelle de l'écrit. Ils en donnent à voir des représentations

5. *Guide pratique de la rédaction administrative*, Benoît-Barnet, M.P., Collette, K., Laporte, D., Pouëch F. et B. Rui-Souchon, édité par le ministère de la Fonction publique et de la Réforme de l'État et le ministère de la Culture (2002). Réalisé dans le cadre du projet interministériel « Qualité du langage administratif » (2000-2001).

complexes dans le sens où elles montrent une imbrication des paramètres du scriptural et du contextuel. Le matériau d'analyse dont nous disposons étant du discours exprimant quelque chose de l'ordre des représentations sociales des activités rédactionnelles, nous avons croisé deux entrées analytiques complémentaires. Les concepts de notions primitives, de propriétés d'objet, d'ancrage et d'objectivation, dans la logique naturelle de Grize (1996) et en psychologie sociale, nous offrent un cadre théorique initial pour aborder un repérage des propriétés qui caractérisent les objets convoqués dans le discours. Ces derniers se répartissent inégalement dans différents domaines de référence⁶ auxquels sont associées les activités d'écriture. La distribution des propriétés d'objet, énoncées dans les domaines de référence, permet ensuite à l'analyste de reconstruire des ensembles cohérents entre ces propriétés. Trois « tendances scripturales » émergent alors, qui sont – certes variablement – corrélées à l'ordre politico-social. Nous pensons en conséquence qu'elles manifestent des logiques socio-cognitives qui sous-tendent les discours des rédacteurs. Il s'agit pour nous d'une description des prédispositions rédactionnelles, socialement et politiquement ancrées, dans la logique de conception.

C. Les discours d'actualisation

Les usagers verbalisent les interprétations des courriers qu'ils viennent de lire. Ils sont d'abord enregistrés individuellement puis en groupe, confrontant ainsi les sens qu'ils ont construits, interrogeant les textes en fonction des difficultés qu'ils induisent. Les échanges en groupe indiquent de manière flagrante et effective la multiplicité des interprétations, en termes de contenus. Comme le précédent, ce corpus a été recueilli dans le cadre du projet ministériel de simplification du langage, précité. L'analyse conduite à cette occasion concernait un objectif plus spécifiquement linguistique et pragmatique : nous cherchions à établir des correspondances entre les difficultés de compréhension éprouvées par les lecteurs et des formulations spécifiques dans les textes. Tout comme le discours des rédacteurs, celui des usagers-lecteurs comporte beaucoup plus que des considérations (méta)linguistiques. La dimension sociale y est présente sous des formes particulières de connaissances sociales, culturelles, d'expériences, de représentations ou de critères d'évaluation, imbriqués dans les discours d'interprétation des textes. Nous avons occulté ces

6. Nous avons identifié quatre domaines auxquels appartiennent les objets de discours convoqués par les rédacteurs : simplification du langage ; contraintes matérielles et systémiques ; représentations des compétences, attentes et motivations des usagers-lecteurs ; dispositions informationnelles et subjectives dans l'exercice d'écriture.

paramètres dans l'analyse menée pour la conception du guide de rédaction, mais nous considérons ici qu'ils sont constitutifs des interprétations, qu'ils participent de leurs élaborations. La question méthodologique relève alors de la saisie articulée de ces deux dimensions. Notre démarche se veut exploratoire et qualitative. Nous avons procédé à un repérage conjoint de la dimension séquentielle et de la dimension sociale dans les discours d'interprétation. La dimension séquentielle se manifeste généralement par le rappel d'éléments sélectionnés dans le texte, identiques ou similaires selon les cas ; la dimension sociale apparaît quant à elle sous forme de contenus importés par le lecteur. Nous avons en conséquence sérié les opérations de construction de sens (verbalisées) dans deux espaces, en fonction de leur origine informationnelle : l'espace social et l'espace textuel. L'objectif de cette démarche n'est pas d'évaluer les stratégies d'interprétation des usagers mais de décrire les mouvements interprétatifs selon l'ordonnement des opérations manifestées dans les discours. L'analyse de la construction des contenus est privilégiée par rapport aux contenus mêmes. Ce repérage conjoint des dimensions séquentielle et sociale permet de schématiser des parcours interprétatifs qui retracent l'ordonnement des opérations manifestées dans les discours. Il émerge deux parcours majeurs, caractéristiques des discours d'interprétation analysés et regroupés dans un même schéma : un format de parcours interprétatifs⁷. De manière générale, aucun parcours ne peut être strictement textuel ou strictement social, mais la priorité accordée à l'un ou l'autre des espaces implique des rapports originaux aux textes administratifs et des conséquences interprétatives importantes en termes de relation à l'administration et de positionnement citoyen. Chacun des parcours majeurs qui émergent de cette synthèse participe à sa manière d'une logique socio-cognitive que nous précisons à partir des parcours interprétatifs. Nous nous référons ici au concept de logique socio-cognitive (Windisch 1990) selon lequel les discours ordinaires participent de logiques construites et cohérentes, un ordonnancement logique des opérations cognitives, dont il convient de rendre compte.

7. Schéma publié dans les Actes de didcog 2005 : *Parcours interprétatifs d'usagers en situation de lecture des courriers administratifs : prolongements didactiques d'une analyse socio-cognitive*. <http://www.univ-tlse2.fr/lordat/didcog/didcog2005/actes/assets/Actes-complet.pdf>

2. Analyse des discours

2A. *Caractéristiques des discours de matérialisation*

Les discours circulant à propos des difficultés afférentes au langage administratif pointent régulièrement les spécificités lexicales du domaine professionnel. Nous avons cependant observé que le discours réglementaire (DR) est majoritairement dévalorisé dans les constructions, sur les trois plans stylistique, argumentatif et discursif.

D'un point de vue stylistique, il est majoritairement construit par des lexèmes qui ne relèvent pas d'une expression de l'obligation ou du droit, facilement reconnaissable. C'est le cas des expressions alambiquées qui expriment des obligations par des formulations polies ou le droit des usagers par le modal « pouvoir », non accompagné des modalités de réalisation (circonstants). Le recours aux stéréotypies verbales [« Je vous serais particulièrement obligé de... » et « Je vous serais obligé de bien vouloir »] déguise l'expression d'une obligation faite à l'utilisateur. Ces stéréotypies sont, selon nos analyses, caractéristiques du style administratif qui n'énonce pas le plus souvent les obligations à l'aide de discours coïncidant à l'objet du dire (Authier-Revuz, 1995) mais – dans l'intention peut-être d'atténuer les marques de pouvoir entre l'administration et les usagers – développe un discours « autre » du point de vue de cet objet du dire et « autre » aussi du point de vue des usagers. Ces formulations coordonnent l'expression de la reconnaissance de l'utilisateur (gestion de l'interlocution) et celle de la contrainte légale (expression du DR), au détriment de la clarté du message. Dans cette perspective, l'agent-rédacteur s'engage dans un type de relation que sa position professionnelle ne lui permettra pas de tenir : par exemple, la perspective d'une « reconnaissance » de l'administration, à l'égard des usagers, semble bien loin des préoccupations des professionnels ainsi que des attentes des usagers : le contenu sémantique de l'expression verbale excède les possibles et les attentes sociaux. Cette forme conventionnelle laisse néanmoins la possibilité à l'énonciateur de prendre en charge son discours, sans contribuer linguistiquement à la création d'une tension interlocutive dualiste.

Corrélativement, ce sont les réseaux sémantiques qui établissent essentiellement la valeur réglementaire des lexèmes exprimant le DR. Cette forme de construction concerne de façon quasi systématique l'expression des droits/des possibilités des usagers.

Le choix interprétatif de l'utilisateur est ainsi soumis aux modalités (circonstants) et, partant de là, le modalisateur « pouvoir » prend un accent

obligatoire et peut être remplacé dans le texte par « vous devez ». Notre propos se vérifie le plus souvent dans la suite des textes ; par exemple : « Nous vous signalons qu'en l'absence d'un tel recours, aucune demande n'est directement recevable devant le tribunal administratif compétent. » Cette phrase énonce dans une dynamique rétroactive (puisque l'obligation est exprimée préalablement dans un style atténué) et par un lexème appartenant au champ sémantique de la conformité, l'accent obligatoire de la modalité introduite par « vous pouvez ».

Dans tous ces cas, la construction de l'accent réglementaire dans l'expression de l'obligation ou du droit des usagers relève soit de la connaissance du contenu spécifique des expressions stéréotypées dans l'usage administratif, soit d'un exercice de reconstruction sémantique important. Si bien que l'une et l'autre de ces formulations contribuent à minorer, à la surface du texte, la valeur réglementaire des obligations énoncées.

Du point de vue argumentatif, les références aux articles de loi et décrets posent incontestablement et lisiblement le poids juridique des propos. En tant qu'ailleurs discursif législatif où s'originent les décisions et exigences administratives, la mention des références d'articles de loi ou de décret tend à contaminer l'ensemble du discours énoncé, de sa valeur juridique. Certains exemples montrent toutefois que les relations présumées entre les deux types d'éléments ne sont pas toujours réelles : il arrive que la valeur législative, exprimée par la mention d'une référence à un article de loi, se répande abusivement sur l'ensemble des informations du texte, comme une dérive argumentative. Par ailleurs, ces constructions argumentatives ne sont qu'exceptionnellement développées en termes d'explicitation, rapportées au cas particulier de l'utilisateur. La seule référence aux textes législatifs impose en quelque sorte la rationalité de la décision énoncée, mais ne contribue aucunement aux processus de conviction et d'adhésion des usagers. La construction réduite à l'expression de l'argument d'autorité crée un blanc de type explicatif dans le texte, qui dénote une différence importante entre le poids initialement alloué à l'argument législatif et la valeur construite dans le processus argumentatif. Il ressort de ces constructions que le projet argumentatif est davantage dirigé vers une auto-justification des actes administratifs que planifié pour un lecteur externe au domaine administratif.

Sur le plan textuel, selon la typologie de Bronckart, trois des quatre types qu'il définit apparaissent à des degrés variables dans l'ensemble des textes : le récit interactif, le discours interactif et le discours théorique.

- Le récit interactif est marqué par le système anaphorique et une dominance d'anaphores pronominales, des organisateurs temporels qui scandent le raconter (les dates)⁸, les temps du passé et l'absence de phrases non déclaratives : il introduit l'expression de la situation de l'utilisateur et des modalités d'exécution de l'action attendue ;
- le discours théorique est marqué par la valeur générique du présent, l'absence de déictiques (à valeur exophorique), l'absence d'anaphores pronominales (non obligatoires), l'absence de phrases non déclaratives et les emprunts au discours législatif : il exprime le discours strictement réglementaire et l'argumentaire de l'administration ;
- le discours interactif est, lui, particulièrement marqué par des anaphores à valeur exophorique et les verbes non déclaratifs : il comprend l'expression de la subjectivité et de la position (ritualisée) des interlocuteurs dans l'interaction : il met en scène le discours réglementaire.

Une concurrence discursive s'exerce dans les courriers entre deux types de discours majoritairement représentés : le discours interactif et le discours théorique. En effet, le discours théorique qui contient l'expression même de la réglementation, des droits et des devoirs, représente le noyau informationnel des courriers, mais son importance est fortement relativisée dans la scénographie discursive. L'organisation discursive est problématique dans le sens où le discours théorique est enchâssé par le discours interactif et qu'ils expriment l'un et l'autre des valeurs argumentatives concurrentes : le discours théorique, théoriquement « épuré » de la mise en scène interactionnelle, est ici contenu à l'intérieur des segments de discours non seulement fortement interactifs mais de surcroît fortement marqués par la subjectivité sémantique, véhiculée par les verbes

8. Il s'agit d'une adaptation des catégories préconisées par Bronckart (1996). Les dates ont cette particularité d'organiser fortement le récit. Si scander évoque d'abord un rythme et une prosodie, ici, elles ponctuent et distribuent fortement l'information (cela se rapproche d'ailleurs du récit de « type » judiciaire). Il m'a été d'ailleurs possible d'attester cet effet, du point de vue des usagers qui considèrent parfois que ces dates sont brandies comme des menaces. Le texte propose une construction « temporelle » (dates, temps du passé) en introduisant la personnalisation (vous = l'utilisateur ; nous = l'administration). Et cela donne des résultats qui peuvent être très culpabilisants pour les usagers car les dates renforcent l'aspect factuel (associé à l'objectivité). Un exemple factice : « Le 25 décembre, nous vous avons envoyé une facture... ; Le 15 janvier, vous n'avez toujours pas payé... ; Nous vous mettons en demeure de régler la somme de... avant le... »

non déclaratifs [« Vous ne pouvez être considéré comme... » ; « J'envisage de prendre à votre égard... »].

Ce que la situation de communication désigne comme discours dominant (le discours réglementaire – discours théorique –, noyau informationnel des textes) est contraint à une minoration discursive par le « genre lettre ». La scénographie qui relève de la lettre, entendue comme genre dans le sens commun, ne semble pas permettre une présentation claire de la valeur pragmatique du discours théorique.

Les résultats des analyses stylistique, argumentative et discursive concordent. Il semble alors pertinent de qualifier les manières d'écrire de l'administration de discours non coïncidant, un discours qui ne se dit pas (Authier-Revuz, 1995) : les aspects essentiels de l'information sont atténués quel que soit le point de vue analytique. La dimension sociale est exprimée à travers les rituels de communication convoqués par le genre « lettre » : on retrouve le principe de désignation de l'énonciateur et du destinataire, cher aux stratégies de communication modernes, mais le « je » qui prend en charge le discours n'implique pas l'énonciateur comme véritable instance du discours qu'il énonce. D'un côté, il relaie le discours autorisé (position professionnelle-politique), de l'autre, il incarne la relation interpersonnelle avec les usagers (position sociale-politique). La gestion discursive de cette ambivalence se traduit par une planification interlocutive et énonciative où la cohésion est maintenue par les pronoms « je/vous », mais la cohérence est fortement perturbée par cette ambiguïté : le « je » de l'interlocution se confond au « je » du fondé de pouvoir. Désresponsabilisé par l'autorité juridique du DR qu'il énonce, le rédacteur n'est pas davantage impliqué dans la gestion sociale de l'interaction qui s'exprime en termes de rituels épistolaires. Les formules d'ouverture et de clôture qui délimitent le corps du texte, les formulations alambiquées pour introduire l'expression de l'obligation ou de la mise en garde, reproduisent des stéréotypes sociaux. Le discours administratif dit mais simule l'expression du discours réglementaire autant que la relation de pouvoir qui soumet l'utilisateur aux exigences institutionnelles.

Les effets de ces constructions discursives sont importants du point de vue des récepteurs qui, selon les interprétations que nous avons analysées, repèrent difficilement la valeur réglementaire des discours théoriques atténués et enchâssés dans les discours/récits interactifs.

2B. *Caractéristiques fortes des discours d'actualisation*

Les rappels de textes sont incontestablement soumis aux exigences pragmatiques : les usagers mentionnent prioritairement le macro-acte de discours (ce que l'administration leur dit ou leur impose de faire) puis recherchent des circonstants (les modalités d'effectuation de la demande énoncée ; modalités d'application de la décision annoncée). Ces deux opérations sont communes aux parcours interprétatifs distingués méthodologiquement dans les espaces textuel et social. Cela signifie que la situation de communication orienterait, à l'image d'une consigne implicite, la recherche-sélection d'informations. Les lecteurs auprès desquels nous avons enquêté sont socio-économiquement fragilisés. En conséquence, on leur assigne souvent de piètres compétences de lecture. Cette première correspondance entre un texte de type informatif – selon la situation de communication – et les stratégies de lecture mises en œuvre indique au contraire une démarche séquentielle pertinente.

Les parcours privilégiant ensuite l'espace social dans l'interprétation évaluent la demande/décision du texte au regard des éléments concrets de la situation sociale des usagers-lecteurs. C'est-à-dire qu'à travers l'activité évaluative, les usagers recherchent la cohérence entre le dit du texte et la réalité sociale vécue. L'interprétation est alors socialement pertinente puisque, d'une part, les courriers administratifs ont une incidence réelle dans la gestion de notre vie quotidienne, d'autre part, l'activité citoyenne consiste en théorie à participer à l'élaboration du système démocratique. Cette activité interprétative participe donc de l'effectuation d'une double contrainte pragmatique et politique. Les évaluations ainsi conduites indiquent de surcroît l'activation d'habiletés de lecture de haut niveau : la contribution sémantique des usagers favorisant les paramètres sociaux dans l'évaluation est importante. La responsabilité sociale des usagers-lecteurs s'effectue donc à travers une démarche cognitive adéquate à la situation pragmatique de cette communication et révèle une articulation cohérente et contributive des compétences de bas niveau (sélection séquentielle des informations dans le texte) et de haut niveau (critères sociaux d'évaluation). La pertinence sociale et cognitive de ces logiques d'interprétation montre que les usagers-lecteurs ne peuvent être considérés comme des idiots-culturels, même si l'aboutissement de leurs interprétations les conduit parfois à critiquer voire réfuter les demandes/exigences énoncées. En effet, ces parcours interprétatifs mènent fréquemment à un niveau d'achèvement (décision interprétative) non conforme à l'attente administrative. Si, par exemple, la catégorisation administrative ne correspond pas à la réalité sociale vécue par l'usager-

lecteur, la demande a de fortes « chances » d'être considérée comme non pertinente ; si la somme réclamée dépasse le montant mensuel perçu par l'usager, la demande est jugée non faisable. L'usager encourt alors le risque d'adopter une position statique en réponse à ces demandes irréalistes, enclenchant l'engrenage de la disqualification administrative ou le cycle infernal des poursuites par le contentieux. Les conséquences ne corrèlent pas, loin s'en faut, les compétences mises en œuvre dans les activités sociales et cognitives d'interprétation, ni leur pertinence sociale.

Par ailleurs, les discours qui s'ancrent préférentiellement dans l'espace textuel montrent par contre des dispositions plus marquées à la subordination administrative. L'évaluation des demandes/exigences administratives est généralement construite par la mise en relation du macro-acte de discours et de la mise en garde énoncée dans le courrier. Ces interprétations se présentent comme des reprises d'éléments constitutifs du texte, ce ne sont pas des discours appropriés, dans le sens où la contribution sémantique apportée par les lecteurs est quasi nulle. Or, la progression thématique des courriers affecte le plus souvent l'expression de la mise en garde à la séquence suivant celle de la demande. Dans la mesure où les courriers favorisent cette présentation dans la progression thématique, ce parcours de lecture se conforme, d'une certaine manière, aux configurations proposées. Il en résulte deux conséquences socio-pragmatiques majeures : d'une part, les évaluations de ces usagers-lecteurs sont plutôt favorables à l'exécution du macro-acte de discours ; d'autre part, l'administration est représentée sous un jour fortement répressif. De ce point de vue, les usagers accéderaient à l'intention représentée du pôle scripteur, mais la démarche interprétative ne manifeste pas l'activation des compétences de haut niveau : l'information sélectionnée dans le texte n'est pas travaillée dans la perspective de sa validité sociale. Les lecteurs qui adoptent cette démarche ne témoignent pas d'une activité de lecture située socialement et ne semblent pas remplir le contrat de citoyenneté qui les unit au système démocratique. Ils approuvent les demandes par peur des sanctions énoncées dans le texte et non par conviction sociale, cautionnant une forme de toute-puissance institutionnelle qui, en retour, les préserve très certainement de la disqualification administrative. Est-ce à dire que les conditions de la rationalité administrative et de l'ordre social imposé sont aussi comprises dans la circonscription des activités de lecture ? Si tel est le cas, cette question soulève la problématique des projets de lutte contre l'illettrisme, déjà controversés (Besse *et al.*, 1992). Ces projets seraient un moyen non seulement de déplacer les responsabilités politiques vers des responsabilités individuelles mais

encore de circonscrire les interprétations aux projets du système politique en place.

Les opérations de lecture de chacun des parcours présentés ci-dessus se rejoignent ensuite dans l'espace textuel. À ce niveau de l'interprétation, les lecteurs recherchent les modalités d'effectuation de l'action ou les possibilités de résolution, voies de recours, arrangements possibles. Or, ces informations n'occupent pas une place de choix dans les courriers : elles sont généralement déficitaires ou exprimées dans des termes abstraits, strictement législatifs ou techniques. À ce stade de l'interprétation, quel que soit le parcours interprétatif initial, les usagers-lecteurs ont donc les mêmes besoins de recourir, par nécessité, à leurs connaissances et expériences du domaine pour combler les manques du texte. Cette opération de haut niveau est totalement inscrite dans la configuration textuelle qui ne délivre pas les indications pertinentes recherchées. Les usagers disposent cependant de ces informations de manière aléatoire et l'on ne peut donc miser sur ces connaissances pour pallier les difficultés du texte. Cela implique que les modes de résolution sont fréquemment situés à l'extérieur du texte, qu'une intention dans ce sens engage le lecteur à s'approprier l'espace institutionnel pour subsister, et non l'inverse, ce qui contrarie les logiques de préservation du corporatisme. L'administration publique utiliserait-elle le langage comme mesure protectionniste, pour garantir l'intégralité de l'application des règles et pérenniser son système, alors même que les écrans informationnels incitent les usagers-lecteurs à se hisser au rang des connaissances du système institutionnel ? Ce qui se joue au travers des pratiques scripturales et interprétatives relèverait de jeux d'interaction entre des logiques hétérogènes : « le contact prolongé avec ces autres logiques [ici, celles des usagers-lecteurs] s'effectue dans le cadre d'échanges réglés, institutionnalisés qui placent les profanes sur le terrain des professionnels, et non dans celui de rencontres d'égal à égal, au cours d'interactions où tous les points de vue se valent » (Halbwachs, 1976 : 243-244, repris par Lahire, 1998).

On sait toutefois que ces contacts et relations aux milieux administratifs participent d'habitudes et d'occasions fortement liées aux interactions sociales et professionnelles (Lahire, 2001). Cela signifie que ces connaissances ne sont pas également disponibles pour tous, qu'elles sont plus facilement accessibles aux personnes déjà favorisées par la multiplicité de leurs interactions socio-professionnelles. La dissimulation des informations nécessaires à la prise en charge de la situation administrative par les usagers eux-mêmes tendrait alors à renforcer la distinction sociale préexistante. Une personne échangeant régulièrement avec la sphère

administrative ou pratiquant ailleurs des recherches d'information, sera plus apte à trouver les données manquantes qu'une personne novice dans ce type de requête. Les niveaux d'achèvement de l'interprétation sont alors difficilement prévisibles, car ces données relèvent de l'expérience personnelle. Les parcours interprétatifs prioritairement textuels peuvent tout de même aboutir aux mêmes résultats que les parcours privilégiant d'abord l'espace social : dans les cas où le manque d'information perdure, les risques de position statique des usagers demeurent.

Le privilège administratif initialement accordé aux lecteurs « lecturisés » répond alors à deux conditions : qu'ils confèrent à l'administration une forme de pouvoir inconditionnel et qu'ils développent personnellement les expériences/connaissances nécessaires au maintien de leur qualification administrative. Ce qui implique, d'une part, de réduire les usagers à des fonctions de lecteurs « lecturisés », tout en les contraignant à connaître le système en place, condition de leur maintien social... Ces conclusions sont très éloignées des principes sociolinguistiques (notamment les déficits de compétences des lecteurs) avancés dans les projets de simplification du langage administratif.

De manière générale, notre analyse des parcours interprétatifs montre que les stratégies relevant de l'espace social ne sont pas inadaptées mais indispensables, car elles sont en quelque sorte prescrites par les configurations textuelles. Elles investissent, en effet, les blancs offerts par le texte, en termes d'argumentation déficitaire ou d'expression dévalorisée du discours réglementaire. La logique textuelle du dit-simulé trouverait là peut-être une de ses limites : l'habillage des informations stimule à un certain niveau l'intervention de la dimension sociale dans l'interprétation. Si l'intention politique était conforme à la logique de texte, l'effet de la logique de texte n'est pas garantie puisqu'elle permet aussi d'investir un contre-discours (évaluation sur critères sociaux) et gêne la diffusion des éléments clés liés aux exigences administratives. D'après l'analyse des interprétations des usagers, ces déficits du texte constituent pourtant le nœud déterminant leurs réactions.

2C. La dimension sociale dans les discours de conception

Le sens de la démarche psychosociale (Moliner, 2001) et celui de la démarche logicienne (Grize, 1996) se distinguent fortement : la psychologie sociale propose une théorie des représentations sociales qui s'inscrit partiellement dans le discours alors que la logique naturelle analyse le mouvement de construction inverse. D'après nos lectures, leurs

concepts et définitions auraient toutefois une articulation complémentaire que nous avons tenté d'exploiter pour cette analyse. En psychologie sociale, le processus d'ancrage construirait un cadre de référence au sein duquel s'exercent les activités de la cognition sociale. C'est ce cadre de référence que nous essayons de reconstruire, à travers les logiques socio-cognitives qui émergent du discours des rédacteurs. L'approche psychosociale associe à la notion d'ancrage celle d'objectivation :

L'objectivation est désignée comme l'opération consistant à rendre concret et matériel ce qui est abstrait et impalpable. Par ce processus, les connaissances relatives à l'objet de représentation n'apparaissent plus comme des concepts, des constructions intellectuelles destinées à rendre compte de cet objet, mais bien comme des éléments tangibles de la réalité. [...] On passe d'un savoir distancié de son objet à un savoir assis sur l'expérience de l'objet (Moliner, 2001 : 19-20).

Cette opération se rapproche de l'opération d'ancrage définie par Grize, dans la mesure où l'opération d'objectivation peut aboutir à une désignation d'objet :

La conséquence de l'objectivation, c'est l'inscription illusoire dans le réel d'une construction intellectuelle. Par là, cette construction intellectuelle se trouve dissociée de ceux qui l'ont élaborée. Elle est mise ainsi à la disposition de tous, puisqu'elle se donne pour un élément de la réalité. Elle passe de l'état de culture à l'état de nature. [...] Le processus d'objectivation participe donc, lui aussi à la mise en commun du savoir car il appelle au consensus de l'évidence d'un réel que nul ne saurait nier. L'objectivation se place en aval des processus socio-cognitifs. C'est un formatage des connaissances (Moliner, 2001 : 19-20).

La concrétisation des objets de pensée devrait nous permettre de saisir, dans les discours, des éléments de cette réalité tangible. En effet, suivant la théorie de Grize, ils apparaissent dans le discours sous forme de « propriétés d'objets » énoncées. L'ancrage relèverait selon Grize de la logique des objets et de la logique des sujets qui s'appliquent à des déterminations linguistiques et représentent les notions primitives, considérées comme « [...] des systèmes de représentations complexes de propriétés physico-culturelles, c'est-à-dire des propriétés d'objet issues de manipulations nécessairement prises à l'intérieur des cultures » (Grize, 1996 : 5 ; cite Culioli).

Cela signifie pour nous que les propriétés d'objet peuvent être actualisées dans le langage et qu'elles y sont accessibles grâce à leur caractère

« primitif ». Organisées en systèmes se rapportant à un objet, elles définiraient les logiques qui sous-tendent les discours.

Nous ne répertorierons pas ici les propriétés d'objet relevées indépendamment dans les discours des rédacteurs mais présenterons directement la reconstruction analytique des notions primitives. D'une part, les propriétés d'objet varient selon les informateurs et, d'autre part, les discours ne nous livrent pas explicitement leurs organisations sous-jacentes. Nous avons donc opéré un travail de reconstruction sur le principe d'une organisation cohérente des éléments, préconisé par Windisch (1990). Cette démarche implique une considération de la culture administrative de l'écrit dans la perspective de la multiplicité. Mais il n'est pas question de décrire autant de logiques que de discours, les trois tendances scripturales issues de l'analyse résultent d'une restructuration opérée à partir de la distribution des propriétés d'objets, dans les différents domaines de référence. Cela signifie que les logiques auxquelles nous aboutissons ne représentent pas les contradictions afférentes aux représentations convoquées lors des activités d'écriture que gèrent concrètement et individuellement les rédacteurs, mais trois logiques autonomes, sériées à partir du principe de cohérence interne.

Nous décrirons donc les trois tendances scripturales émergeant de l'analyse des discours des agents rédacteurs, dans la perspective des logiques socio-cognitives qu'elles sous-tendent.

La tendance technocratique, imposée par le système, valorise les moyens techniques au détriment de la liberté des rédacteurs et de la considération des lecteurs. La modernisation technique engendre des changements conséquents en termes d'activité scripturale : elle impose une gestion électronique et standardisée de l'écriture par le biais des courriers-types, réduisant conjointement les responsabilités et les libertés des rédacteurs. Cette tendance est très préoccupante pour nos informateurs, car elle affecte directement leur métier. Les recrutements sont revus à la baisse en termes de nombre (la rentabilité étant assurée par la mécanisation) et en termes de niveau de compétence (les compétences textuelles sont déléguées à l'outil informatique). Il en découle encore une économie réalisée sur les procédures de révision des courriers, par le biais de leur uniformisation. La modernisation du système administratif est également exprimée à travers la complexification du système et l'atomisation des tâches. Concrètement, les agents-rédacteurs évoquent une intensification du travail et la diversification de leurs tâches, en dehors des activités d'écriture : ils ne sont jamais exclusivement rédacteurs mais agents-rédacteurs donc

amenés à remplir d'autres fonctions de gestion, de plus en plus diversifiées, qui réduisent en conséquence le temps alloué aux activités de rédaction. La simplification de l'écriture est vue à travers ce système mécanique et économique : les modifications évoquées sont de type quantitatif et technique (écrire moins de textes, plus de courriers, uniformiser les écrits) et échappent aux rédacteurs qui n'ont plus la main sur les bases de courriers informatisés. Cette tendance construit le terreau d'un réductionnisme relationnel et politique : la simplification des textes dans une perspective quantitative annule toute tentative de personnalisation des courriers en termes d'adaptation du texte à la situation particulière des usagers. Or, la complexification du système et l'atomisation des tâches nécessiteraient davantage de considération pour le pôle de la réception, si la préoccupation était d'améliorer la communication avec les usagers. Les rédacteurs témoignent des difficultés qu'ils éprouvent eux-mêmes à s'adapter aux changements successifs du système. Suivant cette tendance, les compétences des lecteurs sont réduites, à l'instar des activités d'écriture. Les rédacteurs évoquent un manque de motivation et des exigences faibles, justifiant par là les simplifications quantitatives et organisant l'exclusion du pôle réception. Ce raisonnement cautionne en filigrane la modernisation techniciste qui dévalorise pourtant le métier de rédacteur.

La tendance traditionnelle, fortement empreinte de culture instituée, s'organise autour des notions de sécurité juridique, de valeur du discours législatif et de littérarité. Elle allie en effet la norme stylistique forgée sur l'esthétisme littéraire – préconisé dans les manuels de référence – et la rationalité législative exigée par le système. Ces deux marques de distinction de l'écriture administrative sont corrélativement caractéristiques des textes analysés et de la culture ancrée. La consécration de ces normes en fait les piliers de cette tendance : le sens de la simplification de l'écriture ainsi que les compétences prêtées aux usagers sont élaborés sur ces bases normatives. La perspective de cette tendance est donc fortement endogène, centrée sur le système reconnu. La clarté du langage est corrélée aux normes instituées, gage de compréhension, du point de vue interne à l'administration. La technicité des lexies justifie l'adéquation du langage au système, le style littéraire représente le prestige de l'institution. Si l'exercice d'écriture est exprimé en termes de performance complexe, l'idée que les usagers puissent éprouver des difficultés de compréhension est interprétée en termes de compétence et de savoir déficitaires : ces derniers seraient donc responsables de leurs difficultés. Par ailleurs, les activités de reformulation du discours réglementaire engendreraient des risques d'ordre juridique. Les formules (magiques) qui garantissent la

sécurité juridique tendent en effet à renforcer l'attachement aux normes scripturales. Cette tendance scripturale qualifiée ici de traditionnelle fonctionne sur une logique distinctive et protectionniste. D'une part, la distinction par le langage de style littéraire relèverait d'un exercice de compétences scripturales propice au maintien d'une représentation prestigieuse de l'administration, d'autre part, les formulations obscures des règlements préserveraient les responsabilités individuelles des agents-rédacteurs. De ce point de vue, l'immobilisme tant reproché aux fonctionnaires et les résistances opposées par le corps administratif aux différents changements peuvent être une réaction des agents contre l'engagement individuel. Cette tendance scripturale représente ainsi pleinement la position intermédiaire mais illusoire des rédacteurs. Ils incarnent théoriquement le système et préfigurent une interaction humaine, mais leurs services semblent exclusivement dévolus à la préservation de l'institution.

Ces positions qui préservent le système dans sa détermination initiale laisseraient à la tendance technocratique un large champ d'investigation. Celle-ci s'impose d'ailleurs par des biais partiellement conformes aux propriétés de la norme : la sécurité juridique et l'adéquation au style sont déléguées à la machine qui stocke les prototypes textuels, assurant de ce fait l'uniformité des productions et l'immunité des rédacteurs. D'après ces logiques, si la tendance technocratique ne définit pas les caractéristiques stylistiques et discursives des textes, rien n'indique qu'elle bouscule la norme traditionnelle.

Enfin, **la tendance sociale** relève d'un choix individuel de l'agent-rédacteur qui convoque l'usager-lecteur dans une activité participative. L'intégration de l'usager-lecteur est exprimée en termes de partage de l'information, dans des formes pertinentes au regard de sa situation et accessibles aux non-experts de l'administration. Les rédacteurs énoncent des précautions particulières lorsque la gestion administrative touche directement le domaine affectif privé des familles (placement d'enfants, etc.). Il semblerait que ce genre de situation, pourtant extrême, soit nécessaire pour (r)éveiller une conscience sociale. En d'autres termes, la gravité affective des situations serait le terrain favorable à une évolution des pratiques a priori scripturales dans une perspective sociale. Cette tendance tend à combler les principes informationnels déficitaires de la logique des textes : adéquation et adaptation des informations à la situation de l'usager ; précautions liées au respect des personnes. Ces mesures sont d'autant plus importantes que la réussite des actes administratifs dépend ici de la collaboration des usagers, situation propre à encourager une co-construction de la gestion. Selon nos informateurs, cette forme de bienveillance ne

s'exerce pourtant pas à l'écrit. Les agents-rédacteurs expliquent en effet qu'ils abandonnent l'écrit et recourent à l'oral (téléphone ; face à face) pour mettre en œuvre cette dimension sociale, participative, des usagers. Le partage d'information nécessaire aux usagers pour opérer des choix en connaissance de cause ne semble pas réalisable dans l'ordre de l'écrit, il s'effectue en dehors des courriers, comme si cet aspect de la dimension sociale était inconciliable avec les pratiques reconnues. La facture politique de la dimension sociale dont il est question ici oriente sans doute les développements hors courriers dans la mesure où elle ne coïncide pas avec la logique habituelle des textes émis par l'administration. En effet, mettre à disposition l'information dans des formes pertinentes et compréhensibles n'est pas une caractéristique des textes analysés. Politiquement, l'accomplissement de la dimension sociale incite à offrir aux usagers les connaissances leur permettant de s'appropriier les décisions administratives, orientées par leurs choix. Cette démarche revient à considérer les usagers comme de véritables bénéficiaires du système administratif, contrairement à la préservation du système qui émane de la tendance traditionnelle. Cette attention aux conditions affectives privées des usagers se traduit par l'intérêt porté aux interrogations et attentes des usagers. Les préoccupations de ceux-ci deviennent des paramètres auxquels les agents-rédacteurs accordent du crédit. Ils représentent en effet l'expression de critères sociaux qui apparaissent déterminants au regard de nos analyses des interprétations. Les actes de langage qui se réalisent hors texte relèvent de l'accompagnement dans les démarches, du conseil et de l'explicitation. Ce que l'écrit ne supporte pas concernerait alors l'actualisation de l'interaction dans une perspective citoyenne, une marque peut-être de la résistance qu'oppose la logique des textes à l'insertion des citoyens dans le processus de gestion administrative de leurs cas. Les dispositions sociales des rédacteurs rendent alors possible un *feed back* dans cette communication : la sensibilité des agents administratifs aux attentes des usagers est nourrie par l'échange actualisé.

Les trois tendances qui émergent des discours des rédacteurs indiquent des concurrences entre les différentes logiques. Nous considérons que les deux premières tendances décrites sont dominantes : elles sont toutes deux imposées par le système et respectivement légitimées. La tendance traditionnelle représente l'ancrage de la culture administrative normative. La tendance technocratique s'ancrage progressivement par le développement technique. Toutes deux organisent l'exclusion de l'instance réception dans le processus de communication. La distinction par le langage, la mécanisation et la préservation du système fonctionnent

comme des principes d'exclusion communicationnelle et posent paradoxalement la souveraineté du côté de l'institution, au détriment des individus. La tendance traditionnelle, légitimée par les normes instituées, résiste au développement de la tendance sociale dans l'ordre du scriptural. La tendance technocratique, légitimée sous couvert de modernisation, organise la disparition des pôles humanisés de production et de réception des textes. Les dispositions sociales des rédacteurs se heurtent à ces procédures de distanciation des instances interlocutives.

Conclusion : concurrence discursive entre les différentes instances

D'après ces logiques différenciées de conception, de matérialisation et d'actualisation, exclure l'instance de réception dans les logiques dominantes de conception se traduirait paradoxalement par la valorisation du discours interactif dans les logiques de texte. Le souci de rationalisation juridique relevé dans la tendance traditionnelle serait représenté par l'argument d'autorité dans les textes. Par ailleurs, la dépréciation des compétences des lecteurs, qui ressort également des deux tendances dominantes de conception, s'articule curieusement à un langage technique et à un style littéraire dans la matérialisation. La préservation du système prévaut dans les logiques dominantes de conception (tendance traditionnelle et tendance technocratique) alors que les usagers-lecteurs revendiquent son adéquation à leur réalité sociale. La distinction par le style d'écriture s'oppose, elle aussi, aux exigences de lisibilité exprimées par les lecteurs. Enfin, la préservation de l'asymétrie communicationnelle contrarie les demandes d'implication des usagers-lecteurs. La conclusion de logiques de discours non coïncidentes s'impose. De ce point de vue, la fonction interactionnelle des textes n'est que simulation ou pire, elle prétexte les logiques socio-cognitives centrées sur le système, mettant en œuvre des stratégies d'écriture propres à induire la confusion du lectorat et à conforter les tendances traditionnelles et technocratiques du pôle production.

À ce titre, les usagers privilégiant l'espace social produisent effectivement une concurrence discursive qui se manifeste par la logique des discours interprétatifs. Aux logiques de textes, ils opposent une focalisation sur le contenu informationnel et recherchent la cohérence qui lie le texte au monde social, dans des constructions discursivement pertinentes. Aux logiques dominantes de conception, ils répondent par une exigence d'adéquation du système à leur réalité, une exigence de lisibilité et des revendications citoyennes d'implication, de prise en charge de leur situation administrative, en connaissance de cause.

Intégrée aux processus de production de sens, la dimension sociale apparaît comme un paramètre déterminant de l'analyse des discours. Elle participe de logiques discursives variées mais cohérentes, permet de repérer les discordances entre les logiques constitutives de la communication et évite d'inférer à priori les responsabilités du dysfonctionnement à l'instance réception. Nous formulons l'hypothèse que les jeux de concurrences discursives étudiés à travers la dimension sociale seraient le lieu d'inscription des dysfonctionnements idéologiques qui entravent la communication, une trace peut-être de l'intersubjectivité dans cette communication.

Références bibliographiques

- ATKINSON, Tony, Claude MICHEL, Jacques FREYSSINET et Claude SEIBEL (1998), *Pauvreté et exclusion*, rapports du Conseil d'analyse et d'exclusion, Paris, La documentation française.
- AUTHIER-REVUZ, Jacqueline (1995), *Ces mots qui ne vont pas de soi. Boucles réflexives et non-coïncidences du dire*, Paris, Larousse. (Coll. « Sciences du langage ».)
- BAKHTINE, Mikhaïl Mikhaïlovitch (1977), *Le marxisme et la philosophie du langage : essai d'application de la méthode sociologique en linguistique*, Paris, Éditions de Minuit.
- BEAUDET, Céline (2001), « Clarté, lisibilité, intelligibilité des textes : un état de la question et une proposition pédagogique », *Recherches en rédaction professionnelle*, vol. 1, n° 1.
- BENOIT-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, en ligne sur www.dusa.gouv.fr.
- BESSE, Jean-Marie, Marie-Madeleine DE GAULMYN, Dominique GINET et Bernard LAHIRE (dir.) (1992), *L'illettrisme en questions*, Lyon, Presses universitaires de Lyon.
- BLANCHET, Philippe (2000), *La linguistique de terrain. Méthode et théorie. Une approche ethno-linguistique*, Presses universitaires de Rennes. (Coll. « Didactique linguistique ».)
- BOURGAIN, Dominique (1988), « Discours sur l'écriture. Analyse des représentations sociales de l'écriture en milieu professionnel ». Thèse de doctorat, Faculté des lettres de Besançon.
- BRETON, P., et G. GAUTHIER (2000), *Histoire des théories de l'argumentation*, Paris, La Découverte. (Coll. « Repères ».)
- BOURDIEU, Pierre (1982), *Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques*, Paris, Fayard.

- BOURDIEU, Pierre (dir.) (1993), *La misère du monde*, Paris, Seuil.
- BOURDIEU, Pierre (2001), *Si le monde social m'est supportable, c'est parce que je peux m'indigner*, Paris, Seuil.
- BOUTET, Josiane (1994), *Construire le sens*, Paris, Peter Lang.
- 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 », *Bulletin suisse de linguistique appliquée*, n° 69, p. 16-64.
- BRONCKART, Jean-Paul (1985), *Le fonctionnement des discours. Un modèle psychologique et une méthode d'analyse*, Lausanne, Delachaux et Niestlé.
- CLERC, Isabelle (dir.) (2003), *Simplification des lettres de l'Administration adressées au grand public*, rapport de recommandations, Québec, CIRAL, Université Laval.
- 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.
- CULIOLI, Antoine (1990), *Pour une linguistique de l'énonciation*, Paris, Ophrys.
- DUFAYS, Jean-Louis (2000), « Lire c'est aussi évaluer. Autopsie des modes de jugement à l'œuvre dans diverses situations de lecture », *Études de linguistique appliquée*, n° 119, p. 277-290.
- FIJALKOW, Jacques (2000), *Sur la lecture. Perspectives socio-cognitives dans le champ de la lecture*, Paris, ESF éditeur. (Coll. « Didactique du français ».)
- GANDOUIN, Jacques (1992), *Correspondance et rédaction administratives*, Paris, A. Colin (5^e édition).
- GATTICO, Emillio (1993), « Schématisation et logique naturelle », *Travaux du Centre de recherches sémiologiques*, Université de Neuchâtel, p. 97-137.
- GERHARDS, Agnès (1987), *Le rapport Lambda, enquête d'une simple citoyenne sur l'administration de son pays*, Paris, Seuil.
- GRIZE, Jean-Blaise (1996), *Logique naturelle et communication*, Paris, Presses universitaires de France.
- GRIZE, Jean-Blaise (1978), « Schématisation, représentations et images », *Stratégies discursives*, Presses universitaires de Lyon, p. 45-52.
- HALBWACHS, Maurice (1976), *Les cadres sociaux de la mémoire*, Paris, Lahaye, Mouton.

- JODELET, Denise (dir.) (1989), *Les représentations sociales*, Paris, Presses universitaires de France.
- KLINKENBERG, Jean-Marie (2001), *La langue et le citoyen*, Paris, Presses universitaires de France.
- LAHIRE, Bernard (2001), *L'homme pluriel : les ressorts de l'action*, Paris, Nathan
- LAPEYRE, Françoise (1993), « Quand les services publics s'adressent aux usagers », *Recherches et applications*, février-mars, p. 182-190.
- LEENHARDT, Jacques, et Pierre JOSZA (1982), *Lire la lecture. Essai de sociologie de la lecture*, Paris, Le Sycomore.
- PASCAL, Moliner (dir.) (2001), *La dynamique des représentations sociales*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble.
- PEYTARD, Jean (1995), *Mikhaïl Bakhtine : dialogisme et analyse du discours*, Paris, Bertrant Lacoste.
- PORTINE, Henri (1983), *L'argumentation écrite : expression et communication*, Paris, Hachette, Larousse. (Coll. « Le français dans le monde ».)
- PATURAUT, Véronique, et Fabienne MIKOLAJCZYK (2004), « Les écrits professionnels : entre genre prescrit et genre nouveau », dans *Textes et discours : catégories pour l'analyse*, Éditions universitaires de Dijon, p. 163-171. (Coll. « Langage ».)
- RASTIER, François (1989), *Sens et textualité*, Paris, Hachette.
- ROBERT, Catherine (1979), *Le style administratif*, Paris, A. Michel.
- VANNIER, Guillaume (2001), *Argumentation et droit. Introduction à la Nouvelle Rhétorique de Perelman*, Paris, Presses universitaires de France.
- WINDISCH, Uli (1990), *Le prêt-à-penser. Les formes de la communication et de l'argumentation quotidiennes*, Lausanne, L'âge d'homme.