Parcours interprétatifs d'usagers en situation de lecture des courriers administratifs : prolongements didactiques d'une analyse socio-cognitive

Karine Colette
karine.collette@univ-lyon2.fr
LASELDI, Laboratoire de sémio-linguistique, Didactique et Informatique,
30 rue Mégevand 25030 Besançon cedex

Introduction

Notre entrée "cognitive" concernant l'interprétation des courriers émis par l'administration est empirique et exploratoire. Empirique parce que notre analyse est conduite sur la base d'enregistrements d'usagers de l'administration publique, en situation de lecture-interprétations de courriers personnellement reçus ou fournis par les enquêtés. Exploratoire dans le sens où nous n'avons pas défini a priori une méthode d'analyse mais davantage des orientations de recherche.

Concernant la communication écrite, nous adhérons aux principes suivants :

- Le texte tient un rôle de médiateur sémiotico-discursif (Rastier, 1989), il est une proposition offerte à la compréhension des lecteurs et dans ce sens ne peut être considéré comme un "tout" ou un but sémantique.
- 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 diffèrent des intentions déduites de la situation de communication et des logiques de reconstruction des récepteurs.

Dans cette perspective, il n'est plus possible d'aborder la question de la lecture-compréhension des textes –même administratifs- sous un angle normatif : plus question de déterminer des "niveaux de compréhension" ou des déficits en terme d'illettrisme, pour le pôle de la réception.

Les usagers-lecteurs auprès desquels nous avons enquêté sont socio-économiquement fragilisés et nous les avons essentiellement rencontrés par l'intermédiaire d'organismes de formation visant à l'insertion socio-professionnelle. Cela signifie qu'ils sont dans une situation d'urgence sociale et de dépendance économique. Mais cette situation ne détermine aucunement les compétences de lecture des usagers. Pour être claire, nous réfutons l'idée habituelle que les usagers socio-économiquement fragilisés sont des idiots culturels et nous nous intéressons aux caractéristiques de leurs logiques interprétatives, espérant mieux comprendre les dysfonctionnements communicationnels liés à l'interaction épistolaire entre les administrations et les usagers. Nous dégagerons des pistes didactiques à partir des données émergeant de l'analyse.

1. Logiques socio-cognitives des usagers-lecteurs

Ce que nous entendons par logique interprétative correspond à un ordonnancement d'opérations cognitives socialement situées. C'est-à-dire qu'à travers les discours d'interprétations verbalisées des usagers-lecteurs, nous essayons de saisir conjointement la dimension mécanique de la construction de sens (sélection privilégiée de tel élément du texte, mise en réseau sémantique avec tel autre) et la dimension socio-culturelle qui oriente ces constructions de sens. Nous rejoignons ici la position analytique proposée par Uli Windisch (1990) et cherchons à rendre compte de la cohérence socio-cognitive qui sous-tend les interprétations des usagers.

Tenter de comprendre les parcours interprétatifs des usagers-lecteurs implique donc, pour nous, l'intégration des données contextuelles de la situation de communication, c'est-à-dire,

dans le cas présent, les éléments extra-textuels, utilisés et verbalisés par les usagers. Conformément à la théorie de la communication proposée par Jean-Blaise Grize (1996), les pré-construits culturels et les représentations convoquées au cours des interprétations constituent ces éléments extra-textuels.
Concrètement, nous avons principalement repéré que :

- **les connaissances du domaine (fonctionnement, procédures administratives) et les expériences administratives sont fréquemment convoquées au cours des verbalisations**. Les textes comportant rarement des séquences explicatives complètes, le recours à ces connaissances est fortement induit par les courriers.

- Par ailleurs, les demandes émises par l'administration sont généralement évaluées à l'aune des conditions socio-économiques des usagers, du point de vue donc de la sphère sociale de réception des lecteurs. Lorsque la demande administrative est considérée comme dépassant le cadre des possibles de l'usager –essentiellement la possibilité de payer- ou comme non-pertinente -essentiellement au niveau des catégorisations administratives-, **l'expression de l'obligation** (le discours réglementaire) **subit en retour une forte dévalorisation et peut conduire l'usager à ne pas se conformer aux exigences**. Ce cheminement n'est pas nécessairement direct : dans ces cas d'évaluation socio-pragmatique et négative de la demande administrative, l'information la plus recherchée est généralement celle des voies de recours, des aménagements possibles. Or, l'analyse des textes montre que les courriers de l'administration focalisent davantage sur la demande puis la mise en garde en cas de non-observation, que sur les possibilités de résolution du problème posé à l'usager. Le risque encouru est alors à nouveau celui d'une dévalorisation de la demande administrative puisque le plus souvent, le lecteur ne trouve pas dans le courrier ou ne comprend pas les informations nécessaires à une prise en charge concrète de son problème.

Ces interprétations sont pour nous significatives : elles manifestent que **la logique socio-cognitive des usagers est fondée sur la recherche de cohérence entre le traitement de leur situation administrative et leur réalité quotidienne**. Les positions statiques des usagers (à l'égard des exigences administratives) sont alors à comprendre comme le résultat d'une dialectique conflictuelle entre des configurations discursives et des logiques socio-cognitives.

- Paradoxalement, certains courriers mentionnent des pistes de résolution qui ne semblent pas reconnues/retenues par les usagers-lecteurs. Effectivement, les usagers accordent une importance primordiale aux faits : lorsqu'ils sont responsables d'un problème (par exemple ne pas avoir payé son loyer depuis plusieurs mois), **ils résistent à l'idée d'un dénouement favorable malgré les indications contenues dans le courrier** :
    - la cause factuelle des difficultés est rappelée comme action irréversible ("*il a pas payé/ il a pas payé quoi/*") et déterminant les conséquences ;
    - les propositions textuelles concernant la démultiplication des interlocuteurs et des démarches ne convainquent pas les usagers. Elles sont généralement exprimées sous forme d'*invitations* alors que ce sont des obligations du point de vue de la résolution des problèmes.

Concernant les opérations interprétatives, à un niveau général nous avons repéré que :

- Conformément à la situation de communication qui détermine une visée pragmatique des courriers administratifs, **les usagers-lecteurs identifient prioritairement un macro-acte de discours** (ce qu'on leur dit de faire).
- **Ce macro-acte de discours pilote la construction de sens**. L'évaluation socio-pragmatique s'y rapporte, les hypothèses -articulées aux éléments intra-textuels- relatives à l'exécution de la demande se construisent autour du macro-acte de discours. On observe donc l'établissement de réseaux sémantiques entre le macro-acte de discours et les autres éléments du texte (essentiellement des circonstants : modalités d'exécution ou de la mise en garde) ou les éléments hors texte (expérience, connaissances etc.).

De ces deux procédures interprétatives fortement marquées dans les discours des usagers-lecteurs, il ressort que les réactions négatives des usagers découlent d'opérations interprétatives qui intègrent –certes de manières variables- les données textuelles. Nous soulignerons ici que les configurations discursives ainsi que les formulations utilisées dans les courriers les rendent perméables à ces logiques et à ces interprétations des usagers : en effet, les constructions interprétatives des récepteurs remplissent les blancs, les failles du texte, interrogent et verbalisent les implicites, évaluent au regard de la situation socio-pragmatique. Ces constructions de sens sont pertinentes d'un point de vue discursif et social.
Nous avons tenté de représenter l'ordonnancement des opérations interprétatives majeures répertoriées, en précisant différents niveaux d'achèvement de la finalité pragmatique des courriers (cf. schéma "Format de parcours interprétatifs"). L'objectif est de repérer les parcours interprétatifs qui engendrent des interprétations risquées pour les usagers et pour l'efficacité de cette communication.
Il n'est pas question ici de sortir de notre fonction socio-discursive pour investir le terrain de l'acte réalisé, ni de nier la responsabilité sociale de l'analyste "didactisant" qui travaille sur des textes à fonction socio-politique. Il nous semble pertinent de rendre compte de ces différents niveaux d'achèvement en terme de situation problématique pour ensuite cibler les objectifs d'apprentissage prioritaires. La situation la plus problématique que nous développerons est donc **la position statique de l'usager -**qui ne met pas en œuvre les démarches nécessaires-.

Par ailleurs, nous n'ignorons pas les difficultés ponctuelles d'interprétation liées aux opérations de bas niveau (par exemple : absence de discrimination grammaticale pour distinguer un verbe d'un nom, pas/peu de discrimination temporelle, concaténations sur la base d'unités consécutives dans la phrase). Ces questions sont préférentiellement travaillées dans les cours habituellement centrés sur la compréhension aux niveaux phrastiques et textuels.

2. Orientations didactiques

La démarche didactique engagée doit comprendre le caractère socio-politique de la situation de communication traitée : la formation devrait agir sur le développement de la citoyenneté, la visée didactique est que l'usager développe les compétences nécessaires pour s'emparer de son cas administratif, en toute connaissance de cause. Etant donné les caractéristiques des textes administratifs et des logiques interprétatives, les activités pédagogiques dépasseront le strict cadre des textes.

<u>Remédier à la position statique de l'usager</u>

D'après les interprétations des usagers-lecteurs et d'après notre schéma, trois cas de figures contribuent à engendrer cette position :

a) Les usagers évaluent socio-pragmatiquement et négativement la demande qui leur est faite et décident qu'ils ne peuvent pas s'y conformer. Il semble alors nécessaire d'insérer dans ce parcours une **étape de repérage intra-textuel de l'expression de la mise en garde**. Cela ne suffit pourtant pas à résoudre le problème de l'adhésion de l'usager au discours administratif. En effet, de nombreux exemples d'interprétation montrent que la demande administrative peut être concrètement non-pertinente au regard de la situation de l'usager. Autrement dit, dans bien des cas l'usager ne peut pas se conformer aux exigences administratives parce qu'il est "hors-case". Engager uniquement un travail de recherche de l'expression de la mise en garde tendrait à contraindre l'usager d'accepter le traitement incohérent qui s'impose à lui. Cela s'oppose à nos prérogatives. Il devient alors nécessaire de **développer également les compétences d'explication chez les usagers, à l'oral et à l'écrit**. Les objectifs généraux pourraient être les suivants : **décrire sa situation concrète et l'exposer dans une lettre et/ou un discours oral**, **montrer l'écart entre la catégorisation administrative et sa situation concrète**.

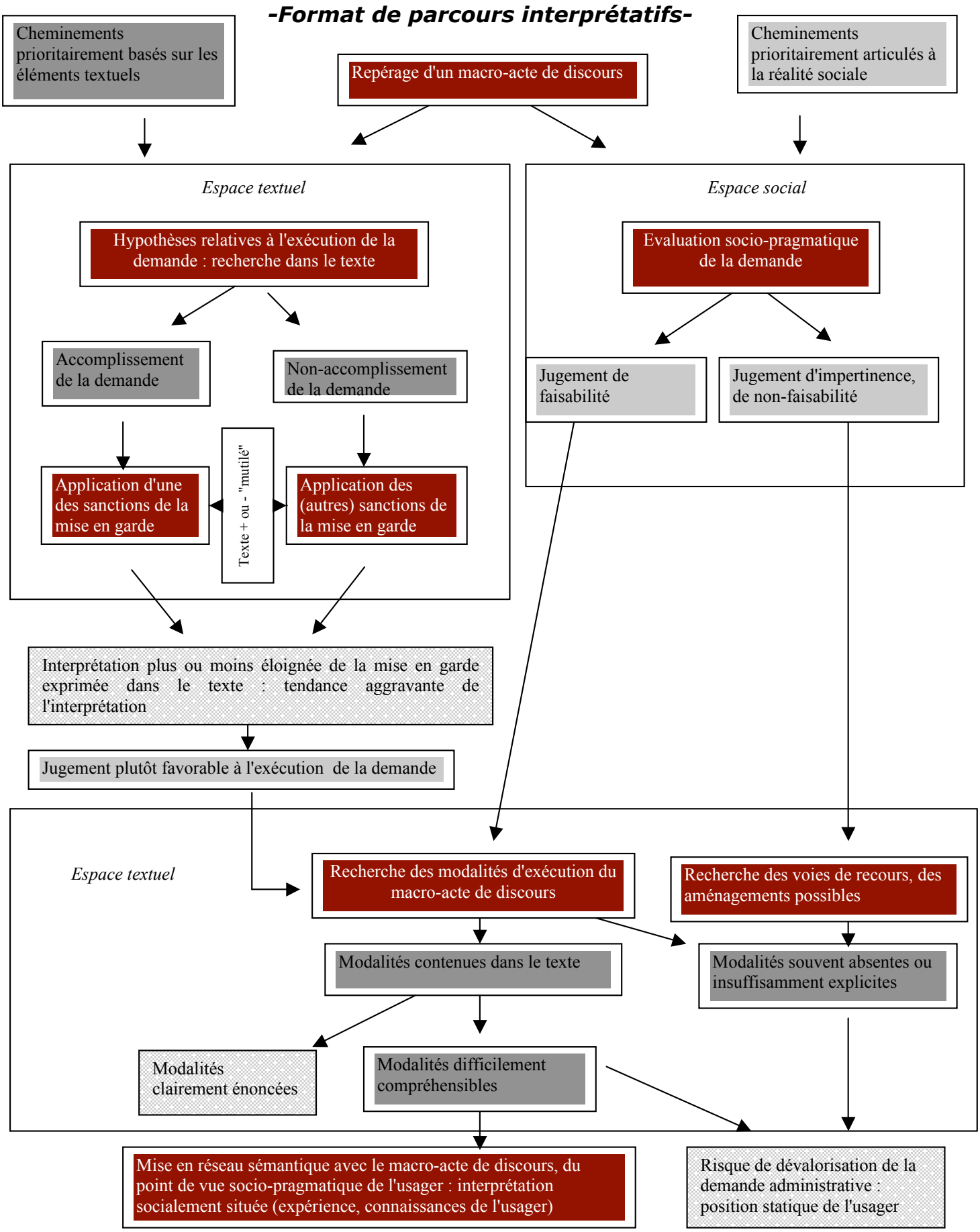
b) Les usagers ne trouvent pas dans le texte –ou comprennent difficilement- les informations concernant les modalités d'exécution du macro-acte de discours ou les voies de recours : celles-ci sont parfois disposées hors du corps même de la lettre, sur le côté, au verso etc. Dans ces cas, un **repérage des informations dispersées dans le texte** suffira. Mais ces informations sont souvent absentes. Cela signifie encore qu'il faut sortir de l'espace textuel pour engager la résolution du problème. Le parcours d'apprentissage comprend alors des **demandes d'information (essentiellement par téléphone)**, assez simples lorsqu'il s'agit de modalités d'exécution. Les complications surviennent quand il s'agit d'élucider les voies de recours et des aménagements possibles : de manière paradoxale, les démarches de recours (en cours) n'enrayent pas nécessairement les procédures de poursuites. Il faut donc démultiplier les démarches et les interlocuteurs : interlocuteurs sociaux et juridiques en sus de l'interlocuteur qui gère le dossier administratif. Or, les usagers résistent idéologiquement à l'idée que la démultiplication des interlocuteurs et des démarches puisse les aider. Nous pensons qu'une meilleure **connaissance du système**, notamment la **conception de l'atomisation des tâches** pourrait aider les usagers à comprendre l'idée de la démultiplication des démarches et des interlocuteurs.

Conclusion

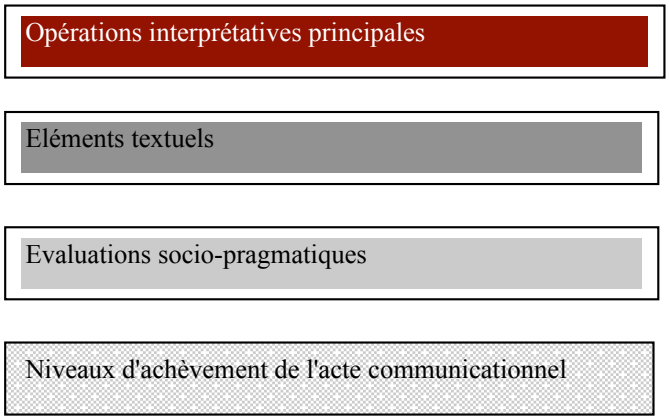
La position analytique choisie nous permet d'aborder la question de la relation entre l'administration publique et les usagers du point de vue de l'intercompréhension plutôt que de l'habituelle représentation dichotomique entre pouvoir et soumission. L'usager-lecteur recouvre alors un pouvoir d'action que la formation peut investir.

D'un point de vue didactique, cette position analytique nous oblige à bousculer l'organisation de l'enseignement au-delà de la segmentation par code (oral *versus* écrit) et par compétence (compréhension *versus* production), au-delà encore de la séparation entre apprentissage de la langue et connaissances relatives à un domaine. Ce lire analysé en situation débouche sur une approche didactique intégrée qui embrasse le dire, l'écrire et le connaître, pour respecter la fonction socialement située de l'objet de l'apprentissage. Simples en apparence, les séquences consacrées aux demandes d'information ou à l'explication (orales ou écrites) tiennent un rôle déterminant dans le développement des relations entre les usagers et l'administration : s'il s'agit d'une part de conforter les usagers dans leur besoin d'explicitation -socialement

pertinent- (en les aidant à passer à l'acte de demande), il s'agit aussi de prévoir et de réguler des situations conflictuelles aux conséquences graves pour les usagers mais également douloureuses pour les agents-rédacteurs de la fonction publique qui reçoivent nos doléances.


-Format de parcours interprétatifs-
Cheminements prioritairement basés sur les éléments textuels
Repérage d'un macro-acte de discours
Cheminements prioritairement articulés à la réalité sociale
Espace textuel
Espace social
Hypothèses relatives à l'exécution de la demande : recherche dans le texte
Evaluation socio-pragmatique de la demande
Accomplissement de la demande
Non-accomplissement de la demande
Jugement de faisabilité
Jugement d'impertinence, de non-faisabilité
Application d'une des sanctions de la mise en garde
Texte + ou - "mutilé"
Application des (autres) sanctions de la mise en garde
Interprétation plus ou moins éloignée de la mise en garde exprimée dans le texte : tendance aggravante de l'interprétation
Jugement plutôt favorable à l'exécution de la demande
Espace textuel
Recherche des modalités d'exécution du macro-acte de discours
Recherche des voies de recours, des aménagements possibles
Modalités contenues dans le texte
Modalités souvent absentes ou insuffisamment explicites
Modalités clairement énoncées
Modalités difficilement compréhensibles
Mise en réseau sémantique avec le macro-acte de discours, du point de vue socio-pragmatique de l'usager : interprétation socialement située (expérience, connaissances de l'usager)
Risque de dévalorisation de la demande administrative : position statique de l'usager

Légende de la figure :



Références

- Authier-Revuz, J. (1995). *Ces mots qui ne vont pas de soi. Boucles réflexives et non-coïncidences du dire*. Paris : Larousse.
- Bourdieu, P. (1982). *Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques*. France : Fayard.
- Bourdieu, P. (2001). *Si le monde social m'est supportable, c'est parce que je peux m'indigner*. Paris : Seuil
- Bronckart, J.P. (1996). Activités langagières, textes et discours : pour un interactionnisme socio-discursif. Lausanne : Delachaux et Niestlé.
- Benoît-Barnet M-P., K. Collette, D. Laporte, F. Pouëch et B. Rui-Souchon, (2002). *Guide Pratique de la rédaction administrative*, Ministère de la fonction publique et de la réforme de l'Etat, en ligne sur www.dusa.gouv.fr
- Chauvel, L. (1998). *Le destin des générations : structure sociale et cohorte en France au 20ème siècle,* Paris, PUF.
- Collette, K., F.Pouëch et B. Rui (2002)."La rédaction de courriers administratifs … recentrage sur l'usager-lecteur", communication au *Colloque international des sciences sociales et humaines*. Toronto : à paraître in *Technostyle*.
- Collette, K. (2004), "Approche socio-discursive d'une interaction fortement asymétrique : essai de croisement de données contextuelles de l'interaction scripturale et de données linguistiques et discursives, dans la communication adressée par l'administration publique aux usagers", Colloque *Interactions asymétriques, communication privée, institutionnelle et médiatique*, université Laval. Québec : à paraître éditions Nota Bene.
- David, J. (2001). Présentation de l'atelier : méthodologie et validité des recherches en didactique du français. In M. Marquillo Larryu (textes réunis), *Questions d'épistémologie en didactique du français* (pp.89-98). Poitiers : Les cahiers Forell.
- Dufays, J-L. (2000). "Lire c'est aussi évaluer. Autopsie des modes de jugement à l'œuvre dans diverses situations de lecture", *Les textes et leurs lectures*, ELA n°119, 277-290.
- Grize, J.B. (1996). *Logique naturelle et communication.* Paris : PUF.
- Rastier, F. (1989). *Sens et textualité*. Paris : hachette.
- Windisch, U. (1990). *Le prêt-à-penser. Les formes de la communication et de l'argumentation quotidiennes.* Lausanne : l'âge d'homme.
- *Le rapport de l'observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale* (2000). Paris : La documentation française.