

## **Qualité de la relation entre administration et usagers : la part informationnelle de l'asymétrie. Interprétations d'usagers et approche macro-discursive de la marge rédactionnelle**

*Karine Collette, professeure  
Université de Sherbrooke  
Département des lettres et communications  
Karine.Collette@USherbrooke.ca*

*Basing ourselves on governmental concerns about how well administrators and users get along with each other, we examine evidence of communicational asymmetry in administrative mail through analyzing texts as well as reconstructions of meaning effected by user-readers. The reconstructed meanings reveal asymmetries on informational and socio-pragmatic levels that do not appear in the textual analysis of the mail. There are important discursive operations that contribute to the reconstruction of meaning, including the selection of the macro-speech act, the circumstances related to this act and socio-pragmatic evaluations of administrative requirements. Our results suggest possibilities for writing that go beyond principles of readability and simplicity, towards writing techniques that are more centered on readers, their information needs and social values. The analysis of an original text and a proposition for a validated simplification followed by one for a new rewriting all attempt to show that between authority, administrative practices, literariness, simplification, lexicography, readability and... intelligibility, there are writing options that can enhance relationships between administrators and users – a space offered to writers.*

*Partant des préoccupations gouvernementales pour la qualité de la relation entre administrations et usagers, nous proposons d'interroger les traces de l'asymétrie communicationnelle dans les courriers administratifs, via l'analyse des textes et des reconstructions de sens par les usagers-lecteurs. Les sens reconstruits laissent apparaître des facteurs d'asymétrie liés au niveau informationnel et socio-pragmatique, non répertoriés dans l'analyse des courriers. Sélection du macro-acte de discours, des circonstances qui s'y rapportent, et évaluations socio-pragmatiques des exigences administratives*

*sont des opérations discursives prioritaires qui pilotent la reconstruction de sens. Ces résultats dessinent des possibilités rédactionnelles au-delà des principes de lisibilité et des fondamentaux de la simplification, des pistes de rédaction davantage centrées sur le lecteur, ses besoins informationnels et ses valeurs sociales. L'analyse d'un texte original, une proposition de simplification validée puis celle d'une nouvelle réécriture veulent illustrer qu'entre autorité, logique administrative, littérarité, simplification, dictionnaire, lisibilité et... intelligibilité, il est une marge rédactionnelle susceptible de restaurer la qualité relationnelle entre administrations et usagers : un espace offert aux rédacteurs.*

## 1 Introduction

La visée organisationnelle de l'administration est historique. Dès le moyen âge, la bureaucratie constitue un des trois lieux d'inscription de la scribalité, aux côtés des écritures marchandes et de l'université. À la fin du moyen âge, « l'Écrit est devenu administrativement d'un usage courant, pour répondre à des exigences de précision, d'ordre et de bon gouvernement » (Paul, 1973 dans Lohisse, 1998 : 385).

Parmi les écrits qui jalonnent l'organisation administrative, nous nous intéressons ici au genre « courrier administratif » que l'administration publique expédie aux usagers. Le courrier administratif français est caractérisé par une tendance traditionnellement prononcée pour une rhétorique stylistique de nature littéraire. La première édition du plus typique des guides d'écriture administrative remonte à 1947 (Robert, 1996) ; des rééditions, somme toute récentes (Gandouin, 1992 ; couronné par l'Académie française) fondent encore les recommandations d'écriture sur « la belle langue », avec des références à *L'art poétique* de Boileau. Cette perspective traditionnelle pose la littérarité comme un pilier de l'écriture administrative, jamais interrogé du point de vue communicationnel.

C'est la considération pour les usagers qui drainera, au fil des réformes administratives françaises, un intérêt grandissant pour la dimension communicationnelle : le citoyen recouvre petit à petit une existence subjective dans la cité, et les institutions conviennent que des relations de qualité entre administrés et institution favorisent la gestion. Lentement, la communication se personnalise : une circulaire de 1976 impose la dénomination et l'adresse exacte du service expéditeur. « À partir de 1994, des groupes de travail interministériels, voire même inter-services publics, traitent des thèmes tels que l'accueil, l'écoute des usagers, les indicateurs de qualité, la contractualisation, etc. » (Rapport Cannac, 2003 : 17)

L'administration investit et se passionne pour l'amélioration de la qualité de ses relations avec des citoyens enclins à participer, mais qui semblent difficilement

comprendre les rouages, les règles, la langue... et se découragent face aux méandres administratifs quand ils ne manifestent pas clairement leur mécontentement. Nous proposons d'observer ici les éléments qui marquent ces divergences, sur le plan communicationnel et à travers des courriers émis par l'administration publique puis reçus, lus et interprétés verbalement par les usagers.

## 2 Problématique

Pour analyser les marques de distanciation et de rapprochement entre les interlocuteurs, le linguiste tend généralement à observer les traces de la planification interlocutive et énonciative. Certes, la mise en scène des relations entre les interlocuteurs et leurs positions respectives sont des indicateurs discursifs des jeux de place dans l'interaction. Mais l'écriture, et particulièrement celle du genre « lettre », répond à des caractéristiques interlocutives dont l'analyse n'est pas immédiatement interprétable en termes de relation empirique. De fait, le genre « lettre » est contraint par une planification interlocutive (le fameux *je* ou *nous* versus *tu* ou *vous*) dont l'usage administratif n'implique pas de relation interpersonnelle : le rapport est établi entre l'administration et des usagers via un genre fortement ritualisé (Collette et al., 2005). Par ailleurs, la prise en charge énonciative (qui est l'auteur responsable du discours énoncé ?) révèle aussi quelque chose de la position de l'énonciateur à l'égard du destinataire : la parole autorisée du rédacteur de l'administration est une trace de la délégation de pouvoir (Bourdieu, 2001) allouée par le système professionnel. C'est-à-dire que le *je* énonciatif est d'abord une forme linguistique dont la trace n'est pas directement caractéristique d'un discours personnel, approprié, adressé d'une personne à l'autre : il symbolise aussi une médiation personnalisée mais hiérarchisée, entre une institution et un usager. Les jeux de relations évoquées par les marques de distanciation entre les interlocuteurs et entre l'énonciateur et son discours ne peuvent donc être exclusivement circonscrits aux descripteurs linguistiques de l'énonciation et de l'interlocution, à moins d'ignorer la manière dont ils s'inscrivent dans le cadre de l'échange social (les habitudes discursives plus ou moins ritualisées dans le genre, les positions des interactants dans les sphères sociales et professionnelles, etc.). Quels éléments discursifs fortement marqués accentuent alors l'asymétrie communicationnelle ?

Dans une perspective d'application, qui vise à améliorer la qualité des relations entre l'administration publique et les usagers, il apparaît nécessaire de s'interroger sur l'actualisation des indicateurs énonciatifs d'asymétrie. Qu'ils soient lus et interprétés comme marques littérales des places interpersonnelles ou comme rituels purement discursifs, modifie complètement leur statut, d'indicateurs ou non, d'asymétrie dans la communication réalisée. Enfin, toute situation de communication comporte des éléments de types socioculturel et idéologique, lesquels influencent l'identification des marques d'asymétrie. L'hypothèse alors avancée concerne le discours dans son

ensemble, situé dans la communication où il prend place : des éléments de discours non répertoriés comme marqueurs linguistiques des asymétries communicationnelles n'interviennent-ils pas de manière aussi importante que les marqueurs énonciatifs et interlocutifs ? Dans l'échange en train de se faire, entre l'administration publique et les usagers, il se peut que la proposition offerte – le texte (Rastier, 1989) – engage une lecture qui hiérarchise autrement les éléments d'informations, qui reconsidère la proposition textuelle, à l'aune des repères de l'instance réception. Ce qui convoque une double analyse (Véron, 1985 ; Collette, 2004) : celle des caractéristiques textuelles (1) et celle des reconstructions de sens par les usagers-lecteurs (2).

### 3 Caractéristiques des courriers adressés aux usagers

#### *Spécificités du genre « lettre »*

Classer la lettre administrative au rang de « genre », entendu dans le sens de l'analyse de discours, lui confère un ensemble de caractéristiques discursives socialement reconnaissables (Charaudeau et Maingueneau, 2002). Les éléments textuels majeurs recouvrent la mise en page, la planification interlocutive ainsi que les rituels de la communication épistolaire.

Mise en page : la lettre répond à une organisation spatiale qui distribue les informations dans des rubriques identifiées, dont la disposition varie peu. Il s'agit des encarts destinataire, destinataire, les lieu et date, l'objet, la formule d'appel, le corps du texte – divisé en paragraphes – et la signature<sup>1</sup>.

Planification interlocutive : la lettre est un écrit adressé, c'est-à-dire que le texte implique une mise en scène des destinataires et destinataires. Les rubriques para-textuelles (adresses, signature) permettent l'identification administrative des interlocuteurs. Le corps du texte comporte quant à lui des marques d'adresse plus ou moins directe (*vous, Madame, Monsieur*, nom, qualité administrative, etc.).

Rituels de la communication épistolaire : il s'agit essentiellement de formules figées dont on peut difficilement faire l'économie, car la forme même de la communication épistolaire est fortement ritualisée. On y retrouve les formules d'appel, avec leurs déclinaisons qui rendent par exemple inconcevable que l'administration interpelle un usager par *Cher monsieur*, sans menacer la face négative du destinataire (Goffman, 1974 ; Maingueneau, 1998). De même, remercier et saluer sont des actes de langage clairement circonscrits dans l'échange épistolaire, incontournables et contraints par des formulations à variation réduite (*Veuillez agréer, Madame, mes salutations distinguées ; Je vous prie de recevoir mes sentiments les meilleurs*), etc.

<sup>1</sup> Nous ne développerons pas ici ces éléments fortement établis. Les travaux du Groupe Rédiger (voir dans ce numéro) ainsi que le *Guide Pratique de la rédaction administrative* (Collette et al., 2002) offrent des détails pratiques sur ces points.

### *Spécificités du style administratif traditionnel : ritualiser le littéraire*

Les campagnes de simplification du langage administratif en France et au Québec remettent en question l’empreinte littéraire que revendique le style administratif traditionnel (cf. manuels traditionnels avec répertoire de formulations et encouragement à la littérarité). Mais les courriers (surtout français) révèlent aujourd’hui encore cette trace historique de distinction par le style. On observe, par exemple, un grand nombre de formulations pompeuses ou alambiquées (*je vous serais donc particulièrement obligé de [...]* ; *j’ai l’honneur de vous faire connaître que [...]*) ; l’usage récurrent de formulations passives (*il a été conclu que [...]* ; *il vous est rappelé que [...]*) d’ailleurs opposé au principe de planification interlocutive du genre « lettre », lequel prône une interaction marquée à la surface du texte. L’empreinte littéraire se lit aussi au travers de phrases longues et complexes, aux constructions souvent problématiques, qui impliquent un travail de repérage syntaxique très important de la part des usagers... au risque de les perdre parfois. Les choix terminologiques, qui n’appartiennent pas au langage courant (parlé distingué, registre soutenu, termes parfois désuets) ou qui s’en distinguent par un sens spécifique, contribuent également au processus de littérarité.

### *Enchâssement du noyau informationnel des textes dans le genre « lettre »*

Du point de vue de leur organisation discursive et informationnelle, les éléments du genre « lettre » construisent un cadre dans lequel s’insère l’information véhiculée, le message. Pour reprendre l’idée de Bakhtine (1984), le genre agirait comme un moule où prennent place les éléments d’information. Dans la centaine de courriers analysés, l’information est effectivement distribuée dans des positions discursives établies par le genre. L’information véhiculée par le texte est ainsi pétrie par le genre et son style : elle n’est pas construite pour la réussite communicationnelle mais installée dans les rubriques majeures du plan et de l’organisation discursive de la lettre administrative. L’information s’en trouve modulée par des formulations stylistiques littéraires qui influencent les formes d’expression de ce contenu (Collette, 2004). Il en résulte des alternances de types de discours, au sens de Bronckart (1996), ce que nous allons illustrer.

Notre analyse reprend et adapte le cadre de l’interactionnisme discursif proposé par Bronckart. Elle repose sur la distinction de trois types de discours majeurs dans les courriers administratifs (Collette, 2004). Nous avons reproduit la mise en page originale d’un courrier (paragraphes et alinéas) et conservé les passages surlignés en gras. Dans notre exemple, le discours qui exprime l’information strictement administrative (le discours réglementaire), apparaît en noir alors que les éléments de discours interactif et de récit interactif – ceux qui contribuent à la mise en scène du discours réglementaire dans le genre « lettre » – figurent en gris. On visualise ainsi les alternances entre ces différents types de discours et surtout, l’enchâssement – voire la fusion – généralisé du

discours réglementaire par les éléments des rituels de la communication épistolaire, ceux de la planification interlocutive et de la topicalisation du discours.

Madame,

Vous êtes actuellement travailleur privé d'emploi et bénéficiaire d'une allocation de chômage.

Les opérations de contrôle de la recherche d'emploi auxquelles il a été procédé en ce qui vous concerne ont permis d'établir que :

Vous ne pouvez, compte tenu de l'insuffisance d'actes positifs de recherche d'emploi, être considérée comme étant à la recherche active d'emploi

J'envisage pour ce motif, en application des dispositions de l'article R 351.28 du Code du Travail, de prendre à votre égard une décision d'exclusion du versement des allocations dont vous bénéficiez, et vous invite à fournir sous huitaine vos observations écrites, **soit avant le mercredi 27 mars 2002.**

Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes sentiments distingués.

Ces alternances discursives non marquées à la surface du texte favorisent l'harmonie stylistique : ce que le genre implique en termes de rituels et de stéréotypes verbaux contraint l'expression du discours réglementaire, via le style général du texte. L'ensemble n'est pas altéré sur le plan de la cohésion stylistique. En effet, il nous a fallu par exemple conduire des recherches documentaires pour nous assurer que « l'insuffisance d'actes positifs de recherche d'emploi » est un extrait du code du travail et non un jugement tenu par l'énonciateur du texte (*le je*). Ce qui, sur ce seul exemple, soulève deux problèmes.

Le premier, déjà mentionné, concerne la disjonction entre l'énonciateur (celui

qui dit *je* et qui interpelle un *vous*) et son discours ; le second concerne la reprise d'éléments du discours réglementaire sans spécifier leur origine dans le nouveau texte. Il s'agit d'un problème d'intertextualité, de relation non marquée au discours source : bien que l'extrait comporte deux mentions subjectives (insuffisance et actes positifs), rien n'indique qu'elles sont des emprunts au discours réglementaire. Nous émettons alors l'hypothèse que cette construction discursive (éléments subjectifs + absence de marques d'emprunts) rend périlleux le repérage de la valeur réglementaire, par les usagers-lecteurs. En termes de production rédactionnelle, nous croyons que les chances de saisir la valeur réglementaire des items devraient être considérées à l'aune de leur formulation, autant qu'à la lumière de la situation de communication. En théorie (situation de communication), l'institution promulgue un discours objectif et d'autorité, qui s'impose, mais cela ne doit-il pas être clairement étayé par la mise en texte ? Autrement dit, la manière de formuler les règles pourrait les rendre coïncidentes, (re)connaissables à la surface du texte. Notamment, les subjectivèmes (Kerbrat-Orecchioni, 1980) méritent une attention toute particulière, car l'on ne s'attend guère à ce que l'énoncé des règlements administratifs comporte des jugements de valeur manifestés, dans notre exemple, par les termes *insuffisance* et *positif*.

Si le genre ritualisé de la lettre administrative contraint la formulation du discours réglementaire aux niveaux stylistique et discursif, on retiendra, pour l'analyse :

- a) que les marqueurs énonciatifs et interlocutifs de l'asymétrie semblent reportés au plan discursif, en termes d'alternance non-marquée de types de discours;
- b) que la marque stylistique des fonctions ritualisées de la planification énonciative et interlocutive semble à l'origine de ce glissement.

Une lectrice répondant aux enquêtes québécoises, à propos d'une autre lettre, vient conforter, à sa manière<sup>2</sup>, nos analyses :

“Cette lettre est un amalgame de trois genres de lettres : juridique, administratif et diplomatique / l'auteur de la lettre devrait se décider pour un genre”.

Est-ce à dire que l'alternance non marquée des types de discours endosse une fonction d'asymétrie communicationnelle ? Cette question ne sera pas directement débattue mais guidera notre développement. La critique que nous formulons soulève d'autres questions : le repérage des alternances typologiques est-il effectivement interprété comme une marque d'asymétrie ? Autrement dit, si certains usagers-lecteurs identifient ces irrégularités discursives (par-delà le nivellement stylistique), jusqu'à

<sup>2</sup> Nous considérons ici que la signification du « genre », tel qu'usité par l'enquêtée, se rapprocherait des « types de discours » auxquels nous référons plus précisément dans l'analyse.

quel point figurent-elles encore au rang de l'asymétrie ? En effet, malgré l'insatisfaction explicitée, identifier les différents types de discours peut prévenir la confusion interprétative, déjouer la cohésion stylistique dans la reconstruction de sens, niveler enfin le risque asymétrique de la construction discursive.

Il apparaît alors pertinent de s'interroger sur les reconstructions de sens produites par les usagers : d'autres éléments retiennent-ils préférentiellement l'attention des usagers-lecteurs ? Ceux qui semblent manifester l'asymétrie communicationnelle sont-ils du même ordre énonciatif et discursif, identifiables dans une approche du texte ?

Nous nous sommes intéressée aux interprétations des usagers, à l'écart des travaux de simplification que nous avons conduits dans le cadre du projet ministériel. Concrètement, nous ne cherchons plus à identifier le degré de compréhension des usagers-lecteurs, dans une perspective d'aménagement phrastique et lexical qui garantirait LA compréhension DU message. Nous voudrions saisir la manière dont les lecteurs reconstruisent préférentiellement du sens, sur la base du texte et de leur propre bagage de connaissances administratives, d'expériences, d'attentes, de valeurs sociales, etc. Nous proposons ici quelques repères qui interrogent l'analyse textuelle préalable, dans le sens où les orientations discursives de la version textuelle et celles de la reconstruction de sens ne coïncident guère. Concrètement, l'analyse des textes montre que l'asymétrie communicationnelle se manifesterait sur les plans énonciatifs-discursifs alors qu'elle serait reconstruite sur le plan davantage informationnel du côté des usagers-lecteurs...

#### **4 Caractéristiques discursives des activités d'interprétation des usagers**

Les interprétations verbalisées sont un moyen d'accès validé, à la reconstruction de sens des textes lus. Dans notre cas, demander à un lecteur « comment (dans quel sens) il comprend ce que veut dire le texte qu'il vient de lire » l'invite à livrer indissociablement les contenus retenus du texte, de ceux qu'il apporte personnellement, notamment par le jeu des inférences, des évaluations et de la sélection d'informations. Les données verbales enregistrées nous semblent susceptibles de rendre compte des reconstructions de sens élaborées spontanément<sup>3</sup>.

En situation authentique de lecture-interprétation des courriers administratifs, les différentes activités cognitives de sélection, mémorisation, hiérarchisation, évaluation, inférences, etc. s'articulent aux conditions socio-pragmatiques, économiques et psychologiques de réception. Les expérimentations des activités sériées en psychologie pourraient garantir une certaine neutralité des lecteurs vis-à-vis des textes, neutralité insaisissable avec notre approche plus écologique, que nous justifions comme suit : nos

---

3 Sans toutefois prétendre que le discours produit par l'enquête coïncide précisément au sens qu'il a en tête.

usagers-lecteurs sont socio-économiquement fragilisés, inscrits dans des formations d'aide à la (ré)insertion, à la recherche d'emploi, de stage, etc. Dans leur vie quotidienne, ils ont reçu ou sont susceptibles de recevoir les textes proposés : ils éprouvent réellement les catégorisations administratives imposées et souvent inadéquates, la dépendance économique au système et l'urgence sociale. Les enjeux socio-économiques des traitements administratifs sont tels que l'on peut difficilement transposer la distinction expérimentale à la situation de lecture-interprétation qui nous préoccupe. Ici, le guidage programmé de la lecture *via* la construction textuelle, est nécessairement tributaire d'une coopération dont le lecteur module la forme. Concrètement, le cadre socialement situé<sup>4</sup> où prend place la communication entre administration et usagers orienterait – pour partie au moins – les opérations de sélection et de hiérarchisation des informations issues du texte, *via* les projets de lecture (intérêts, attentes, évaluation sociale, expérience du domaine, etc.).

Nous ne démêlerons pas – si tant est que cela soit possible – ce qui apparaît comme un agrégat de paramètres psycho-socio-cognitifs et pragmatiques dans les reconstructions de sens mais nous nous appuyerons sur ce qu'il en résulte, dans le discours d'interprétation, pour discerner des marques discursives d'asymétrie.

Notre approche exploratoire du corpus « usagers » nous a permis de délimiter, au niveau macro-discursif, des séquences où les opérations (discursives) répondraient à un ordonnancement privilégié, en rapport avec les logiques socio-cognitives (Windisch, 1990) qui sous-tendent cette communication. De fait, toute reconstruction de sens participe d'une recherche de cohérence (Charolles, 1983) qui s'établit entre la sélection-hiérarchisation des éléments dans le texte et la convocation des connaissances, expériences, etc. du lecteur. La plupart des lecteurs proposent un discours d'interprétation où s'articulent des passages aux provenances et fonctions distinctes : séquences reprenant des informations textuelles, séquences d'évaluation, séquences biographiques, séquences critiques, etc. De manière plus générale, l'agencement de ces différentes séquences semble s'organiser suivant des ordres particuliers. Nous avons schématisé ces ordonnancements sous l'appellation de « format de parcours interprétatifs » (Collette, 2004 ; 2005c). Il s'agit de différents parcours d'interprétations que révèlent les discours analysés. Nous ne sommes pas en mesure d'attester que toutes

---

4 Nous souhaitons ici dissocier (A) la situation de communication socialement située et (B) le cadre sociologique de la communication. A) comprend les conditions sociales de compréhension-interprétation, c'est-à-dire la situation de dépendance économique aux indemnités de chômage, les valeurs sociales, les revendications exprimées, la prise en compte des situations réelles, la volonté d'intégration administrative (et socioprofessionnelle), celle de résolution positive, de compréhension des traitements exercés, de prise en charge de son propre cas, etc. Par différence, considérer B) le cadre sociologique de la situation de réception de ces textes nous inciterait à relever des paramètres plutôt dépréciatifs du public concerné : faible niveau de qualification, pas de diplômes, faible niveau de maîtrise de l'écrit, connaissances déficitaires du système, etc.

les reconstructions de sens concernant la communication décrite s'inscriraient dans cette schématisation, réductrice par définition. Toutefois, si l'ordonnement des séquences que nous avons analysées se construit préférentiellement de la manière que nous dessinons, nous proposons que le parcours interprétatif le plus efficace soit exploité comme piste d'écriture ou de réécriture des textes, désormais centrée sur le récepteur plutôt que sur l'émetteur (logique administrative) ou la traditionnelle pratique du genre. Nous considérons que l'efficacité communicationnelle est atteinte lorsque l'utilisateur, au regard de son interprétation, se trouve en mesure de prendre en charge son cas administratif, en connaissance de causes.

Cette conception de l'efficacité ne contraint pas l'utilisateur à adhérer aux exigences administratives, il les a néanmoins identifiées, démêlées, reconstruites, inférées... ainsi que les démarches à suivre ; il connaît les conséquences encourues en cas d'immobilisme ; l'état statique de l'utilisateur habituellement interprété comme un déficit de compréhension résulte, le cas échéant, d'un choix effectif ; en fonction de son évaluation de la situation, il dispose des données – ou tout au moins des moyens de les obtenir – pour engager un recours.

De place en rôle, de situation en identification, de normes en rituels, les pratiques de communication engagent le contexte discursif dans un contexte social producteur de sens et inversement. (Boutaud, 1998, p.150)

### *Identification du macro-acte de discours et évaluation socio-pragmatique*

Nous présenterons deux opérations discursives-interprétatives majeures pour notre propos, qui ressortent des formats de parcours interprétatifs. Il s'agit, en priorité, de l'identification d'un macro-acte de discours (MAD) : l'expression de la décision administrative (la nouvelle) et/ou ce que l'administration demande de faire. Le MAD est le plus souvent restitué en début d'interprétation et accompagné des circonstants<sup>5</sup> qui s'y rapportent. Les analyses menées en psychologie dans le cadre du rappel de textes nous incitent à déduire que la place privilégiée du MAD dans les discours d'interprétation révélerait l'importance de cette information pour les usagers-lecteurs.

Le MAD n'est pas seulement l'information prioritairement sélectionnée mais pilote, comme telle, la reconstruction de sens : les éléments secondaires repérés dans les discours des usagers s'y rapportent directement. Il s'agit des informations pratiques concernant la mise en œuvre du MAD : modalités et conditions d'effectuation de la demande ou d'application de la décision (circonstants).

D'autres opérations, évaluatives, se rapportent encore à ce MAD, notamment

---

5 Les compléments de temps, de lieu, de moyen, etc.

l'évaluation socio-pragmatique de la demande. Cette seconde opération interprétative préférentielle consiste à interroger le MAD : le contenu informationnel, extrait dans l'étape de repérage/sélection du MAD, n'est pas automatiquement interprété en tant que discours réglementaire (fiable, sûr, objectif, obligeant, etc.). Il est régulièrement discuté, évalué à l'aune des conditions pratiques et des valeurs sociales de l'utilisateur. Comme si, dans le jeu d'une interprétation située, une contribution citoyenne du lecteur au texte administratif, un apport de nature critique – parfois nécessaire à la compréhension des textes –, s'inscrivait dans le processus habituel de compréhension-interprétation d'un tel écrit. Nous avons détaillé ailleurs (Collette, 2004 ; 2005c ; Collette et al. 2005) la pertinence de ces évaluations. Par exemple, les catégorisations administratives sont évaluées en fonction de leurs capacités à intégrer les usagers-interprétants ; les demandes ou exigences doivent, quant à elles, être réalistes (problème des sommes exigées immédiatement et supérieures au revenu perçu) pour que l'évaluation de la demande soit plutôt positive. Ces éléments fondent une reconstruction de sens fortement marquée par le vécu administratif, relatif à la situation de communication.

Ces opérations indiquent aussi un projet de lecture pragmatique : l'idée que l'administration communique une information relative au « faire » (niveau procédural) guiderait la recherche et la sélection d'informations dans le texte. Autrement dit, les éléments de planification interactive et énonciative de la lettre ne bénéficieraient pas d'une importance majeure dans les activités de reconstruction de sens<sup>6</sup>. Les opérations évaluatives renforcent le caractère pragmatique du projet de lecture : les critères sont essentiellement tirés des conditions d'existence des usagers ainsi que des valeurs auxquelles ils adhèrent. L'action réclamée ou imposée par l'administration se trouve alors recevable, ou non, au regard de paramètres socio-logico-cognitifs de la réception.

Pour une large part, le sens naît de cet en-dehors culturel tout autant que du texte lui-même, et il est bien certain que c'est des sens acquis que naît le sens à acquérir (Goulemot, 1985, p.97)

### *Contribution sémantique des connaissances et expériences personnelles*

Ce jeu de la reconstruction de sens dans une sphère sociale différente de la logique administrative de production génère des séquences interprétatives où connaissances et expériences personnelles contribuent de manière significative à la reconstruction de sens des textes. Ces éléments apportés par les usagers-lecteurs nous éloignent a priori

6 On peut toutefois relier ce phénomène au respect des rituels dans l'écriture : si la planification interlocutive et énonciative n'était pas conforme aux attentes qu'implique le genre « lettre », il se pourrait que ces éléments revêtent une importance plus marquée dans la reconstruction de sens. Nous avons d'ailleurs enregistré une réaction de rejet d'une usagère [« Quand je vois ça je ne lis pas »], apercevant une signature « démagogique » : *Votre Caisse d'Allocations Familiales*. Dans ce cas, la simulation d'intégration aura décrédibilisé le contenu informationnel du document.

du contenu textuel : au premier abord, expériences, connaissances rapportées, anecdotes, etc. ne sont pas toujours directement liées au texte, à son orientation. Et pourtant, nous avons pu comparer des résultats interprétatifs paradoxaux : des parcours conformes à la proposition textuelle aboutissaient à une représentation autoritaire de l'administration, fondée sur une décision comprise comme rédhibitoire (négative et sans appel). D'autres parcours, apparemment disjoints, s'éloignant du texte – mais sans doute pour mieux l'interroger et y revenir –, reconstruisaient l'information véhiculée implicitement par le texte, dans un cadre acceptable pour l'utilisateur : intégrant les contraintes de sa réalité sociale (vs ex-catégorisation), dessinant des possibilités de résolution (vs décision rédhibitoire), reformulant les décisions aléatoires et explicitant les démarches sous-entendues. De surcroît, les écarts par rapport aux textes et la convocation des connaissances et expériences peuvent constituer de véritables contributions sémantiques constructives, pleinement recevables, quand elles sont articulées aux failles et aux blancs des courriers. Nous devons alors considérer ces séquences – apparemment extratextuelles – de la reconstruction de sens, non plus comme des errements mais comme de véritables stratégies discursives et sociales, d'appropriation des contenus administratifs.

D'un point de vue théorique, bien que la communication entre administration et usagers s'inscrive dans un objectif pratique (organisation, régulation sociale), la nature du langage n'est pas fondamentalement modifiée : le texte n'est qu'une représentation des intentions de communication et ne se rapporte que de manière indirecte aux objets du monde, donc à la situation concrète des usagers. Ainsi, comme la plupart des textes, le courrier administratif comporte des blancs et des failles que le lecteur comble à sa manière, et avec les moyens dont il dispose. En outre, les courriers de l'administration sont une représentation de la logique des traitements : ils comportent au moins cette axiologie qui consiste à rendre chaque cas traitable, dans les possibles existants (y compris le rejet/refus et la radiation) et en répondant aux directives politiques du moment (diminuer le taux de chômage, renforcer les contrôles, appliquer une nouvelle règle, etc.). On peut difficilement s'attendre à ce que les lecteurs partagent le même angle de traitement de l'information (globalement : rappel de la situation, règle, décision, voies de recours), les mêmes valeurs (les traitements, catégorisations et règlements administratifs recouvrent rarement les attentes sociales), ni qu'ils maîtrisent les contenus (connaissance préalable et approfondie des règles administratives). Différents constituants se rencontrent alors (logiques de fonctionnement, connaissances, mise en texte, valeurs sociales, etc.) et contribuent à justifier des écarts et décalages entre textes et reconstructions de sens, difficilement imputables aux lecteurs, en termes exclusifs de déficits linguistiques (faible niveau de lecture).

### *Une asymétrie d'ordre informationnel ?*

D'après nos relevés, les séquences extratextuelles, qui contribuent directement à la reconstruction de sens des textes, remplissent des fonctions aussi diversifiées que :

- Détailler les procédures des démarches formulées dans le texte ;
- Expliciter une solution alternative atténuée dans la formulation textuelle ;
- Formuler des hypothèses explicatives ciblées sur le fonctionnement du système ;
- Reconstruire la cohérence informationnelle entre les données intra-textuelles ;
- Introduire une distance critique par rapport au dit et à la structuration du texte (en formulant d'autres hypothèses explicatives de la situation, en créant des réseaux sémantiques non marqués textuellement), bousculant ainsi le statut de discours « vrai » ;
- Permettre en conséquence, d'échapper à une représentation figée (et souvent négative) de la « décision » ou demande administrative ;
- Introduire le « Comment ? » en interrogeant le fonctionnement du système ;
- Pointer les déficits informationnels et réclamer qu'ils soient comblés ;
- Dénoncer les défauts de pertinence sociopolitique ;
- Convoquer des règles de fonctionnement issues de l'expérience administrative ;
- Justifier ces règles par des valeurs sociales ;
- Revendiquer au regard de l'expérience administrative vécue ;
- Aboutir à une décision interprétative différente de l'intenté.

Cette attention portée aux séquences extratextuelles jette un doute sur le caractère énonciatif-discursif de l'asymétrie que nous cherchons à circonscrire. Du côté des usagers-lecteurs, l'asymétrie se jouerait résolument en termes informationnels, de l'ordre de la concrétisation, explicitation, reconstruction de la cohérence, etc. avec une orientation interrogative, critique, symbolique (valorisation des valeurs et repères sociaux de la sphère de réception). Ces résultats d'analyse peuvent offrir un ancrage pour mieux comprendre les besoins et les attentes informationnels des usagers-lecteurs.

À la lumière de l'ordonnancement privilégié des opérations discursives réalisées par les usagers, vu la pertinence sociale et discursive dont bénéficient les séquences extratextuelles, nous proposons de porter in fine un regard averti sur la construction des courriers administratifs.

## **5 Des sens reconstruits aux textes : la marge rédactionnelle**

Les pistes d'écriture et de réécriture des textes s'orienteraient, en théorie, dans deux directions, selon qu'on ancre l'exercice dans le texte initial ou dans les reconstruc-

tions de sens. Nous proposons d'exposer ces deux perspectives pour délimiter, pour autant que cela soit possible, l'espace discursif dans lequel un rédacteur administratif pourrait jouer : sa marge rédactionnelle. Il est entendu, dans notre perspective non normative de la textualité, que divers textes pourraient actualiser le même message. C'est pourquoi, dans une démarche de rédaction ancrée dans le pôle de l'émission, le rédacteur professionnel tente de circonscrire au mieux son mandat : les contraintes, les objectifs, les valeurs, le genre, etc., sont autant de balises pour réduire le champ des possibles, en articulant au mieux ces exigences au produit « texte ». Il est encore un paramètre incontournable : le lecteur. Cette entité collective et nébuleuse du point de vue de la production figure aux premiers rangs des préoccupations du rédacteur, souvent dans une perspective consumériste ou politique. Il est la « cible » que l'on n'est jamais sûr d'atteindre, par définition. On récolte des données concernant ses habitudes de vie, de consommation, etc. Un nombre important de travaux colligent aussi des recommandations de lisibilité et de normes textuelles. Mais que sait-on de sa manière de comprendre et d'interpréter ? De ses attentes en termes de sens ? Comment peut-on en tenir compte dans l'élaboration de l'écriture ?

Ce que nous proposons ici, à titre exploratoire, relève d'une centration sémantique sur le lecteur, qui élargit le cadre de la simplification du langage. Limiter la longueur et la complexité des phrases, favoriser la cohésion textuelle, expliciter ou simplifier les termes de spécialités – pour ne citer que celles-ci – sont des techniques d'écriture validées, enseignées et de plus en plus répandues dans les pratiques. Il reste qu'elles n'assurent pas, à elles seules, la qualité de la communication : elles répondent essentiellement à un objectif d'ajustement (par défaut) à un niveau de langue standard censé favoriser la transmission des contenus. Est-ce à dire que l'asymétrie communicationnelle (de nature informationnelle) est rectifiée par une opération de simplification linguistique ? Simplification du langage et réécriture centrée sur le lecteur ne sont pourtant pas dichotomiques ni exclusives. Nous illustrerons ci-dessous que l'une et l'autre se réclament, pour autant que la réécriture s'émancipe de la simplification, le temps d'une réflexion.

Cette réécriture propose une construction textuelle et non une version définitive révisée à la lumière des principes de lisibilité pertinents et de certaines règles de simplification.

L'organisation macro-discursive a été fortement modifiée, en accord avec les opérations discursives majeures, répertoriées dans les interprétations des usagers : le macro-acte de discours qui engage une résolution positive pour l'utilisateur est privilégié dans la nouvelle construction ; le but de l'opération est précisé et également considéré du point de vue de l'utilisateur (prolongation des droits vs contrôle) ; les modalités d'exécution de la demande suivent, qui donnent une représentation plus concrète et accessible de la démarche. Cette partie du texte remplit à elle seule l'objectif strictement

Texte original	<b>Courrier simplifié<sup>1</sup> dans le <i>Guide pratique de la rédaction administrative</i></b>
<p>Madame,</p> <p>Vous êtes actuellement travailleur privé d'emploi et bénéficiaire d'une allocation de chômage.</p> <p>Les opérations de contrôle de la recherche d'emploi auxquelles il a été procédé en ce qui vous concerne ont permis d'établir que :</p> <p><b>Vous ne pouvez, compte tenu de l'insuffisance d'actes positifs de recherche d'emploi, être considérée comme étant à la recherche active d'emploi</b></p> <p>J'envisage pour ce motif, en application des dispositions de l'article R 351.28 du Code du Travail, de prendre à votre égard une décision d'exclusion du versement des allocations dont vous bénéficiez, et vous invite à fournir sous huitaine <u>vos observations écrites</u>, <b>soit avant le mercredi 27 mars 2002.</b></p> <p>Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes sentiments distingués.</p>	<p>Objet : risque de suppression de votre allocation de chômage</p> <p>Madame,</p> <p>Vous êtes actuellement sans emploi et vous recevez une allocation de chômage.</p> <p>D'après nos informations, vos démarches de recherche d'emploi ne sont pas suffisantes.</p> <p>Or, en tant qu'allocataire, vous devez rechercher activement un emploi et nous le prouver.</p> <p>Le Code du Travail m'autorise donc à supprimer votre allocation de chômage si vous ne prouvez pas, <b>avant le mercredi 28 mars 2002</b>, que vous recherchez activement un emploi. Pour cela, vous pouvez nous envoyer les photocopies de vos lettres de candidature, vos convocations à des entretiens, les annonces auxquelles vous avez répondu, les lettres de réponses des entreprises, etc.</p> <p>Vous pouvez aussi nous envoyer une lettre où vous expliquerez vos démarches et vos difficultés. Nous tiendrons compte de vos explications pour prendre notre décision.</p> <p>Pour tout renseignement vous pouvez contacter M. X.</p> <p>Bien respectueusement.</p>
<p>Commentaires :</p> <p>Le courrier simplifié<sup>2</sup> repose encore sur un plan traditionnel qui représente le fonctionnement administratif : rappel et état de la situation ; règle de droit ; mise en garde conditionnelle et finalement, des exemples de documents à fournir. Ce dernier élément constitue une avancée informationnelle majeure, puisque la mention « vos observations écrites » (courrier initial) est à présent illustrée concrètement. De plus, l'énonciateur n'indexe plus le discours réglementaire [« le Code du Travail m'autorise à »] et la mise en garde conditionnelle [« J'envisage une décision d'exclusion (...) et vous invite à... »] est à présent clarifiée [« supprimer ... si »]. Enfin, si la perspective négative domine encore dans la construction textuelle, celle de la résolution possible, avec la liste de documents, occupe un espace textuel non négligeable.</p>	

Réécriture centrée sur le lecteur	Types de modifications apportées
<p>Madame, Monsieur,</p> <p>Vous devez obligatoirement <b>justifier vos démarches de recherche d'emploi</b> pour obtenir, le cas échéant, une prolongation de vos droits à l'Allocation pour Perte d'Emploi (APE). Pour cela, transmettez-nous un dossier <b>avant le...</b>, comportant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La liste de vos démarches de recherche d'emploi (<i>insérer des exemples</i>);</li> </ul> <p>Et</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les justificatifs de ces démarches : copies ou originaux d'annonces répondues (avec date), noms des personnes rencontrées, adresses des entreprises contactées, copies de lettres de candidature et tout autre document qui prouve vos activités d'insertion professionnelle et de formation.</li> </ul> <p>En application de l'article R 351.28 du code du travail, l'ANPE étudiera le renouvellement de vos droits, dès réception de vos documents, pour vérifier que vous êtes « à la recherche active d'emploi ». La recherche active d'emploi est définie par l'article R351-27 : « sont considérées comme étant à la recherche d'un emploi les personnes inscrites comme demandeurs d'emploi auprès de l'Agence Nationale pour l'Emploi qui accomplissent de manière permanente, tant sur proposition de ses services que de leur propre initiative, toutes les démarches en leur pouvoir en vue de leur reclassement ou de leur insertion professionnelle. »</p> <p>Nous insistons sur le caractère obligatoire de votre justification : si vous ne fournissez pas ce dossier avant le..., le versement de votre allocation sera automatiquement arrêté.</p> <p>Pour toute question concernant les documents à fournir, la gestion de votre allocation ou les modalités d'application de l'article R351.28, vous pouvez contacter M.X.</p> <p>Bien respectueusement.</p>	<p>Modification de la macro-structure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorité au macro-acte de discours ;</li> <li>• Valorisation de la résolution et justification de la demande;</li> <li>• Développement subséquent des modalités d'effectuation ;</li> </ul> <p>* Explication du traitement administratif : déroulement et définitions discursivement marquées (références explicites aux articles de loi, citations marquées, pas de prise en charge énonciative) ;</p> <p>* Rappel des obligations suivi de la mise en garde (conditionnelle)</p>

pragmatique et pourrait suffire. Mais le rédacteur s'acquitte encore d'une fonction informationnelle au regard de la logique administrative, tant la connaissance des règles et des rouages s'avère utile à la gestion de nos situations (cf. les suppositions et les questions des usagers). Cette partie répond à la fois à la question du déroulement « LANPE étudiera [...] pour vérifier [...] » et précise les sources des règles ainsi que les définitions essentielles : les faits y sont institutionnalisés dans la logique administrative. Des précautions sont prises au niveau de la mise en texte : le discours réglementaire est marqué à la surface du texte (références des articles, parenthèses pour les citations empruntées) et l'énonciateur n'indexe pas ce discours (absence de je). La mise en garde advient en fin de texte, articulée au rappel de l'obligation pour privilégier le dénouement positif.

Ces changements importants, issus de nos analyses des interprétations, nécessitent d'abord un regard macro-discursif et un changement de point de vue (celui de l'usager-lecteur). L'opération comprend des exigences plus empiriques (discours de reconstructions de sens), plus sociales (privilégier le dénouement positif) et plus cognitive (respecter un ordonnancement prioritaire des informations sélectionnées, etc.)... Rappelons que, volontairement, le texte proposé n'affranchit pas le réviseur de sa tâche : il faut réviser, mais en aval de cette construction, car en matière d'aménagement des asymétries communicationnelles, un réviseur muni d'un manuel de recommandations d'écriture, de principes de lisibilité et de dictionnaires, pointe difficilement les écarts révélés par l'analyse des interprétations.

## 6 Conclusion

Mais revenons à la question de « l'oralité » dans notre culture de l'écrit, ou plus exactement dans notre culture dotée d'une écriture. Ça n'est pas simplement que le discours remplit les interstices, il est en outre à la base des interactions à l'usine ou au bureau (Goody, 2003 : 9)

Les usagers-lecteurs ne s'attachent pas prioritairement aux marques énonciatives et interlocutives pour évaluer la qualité de la relation établie par l'administration. Ils ne recherchent pas initialement à valider une relation ni une reconnaissance interpersonnelle dans cette relation. Celle-ci advient par contre de la qualité informationnelle, et sur ce point, les textes accusent une forte asymétrie : l'information manquante, tronquée, dissimulée ou orientée génère une insatisfaction interprétative distincte du regard sur la cohésion stylistique. L'enchaînement des discours empêche le discours réglementaire d'émerger clairement au rang d'information essentielle. De plus, sélection et hiérarchisation informationnelles, entre ce que l'analyse permet d'observer dans les textes et dans les interprétations, ne coïncident pas. Si l'on se fie aux logiques d'interprétations des lecteurs, l'asymétrie communicationnelle serait davantage liée

à la planification informationnelle et à l'axiologie des discours, qu'à des difficultés de lecture, comme le suggèrent certains partisans de la simplification du langage.

En ouvrant nos analyses à l'interprétation des usagers et plus encore à l'extratextuel dans leurs discours d'interprétation, nous avons quelque peu bousculé les frontières analytiques et conceptuelles de la scripturalité, pour approcher la dimension sociale des logiques ordinaires. Notre proposition de réécriture s'appuie en effet sur un certain nombre d'éléments tirés des reconstructions de sens spontanées, de ce monde de l'oralité, du vécu, plutôt que de la construction initiale strictement textuelle. Si, après Weber et Goody (2003), nous considérons que la gestion des asymétries communicationnelles s'exerce essentiellement à l'oral, cet espace pourrait bien fournir quelques repères au scriptural, pour qu'une partie du contrat social s'inscrive dans le texte. Le changement fondamental opéré sur le texte concerne ici sa macrostructure : le niveau de sélection, hiérarchisation et organisation des idées (Clerc, 2002).

Les données informationnelles n'entraînent pas moins une réorientation axiologique, en termes de « discours positif » à l'égard de l'utilisateur, de sa situation (les informations prioritaires visent à le maintenir dans la catégorie administrative qui perpétue l'allocation). C'est peut-être là que se rejoignent les niveaux informationnels et intersubjectifs (monstration ET réalisme de la qualité relationnelle), dans l'exercice de réécriture. Les connaissances issues des analyses de l'extra-textualité, de ces mondes d'oralité, sont peut-être autant de pistes de réécriture qui amélioreraient la qualité relationnelle, au-delà (mais sans les effacer pour autant) des marqueurs linguistico-discursifs des planifications énonciative et interlocutive. Bref, « courbettes énonciatives », rituels de communication, cohésion stylistique et simplification du langage pourraient bien être les pis-allers de la rédaction administrative adressée aux usagers, sans une profonde réflexion sur le plan informationnel. Le respect invoqué via les formules de politesses et les rituels de communication gagnerait à être ainsi fondé sur une véritable considération pour le lecteur : pour qu'il sache ce qu'il a à faire, de quelle manière, pour quelles raisons ; en lui restituant une image positive de sa position par rapport à l'administration, y compris – et peut-être a fortiori – lorsqu'il en est dépendant ; en amenuisant le climat de suspicion administrative (l'utilisateur comme potentiel usurpateur) ; en lui permettant, de manière plus neutre, une part de contribution active dans le suivi de son cas administratif. Ces repères sont pour nous autant de possibilités d'amélioration de la qualité relationnelle. Celles-ci peuvent être inscrites à la surface des discours, dans l'élaboration de la macro-structure textuelle. Il appartient donc aux rédacteurs convaincus de leur rôle social et citoyen, d'investir cette marge rédactionnelle.

## Bibliographie

- Bakhtine, M. (1984). Problems of Dostoevsky's poetics, *Theory and history of literature*, 8.
- Besse, J-M et al. (1992). *L'illettrisme en question*. Lyon : Presses Universitaires de Lyon.
- Bourdieu, P. (1982). *Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques*. France : Fayard.
- Bourdieu, P. (2001). *Langage et pouvoir symbolique*. Paris : Seuil.
- Boutaud, J-J. (1998). *Sémiotique et communication. Du signe au sens*. France : L'Harmattan.
- Bronckart, J-P. (1996). *Activités langagières, textes et discours : pour un interactionnisme socio-discursif*. Lausanne : Delachaux et Niestlé.
- Charaudeau, P. et Maingueneau, D. (dir.) (2002). *Dictionnaire d'analyse du discours*. Paris : Seuil.
- Charolles, M. (1983). Coherence as a principle in the interpretation of discourse. *Text*, 3-1.
- Clerc, I. (2002). *La démarche de rédaction*. Québec : Nota Bene.
- Clerc, I. (dir.) (2003). *Simplification des lettres de l'Administration adressées au grand public*. Rapport de recommandations. Groupe Rédiger, CIRAL. Québec : université Laval.
- Collette, K. et al. (2002). *Guide Pratique de la rédaction administrative*. Ministère de la fonction publique et de la réforme de l'État, en ligne sur <http://www.dusa.gouv.fr/cosla/index.htm>
- Collette, K. (2004). *Analyse de la relation épistolaire entre l'administration publique et les usagers*. Thèse de doctorat en sciences du langage. Laboratoire L.a.S.E.L.D.I.- Idiomes (EA 2281). Université de Franche-Comté.
- Collette, K. (2005a). Analyse de la relation épistolaire entre l'administration publique et les usagers. Résumé de thèse. *Langage et société*, 112.
- Collette, K. (2005b). Parcours interprétatifs d'usagers en situation de lecture des courriers administratifs : prolongements didactiques d'une analyse socio-cognitive. *Didcog*, actes du 1<sup>er</sup> colloque international de didactique cognitive. Laboratoire Jacques Lordat, Centre Interdisciplinaire des sciences du langage et de la cognition. France : Toulouse Le Mirail. [www.accoustic31.univ-tlse2.fr/didcog/intro.html](http://www.accoustic31.univ-tlse2.fr/didcog/intro.html)
- Collette, K. (2005c). 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.

- Collette, K., Poüech, F. et B. Rui-Souchon (2005). La rédaction de courriers administratifs... recentrage sur l'usager-lecteur, *Technostyle*, 21-1.
- Gandouin, J. (1992, 5<sup>e</sup> éd.). *Correspondance et rédaction administratives*. Paris : Armand Colin.
- Gerhards, A. (1987). *Le rapport Lambda. Enquête d'une simple citoyenne sur l'administration de son pays*. France : Seuil, L'épreuve des faits.
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction*. Paris : éditions de Minuit.
- Goody, J. (2003). Oralité et modernité dans les organisations bureaucratiques. *Communication & Langages*, 136.
- Goulemot, J.-M. (1985). De la lecture comme production de sens. Dans *Pratiques de la lecture*. R. Chartier (Eds). France : Rivages.
- Kerbrat-Orrechioni, C. (1980). *L'énonciation de la subjectivité dans le langage*. Paris : Armand Colin
- Lohisse, J. (1998). *Les systèmes de communication. Approche socio-anthropologique*. Paris : Armand Colin/Masson.
- Maingueneau, D. (1998). *Analyser les textes de communication*. Paris : Dunod.
- Rapport Cannac (2003). *La qualité des services publics*, en ligne sur [www.dusa.gouv.fr](http://www.dusa.gouv.fr)
- Rastier, F. (1989). *Sens et textualité*. Paris : Hachette.
- Richard, J-F. et al. (1993). Le traitement de documents administratifs par des populations de bas niveau de formation. *Le travail humain*, 4, tome 56.
- Robert, C. (1996). *Le style administratif*. Nouvelle édition revue et augmentée. Paris : Albin Michel.
- Véron, E. (1985). « L'analyse du contrat de lecture : une nouvelle méthode pour les études de positionnement du support de presse », *Médias : expériences, recherches actuelles, applications*. Paris : IREP.
- Windisch, U. (1990). *Le prêt à penser. Les formes de la communication et de l'argumentation quotidiennes*. Lausanne : l'âge d'homme.

## Notes de bas de page

- 1 Pour le détail des problèmes relevé dans le texte initial ainsi que des transformations apportées dans le cadre de la simplification du langage administratif, se reporter au *Guide pratique de la rédaction administrative*, 2002, en ligne, p. 94 et 95.
- 2 Cet exemple permet de montrer que les activités de simplification du langage peuvent être aussi l'occasion d'améliorer le contenu informationnel (exemples concrets d' « observations écrites »).