

# La rédaction de courriers administratifs... recentrage sur l'usager – lecteur

Karine Collette, Françoise Pouëch, Blandine Rui

Laboratoire « Geste, Parole, Scripturalité et Didactique des langues »

Equipe d'accueil LaSELDI /IDIOMES

Université de Franche-Comté - France

*This article is an extension of a project undertaken by our research group, which was asked to write a practical guide for administrative writing by two French government departments: the Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme de l'État (the ministry of public service and state reform) and the Ministère de la Culture (the ministry of culture), who are jointly involved in a large-scale project designed to simplify administrative language. This guide is intended for writers working for the French government and public services. The government wants to bring the State closer to the public and to improve its services to the public by improving the quality of written communication between government services and those who use them.*

*We have participated in this project in our capacity as researchers in the sciences of language. Our laboratory is working on the problems of written communication in L1 and L2 from a socio-discursive perspective. We adhere to the principle of dialogism and to the concept of the “active responsive attitude” of the receptor (Bakhtin 1984), and we consider that to communicate in writing is to construct a relationship with the other; the nature of meaning constructed by each participant (writer and reader) is determined in part by the social representation that each has of himself or herself, of the other, of their relationship, and of the object of their exchange.*

*Cet article se situe dans le prolongement d'un projet de recherche-développement : l'élaboration du Guide pratique de la rédaction administrative<sup>1</sup> a été confié à notre laboratoire par deux ministères français : le Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme de l'État et le Ministère de la Culture, engagés conjointement dans le vaste projet de “Simplification du langage administratif”. Ce guide est destiné aux agents rédacteurs de l'ensemble des administrations et des services publics français. La volonté gouvernementale était de rapprocher l'État des citoyens et de le mettre davantage à leur service*

*en améliorant la qualité de la communication écrite entre l'administration et ses usagers.*

*C'est en tant que chercheuses en sciences du langage que nous sommes intervenues. Notre laboratoire travaille, plus précisément, sur la problématique de la communication écrite en L1 et en L2 dans une perspective socio-discursive<sup>2</sup>. Nous adhérons au principe de dialogisme, à la notion d'« attitude responsive active » du récepteur de Bakhtine (1984) et postulons que communiquer à l'écrit, c'est construire une relation à l'autre ; la nature du sens élaboré par chaque partenaire, (scripteur / lecteur) étant déterminée en partie par les représentations sociales qu'il a de lui-même, de l'autre, de leur relation et de l'objet de leurs échanges.*

En amont de l'élaboration même du *Guide pratique de la rédaction administrative*, nous avons recueilli trois principaux corpus dont les analyses croisées entre elles et en interaction avec nos soubassements théoriques, nous ont permis de déterminer la nature des conseils d'écriture à prodiguer. Un de ces corpus, essentiel ici, correspond à une analyse d'une centaine de courriers administratifs adressés à des usagers<sup>3</sup>. On y constate **la construction, à travers différents mécanismes textuels, d'une relation dissymétrique**, très marquée idéologiquement, du type « toute puissance / soumission ». En effet, une lettre administrative construit un raisonnement, un discours argumentatif où chacun des interlocuteurs tient un rôle social : le rédacteur a le pouvoir que lui confère son statut de représentant de l'administration et son savoir sur la loi. L'usager a des droits et des devoirs, il est soumis aux règlements, souvent dans l'ignorance des arcanes de la loi ou victime de fausses croyances / représentations.

Cette dimension idéologique explique peut-être le fait que l'écriture administrative a très peu fait l'objet d'une réflexion globale et collective ; la politique institutionnelle de la communication administration-citoyens ne s'étant jamais interrogée sur les moyens qu'elle utilisait pour arriver à ses fins. Tout au plus, a-t-elle conseillé à ses agents d'être moins techniques et de dire « je » pour donner l'illusion d'un rapprochement et d'une humanisation des institutions. La centaine de conseils rédactionnels que nous donnons *in fine* dans le guide vise précisément à rendre cette relation moins dissymétrique à travers des procédés et des pratiques d'écriture autres.

Dans le présent article, nous nous proposons d'illustrer nos différentes phases de travail : nous procéderons à l'analyse d'une lettre envoyée par une administration à un usager de sexe féminin ; nous mettrons en évidence son mode de construction argumentatif et ses effets potentiels sur la lectrice-usagère. Nous proposerons ensuite des éléments de réflexion sur les particularités de la communication écrite entre

les représentants de l'administration et les usagers. L'analyse et les éléments de réflexion nous conduiront enfin à réviser le courrier.

## 1. Analyse d'un exemple de construction d'une relation dissymétrique

La lettre suivante est émise par un service à caractère social qui distribue les pensions ou retraites aux anciens combattants. La destinataire du courrier et d'une éventuelle pension était l'épouse d'un bénéficiaire de ces aides. Il est décédé et sa veuve peut prétendre au reversement de cette pension. Pour cette raison, elle a informé le service -ici destinataire- du décès de son mari. Le courrier qui suit constitue ainsi une réponse concernant les conditions et les modalités du reversement de ladite pension.

### 1.1 La construction d'une relation potentiellement déstabilisante pour le lecteur

Le premier paragraphe du courrier rappelle les faits par le biais d'une formule pompeuse et stéréotypée « *vous avez bien voulu me faire part de...* ». Le choix de cette expression laisse penser que l'usager n'était pas obligé d'informer l'administration du décès de son mari et que cette dernière l'en remercie. Mais la réalité est tout autre : l'usager a fait cette démarche d'information, non pas par amabilité ou politesse envers le rédacteur de l'administration, mais seulement parce qu'elle y était contrainte pour solliciter une aide financière. On peut donc faire l'hypothèse que cette lectrice ressentira ce décalage ; au mieux elle sourira de cette fausse complicité ; au pire, elle en éprouvera un certain malaise. Du côté du rédacteur, on peut penser que c'est la situation -le deuil qui représente une forte charge émotionnelle et affective- qui l'incite à prendre en charge personnellement la relation sur le mode de la compassion. En effet, la mort d'un humain s'accompagne de rituels partagés par toute une communauté. Autrement dit, il semble quasiment impossible, parce qu'inconvenant, de poursuivre l'échange sans présenter ses condoléances. Dans le deuxième paragraphe, le rédacteur s'acquitte donc de ce « devoir social », et ce à titre personnel, à travers une stéréotypie verbale « *je vous présente mes sincères condoléances* ». Du point de vue du récepteur, cette attention, même convenue, peut avoir un poids affectif, d'autant plus que la formulation est insistante : « *en cette pénible circonstance* ».

On est donc à un stade de construction de la relation où l'échange, en se soumettant aux rituels sociaux liés au deuil, perd apparemment sa spécificité administrative : il n'est pas marqué par une dissymétrie des places et accorde à l'usager une place centrale. La lectrice peut donc croire à une attention sincère et compatissante de la

MÉMOIRE SOLIDARITÉ  
PRÉFECTURE DE LLL

LLL, le 07 février 2001

Madame

Direction départementale  
De l'Office National des Anciens Combattants  
et Victimes de Guerre  
99, rue de LLL - BP 999  
999999 LLL CEDEX  
Tél : 00 00 00 00  
Fax 00 00 00 00

Madame,

Par courrier en date du 11 juin, vous avez bien voulu me faire part du décès récent de votre mari.

En cette pénible circonstance, je vous présente mes sincères condoléances.

Je vous précise que le versement de la retraite du combattant cesse avec la disparition de son bénéficiaire. Cependant, il vous appartient de solliciter le versement des arrérages éventuellement échus auprès de la Trésorerie Générale de LLL - Centre Régional des Pensions - Place LLL - 9999 LLL. Un bulletin de décès, un certificat d'hérédité, le dernier bulletin de pension ainsi qu'un relevé d'identité de compte devront être joints à votre requête.

Par ailleurs, si en raison du deuil qui vous frappe, vous vous trouvez dans une situation pécuniaire difficile, une participation aux frais d'obsèques peut vous être consentie. Il conviendra de me retourner l'imprimé ci-joint dûment renseigné, daté et signé, accompagné des pièces cochées sur la nomenclature.

Je vous indique néanmoins que l'intervention de l'établissement public ne revêt en aucun cas un caractère obligatoire ou systématique.

Notre commission d'action sociale appréciera au vu des frais exposés et des ressources de la famille la recevabilité de cette demande.

Je me tiens à votre disposition et vous prie d'agréer, Madame, l'expression de ma considération distinguée.

Le Directeur départemental  
M.x.

part du rédacteur et penser que la relation ainsi amorcée va se poursuivre sur le même mode dans la suite du courrier.

Or, il n'en est rien. A partir du troisième paragraphe, le rédacteur **opère une véritable volte-face communicative** : il adopte une posture propre à bâtir une relation inégale en usant de différents procédés :

- (1) la destinataire du courrier n'est placée qu'une seule fois en position de sujet-acteur : « *vous vous trouvez dans une situation pécuniaire difficile* ». Dans tous les autres énoncés, même lorsqu'il s'agit de lui indiquer les

démarches qu'elle doit accomplir ou les règlements qui s'appliquent à son cas, (a) la lectrice apparaît sous forme de pronom en position de complément : « je vous précise que... », « il vous appartient de... », « ... du deuil qui vous frappe », « ... peut vous être consentie », « je vous indique ... » ; (b) la lectrice est totalement absente de la formulation car le rédacteur recourt à des formes passives ou impersonnelles : « un bulletin de décès, un certificat d'hérédité, le dernier bulletin de pension ainsi qu'un relevé d'identité de compte devront être joints », « il conviendra de me retourner... » ;

- (2) l'usage de certains déterminants a pour effet de déposséder la lectrice de sa démarche et surtout, de nier violemment les caractéristiques personnelles de son vécu si douloureux en cet instant. Le rédacteur écrit : « notre commission d'action sociale appréciera au vu des frais exposés et des ressources de la famille la recevabilité de cette demande » ; pire encore : « la retraite du combattant cesse avec la disparition de son bénéficiaire ».
- (3) l'utilisation d'un lexique très technique, caractéristique du style administratif, apparaît pour parler à l'usager de ses droits et de ses devoirs : *bénéficiaire, arrérages, échus, requête, dûment renseigné, pièces cochées, nomenclature, recevabilité de la demande*. Ces choix lexicaux conditionnés par des habitudes d'écriture ont pour effet de mettre l'usager en danger au plan figuratif (au sens goffmanien) dans la mesure où ils l'obligent, dans le meilleur des cas, à entrer dans la peau de quelqu'un qu'il n'est pas et qu'il n'a pas à être (un administratif) ; au pire à lui retirer le statut de partenaire de la communication et à le priver de son pouvoir d'action.

On pourrait parler à propos de ce courrier d'un cas extrême de construction d'une relation dissymétrique « administration / usager ». En effet, dans la plupart des courriers administratifs, la dissymétrie est généralement construite de manière relativement uniforme, du début à la fin du texte. La volte-face communicative du rédacteur s'ajoute ici, au risque d'accentuer le malaise communicatif du lecteur, par son caractère pour le moins maladroit, déroutant et même irrespectueux.

À ce premier processus de dévalorisation de l'usager vient s'adjoindre un autre synchrone : le désengagement progressif du rédacteur accentue le malaise.

## 1.2 Un processus de désengagement du rédacteur

Nous analyserons ce processus à travers l'utilisation du « je », du « nous » et des choix lexico-discursifs opérés par le rédacteur.

### 1.2.1 L'utilisation du « je » et du « nous »

Les énoncés contenant des occurrences de « je » et de « nous » apparaissent dans l'ordre suivant :

- a. Je vous présente mes sincères condoléances ;
- b. Je vous précise que le versement (...) cesse avec la disparition de son bénéficiaire ;
- c. Je vous indique néanmoins que l'intervention de l'établissement public ne revêt en aucun cas un caractère obligatoire ou systématique ;
- d. Notre commission appréciera au vu des faits exposés (...)
- e. Je me tiens à votre disposition et vous prie d'agréer (...).

Les deux « je » qui encadrent le texte « *je vous présente mes sincères condoléances* » et « *je me tiens à votre entière disposition et vous prie d'agréer (...)* » correspondent à la gestion humaine (mais aussi ritualisée) de l'échange. Entre ces deux-là, les autres « je » correspondent à la gestion administrative (également stéréotypée) de l'échange. La cohabitation de ces deux grands types de « je » révèle de manière encore plus évidente le faux-semblant : ce « je » qui me dit à moi, lectrice, « *je vous présente mes sincères condoléances* » n'est pas plus investi dans ses dires que celui qui « *précise* », « *indique* ». Les deux façons du rédacteur de dire « je » n'ont finalement qu'une seule et même origine : l'obligation de respecter certaines conventions sociales, qu'elles soient liées aux rituels de condoléances ou à ceux de la rédaction administrative.

Par ailleurs, on observe un fort contraste quant à la position du rédacteur entre les énoncés b., c. et l'énoncé d. Dans b. et c., le « je » incarne la loi en tant que telle, du fait d'une absence de références / renvois aux articles (de loi). La position du rédacteur est alors hiérarchiquement très marquée. Le passage au « nous » en d., marque nettement l'aboutissement du processus de désengagement du rédacteur, par le contraste entre les pronoms.

Ce désengagement peut être ressenti d'autant plus fortement qu'il s'accompagne d'un rétrécissement, lui aussi progressif, des perspectives de l'utilisateur, introduisant l'idée d'une gestion subjective des demandes des administrés. En effet, dans b. et c. les deux informations données à l'utilisateur (« *le versement cesse avec la disparition du combattant* » ; « *néanmoins que (...) en aucun cas un caractère systématique et obligatoire* ») sont négatives. Ce caractère négatif est d'ailleurs renforcé en c. par « *néanmoins* », « *en aucun cas* » et par le couple adjectival « *obligatoire et systématique* ». Ainsi le doute sur la possibilité de recevoir une aide peut, à juste titre, s'installer dans l'esprit de la lectrice. C'est l'emploi du verbe « *apprécier* » en d. (« *notre commission d'action sociale appréciera (...) la recevabilité (...)* ») qui ouvre la porte à cette idée de traitement arbitraire et aléatoire des requêtes des usagers.

### 1.2.2 Les choix lexicaux

Le désengagement progressif du rédacteur est également construit à l'aide du passage, progressif lui aussi, de l'utilisation d'un lexique correspondant à un discours social attendu -relativement humain quoique stéréotypé- à un lexique du discours administratif, technique et froid. Dans un certain nombre de cas, on peut même mettre en évidence des correspondances lexicales précises entre les deux discours. Dans le tableau qui suit nous avons (a) répertorié les termes appartenant à chacun des deux discours ; (b) signalé, par un système de vis à vis, les correspondances lexicales que nous avons repérées. Par ailleurs, certains termes administratifs (signalés dans le tableau à l'aide d'un astérisque) sont empreints de subjectivité et de volonté moralisatrice, ce qui peut entraîner l'usager à remettre en cause la fiabilité du fonctionnement

Discours social attendu	Discours administratif
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vous avez bien voulu me faire part (1<sup>er</sup> §)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Je vous précise que... (3<sup>ème</sup> §)</li> <li>Il vous appartient (3<sup>ème</sup> §)</li> <li>Il conviendra (4<sup>ème</sup> §)</li> <li>Je vous indique que... (5<sup>ème</sup> §)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Décès récent de votre mari (1<sup>er</sup>§)</li> <li>Pénibles circonstances (2<sup>ème</sup> §)</li> <li>Deuil qui vous frappe (4<sup>ème</sup> §)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disparition du bénéficiaire (3<sup>ème</sup> §)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mes sincères condoléances (2<sup>ème</sup> §)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arrérages (...) échus (3<sup>ème</sup> §)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Versement de la retraite (3<sup>ème</sup> §)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ressources de la famille (6<sup>ème</sup> §)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une situation pécuniaire difficile (4<sup>ème</sup> §)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervention de l'établissement public (5<sup>ème</sup> §)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation aux frais d'obsèques (4<sup>ème</sup> §)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requête (3<sup>ème</sup> §)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- * Consentie (4<sup>ème</sup> §)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dûment renseigné (4<sup>ème</sup> §)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pièces cochées sur la nomenclature (4<sup>ème</sup> §)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- * Revêt un caractère (5<sup>ème</sup> §)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- * Appréciera (6<sup>ème</sup> §)</li> </ul>

“objectif” de l’administration. En effet, l’évaluation de la situation de l’usager ne paraît fondée sur aucun critère défini et l’on peut se demander s’il ne s’agit pas d’appréciations dépendantes uniquement du bon vouloir des agents.

Ainsi, l’ensemble des processus et des phénomènes analysés, plus encore leur accumulation et leur combinaison, ont toutes les chances de troubler et de déstabiliser l’usager-lecteur qui discerne mal à qui il a affaire. Qui est donc ce rédacteur qui humanise pour déstabiliser ensuite ? Peut-on se fier à lui... surtout lorsqu’il laisse penser que la gestion du dossier est arbitraire ? Il ne prend d’ailleurs aucune décision personnellement et insiste sur le fait qu’une issue positive est peu probable. À terme, ce sont la qualité de la relation elle-même et la fiabilité du service qui peuvent être remises en cause par le destinataire.

## **2. Contribution à une réflexion sur les particularités de la communication écrite entre un représentant de l’administration et un usager**

Après cette brève analyse, quel sens peut-on donner à ce « je » qui se pose comme origine de son discours, et, de ce fait, en est responsable ? Pour apporter des éléments de réponse, nous nous appuyons sur le modèle de communication que proposent Borel et Grize (1992, pp. 53-104). Selon ce modèle, chaque personne parlant et / ou écrivant produit une « schématisation » :

(...) un locuteur A construit verbalement un « micro-univers » devant un interlocuteur B. Cette construction est doublement orientée, en ce sens qu’elle est organisée à l’intention de B à qui elle s’adresse, et dans le but d’obtenir un certain résultat. En particulier A cherche donc à amener B à une certaine action.

Borel et Grize (1992, p. 53-54)

B, le destinataire, va devoir reconstruire le discours, les intentions de A pour pouvoir interpréter la « vision du monde » que celui-ci lui propose et réagir. La schématisation se construit en sélectionnant certains aspects de la situation dont il sera question dans le discours, en les organisant selon la représentation qu’a A du rapport entre lui, l’objet de son discours, son destinataire. Une schématisation va donc proposer « un modèle » de présentation d’objets ainsi que des rôles, des comportements dans une situation de communication en fonction des enjeux de cette situation. Ces objets renvoient toujours à des éléments préconstruits socialement - ils sont donc en partie communs aux deux interlocuteurs - mais ils vont être mis en scène et présentés de façon particulière en vue d’obtenir un certain résultat. Autrement dit, le locuteur coordonne des moyens linguistiques-discursifs pour obtenir un effet souhaité chez le



destinataire dont il s'est fait une représentation. Par sa façon de choisir, de relier, d'organiser les objets de son discours, le locuteur montre ce qu'il en est pour lui de ce qu'il dit et de celui à qui il le dit.

Comme on vient de le voir, toute schématisation s'ancre dans des représentations, dans des préconstruits culturels (rôles, statuts définis socialement, utilisation de mots qui sont connotés). Ces déterminations sociales s'inscrivent dans l'idéologie, nous imprègnent par le biais des discours circulant et par une mémoire collective acquise à travers les institutions. Cette idéologie est à l'origine du style des relations entre administration et citoyens et par conséquent à l'origine du style des lettres administratives. Dans la lettre analysée, le « je » s'adressant au « vous », **ne fait que reproduire du préconstruit culturel et un modèle de relation**. Il se dissout complètement dans des stéréotypes sociaux. C'est pourquoi on peut dire que ce « je » là n'est pas sujet de son discours dans la mesure où il ne questionne pas le lien préexistant entre l'administration et les citoyens, dans le sens où la schématisation qu'il produit ne dépend pas de son activité d'écriture mais est une réalité déjà-là, non remodelée. On pourrait dire que ce « je » et ce « vous » correspondent à l'utilisation d'une syntaxe de la langue mais ne sont pas de véritables instances du discours. Ce « je » ne traduit qu'une adaptation de conventions, de codes imposés, de situations types (condoléances, informations administratives).

Mais peut-il en être autrement ? Un rédacteur administratif (en France) ne décide ni du contenu, ni de son interlocuteur, ni du moment où il écrit. De plus, sa position lui interdit—dans de nombreux cas—d'apprécier les objets de son discours (c'est alors un « je » qui n'évalue pas). Que lui reste-t-il pour exister en tant que sujet de son écriture, pour construire un « espace du sujet » (Borel & Grize, 1992, p. 62) afin que l'utilisation de ce « je » que nous avons aussi conseillée dans le *Guide pratique de la rédaction administrative* ne soit pas une imposture ?

### **3. Proposition de réécriture du texte et principes de révision**

La réécriture que nous proposons rétablit principalement la cohésion et la cohérence du « je », ainsi que le respect de l'utilisateur-lecteur par la précision des places et des rôles des interlocuteurs.

#### *3.1 Lettre réécrite*

#### *3.2 Principes de révision*

##### *3.2.1 Rétablir l'engagement de l'énonciateur*

Le principe organisateur des lettres administratives ne doit plus être l'application mécaniste d'un mode relationnel et d'une façon de dire où l'utilisateur est a priori

**PREFECTURE DE L.L.L.**

Direction départementale de l'Office national  
des anciens combattants et victimes de guerre  
43, rue X  
L.L.L.  
Contact : M.Y  
tel : 0000000000

L.L.L., le 20 juin 2001

Objet : **Reversement de la retraite de votre mari**

Madame,

Dans votre lettre du 11 juin, vous me demandez quels sont vos droits concernant la retraite du combattant que votre mari touchait.

[REDACTED] tout d'abord vous présenter mes condoléances pour le deuil que vous vivez. Ensuite, en réponse à votre demande, [REDACTED] vous donner les informations suivantes :

- le versement de la retraite du combattant [REDACTED] s'arrête avec [REDACTED]. Si vous n'avez pas touché certains versements avant son décès, [REDACTED] les réclamer auprès de la Trésorerie Générale de L.L.L., Centre régional des pensions, Place L.L.L. 999 L.L.L. cedex. [REDACTED] joindre à votre demande un bulletin de décès, un certificat d'hérédité, le dernier bulletin de pension et un relevé de compte.

- si vous avez des difficultés financières, [REDACTED] demander à nos services, une participation aux frais d'obsèques. Vous devrez alors remplir, dater et signer l'imprimé ci-joint et me le renvoyer avec les documents cochés. Nous vous ferons rapidement savoir si notre service social décide de vous aider et pour quelle somme.

[REDACTED] pour vous aider dans vos démarches. Vous pouvez me joindre au 0000000000.

Bien respectueusement.

M.X.

exclu ou dévalorisé. L'utilisation du « je » ne se justifie que si le rédacteur est capable de « se mettre à la place du lecteur », de se projeter dans sa situation, de lui faire une place dans la lettre en anticipant ses difficultés de compréhension, en respectant sa personne. Dans cette perspective, le « je » n'existe que dans ses choix énonciatifs, eux-mêmes limités car ils excluent les modalisations autres que devoir et pouvoir (mais, a contrario, on remarquera que cela implique d'exclure par exemple les verbes « consentir » et « apprécier », si fréquemment utilisés et qui, implicitement, donnent bien une évaluation de la relation administration-usager). Autrement dit, « je » n'existe et ne trouve sa légitimité qu'à remettre en cause les stéréotypes d'écriture qui entérinent la toute puissance de l'administration et ne font du rédacteur que le maillon irres-

ponsable d'une chaîne allant du pouvoir institutionnel aux citoyens. Il n'existe qu'à considérer le destinataire de sa lettre comme sujet, lui aussi responsable.

- « *je veux* » précise l'implication volontaire et personnelle du rédacteur ;
- « *je peux* » indique le pouvoir du rédacteur professionnel qui a pour fonction de relayer l'information.

### 3.2 Personnaliser l'énoncé du règlement

L'objectif est ici d'éviter la rupture discursive instaurée dans le courrier original, entre l'énoncé de la situation administrative de l'utilisateur et l'expression du règlement.

Dans la mesure où les règles administratives s'appliquent inéluctablement au cas du lecteur, nous proposons d'abord de recourir aux pronoms possessifs pour marquer la relation anaphorique entre l'expression de la règle administrative et la situation de l'utilisateur-lecteur.

Ensuite, pour maintenir la cohésion lexicale et garantir le respect de l'utilisateur, nous recommandons de modifier le lexique qui se rapporte directement à la situation délicate de l'utilisateur, c'est-à-dire les termes *disparition* et *bénéficiaire*. Ces deux modifications portent sur la personnalisation de l'expression du règlement, du point de vue de l'utilisateur, mais rétablissent également l'articulation entre les types de discours, au niveau textuel.

- « *la retraite du combattant de votre mari* » et « *avant son décès* » personnalisent l'application du règlement ;
- « *vous pouvez* », « *vous devez* » introduisent l'utilisateur-lecteur comme sujet-acteur et permettent d'énoncer clairement les possibilités et les devoirs de ce dernier.

### 3.3 Atténuer l'aspect factice du rituel de condoléances

Nous avons spécifié que le statut des rituels imposés par les habitudes d'écriture interroge la fiabilité du contenu qu'ils véhiculent. Il devient alors nécessaire d'en aménager l'expression dans la mesure où ces formulations resurgissent sur le plan relationnel, en terme de sincérité des propos de l'énonciateur et touchent de surcroît l'affect du récepteur. Dans cette perspective, nous pensons que le renouvellement des condoléances gomme l'aspect obligatoire du respect du rituel social et montre que le caractère difficile de la situation de deuil reste présent en filigrane dans l'esprit du rédacteur.

Ces modifications contribuent à reconnaître le caractère social et situé de cette communication. Car contrairement aux raisonnements formels qui sont vrais pour

tout locuteur indépendamment de la situation et qui effacent le sujet, les raisonnements de l'administration sont situationnels et dépendent de celui qui les tient et de celui à qui ils s'adressent. C'est peu mais en même temps c'est beaucoup car cela implique une image de soi rédacteur et une image de lui usager différentes dans une responsabilisation individuelle et collective des échanges administration-citoyens : il s'agit de dépasser la reproduction d'un modèle et de tendre à une schématisation active, avec un « je » conscient des relations qu'il instaure dans chaque acte d'écriture.

## NOTES

- 1 M.P. Benoît-Barnet, K. Collette, F. Pouëch, D. Laporte et B. Rui, 2002. Publié sous l'autorité du Comité d'Orientation pour la Simplification de Langage Administratif (COSLA), diffusé auprès des agents rédacteurs en 10 000 exemplaires et 10 000 CD-Roms, il est téléchargeable à partir sur site du Ministère français de la Fonction Publique : [www.dusa.gouv.fr](http://www.dusa.gouv.fr)
- 2 Contact : Professeur Marc Souchon, co-responsable du laboratoire de recherche du Centre de Linguistique Appliquée de Besançon : [marc.souchon@libertysurf.fr](mailto:marc.souchon@libertysurf.fr)
- 3 Les trois autres corpus recueillis correspondent respectivement à des données recueillies auprès 1) d'usagers en situation de lecture-interprétation des courriers ; 2) d'agents rédacteurs et 3) de travailleurs sociaux qui aident certains usagers à comprendre les courriers administratifs qu'ils reçoivent.

## BIBLIOGRAPHIE

- Adam, J.-M. (1992). *Les textes : types et prototypes*, Paris, Nathan université, 223 p.
- Bakhtine, M. (1984). *Esthétique de la création verbale*, Paris, Gallimard, 400 p.
- Benoit-Barnet, M.-P., Collette, K., Laporte, D., Pouëch, F. & Rui-Souchon, B. (2001). *Guide pratique de la rédaction administrative*, Paris, publication du Ministère de la Fonction publique et de la Réforme de l'État, 111 p.
- Borel, M.-J., Grize, J.-B., & Mieville, D. (1992). *Essai de logique naturelle*, Berne, Peter Lang, 241 p.
- Bourdieu, P. (1982). *Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques*, Paris, Fayard.
- Bourdieu, P. (2001). *Langage et pouvoir symbolique*, Paris, Seuil, 423 p.

- Bronckart, J.-P. (1985). *Le fonctionnement des discours*, Neuchâtel-Paris, Delachaux et Niestlé, 178 p.
- Foucault, M. (1969). *L'archéologie du savoir*, Paris, Gallimard, 275 p.
- Fisher, S. (1999). *Énonciation, manières et territoires*, Paris, Ophrys, 251 p.
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction*, Paris, Éditions de Minuit, 231 p.
- Grize, J.-B. (1990) *Logique et langage*, Paris, Ophrys, 153 p.
- Lapeyre, F. (1993). « Quand les services publics s'adressent aux usagers », *Le français dans le monde, Recherches et applications*, n° février-mars, p. 182-190.
- Quin, C. (1995). *L'administration de l'équipement et ses usagers*, Paris, La Documentation française, 350 p.
- Riffault, J. (2000). *Penser l'écrit professionnel en travail social*, Paris, Dunod, 215 p.
- Robert, C. (1979). *Le style administratif*, Paris, Albin Michel, 181 p.
- Sperber, D. & Wilson, D. (1989). *La pertinence. Communication et cognition*, Paris, Éditions de Minuit, 400 p.