



HAL
open science

Le refus de service dans les administrations : quelles formes d'atténuation pour ces actes menaçants et quelles offres de compensation ?

Elodie Oursel

► To cite this version:

Elodie Oursel. Le refus de service dans les administrations : quelles formes d'atténuation pour ces actes menaçants et quelles offres de compensation ?. *Signes, Discours et Sociétés: Revue semestrielle en sciences humaines et sociales dédiée à l'analyse des Discours*, 2012, La force des mots: les mécanismes sémantiques de production et l'interprétation des actes de parole "menaçants", 9, En ligne: accessible à l'adresse <http://www.revue-signes.info/document.php?id=2806>. hal-00966564

HAL Id: hal-00966564

<https://hal.science/hal-00966564>

Submitted on 27 Mar 2014

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial 4.0 International License

Élodie OURSEL

Le refus de service dans les administrations : quelles formes d'atténuation pour ces actes menaçants et quelles offres de compensation ?

Résumé

Les agents administratifs sont tenus de suivre des procédures, d'effectuer les tâches qui entrent dans leurs compétences, sans les dépasser, et de gérer les dossiers dont ils sont responsables. Les contraintes encadrant leur pratique les amènent à refuser de procéder à la réalisation de services sollicités par les usagers. Nous allons décrire les procédés utilisés pour atténuer la menace que constituent les refus : modalisateurs, explications, argumentations, et offres compensatoires. Nous profiterons de l'analyse des explications et argumentations pour en dégager les contraintes qui semblent régir la définition de l'objectif sur lequel les participants s'accordent et qu'ils réalisent.

Administrative agents have to follow procedures, to process tasks that fall below the range of their skills, but not go beyond it, and to deal with files which they are responsible for. The constraints that regulate their practice lead them to refuse to provide some services sought by the users. We will describe the processes used to downgrade the threat of the refusal: modalizing tools, explanations, arguing speech, and compensations for the damage. From the analysis of the explanations and arguments, we will determine the constraints that seem to rule the definition of the goal which the participants agree upon and produce.

Mots-clés

service administratif, gestion des faces, atténuation, stratégies de communication, argumentation naturelle

administrative service, facework, mitigation, communication strategies, ordinary argumentation

Introduction

Les rencontres administratives cristallisent parfois des enjeux importants pour les usagers qui y participent : obtention ou non d'un statut régulier sur le territoire, d'un dédommagement par une assurance, d'un logement social moins insalubre, etc. L'objectif que se fixent les usagers en s'adressant aux agents est de faire évoluer leur situation de manière positive, soit pour s'approcher de leur but ultime (l'administration prévoit souvent une procédure relativement complexe pour répondre à une demande), soit pour l'atteindre. Cet objectif est « naïf » : il est construit en fonction de la perception par l'utilisateur de sa situation, subjective et pratique. Cependant, la situation et le problème soumis sont étudiés par l'œil professionnel d'un agent administratif qui se les approprie, transformant les termes du problème pour qu'ils soient compatibles avec la structure du système administratif (Oursel à venir). Le problème et la situation de l'utilisateur deviennent alors un dossier, un cas, entrent dans telle catégorie, sont régis par telle circulaire, nécessitent telle procédure, etc. L'objectif naïf de l'utilisateur peut ne pas respecter les contraintes qui encadrent la définition de l'objectif. L'ignorance (d'où la désignation d'« objectif naïf ») ou la négligence de ces contraintes par l'utilisateur et l'obligation de respect de ces contraintes par l'agent conduisent presque

immanquablement au refus par l'agent de la réalisation de l'objectif¹. Ce refus constitue une menace importante pour la face de l'utilisateur.

Après avoir fait un point sur le cadre théorique et le corpus sur lequel nous avons travaillé, nous allons établir dans un premier temps la nature précise de la menace. Nous aborderons ensuite les refus en étudiant leur forme et deux types d'atténuateurs, les modalisateurs et les explications, ce qui nous permettra de dégager les contraintes de la définition de l'objectif du service. Nous verrons enfin comment les agents affaiblissent définitivement la menace en proposant une compensation, voire en cédant à la demande de l'utilisateur.

I. Arrière-plan théorique

Le refus constitue un acte de langage selon Austin puis Searle. Nous utilisons cette théorie dans une version retravaillée, où le dialogisme de l'interaction a toute sa place (Jacques 1985, Brassac 1992). L'acte du refus a un effet sur la face des participants (Goffman 1967 [2005]). Nous passerons ici en revue notre position par rapport à ces théories.

A. Co-construction du sens dans l'interaction

Austin suggère dès 1955 (1962) qu'il est possible d'agir par la communication verbale, « *to do things with words* ». Vanderveken enrichit, avec Searle puis seul, cette théorie en une sémantique formelle générale (1985, 1988, 1990-91) : il envisage le fait qu'un acte de langage est encadré par des conditions de succès et des conditions de satisfaction. Les conditions de succès sont celles qui sont nécessaires dans le contexte d'énonciation pour que l'acte de langage soit produit. Elles seraient celles nécessaires pour que l'énoncé d'une promesse soit une promesse : le locuteur doit s'engager personnellement (« je »), utiliser le présent ou le futur, etc. Les conditions de satisfaction sont celles qui sont suffisantes sur l'état du monde pour qu'il soit réussi : pour que la promesse soit tenue, le locuteur doit mettre en place un état du monde dans lequel la promesse est tenue. Certains (Brassac 1992, Trognon et Brassac 1992, Ghiglione et Trognon 1993) reprennent cette théorie, soulevant son insuffisance du point de vue dialogique (Jacques 1985) : l'acte de langage de Vanderveken est étudié à travers le regard du locuteur seulement, pas dans une construction collective de sens avec l'interlocuteur. Si l'on considère que les productions verbales prennent leur sens dans une négociation entre locuteur et interlocuteur (Roulet *et al.* 1985), un acte de langage n'est dialogiquement réussi que lorsqu'il est identifié par l'interlocuteur et par le locuteur et qu'il fait l'objet d'un accord entre eux. Les conditions de succès sont alors à la fois les conditions énonciatives nécessaires et les conditions d'accord en intercompréhension nécessaires.

Nous considérons que le sens d'un énoncé, sa valeur d'abord dans l'interprétation puis dans l'interlocution², est multidimensionnel. Il est à la fois linguistique-pragmatique (il parle de..., il en dit...), discursif (il oriente la direction de l'interaction), environnemental (il modifie la perception et le sens de la situation d'énonciation) et social (il informe sur l'évolution de la relation entre les interactants). Les actes de langage produits par les énoncés se construisent à travers le sens dans sa multidimensionnalité, à ces quatre

¹ Nous ne parlons pas de refus de la réalisation du *service* parce que l'appropriation de la situation et du problème de l'utilisateur, le diagnostic de la faisabilité de l'objectif proposé, la redéfinition de cet objectif et éventuellement l'explication des contraintes et/ou la réalisation de l'objectif redéfini constituent un service. Le service administratif est composé de l'ensemble des actions individuelles de l'utilisateur et de l'agent et de leurs actions conjointes qui leur permettent de réaliser l'objectif optimal étant donné les contraintes qui encadrent sa définition.

² Le sens dans l'interprétation est celui que l'interprétant construit seul, le sens dans l'interlocution est celui auquel les participants aboutissent en mettant en commun leur interprétation et en négociant un sens satisfaisant pour tous.

niveaux. La menace qu'ils peuvent constituer ou engendrer relève, elle, plutôt de la dimension sociale du sens.

B. Travail de figuration

L'objet de cet article est en fait le travail de figuration effectué par les interactants, agent et usager, dans le cas où un usager aurait vu sa face menacée par le refus d'un agent de répondre à sa requête : « *Facework serves to counteract "incidents" - that is, events whose effective symbolic implications threaten face.* » (Goffman 1967 : 12). Goffman suggère trois types de menaces (1967 : 14) :

- l'offense involontaire, conséquence imprévue d'un acte non menaçant ;
- l'offense volontaire, insulte ouverte ;
- l'offense accessoire, conséquence prévisible (possiblement anticipée) mais non recherchée d'un acte.

L'offense accessoire est produite malgré ses conséquences offensives, mais pas par malveillance. Le refus de l'agent relève clairement de la troisième menace : l'agent doit agir tel qu'il le fait (suivant les contraintes qui encadrent sa pratique, *cf. infra*), il ne recherche pas la menace engendrée par l'acte. Il agit sous la pression d'un cadre supérieur à lui, tout en sachant que le refus a des conséquences offensantes, mais sans avoir le droit d'agir autrement.

En général, lors de rencontres coopératives, chaque participant défend sa face et protège celle de l'autre. Cette attitude bienveillante réciproque assure normalement que chacun, protégeant la face de l'autre, ne subit pas de menaces vis-à-vis de sa propre face. Lorsque la menace est inévitable, comme dans les circonstances étudiées ici, les participants usent de divers moyens pour atténuer la menace que constituent ou qu'engendrent leurs actes. Kerbrat-Orecchioni (1992) suggère une série d'atténuateurs. Elle cite ainsi au niveau para-verbal la faiblesse et l'atténuation de l'intensité vocale, certains schémas intonatifs, une variation de ton ou de débit ; au niveau mimo-gestuel, l'inclinaison latérale de la tête, le sourire ; au niveau linguistique, les procédés substitutifs (ou la menace est atténuée par l'exécution d'un acte moins menaçant) et les procédés additifs (les annonces préparatoires et les énoncés réparateurs, excuses et justifications). Nous verrons ce qu'il en est dans le cas de refus à une demande de service. Nous distinguerons entre les stratégies mises en place celles qui relèvent de l'atténuation simple de celles qui étendent l'acte illocutoire à une action compensatoire.

II. Présentation du corpus

Le corpus de notre étude est constitué d'enregistrements audio d'interactions administratives chez un écrivain public, dans un office de l'immigration, dans une préfecture de police (bureau des visas), dans différents services administratifs d'universités (scolarité, secrétariats, service des relations internationales, etc.). Les agents sont presque tous des Français, francophones natifs, et les usagers sont presque tous des francophones non natifs, citoyens d'autres pays que la France. Il a été majoritairement collecté entre décembre 2009 et février 2010 à Paris, Strasbourg et Nancy par nous-même. Nous l'avons complété en empruntant des enregistrements d'interactions à un corpus de l'équipe de recherche FLEURON à Nancy³. Il contient 72 rencontres administratives (dont 8 empruntées) d'une durée totale de plus de 15h (dont 1h empruntée), présentant 40 locuteurs natifs du français (dont 8 dans le corpus emprunté) et 70 locuteurs non natifs du français (dont 8 dans le corpus emprunté) de plus de 30 nationalités. Ces rencontres donnent lieu à 221 transactions⁴ de service

³ Documents Fleuron - Équipe Acquisition et apprentissage des langues (CRAPEL) - UMR 7118 - ATILF - CNRS Université de Lorraine.

⁴ Nous utilisons ici la terminologie de Roulet *et al.* (1985), qu'ils ont abandonnée au profit d'« échange » dans leurs écrits ultérieurs. L'unité de l'échange est pour eux directement inférieure à celle de l'interaction, mais

administratives, 26 objectifs posés parmi les 221 dans les transactions ont été refusés ou modifiés par l'agent administratif.

La définition de la transaction de service ne va pas de soi. Les rencontres administratives contiennent plusieurs types de transactions : d'ouverture, de clôture, de service bien sûr, mais aussi des transactions qui relèvent simplement du bavardage par exemple, ou des transactions parallèles (appel téléphonique), etc. Le fait qu'une transaction ne soit ni « ouvrante » ni « clôturante » dans une interaction de service administrative ne suffit donc pas pour déterminer qu'elle est une transaction de service administrative. Les divers terrains sur lesquels nous avons opéré manifestent notre conception large de l'« administration », qui n'est pas restreinte à l'Administration publique. Dans cette conception large, les services administratifs relèvent de la gestion d'éléments de la vie de l'utilisateur⁵ et de la gestion de dossiers, de données, de documents relatifs à ces éléments et constituant des outils pour leur gestion. La gestion est organisée par un tiers légitime, l'agent administratif, qui participe avec l'utilisateur à la coréalisation d'un objectif dans le cadre du service administratif. La gestion des dossiers et des éléments de la vie de l'utilisateur ainsi que la coréalisation des objectifs avec l'utilisateur sont encadrées par des procédures juridiques et administratives. L'agent administratif a le pouvoir et le devoir de respecter et de faire respecter les procédures et de contrôler la validité des documents. Pour conclure, rappelons que le service administratif ne se définit pas par la réalisation d'un objectif demandé par un usager, mais par la mise en commun de moyens pour identifier une situation problématique, se l'approprier du point de vue administratif, définir la faisabilité et l'adéquation d'un objectif proposé avec le problème à régler ainsi qu'avec les diverses autres contraintes (*cf. infra*), éventuellement modifier cet objectif et réaliser celui sur lequel les participants se sont mis d'accord⁶.

III. Nature des menaces

L'utilisateur exposant sa requête produit un acte menaçant la face négative de l'agent (Brown & Levinson 1987). En effet, il demande à l'agent de limiter sa liberté d'action en procédant à la réalisation de la requête. En même temps, ce faisant, il menace sa propre face positive, avouant sa dépendance à l'agent et son besoin. Cet état d'asymétrie (dépendance/autorité) est typique des interactions administratives. La réponse aux demandes des usagers fait partie du travail des agents. Cette menace est donc typique et habituelle dans ces circonstances. De plus, les différences d'autorité, d'enjeux et de sens de la propriété du territoire entre l'agent (expert administratif, situé dans son environnement d'expertise) et l'utilisateur (non expert sur un territoire mal connu) rendent la menace à la face de l'agent moins forte que la menace à la face de l'utilisateur. L'aveu d'un problème, d'une dépendance vis-à-vis de l'agent et la connaissance des risques qu'il encourt à ne pas obtenir gain de cause participent au déséquilibre de manière considérable : l'utilisateur est vulnérable tandis que l'agent a le pouvoir. Le refus pourrait donc représenter à la fois la négligence de l'enjeu, l'autorité suprême de l'agent, la non considération de la relation de dépendance, l'absence de compassion vis-à-vis d'autrui. Il pourrait non seulement flatter la face négative de l'agent en lui rendant sa liberté d'action mais aussi menacer encore la face positive de l'utilisateur en le renvoyant à son incapacité à résoudre son problème et à sa dépendance. En effet, le service est une co-production : l'utilisateur, formulant sa requête auprès de l'agent, lui demande par là également l'autorisation de collaborer pour résoudre son problème. Le refus peut alors être un refus de collaborer, un refus de considérer le problème de l'utilisateur, un refus de

elle peut être réduite à deux tours de parole. Nous préférons maintenir le terme « transaction » pour l'unité directement inférieure à l'interaction, malgré le fait qu'elle soit de même nature que l'échange, parce qu'elle permet de désigner clairement les constituants immédiats de l'interaction.

⁵ Son statut administratif, sa formation professionnelle, les aides gouvernementales dont il bénéficie, les taxes et impôts qu'il paie, ses assurances, son compte bancaire, son courrier, etc.

⁶ L'identification et l'appropriation de la situation problématique ne sont plus définitives lorsque l'agent a déjà effectué ces tâches pour un service antérieur. La définition de l'objectif n'est pas toujours explicite (en particulier lorsque l'agent est spécialisé dans un type de service) et fait alors l'objet d'un accord tacite.

consacrer du temps et de l'énergie au demandeur. Le refus constitue potentiellement un acte très menaçant, violent, pour l'utilisateur. Nous pouvons supposer que la menace est proportionnelle aux risques contenus dans les enjeux du problème. Les agents, probablement par humanité, par politesse ou par compassion, atténuent généralement la menace de leur refus. Par devoir professionnel, ils ajoutent à cette atténuation en proposant le plus souvent une compensation qui doit donner les moyens à l'utilisateur de résoudre son problème : la menace, si élevée qu'elle soit, est alors une étape obligatoire mais non recherchée vers une collaboration qui menace la face de l'agent (qui agit pour l'utilisateur) et valorise celle de l'utilisateur (qui est considéré et aidé).

IV. Formes du refus

La forme des refus semble varier d'une personne à l'autre : chacun privilégie certaines méthodes. Le refus étant une menace potentiellement forte pour la face de l'utilisateur, il n'apparaît que très rarement sous sa forme primaire « non » (ou sous sa variante « nan ») : seules trois agents sur les douze y ont eu recours pour refuser la réalisation d'un objectif proposé. Le « non » et le « nan » sont d'ailleurs toujours accompagnés d'atténuateurs immédiats (procédé additif)⁷ :

- Nicole non non [Marilena : c'est pas vous] c'est la faculté
- Nicole non j'ai pas le droit j'ai pas le droit de mettre la date du vingt-quatre
[Marilena : hein hein] je suis obligée de mettre la date à laquelle je signe
ce- (...) non non je n'ai pas le droit
- Jacqueline euh non parce qu'en fait ils ont déjà le dossier [Chellakani : et c'est pas
bien] et si vous avez un rendez-vous vous ré-expliquerez après hein parce
que là ce qu'ils demandent c'est simplement de pouvoir vous appeler
- Jacqueline non mais attendez on va pas téléphoner comme ça parce que en fait il faut
que vous ayez un conseil euh plutôt juridique
- Yveline ah nan ici on ne rédige- on donne pas de lettres aux gens ici on est un
bureau que de remise de cartes de séjour

Les atténuateurs participent à l'explication du refus la plupart du temps. D'ailleurs, lorsque l'agent ne dit pas « non » (c'est-à-dire le plus souvent), il refuse généralement par l'explication, parfois par l'argumentation ou la compensation (procédés substitutifs). L'effort de transparence (pour l'explication et l'argumentation) et l'effort d'action (pour la compensation) tiennent alors lieu d'atténuateurs.

L'explication peut concerner la non légitimité de l'agent pour effectuer une action, son incompetence⁸, son incapacité ou son ignorance vis-à-vis de cet objectif précis, une

⁷ Conventions :

Chaque nouvelle ligne correspond à un extrait d'une transaction de service. Le prénom à gauche est le pseudonyme de l'agent. Tous les extraits ont été anonymisés.

[Locuteur : énoncé]	tour de parole d'un autre locuteur
(...)	passage coupé
(sil)	silence d'au moins 0,5 seconde
(xx)	remarque non verbale ou concernant la transcription (orthographe variables)
{xx}	anonymisation d'une information
xx-	mot interrompu

⁸ L'« incompetence » ne doit pas être entendue comme un défaut de l'agent mais comme ce qui se trouve au-delà des limites de sa compétence. La formation et le service où l'agent exerce fixe les limites de ce qu'il doit

inadéquation avec la procédure (document amené non conforme) ou avec la réalité (document pas encore disponible), ou une inadéquation entre la proposition de l'utilisateur et la situation problématique envisagée du point de vue administratif. L'explication peut être négative (préciser ce qui ne convient pas, pourquoi cela ne convient pas) :

Claudia je pourrais pas vous dire

Martine ah là là je ne sais pas je ne sais pas du tout

Yveline alors ça c'est pas chez nous

Yveline on peut pas vous donner la carte la carte elle est pas faite

Laurence donc en fait ma responsable n'est pas présente (...) je n'ai pas la délégation de signature pour ça

Hélène donc je sais pas quoi vous dire hein parce que je sais pas comment

ou positive (informer sur ce qui conviendrait, ce qu'il faudrait faire). Dans ce dernier cas, elle relève déjà de la compensation :

Marie-Hélène pour euh pour les examens (sil) euh normalement ce n'est pas à moi de décider c'est plutôt à l'enseignant qui vous reçoit de juger en cours (sil) euh de de juger euh si vous devez faire les ch- les mêmes choses ou pas

Séverine c'est pas bon du tout ça moi il me faut un justificatif de domicile

Certaines méthodes (modalisations, marques de sincérité ou de compassion) sont également utilisées pour atténuer la menace vis-à-vis de la face de l'utilisateur. Les modalisateurs, en particulier lors des aveux d'incompétence, d'ignorance ou d'illégitimité, peuvent par ailleurs ajouter à la menace vis-à-vis de la face de l'agent, participant ainsi au rééquilibrage de la relation :

Laurence *d'accord je comprends*

Martine ça je sais pas *du tout malheureusement* (...) je sais je- j- *franchement* je suis *désolée* je pourrai pas vous dire euh plus

Laurence je peux *vraiment* p-

Les agents manifestent d'ailleurs également dans ces extraits le fait qu'ils sont à la limite de leurs compétences, qu'ils ont fait tout ce qu'ils ont pu (« pas (...) plus »). L'effort fourni régule la menace vis-à-vis de la face de l'utilisateur, rappelant que l'agent ne refuse pas volontairement⁹, mais qu'il est limité par un cadre sur lequel il n'a pas de pouvoir d'action.

Les atténuateurs relatifs aux limites de la compétence ou du pouvoir de l'agent peuvent souvent être très agressifs pour sa face positive à cause de l'aveu des limites de sa capacité d'action. Afin de compenser ou d'éviter cela, l'agent peut mettre en avant le fait qu'il n'y est pour rien : le refus ne tient pas à lui mais à une structure dont il est l'instrument. Le fait qu'il exerce ses fonctions dans un service limite nécessairement sa capacité d'action. Les tournures, sinon passives, nient la capacité à agir, interdiction d'action venue de plus haut :

savoir, le reste ne le concernant pas, il n'est pas tenu de le maîtriser.

⁹ cf. les trois types d'offenses de Goffman.

Martine ah alors ça bah il faut attendre que notre service vous envoie la lettre mais là je peux rien pour vous

Laurence je n'ai pas la délégation de signature pour ça (...) mais il faut une signature également (sil) si c'était un simple tampon je pourrais [Iounna : ouais] mais là faut une signature et malheureusement je ne peux euh (sil) je ne peux le faire (...) mais je peux vraiment pas j'ai pas le droit de signer

Séverine parce que si c'est la préfecture de police ils vont être encore plus sévères

Les formulations contiennent alors négations de possession ou d'autorisation, non prise en charge des décisions et des actions d'un acteur extérieur à l'agent (même son propre service), hypothèses au sujet d'autres structures qui effectueront la même tâche ultérieurement (justification de la rigidité avec laquelle l'agent suit les procédures). Ces négations ne constituent donc pas des refus mais des aveux d'impossibilité. La non responsabilité de l'agent atténue la menace faite à sa propre face : il n'est pas volontairement autoritaire, ni volontairement incompétent. Il subit la structure administrative et manifeste à l'utilisateur une certaine égalité avec lui. S'il dévalorise sa face positive du point de vue de son pouvoir, il la valorise du point de vue de la bienveillance avec laquelle il est engagé dans sa relation avec l'utilisateur.

Cependant, le refus ne relève pas toujours de l'impossibilité factuelle, il peut être motivé par une opinion que l'agent doit alors argumenter. Il s'agit alors de refus dus à l'éthique de l'agent¹⁰, ou à son estimation de l'efficacité de l'objectif proposé :

Jacqueline on l'a fait le dix bon c'est un peu tôt encore pour- ça fait qu'une semaine hein [Chellakani : mhm] euh c'est encore un peu tôt (...) mais vous savez la- y a- enfin comme c'est un service qui est important y a le tri du courrier tout ça enfin bon ça met toujours un petit peu de temps lorsque ça arrive à la personne euh il suffit que la personne soit absente une semaine hein donc on va attendre la semaine prochaine

Jacqueline use d'une autre technique de refus, particulièrement subtile par rapport aux précédentes, qui expliquent ou argumentent d'emblée le refus, et reviennent éventuellement sur l'explication ou sur l'argumentation en réaction à la réaction de l'utilisateur. Elle accepte les arguments de l'utilisateur, elle l'écoute et acquiesce à ses opinions mais revient à l'argument, au fait ou à la piste qu'elle considère pertinente pour définir l'objectif de la rencontre en réorientant le topic de la conversation :

Jacqueline [Shamina : nous difficile payer deux cent cinquante euros parce que il est euh il est pas demande euh] *voilà* alors ce qu'il y a c'est ça c'est qu'il faut savoir euh *dans quelles circonstances euh le verre a été posé c'est-à-dire que vous n'avez pas été consulté(e)(s) (...)* [Shamina : ça normalement petit verre] *mh mh* [Shamina : peut-être trente euros maximum cinquante euros (rire)] *et oui* donc en fait oui alors *vous avez pas été prévenue vous avez pas eu le devis avant*

¹⁰ Nous avons observé ce cas lors de notre période d'immersion prudente sur le terrain avec l'écrivain publique, période durant laquelle nous n'avons pas effectué d'enregistrements afin de construire une relation de confiance avec les agents.

Jacqueline elle va elle va récupérer le dossier quand elle recevra la lettre donc c'est pas la peine de lui demander de lui ré-expliquer hein puisque de toute façon le dossier ils l'ont déjà hein donc on [Chellakani : mais euh on n'a pas écrit bien expliqué euh c'est pas possible] *eh oui* [Chellakani : mais là monsieur c'est pas très bien écrit mais comme quoi vous vivre là c'est c'est dur demander des logements comme ça (...) c'est pour ça mais je dis on va faire une lettre de là-bas mh (sil) je peux bonne explication pour ça je demande euh] *ah oui* (...) *d'accord* alors ce qu'il y a c'est que euh *c'est pour prendre un rendez-vous* hein [Chellakani : mh] euh donc euh alors on va marquer euh (...)

et Jacqueline rédige la lettre en répondant strictement à la demande du tiers scripteur du courrier initial, sans répondre à la demande de l'utilisateur de réexposition complète de la situation. La réorientation s'opère systématiquement avec un atténuateur annonceur (« alors », « ce qu'il y a c'est que », « euh alors », « donc en fait ») et un usage plutôt important de marques de recherche d'accord (« hein », « d'accord » récurrents dans le corpus). Cette méthode n'exclut pas les explications ou l'argumentation, ni les refus à divers degrés d'explicitation, largement présents, avant et après le recours à cette stratégie d'évitement. Nous supposons qu'elle est utilisée pour économiser un temps précieux en négociations vaines avec des usagers parfois marchandeurs ou trop éloignés de la rigidité et de la logique de l'administration¹¹. La priorité est l'action, au-dessus de l'adhésion (même si, évidemment, l'écrivain public n'agit jamais à l'encontre de l'intérêt de l'utilisateur, ni contre son accord. Elle peut seulement, parfois, ne pas répondre à une demande qu'elle juge inefficace).

Les explications et les argumentations sont relativement intuitives et relèvent de la logique naturelle (Grize 1982, 1990). Elles manifestent les contraintes majeures qui régissent l'acceptation ou la redéfinition d'un objectif dans les transactions de service. L'objectif de la rencontre doit ainsi

- être compatible avec le problème de l'utilisateur et avec l'évolution de son dossier administratif,
- être efficace dans la perspective d'une résolution du problème, à court, à moyen ou à long terme,
- être compatible avec les obligations professionnelles de l'agent,
- être faisable du point de vue du cadre administratif dans lequel la situation s'insère,
- être compatible avec les compétences professionnelles de l'agent,
- être acceptable et faisable éthiquement, déontologiquement et pragmatiquement selon l'agent.

Ces contraintes sont formulées plus ou moins explicitement, plus ou moins clairement, par les usagers (pour la première et la deuxième en particulier) et par les agents. L'établissement de ces contraintes et leur réalité spécifique dans la gestion de chaque cas peuvent permettre aux agents et aux usagers de mieux se comprendre et d'optimiser les négociations et les explications.

¹¹ L'écrivain public opère dans un centre social : elle a un rôle social dont les usagers peuvent user plus ou moins largement, profitant d'une oreille attentive, d'une professionnelle compatissante, dont l'expertise peut être utile.

V. Compensations

Pas une fois les agents n'ont refusé de réaliser un objectif sans proposer ou réaliser un objectif en compensation. Il arrive même que la proposition compensatoire tienne lieu de refus et d'explication par induction¹² :

Claudia la feuille de taxe et les timbres (sil) [Seybou : et j'ai pas fait les taxes hein
euh j'ai pa::s j'ai pas fait les timbres] (sil) faudra les acheter (...) les
timbres il faut les acheter monsieu:r au tabac (...) c'est {adresse} (...) en
sortant à droite

La réaction de Claudia, qui informe l'utilisateur de la nécessité (« faudra », « faut ») d'acheter les timbres constitue une modification de l'objectif proposé par l'utilisateur. L'objectif de départ était l'obtention d'un visa long séjour. Cet objectif est maintenu, mais alors qu'il était un objectif à court terme (réalisable à priori dans le cours de la rencontre), il est relégué en objectif à plus long terme (réalisable dans une rencontre ultérieure) et deux objectifs intermédiaires se sont ajoutés (l'information de l'utilisateur au sujet de la nécessité et au sujet du moyen d'obtention des timbres, et l'achat des timbres). L'impossibilité temporaire de réaliser l'objectif proposé par l'utilisateur construit un obstacle pour lequel l'agent fournit une solution (par le biais d'une information) que l'utilisateur doit mettre en place. La solution, effectuée, résout l'obstacle et rapproche l'utilisateur de son objectif de départ en lui donnant le moyen de le réaliser. L'acte de compensation est fortement valorisant pour la face de l'utilisateur parce que l'effort fourni par l'agent (menace de sa face négative) manifeste l'importance accordée à l'utilisateur et à son problème (relative à sa face positive). De plus, il rend à l'utilisateur le pouvoir d'agir, par la réalisation d'un objectif intermédiaire, ce qui valorise sa face négative.

Les compensations varient selon le problème posé par l'objectif proposé. Si l'agent n'est pas légitime ou compétent, il informe l'utilisateur de l'agent à voir ou du bureau/lieu où se rendre ; si une étape de la procédure n'a pas été effectuée, l'agent la rappelle et explique comment la réaliser ; si la proposition n'est pas efficace ou faisable du point de vue administratif, l'agent propose un objectif compatible et plus efficace ; si l'objectif n'est pas faisable par rapport à l'état de la réalité, l'agent informe l'utilisateur de l'état de la réalité dans lequel il sera faisable (délai supplémentaire par exemple) ; dans certains cas particuliers (généralement des situations où les utilisateurs sont presque hors-délai pour renouveler leur visa), les agents outrepassent la procédure normale pour accélérer le travail, quitte à effectuer eux-mêmes les tâches qui reviennent à d'autres.

Yveline [Shawn : mais j'ai- j'ai oublié ça] bah si vous avez oublié il faut aller le
chercher chez vous pis revenir le cher- et venir avec ce document-là pour
que je puisse vous donner votre carte [Shawn : mais j'ai pas le document
j'ai cherché pour euh deux semaines] ben alors vous allez vous renseigner
à côté monsieur au:: médical voyez avec les gens à côté ce qu'ils peuvent
faire pour vous

Séverine c'est pas bon du tout ça moi il me faut un justificatif de domicile (...) bon
donc il me faut soit une quittance EDF (sil) voilà ou le bail ça je peux pas
prendre

Ils s'adaptent au problème, au manque, et proposent aux utilisateurs la solution adéquate. Ils font généralement plutôt preuve d'un franc parler et d'un esprit pratique qui aident

¹² Il arrive aussi que l'explication du refus tienne lieu de compensation, étant un apport d'information valorisable.

les usagers à transposer les « besoins de l'administration » en actions ou en objets simples et concrets.

Enfin, la compatibilité avec les procédures administratives peut rendre les objectifs modifiés plus efficaces du point de vue administratif (parce qu'ils sont légaux ou permettent un recours en cas de problème) mais donner l'impression qu'ils sont moins efficaces du point de vue pratique, pour l'utilisateur qui peut ne pas accepter la rigidité et la lenteur du système ou ne pas comprendre la logique de la protection juridique. Les propositions de compensation peuvent donc également faire l'objet d'une négociation¹³. La proposition de compensation n'est donc pas toujours à priori une valorisation de la face de l'utilisateur, elle peut être ressentie comme un argument (de valeur discutable) pour refuser sa requête et l'éloigner potentiellement de son but final (ce qui est contre-productif de son point de vue). Ainsi, par exemple, Shamina persiste même lorsque l'écrivain publique a terminé la rédaction de la lettre, à ajouter à l'objectif réalisé par Jacqueline la réalisation du sien propre (Jacqueline conteste la facture de remplacement d'une vitre sur la base d'une absence de présentation de devis aux locataires et d'accord avec eux) :

Jacqueline de toute façon c'est pas la peine de s'étaler trop hein parce que sur le principe ils sont déjà en tord hein (...) [Shamina : euh nous d'accord payer cinquante euros comme ça ça va] euh [Shamina : écris comme ça] oui nan ce qu'il y a c'est que après il va falloir négocier hein c'est sûr [Shamina : ah d'accord]

Ce n'est que lorsque Shamina accepte que la négociation du prix n'est pas la priorité procédurale qu'elle arrête de revenir sur le sujet.

Conclusion

Les agents sont parfois contraints au refus d'opérer selon l'objectif fixé par les usagers. Le refus est le plus souvent enrobé voire substitué par une explication ou une argumentation qui atténuent la menace de l'acte de langage en manifestant la considération que l'agent a pour l'utilisateur. Les atténuateurs peuvent prendre plusieurs formes : ils peuvent être des modalisateurs de la négation (marques de compassion, de sincérité, de compréhension), des explications négatives (aveux d'incapacité, de limite, d'impuissance ou d'ignorance) ou positives (informations aidant à la résolution ou à la modification de l'objectif pour s'approcher du but de l'utilisateur). Dans ce dernier cas, elles orientent l'interaction vers la proposition de compensation de l'agent qui suggère un objectif autre, respectant l'ensemble des contraintes, dont celle d'efficacité vis-à-vis du problème de l'utilisateur. Cependant, l'intérêt de l'utilisateur n'est pas toujours clair et il peut rechigner à accepter la proposition. Une négociation peut alors se mettre en place entre l'agent et l'utilisateur, qui ne se laisse pas toujours convaincre facilement. Les différentes gestions du refus manifestent à la fois des priorités de maintien d'une relation coopérative avec l'utilisateur, d'efficacité et de respect des contraintes administratives, professionnelles et personnelles, de gain de temps, etc. Les agents administratifs, figures particulièrement autoritaires dans l'imaginaire des usagers, ne ménagent pas leur face lorsqu'ils sont contraints de refuser, mais tentent de la sauvegarder du point de vue de leur bienveillance vis-à-vis de l'utilisateur. Une fois le refus accepté par ce dernier, cette relation préservée pourra fructifier dans la réalisation de l'objectif modifié et renégocié.

¹³ L'utilisateur peut n'abandonner son objectif de départ que lorsqu'il a trouvé son intérêt dans l'objectif négocié.

Références bibliographiques

- AUSTIN, J. L. (1962 [lectures données en 1955] [1975]) : *How to Do Things with Words*, Cambridge (MA, US), Harvard University Press.
- BRASSAC, C. (1992) : « Analyse de conversation et théorie des actes de langage » dans *Cahiers de Linguistique Française*, 13, p. 62-76.
- BROWN, P. et Levinson, S. C. (1987) : *Politeness: Some Universals in Language Usage*, Cambridge (UK), Cambridge University Press.
- GHIGLIONE, R. et Trognon, A. (1993) : *Où va la pragmatique ? De la pragmatique à la psychologie sociale*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.
- GOFFMAN, E. (1967 [2005]) : *Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior*. Garden City (NY, US), Anchor.
- GRIZE, J.-B. (1982) : *De la logique à l'argumentation*, Genève (CH), Paris, Droz.
- GRIZE, J.-B. (1990) : *Logique et langage*, Gap, Ophrys.
- JACQUES, F. (1985) : *L'espace logique de l'interlocution*, Paris, Presses universitaires de France.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1992) : *Les interactions verbales, tome 2*, Paris, Armand Colin.
- OURSEL, É. (à venir) : « Appropriations et réappropriations dans les interactions entre experts et non experts, quand les frontières sont des passoires », *Carnets du CeDiscOr*, 12.
- ROULET, E., Auchlin, A., Moeschler, J., Schelling, M. et Rubattel, C. (1985) : *L'articulation du discours en français contemporain*, Berne (CH), Peter Lang.
- SEARLE, J. R. et Vanderveken, D. (1985) : *Foundations of Illocutionary Logic*, Cambridge (UK), Cambridge University Press.
- TROGNON, A. et Brassac, C. (1992) : « L'enchaînement conversationnel », *Cahiers de Linguistique Française*, 13, p. 77-107.
- VANDERVEKEN, D. (1988) : *Les actes de discours*, Bruxelles (BE), Mardaga.
- VANDERVEKEN, D. (1990-91) : *Meaning and Speech Acts, Formal Semantics of Success and Satisfaction* (2 tomes), Cambridge (UK), Cambridge University Press.