HAL
open science

Ecriture professionnelle et contexte de tension : la répétition, un outil d'orientation co-énonciatif du lecteur

Christina Romain, Marie-Emmanuelle Pereira, Véronique Rey

To cite this version:

Christina Romain, Marie-Emmanuelle Pereira, Véronique Rey. Ecriture professionnelle et contexte de tension : la répétition, un outil d'orientation co-énonciatif du lecteur. Le Discours et la Langue Revue de linguistique française et d'analyse du discours, 2015, Vol. 7 n° 2, pp.79-96. hal-01485376

HAL Id: hal-01485376

https://hal.science/hal-01485376

Submitted on 20 Aug 2018

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.

ROMAIN Christina
AMU – ESPE Aix-Marseille
LPL CNRS UMR 7309
christina.romain@univ-amu.fr

PEREIRA Marie-Emmanuelle
AMU – ESPE Aix-Marseille
marie-emmanuelle.pereira@univ-amu.fr

REY Véronique
AMU – ESPE Aix-Marseille
CREDO UMR 7308
Maison Asie Pacifique
veronique.rey-lafay@univ-amu.fr

Ecriture professionnelle et contexte de tension : la répétition, un outil d'orientation co-énonciatif du lecteur

À l'occasion de cet article, nous allons nous intéresser à la place de la répétition lexicale (RL) dans l'écriture professionnelle. Le rédacteur professionnel est dans une situation de communication finalisée, entre un commanditaire et un public. Son texte a une intention discursive pouvant générer des actes ou encore des choix. Il s'agit d'un écrit visant le contrôle cognitif spécifique des différentes étapes de la production, et principalement les buts rhétoriques et pragmatiques (Kellog, 2008) avec prise en compte de la relation (Beaudet, 1998, 2008 ; Labasse, 2002 ; Romain et al., 2013). La construction de cette relation interdiscursive nécessite la convocation d'éléments de linguistique interactionnelle visant la coopération, la pertinence voire la négociation interactionnelle et convoque, de fait, différents procédés de ménagement de la face (en tant qu'atténuateurs de menace). Le cadre théorique repose sur les travaux visant la protection de la face du locuteur tout autant que de celle de l'interlocuteur (Goffman, 1973ab ; 1974) mais aussi sur les travaux portant sur la description de la politesse linguistique (Brown et Levinson, 1978, 1987 ; Kerbrat-Orecchioni, 1992, 2005). Toute interaction, étant potentiellement menaçante pour la face, le locuteur/énonciateur est donc susceptible de convoquer des stratégies d'atténuation de menace. Notre étude sera l'occasion d'interroger les liens entre la RL et les risques potentiels qu'une formulation spécifique d'un écrit peut faire courir à la face de son destinataire. Ainsi, le rédacteur professionnel doit veiller non seulement à adapter un contenu et un message à des destinataires, mais aussi à adopter une position énonciative spécifique en ce qu'il va devoir générer des procédés linguistiques afin d'anticiper ou d'atténuer les atteintes potentielles à la face du destinataire (Beaudet et Clerc, 2008). C'est la réception écrite d'un acte potentiellement interprété comme menaçant que nous considérons comme l'une des contraintes fortes de l'écriture experte (Plane, Olive et Alamargot, 2010 ; Kavanagh, 2007 ; Rey et Beaudet, 2011).

Le texte est donc non seulement informatif mais également relationnel entre destinataire(s) et destinateur, voire entre co-énonciateurs. Nous nous intéressons à cette élaboration de la relation dans le cadre de l'analyse de deux documents issus de la rédaction professionnelle visant chacun un contexte de (potentielle) confrontation de points de vue et de fait une montée en tension spécifique et/ou risque de rupture interactionnelle. Le rédacteur professionnel est amené à prendre en compte et à gérer ces situations en faisant des choix linguistiques ciblés.

Dans ce contexte, nous focalisons notre étude sur la RL et sa signification. Cette recherche s'inscrit dans le cadre énonciatif théorique des postures énonciatives et nous prenons en compte les points de vue en confrontation et de fait la dimension pragmatique et la dimension interactionnelle de l'interaction. Les répétitions seront analysées comme un espace où se jouent des rapports de places et de faces et où peut venir se réaliser une certaine négociation, positive lorsqu'elle se co-énonce et négative lorsqu'elle est sur- ou sous-énoncée. Notre but est de décrire comment les points de vue (Rabatel, 2005a, 2012) en confrontation influent sur la structuration et le choix de la répétition.

Romain, C., Pereira, M.E. & Rey, V. (2015). Ecriture professionnelle et contexte de tension : la répétition, un outil d'orientation co-énonciatif du lecteur. Le discours et la langue - Revue de linguistique française et d'analyse du discours. n°7-2, p. 79-96, V. Magri et A. Rabatel (Dir.).

Nous appréhendons la RL à deux niveaux :

1- La présence de la répétition des pronoms personnels (que nous incluons donc dans le domaine de la RL) nous permettra d'appréhender comment le lecteur est intégré dans le processus (progression de son point de vue) en lien avec celui qui énonce la négociation. La visée est-ellle coopérative, la menace est-elle négociée par une volonté de consensus ? Nous nous référons aux travaux portant sur les types de réalisation de la montée en tension (Auger et al., 2008 ; Moïse et Romain, 2009 ; Fracchiolla et al., 2013 ; Rey et al., 2013).

2- La présence de la répétition d'un substantif ou d'un syntagme nominal. Le propos est d'observer si la RL est un enjeu dans la réécriture d'un document communicationnel ou non.

L'approche est ici résolument quantitative : il s'agit de savoir si entre le document initial et le document réécrit par un professionnel, la RL est quantitativement marquée ou non. Dans le cadre de l'écriture professionnelle, l'objectif est de générer un document à visée fonctionnelle (une communication efficace). La figure RL constitue-t-elle ou non un outil de rédaction professionnelle ?

Pour mener à bien cette étude, nous avons constitué un corpus de deux productions réalisées par des rédacteurs professionnels au service d'une part d'une firme commerciale (formulaire de réclamation entre un concessionnaire et ses clients), et d'autre part, d'une mairie (réécriture d'informations concernant l'animation socioculturelle de la commune). Chacune de ces deux commandes a consisté à procéder à une réécriture d'un document visant une meilleure visibilité et compréhension par les destinataires (clients-réclamants de la firme automobile et habitants de la commune).

À ce jour, il n'y a que peu d'analyse linguistique portant sur des écrits professionnels dans la perspective d'appréhender une meilleure efficacité rédactionnelle : la RL est-elle ou non un enjeu communicationnel ? Ces deux documents relèvent tous deux du champ de la rédaction professionnelle et il nous a semblé opportun de repérer s'ils partageaient ou non la même stratégie de réécriture dans le champ de la RL. Ces deux réécritures réalisées par deux rédacteurs professionnels différents permettront de dépasser « l'idioscript » au profit d'un savoir-faire général du rédacteur.

Nous analyserons donc la répétition en tant que figure permettant au locuteur/scripteur ou à l'énonciateur d'ajuster sa production verbale en respectant des buts rhétoriques et pragmatiques spécifiques. L'idée est d'établir un fonctionnement de la RL (pronoms et syntagmes nominaux) selon la forme de la montée en tension participant à l'orientation du lecteur et avec la forme prise par le point de vue (co-énoncé, sur-énoncé ou sous-énoncé).

1. Analyse d'écrits rédactionnels professionnels

1.1 Formulaire de réclamation

Nous avons analysé la production d'un rédacteur professionnel commandée par la firme Hyundai consistant en une réécriture d'un formulaire de réclamation. Le document devait permettre aux propriétaires d'un véhicule de marque Hyundai de comprendre s'ils étaient éligibles au versement d'une compensation financière obtenue par un recours collectif, et, le cas échéant, de fournir à la firme, les renseignements nécessaires au versement de cette compensation. La première version du document posait des difficultés pour comprendre non seulement les conditions d'éligibilité à la compensation, mais aussi la finalité même du questionnaire.

Avant de rendre compte de notre analyse, nous proposons quelques extraits :

AVANT REECRITURE

Il est possible que vous soyez admissible à titre de réclamant en vertu de cet accord de règlement si, en date du 9 septembre 2002, vous étiez propriétaire ou locataire d'un des véhicules Hyundai suivants : Accent, Elantra, Santa Fee, Sonata, Tiburon ou XG300. Pour déterminer si vous êtes admissible à titre de réclamant, référez-vous à l'Étape 1 (ci-dessous). Pour plus d'information à l'égard de la compensation, veuillez consulter le Tableau A.

LES FORMULAIRES DE RÉCLAMATION DÛMENT COMPLÉTÉS DOIVENT ÊTRE TRANSMIS À HYUNDAI AUTO CANADA, À TITRE DE GESTIONNAIRE DES RÉCLAMATIONS, À L'ADRESSE SUIVANTE :

ÉTAPE 1 : DÉTERMINER SI VOUS ÊTES ADMISSIBLE À UNE COMPENSATION EN VERTU DE CE RÈGLEMENT

VOUS ÊTES ADMISSIBLE SI :

1. Vous étiez propriétaire ou locataire[1] d'un des véhicules Hyundai suivants en date du 9 septembre 2002 :

ÉTAPE 2 : FAIRE UNE RÉCLAMATION. Si vous êtes admissible à une compensation, veuillez fournir l'information suivante.

LE FAIT DE FAIRE SCIEMMENT UNE FAUSSE DÉCLARATION CONSTITUE UNE INFRACTION SÉRIEUSE.

Vous devez compléter toutes les pages de ce formulaire lorsque applicable. Veuillez joindre des pages additionnelles si l'espace est insuffisant. Veuillez taper ou écrire lisiblement à l'encre noire. **Pour que vous puissiez recevoir une compensation en vertu de cet accord, votre formulaire de réclamation dûment complété doit avoir été reçu par le Gestionnaire des réclamations au plus tard le 12 décembre 2005.** Les réclamants admissibles sont autorisés à recevoir un chèque dont le montant variera selon le type de véhicule que vous possédez et l'ampleur de la différence entre les chevaux-vapeur publiés pour votre véhicule et les chevaux-vapeur relevés dans le cadre de tests.

Romain, C., Pereira, M.E. & Rey, V. (2015). Ecriture professionnelle et contexte de tension : la répétition, un outil d'orientation co-énonciatif du lecteur. Le discours et la langue - Revue de linguistique française et d'analyse du discours. n°7-2, p. 79-96, V. Magri et A. Rabatel (Dir.).

APRES REECRITURE

Recours collectif contre Hyundai Canada

Formulaire de réclamation

À retourner par la poste **au plus tard le 12 décembre 2005.**

➤ Si vous avez des questions sur votre réclamation vous pouvez nous appeler au **514 222-1452**, nous écrire par courriel à **xxxxxx@xxx.ca** ou consulter notre site Web à **www.xxx.ca**.

En remplissant ce formulaire de réclamation, vous nous permettrez d'obtenir toute l'information nécessaire pour vous rembourser, si c'est le cas. Les sections 1 et 2 vous permettront de savoir si vous êtes admissible à une réclamation. Si vous êtes admissible, vous devrez répondre ensuite à toutes les sections du formulaire. Les instructions pour nous faire parvenir ce formulaire se trouvent à la section 12.

➤ Attention ! Les notes inscrites dans la marge de gauche vont aideront à compléter le formulaire. Prenez le temps de bien les lire.

1 Véhicules admissibles

Pour être admissible à une compensation en vertu du recours collectif contre Hyundai Canada, vous deviez, en date du 9 septembre 2002, être propriétaire ou locataire d'une des voitures suivantes. Veuillez cocher la case située à gauche du modèle de voiture que vous aviez alors :

- ☐ Accent 1,5 litre (1999, 2001, 2002)
- ☐ Accent 1,5 litre DOHC (1996, 1997)
- ☐ Accent 1,6 litre (2002)
- ☐ Elantra 1,8 litre (1997)
- ☐ Elantra 2,0 litres (2000, 2001, 2002)
- ☐ Santa Fe 2,4 litres (2002)
- ☐ Santa Fe 2,7 litres (2001, 2002)
- ☐ Sonata 2,0 litres (1997, 1998)
- ☐ Sonata 2,4 litres (2001, 2002)
- ☐ Sonata 2,5 litres (2000, 2001)
- ☐ Sonata 2,7 litres (2002)
- ☐ Tiburon 2,0 litres (1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2003)
- ☐ Tiburon 2,7 litres (2003)
- ☐ XG300 3,0 litres (2001)

Si vous avez coché une case, poursuivez le remplissage du formulaire en passant à la section 2.

Si aucune voiture de la liste ne correspond à votre situation, vous n'êtes pas admissible à une compensation et vous n'avez pas à remplir ce formulaire.

3 Renseignements personnels

Veuillez nous fournir les renseignements demandés pour que l'on puisse communiquer avec vous et vous acheminer un chèque ou une carte prépayée au montant de la compensation qui vous revient.

1.1.1 Répétition pronominale des procédés d'adresse

Une étude antérieure (Romain & al., 2013), focalisée sur les enjeux de l'interpellation et de l'adresse dans cette réécriture nous a permis de conclure que « les outils de politesse linguistique, articulés aux lois du discours (notamment la coopération et la pertinence), se mettent au service d'une interaction coopérative et négociée si besoin pour accompagner avec bienveillance le client dans sa démarche de réclamation. » Ce sont là les outils du rédacteur professionnel : la politesse linguistique participe notamment à la clarté du message et à son informativité mais aussi plus largement à sa visibilité (compétence mais surtout aide à la réalisation de la lecture). Parmi les outils discursifs, nous avons relevé, dans le document réécrit, l'articulation systématique entre les pronoms personnels *nous* et *vous*, dans une relation de sujet à complément, et visant un accompagnement régulier du *vous* (le réclamant) par le *nous* (la firme Hyundai) tout au long du formulaire. Nous en avons conclu que ce document faisait état d'une co-énonciation visant le tissage de lien (notamment dans un souci de guidage, de clarté) entre la firme et le réclamant.

	Réécriture du document par le rédacteur professionnel	Avant réécriture par le rédacteur professionnel
nous	9	0
vous	62	58

Fréquence répétition (moyenne par page)
gris foncé= 12,4
gris moyen = 7,25
gris clair = 1,8

Contrairement au premier document où le *nous* est totalement absent et où seul le *vous* existe dans une position d'exécutant[1], le rédacteur a choisi d'articuler les pronoms personnels *nous* et *vous* afin de donner à voir une

Romain, C., Pereira, M.E. & Rey, V. (2015). Ecriture professionnelle et contexte de tension : la répétition, un outil d'orientation co-énonciatif du lecteur. Le discours et la langue - Revue de linguistique française et d'analyse du discours. n°7-2, p. 79-96, V. Magri et A. Rabatel (Dir.).

relation coopérative au sein d'une relation plus largement dissymétrique (concessionnaire / professionnel vs client/réclamant). Par ce choix, le professionnel se met au service de son client, l'accompagne dans sa démarche de réclamation en visant l'explicitation. Cet accompagnement pas à pas se situe dans les différentes étapes attendues par le formulaire (ex : *en remplissant ce formulaire de réclamation, vous nous permettrez d'obtenir toute l'information nécessaire pour vous rembourser)*. Nous confirmons donc les résultats de notre étude précédente : « [Il s'avère donc que] cette démarche est le moteur principal de la non montée en tension : les outils de politesse linguistique, articulés aux lois du discours, se mettent au service d'une interaction coopérative et négociée. » (Romain et al. 2013).

La répétition des pronoms *nous* et *vous* semblent constituer des éléments significatifs dans la rédaction professionnelle.

1.1.2 Répétition lexicale

Le tableau suivant illustre la différence en RP avant et après réécriture.

	Réécriture du document par le rédacteur professionnel	Avant réécriture par le rédacteur professionnel
Recours collectif	4	0
Hyundai	12	24
Formulaire (de réclamation)	19	9
Réclamation(s)	22	16
Admissible	8	16
Véhicules	25	30
Numéro d'identification du véhicule / NIV	11	5
Voiture(s)	3	0
Compensation	8	13
Programme (de l'offre office de bonne foi)	25	14
Renseignements	3	0
Document de propriété ou de location	2	5
Propriétaire ou locataire	6	9
Montant	8	10
Documents	10	1
Signature	5	2

Romain, C., Pereira, M.E. & Rey, V. (2015). Ecriture professionnelle et contexte de tension : la répétition, un outil d'orientation co-énonciatif du lecteur. Le discours et la langue - Revue de linguistique française et d'analyse du discours. n°7-2, p. 79-96, V. Magri et A. Rabatel (Dir.).

Déclaration	2	3

Fréquence répétition (moyenne par page)
gris foncé = 3 ou +
gris moyen = [2 ; 3[
gris clair = [1 ; 2[
blanc = [0 ; 1[

Il est possible de regrouper ces mots selon trois thématiques :

- l'objet du document (*réclamation, formulaire, programme (offre de bonne foi), véhicule(s)), document(s)*),

- le résultat (*admissible, compensation, résultat*),

- les conditions de réalisation (*propriétaire ou locataire, numéro d'identification du véhicule, signature*). On accordera au nom *Hyundai* un statut spécifique, en termes de position haute, d'acteur principal puisqu'il s'agit du destinateur du document.

Le document avant réécriture

A l'issue de l'analyse, il s'avère que les mots répétés le plus fréquemment alimentent une tension entre la firme et le réclamant. En effet, lorsqu'on s'intéresse aux trois ensembles hiérarchisés en termes de fréquence de répétition, on observe à l'intérieur de ces trois ensembles des distinctions de catégories sémantiques (ce qui relève de l'objet, des conditions de réalisation et du résultat).

1. *Hyundai* (acteur principal), *véhicule(s)* (objet)
2. *Réclamation* (objet), *admissible* (résultat),
3. *Formulaire* (objet), *programme* (offre de bonne foi) (objet), *propriétaire ou locataire* (condition), *montant* (résultat), *Compensation* (résultat)

Ces mots répétés, de façon plus ou moins massive tout au long du document, contribuent au manque de clarté mais aussi de visibilité du document puisque les trois thématiques sont entremêlées à travers ces différentes et multiples répétitions qui ponctuent indistinctement le document. Cela crée ainsi de la tension interactionnelle entre destinateur et destinataire du formulaire (tension au sens de potentialité de rupture interactionnelle, de fonctionnement non positif de l'interaction différée). Les répétitions s'entrecroisent et portent sur des éléments de tension/rupture interactionnelle (échec du formulaire de réclamation et donc non remboursement).

Le document après réécriture

Au contraire, dans le second document, issu de la rédaction professionnelle, la répétition est utilisée de façon spécifique obéissant à une hiérarchie thématique entre les mots répétés.

1. En premier dans l'ordre d'importance de la répétition, on trouve les mots faisant référence à l'objet : *formulaire (de réclamation), réclamation, véhicule(s) et programme.*
2. Puis en deuxième viennent les mots faisant référence à l'acteur principal (Hyundai), à l'objet (*document*) et à une condition de réalisation (*numéro d'identification du véhicule*).
3. Enfin, en troisième, viennent les mots faisant référence à la fois aux conditions (*propriétaire ou locataire*, *signature*) et au résultat (*admissible*, *montant*, *compensation*).

On voit donc que la quantité des répétitions conduit à participer à la structuration de ce document, et à sa lecture, dans le sens d'une coopération et d'une négociation. Les mots les plus répétés sont donc ceux faisant référence à l'objet *formulaire* puis viennent ceux faisant référence *aux conditions à réunir* tout au long de la progression du

Romain, C., Pereira, M.E. & Rey, V. (2015). Ecriture professionnelle et contexte de tension : la répétition, un outil d'orientation co-énonciatif du lecteur. Le discours et la langue - Revue de linguistique française et d'analyse du discours. n°7-2, p. 79-96, V. Magri et A. Rabatel (Dir.).

document (document constitué de plusieurs étapes à franchir pour réunir une à une les conditions). La tension véhiculée par la répétition est donc beaucoup plus diffuse que dans le premier document. La répétition porte principalement sur l'objet lui-même et donc sur une action positive de celui qui remplit ce document. Ainsi les mots faisant référence à l'objet jalonnent le document et sont en cohérence avec lui. Puis, de façon plus micro, les mots faisant référence aux conditions de remboursement sont répétés, puisqu'ils vont jalonner à leur tour la progression de la lecture en vue de la réalisation. Ces procédés participent à la co-énonciation du destinateur avec le destinataire à travers la procédure de guidage du second par le premier pour remplir le document dans un contexte de tension négociée (contrairement à la première production).

La structuration et le choix des répétitions tant des substantifs que des pronoms dénotent une volonté de coopération. Cette structuration de ces mots répétés participe à un apaisement de la tension et surtout à une meilleure compréhension du document.

Dans cette réécriture, la RL a un rôle significatif car elle participe à la co-énonciation et à une relation négociée et coopérative entre la firme et le client réclamant : la montée en tension argumentée repose sur une co-énonciation visant la coopération et la négociation au sens de Kerbrat-Orecchioni (2005, p.103) à savoir « tout processus interactionnel susceptible d'apparaître dès lors qu'un différend surgit entre les interactants concernant tel ou tel aspect du fonctionnement de l'interaction, et ayant pour finalité de résorber ce différend afin de permettre la poursuite de l'échange. »

2.1 Du règlement intérieur au livret d'accueil

Le second document étudié concerne la réécriture/transformation d'un règlement intérieur en un livret d'accueil destiné à l'animation socioculturelle d'une commune. Ce document est distribué aux parents des enfants inscrits au restaurant scolaire, à l'accueil périscolaire ou de loisirs, et il doit être signé par leurs soins. Conformément à tout règlement intérieur, il décrit les droits et les devoirs, mais aussi les sanctions en cas de manquement au fonctionnement administratif. Cette production est donc susceptible de tension voire de rupture interactionnelle entre le personnel administratif et les usagers.

Romain, C., Pereira, M.E. & Rey, V. (2015). Ecriture professionnelle et contexte de tension : la répétition, un outil d'orientation co-énonciatif du lecteur. Le discours et la langue - Revue de linguistique française et d'analyse du discours. n°7-2, p. 79-96, V. Magri et A. Rabatel (Dir.).

Extraits règlement intérieur avant réécriture

Mairie de Cuges les Pins

Règlement intérieur de l'accueil enfance N°1 – Juillet 2013
année 2013/2014

Article 1 : OBJET
Le présent règlement a pour objet de préciser les modalités de fonctionnement du service enfance regroupant les services restaurant scolaire, accueil de loisirs périscolaire, accueil de loisirs enfant et activités éducatives complémentaires à l'enseignement scolaire de la mairie de Cuges les Pins ainsi que les droits et obligations des familles.

Les tarifs établis en fonction du quotient familial, sont fixés par délibération du conseil municipal.
Le prix du repas est réévalué pour chaque famille au 1er janvier et est basé sur le quotient familial CAF ou à défaut **l'avis d'imposition** et les **prestations perçues par la CAF** de l'année précédente.
En l'absence de ces documents, le tarif appliqué aux familles sera le plus élevé et aucune régularisation ne sera accordée pour les factures déjà éditées. La régularisation sera faite à la date où les documents nous auront été transmis.
La caf participe au financement des accueils de loisirs de la commune de Cuges les Pins.

3.2 Paiements
L'ensemble des services fait l'objet d'une facturation à la fin de chaque mois. Les paiements en espèce en chèque libellé à l'ordre du trésor public ou en chèque vacance, doivent être remis au service enfance, situé 1 chemin Raphèle ou déposés (uniquement par chèque) dans la boîte aux lettres située devant le bâtiment.
La clôture des comptes relative au service s'effectue au 31 août. Au-delà de cette date, nous serons au regret de refuser les enfants aux différents services proposés si les factures n'ont pas été honorées.

ARTICLE 5 : INFORMATION ET FICHE SANITAIRE
Les parents doivent compléter la fiche sanitaire en consignant les informations obligatoires demandées et en apportant les documents requis. La fiche sanitaire doit être signée par au moins l'un des deux parents, disposant de l'autorité parentale. Les parents s'engagent à porter immédiatement à la connaissance du service enfance toute modification portant sur les éléments demandés ci-dessus. Ils devront notamment mentionner tous les changements survenus dans la situation familiale de l'enfant (autorisation parentale, garde ...) ou relatifs à son état de santé et joindre tous documents nécessaires à cet effet.
Les parents s'engagent à informer immédiatement le service enfance de tous problèmes physiques ou psychologiques rencontrés par l'enfant, lorsque ceux-ci sont susceptibles d'avoir une incidence sur sa santé (allergie, diabète...), sur celle des tiers (maladies contagieuses, violence ...) ou sur le fonctionnement normal du service (nécessité d'un personnel spécialisé, d'un matériel adapté ...).

7.3 Information utiles sur le mode de facturation
Depuis le 1er janvier 2012, le centre de loisirs est facturé à l'heure de présence et est arrondi à la demi-heure. Par exemple : si l'enfant a été présent 8h29 mn il sera alors facturé 8h00 et s'il est resté 8h31 il sera facturé 9h00. Attention les minutes sont cumulables par mois.

7.3.4 *Absence pour maladie*
L'enfant est malade sur la journée du centre de loisirs :
- ⇨ L'enfant fait l'objet d'un pointage lorsque les parents viennent le chercher.

L'enfant est malade et ne peut pas venir au centre de loisirs
- Avec présentation du certificat médical avant le 10 du mois qui suit :
- ⇨ L'enfant fait l'objet d'un pointage mais son absence n'est pas facturée.
- Sans présentation du certificat médical avant le 10 du mois qui suit :
- ⇨ L'enfant fait l'objet d'un pointage et son absence est facturée.

ARTICLE 8 : PROJET D'ACCUEIL INDIVIDUALISE (PAI)
Si votre enfant présente un problème de santé (une allergie ou une intolérance alimentaire), et doit suivre un traitement particulier ou une contre indication médicale, la signature d'un P.A.I vous sera proposée par le médecin scolaire. Ces PAI sont destinés à favoriser l'accueil et l'intégration en collectivité de vos enfants.
Cette démarche doit être engagée par la famille qui signalera dès l'inscription le problème de santé.
Ce dossier doit être signé par la famille, la structure accueillante, le médecin traitant et/ou le spécialiste qui préconise les dispositions particulières à l'accueil de l'enfant.

ARTICLE 10 : ASSURANCE PERSONNELLE
Conformément à la loi n°2001-624 du 17 juillet 2001, il est conseillé aux parents de souscrire personnellement une assurance responsabilité civile permettant de couvrir les dommages occasionnés par leur enfant ou en état de cause de s'adresser à leur organisme d'assurance afin d'être informés du type et du montant des risques couverts ou à couvrir.

Romain, C., Pereira, M.E. & Rey, V. (2015). Ecriture professionnelle et contexte de tension : la répétition, un outil d'orientation co-énonciatif du lecteur. Le discours et la langue - Revue de linguistique française et d'analyse du discours. n°7-2, p. 79-96, V. Magri et A. Rabatel (Dir.).

Extraits livret d'accueil après réécriture

Qui sommes-nous ?

Au sein du service municipal de l'animation socioculturelle **nous mettons en place des projets à l'attention des enfants, des jeunes et de leurs familles.** Nos missions sont variées, et ont trait autant à l'organisation et l'encadrement d'animations culturelles, sportives et pédagogiques (ateliers, sorties, spectacles) qu'à l'aide à l'insertion socioprofessionnelle.

Nos missions

En réponse à la diversité de nos missions, nous avons mis en place différents pôles ayant chacun une organisation et des objectifs spécifiques.

Ce livret d'accueil vous permettra de vous familiariser avec nos bureaux, et de prendre connaissance de leur fonctionnement, de leurs horaires ainsi que de leurs équipes.

Nous contacter

Tous les bureaux de l'Espace socioculturel partagent les mêmes coordonnées :

Accueil enfance

Ce bureau regroupe toutes les démarches administratives de l'espace socioculturel.

A l'Accueil enfance, nous recevons les familles et nous nous chargeons des démarches administratives des pôles suivants :

☑ Recevoir

Nous pouvons **vous accueillir sur place**, à l'espace socioculturel, ou encore **recevoir vos appels** :

☑ Inscrire

1. Constituer un dossier d'inscription

Pour inscrire votre enfant à un ou plusieurs des secteurs cités plus haut (p.3), **vous ne devez constituer qu'un seul dossier, à rendre avant la rentrée scolaire de septembre.** Ce dernier comportera les documents suivants :

- Le **dossier unique d'inscription** (un par famille) ;
- La **fiche sanitaire** (une par enfant).

Vous pouvez vous procurer ces deux documents en les retirant à l'Accueil enfance.

Romain, C., Pereira, M.E. & Rey, V. (2015). Ecriture professionnelle et contexte de tension : la répétition, un outil d'orientation co-énonciatif du lecteur. Le discours et la langue - Revue de linguistique française et d'analyse du discours. n°7-2, p. 79-96, V. Magri et A. Rabatel (Dir.).

☑ **Accompagner**

Dans le service Insertion, nous avons toujours le souci de nous adapter à chaque personne que nous recevons. Vous bénéficiez ainsi d'un **suivi individualisé**, qui répondra au mieux à **vos** besoins, à **vos** questionnements, à **vos** problématiques et à **vos** demandes.

Notre équipe

Cette équipe de choc vous accueille, vous écoute, vous conseille et répond à toutes vos questions. Elle est aussi très sympathique !

- **Sylvie** Directrice de l'Espace socioculturel
- **Mélanie** Accueil enfance
- **Sabrina** Accueil enfance et Insertion professionnelle
- **Audrey & Amélie** ALSH Enfant
- **Issam** ALSH Jeune
- **Audrey** Accueil de loisirs périscolaire et extrascolaire
- **Didier** Activités Educatives Complémentaires (AEC)

2.2.1 Répétition pronominale des procédés d'adresse

	Réécriture du document par le rédacteur professionnel (livret d'accueil – service de l'animation socioculturelle de la ville-	**Avant réécriture par le rédacteur professionnel (règlement intérieur)**
Nous	25	1
Nos	12	0
Vous	59	2
Vos/votre (enfant(s))	14	2

Fréquence répétition (moyenne par page)
gris foncé = 2,56
gris moyen = 1,08
gris clair = 0,56
blanc = [0 ; 0,33]

Dans le document avant réécriture, on observe une faible utilisation de procédés d'interpellation et/ou d'adresse pronominaux. En effet, le règlement intérieur convoque principalement une tournure à la 3ème personne pour désigner les protagonistes (*chaque famille, les parents* ou encore *l'enfant*). La relation verticale est neutralisée par une relation à force de loi (reposant sur un effacement énonciatif de la mairie elle-même). Ceci conduit tout à la fois à atténuer la responsabilité des menaces et à les accentuer puisque le règlement est de ce fait injonctif et la relation repose alors sur une forte distance établie entre le service administratif et ses usagers. Il n'y a que peu de place accordée à une relation basée sur de la coopération voire aucune à la négociation. La tension est donc fortement présente et repose sur une argumentation à force de loi.

Romain, C., Pereira, M.E. & Rey, V. (2015). Ecriture professionnelle et contexte de tension : la répétition, un outil d'orientation co-énonciatif du lecteur. Le discours et la langue - Revue de linguistique française et d'analyse du discours. n°7-2, p. 79-96, V. Magri et A. Rabatel (Dir.).

Le *nous* apparaît une seule fois, et ce sur la première page du document (*Au-delà de cette date, nous serons au regret de refuser les enfants*…). Quant au *vous* il apparaît deux fois, à la deuxième page en position sujet puis à la cinquième page en position complément (*vous devez prévenir* ; *la signature d'un PAI vous sera proposée*). Ces deux pronoms ne s'articulent pas ensemble et apparaissent en rupture avec la troisième personne régulièrement convoquée tout au long du document (ex : *Si votre enfant présente un problème de santé (une allergie ou une intolérance alimentaire) […] Cette démarche doit être engagée par la famille qui signalera dès l'inscription le problème de santé. Ce dossier doit être signé par la famille, la structure accueillante, le médecin traitant et/ou le spécialiste qui préconise les dispositions particulières à l'accueil de l'enfant.*).

Au contraire, dans le livret d'accueil, la réécriture du règlement intérieur laisse la place à une articulation entre le *nous* (les services municipaux) et le *vous* (les parents des enfants) : « *Dans le service Insertion, nous avons toujours le souci de nous adapter à chaque personne que nous recevons. Vous bénéficiez ainsi d'un* ***suivi individualisé****, qui répondra au mieux à* ***vos*** *besoins, à* ***vos*** *questionnements, à* ***vos*** *problématiques et à* ***vos*** *demandes*. » Les mots mis en gras sont considérés comme « clefs » ou à tout le moins particulièrement significatifs et créateur de coopération, de consensus voire de négociation. Le déterminant possessif *vos* (créant une relation anaphorique avec *vous*) est associé à des noms communs spécifiques *besoins, questionnements, problématiques, demandes* qui sont tous synonymes du mot « questions » ; ces questions sont susceptibles d'être posées par *vous*, à *nous*. On remarque ainsi une volonté du rédacteur professionnel d'articuler le *nous* avec le *vous* et plus précisément de mettre le *nous* au service du *vous* pour conduire les parents dans la progression du document lu avec compréhension et clarté, et surtout au service de toute demande complémentaire qui pourrait être posée.

La répétition des pronoms nous/vous est quantitativement importante dans ce corpus et atteste d'un choix professionnel d'écriture de la part du rédacteur.

2.1.2 Répétition lexicale

	Réécriture : livret d'accueil	**Règlement intérieur**
Enfant(s)	51	62
Loisirs	**18**	31
Accueil	**16**	17
Jeune(s)	**15**	0
Socioculturel **Socioculturelle**	**14** **2**	0
Enfance	**13**	0
Service(s)	**13**	17
Extrascolaire	**12**	**4**
Dossier	**10**	**3**
Inscrire	**8**	**0**
Inscrit	**2**	**0**
Mission	8	0
Inscription	8	7
Educatif(v)es	7	0

Romain, C., Pereira, M.E. & Rey, V. (2015). Ecriture professionnelle et contexte de tension : la répétition, un outil d'orientation co-énonciatif du lecteur. Le discours et la langue - Revue de linguistique française et d'analyse du discours. n°7-2, p. 79-96, V. Magri et A. Rabatel (Dir.).

Période	7	0
Contacter	6	0
Pôle(s)	6	0
Equipe(s)	5	0
Famille(s)	5	9
Exceptionnel(le)(s)	4	**3**
Règlement	0	**4**
Service enfance	0	13
Parents	0	19
Tarifs	0	**4**
Paiement	0	2
Annulation	0	**5**
Régularisation	0	2
Facturation	0	**3**
Facture	0	2
Obligation	0	2
Réservation	0	8
Facturé	0	**5**
Pointage	0	16
Familial	0	6
Fiche	0	2
Documents	0	**4**
Santé	0	6
Périscolaire	0	8
Dossier	0	**3**
Activité	0	12

Fréquence répétition (moyenne par page)
gris foncé= [5 ; 10,5]
gris moyen= [2 ; 3,5]

Romain, C., Pereira, M.E. & Rey, V. (2015). Ecriture professionnelle et contexte de tension : la répétition, un outil d'orientation co-énonciatif du lecteur. Le discours et la langue - Revue de linguistique française et d'analyse du discours. n°7-2, p. 79-96, V. Magri et A. Rabatel (Dir.).

gris clair = [1 ; 2[
blanc = [0,5 ; 1[
blanc = [0 ; 0,5[

Le document avant réécriture

Ce document initial convoque une utilisation significative de la RL qui semble provenir de la nature même du document qui est d'être un règlement intérieur. On y observe trois ensembles de répétitions :

1. Les mots les plus répétés sont des mots consensuels, *enfant(s)* et *loisirs*, qui correspondent à l'objet du règlement, objet consensuel sur lequel s'accordent, sans discussion, la mairie et les parents.

Néanmoins ces mots sont répétés respectivement plus de cinq fois et plus de dix fois. Ceci est notable, compte tenu du nombre même de pages de ce document (six pages). Cette utilisation peut créer un effet de tension, sur la lecture et peut agir sur sur la clarté même du document.

2. Le deuxième ensemble porte sur les mots *accueil, service(s) (enfance), parents, pointage et activité* qui sont répétés deux à trois fois par page. Ces mots portent sur l'objet même du service rendu par la mairie et s'articulent avec les obligations que les parents s'engagent à satisfaire mais aussi avec la surveillance exercée par les services municipaux à travers le recours au pointage.

On observe donc la présence de menaces significatives reposant sur des positionnements dissymétriques entre les deux sujets (services municipaux et parents des enfants).

3. Enfin, viennent les mots répétés une à deux fois en moyenne par page : *famille(s), familial, inscription, réservation, santé et périscolaire*. Ce dernier ensemble fait à nouveau référence aux sujets (les parents réunis avec les enfants) et articule ces sujets avec leurs obligations (inscription, réservation, santé) mais aussi avec le résultat (activité périscolaire proposée aux enfants).

Ce règlement intérieur, à travers les mots répétés, présente une relation dissymétrique entre les sujets : obligation des parents, contrôle par les services municipaux, et ce, afin que les enfants bénéficient du service. Cette relation met bien en avant son caractère injonctif dont la RL se fait écho. Cela peut expliquer pourquoi ce premier document a posé de nombreux problèmes de compréhension qui ont conduit les services municipaux à commander la rédaction d'un document plus clair et plus accessible pour les parents.

Le document après réécriture

L'examen de la RL dans le livret d'accueil montre une répétition significative (plus de deux fois pour le mot *enfant(s)* et entre 0,5 et moins d'une fois pour les autres mots) qui porte essentiellement sur des éléments objectifs et positifs du livret d'accueil du service de l'administration socioculturelle.

1. Les mots les plus souvent répétés sont ceux portant sur les bénéficiaires de l'accueil (*enfant(s), jeune(s), enfance*) mais aussi sur l'objet de l'accueil (*loisirs, accueil, socioculturel, service(s), extrascolaire*).

Ce choix porte donc sur des éléments objectifs mettant en accord destinateur et destinataire (le service socioculturel d'une commune au bénéfice des enfants de cette même commune). On observe par ce recours à un groupe de mots consensuels, coopératifs, voire négociateurs, une volonté de consensus autour de l'intérêt même des informations contenues dans le livret : une co-énonciation reposant sur un point de vue commun (l'intérêt des enfants de la commune à travers les services les concernant).

Romain, C., Pereira, M.E. & Rey, V. (2015). Ecriture professionnelle et contexte de tension : la répétition, un outil d'orientation co-énonciatif du lecteur. Le discours et la langue - Revue de linguistique française et d'analyse du discours. n°7-2, p. 79-96, V. Magri et A. Rabatel (Dir.).

2. Puis un ensemble de mots est répété mais ayant une fréquence nettement inférieure et portant sur les éléments techniques et administratifs du fonctionnement de ces services (*dossier, inscrire, mission, éducatif/ves, période, contacter, pôle(s), équipe(s), famille(s)*).

Ces éléments sont constitutifs de contraintes, d'injonctions à visée de bon déroulement et fonctionnement des services d'accueil. Ils sont donc par essence contraignants voire menaçants donc source de tension.

Ainsi, la hiérarchisation et le choix des RL informent sur une volonté de coopération, de négociation voire de co-énonciation entre les services municipaux et les usagers qui n'était pas présente dans le document initial. Ce fonctionnement autour de ces répétitions participe à un apaisement de la tension et, donc, à une meilleure compréhension.

3. Synthèse

L'analyse révèle une différence significative dans l'emploi de la répétition entre les textes initiaux et finaux et une congruence de stratégie lors de la réécriture des documents.

La production/réécriture du rédacteur professionnel nous indique que la répétition joue effectivement bien un rôle dans la construction de l'écrit et que le choix des mots (lexicaux et pronominaux) répétés, visant des éléments de cohésion entre les points de vue, va de pair avec une volonté de co-énonciation, de tissage de lien autour de l'énonciation d'un point de vue voulu commun (avec prise en compte du point de vue de l'autre associé au sien) par le destinateur/rédacteur professionnel, plus généralement de négociation informationnelle.

Les productions initiales, sources de tension voire d'incompréhension, montrent un recours à de la sur-énonciation à l'occasion de laquelle les mots répétés sont utilisés massivement sans distinction entre eux et visent un point de vue propre au destinateur imposé au destinataire. Au contraire, la réécriture des documents étudiés, reposant principalement sur de la co-énonciation, fait apparaître que le choix des mots répétés participe à l'accompagnement du lecteur/destinataire dans sa progression à travers le document lu et réactive des éléments constitutifs de consensus.

Dans les documents initiaux, la répétition est fréquente, insiste sur l' « obligation » de remplir/fournir les documents attendus, repose sur des injonctions portant sur le *vous*, et côtoie finalement une tension sur-énonciative. Dans les documents réécrits par des rédacteurs professionnels, la répétition porte sur l'objet et sur une articulation entre le *nous* et le *vous*, et moins sur les aspects contraignants négatifs (réclamer un remboursement, faire exécuter un règlement municipal intérieur). La RL apparaît alors comme une figure assurant la mise en place d'un travail de figuration au sens goffmanien du terme (protection des faces, atténuateurs de menace pour la face).

Plus précisément, on observe que les choix des mots répétés et des champs lexico-énonciatifs de ces éléments accompagnent des montées en tension majoritairement fulgurantes pour les premiers écrits, et, au contraire, de la tension argumentée à visée de coopération (prise en compte du point de vue différencié de l'autre) et de co-énonciation pour les réécritures[2].

Bien que notre étude mérite d'être vérifiée à partir d'un échantillonnage plus important de textes réécrits par des rédacteurs professionnels, ces premiers résultats montrent que si la production écrite s'inscrit dans un contexte de menace pour la face, le choix des RL portant sur les indicateurs de relation et sur une hiérarchie fine des éléments lexicaux, semble être corrélé à la forme du traitement de la tension inhérente au contenu de l'interaction. Si ces résultats se confirmaient, la didactique de l'écriture professionnelle devrait alors intégrer la figure de la RL comme un outil nécessaire de réécriture.

Références

Beaudet, C. 1998. « Littéracie et rédaction : vers la définition d'une pratique professionnelle », pp. 69-88 In *L'intervention, usages et méthodes* edited by G. D. Legault. Éditions GGC Université de Sherbrooke, Sherbrooke.

Clark, H. 1996. *Using language*. Cambridge University Press, Cambridge.

Danon-Boileau, L. et Morel, M.-A. 2003. « Le locuteur vicariant », *in* J.-M. Merle (éd) *Le sujet*, Gap / Paris : Ophrys, 235-246.

Fracchiolla, B., Moïse, C., Romain, C. et Auger, N. 2013. Introduction. In Violences verbales. Analyses, enjeux et perspectives, Fracchiolla, B., Moïse, C., Romain, C. et Auger, N. (dir.). Presses Universitaires de Rennes.

Goodwin, M.-H. 1980. "He said/she said : Formal Cultural procedures for the construction of gossip dispute Activity American". *Ethologist*, 7 : 674-694.
Kellogg, R. 2008. « Training Writing Skills: A cognitive Developmental perspective». *Journal of Writing Research*, 1(1), 1-26.

Kerbrat-Orecchioni, C. 1992. *Les interactions verbales t. II*. Paris : A. Colin.

Kerbrat-Orecchioni, C. 2005. *Le discours en interaction*. Paris, Armand Colin.
Koren, R. 2009. « Figures et points de vue, Langue Française, n° 160 », Argumentation et Analyse du Discours [En ligne], 2 | 2009, mis en ligne le 01 avril 2009, Consulté le 12 mars 2013. URL : http://aad.revues.org/565

Labasse, B. 2002. « Entre déficit épistémologique et défi procédural, une discipline en souffrance d'expertise ». *Technostyle* 17: 95-116.

Morel, M.-A. et Danon-Boileau L., 1998 : *Grammaire de l'intonation. L'exemple du français*, Paris, Ophrys.

Rabatel, A. 2003. « Le point de vue, entre langue et discours, description et interprétation : état de l'art et Perspectives », *Cahiers de praxématique*, n°41, p. 7-24.

Rabatel, A. 2004. « Stratégies d'effacement énonciatif et sur-énonciation dans Le dictionnaire philosophique de Comte-Sponville », *Langages* 156, 18-33.

Rabatel, A. 2005a. « 6. Les postures énonciatives dans la co-construction dialogique des points de vue : coénonciation, surénonciation, sousénonciation », in Jacques Bres et al., *Dialogisme et polyphonie* De Boeck Supérieur « Champs linguistiques », 2005 p. 95-110.

Rabatel, A. 2005b. « La part de l'énonciateur dans la construction interactionnelle des points de vue ». *Marges linguistiques*, N°9, p.115-136.

Rabatel, A. 2007. « Analyse énonciative du point de vue, narration et analyse de discours ». Filol. lingüíst. port., n°9, p. 345-368.

Rabatel, A. 2008. *Homo narrans. Pour une analyse énonciative et interactionnelle du récit. Tomes 1, Les points de vue et la logique de la narration ; Tome 2. Dialogisme et polyphonie dans le récit*. Limoges : Éditions Lambert-Lucas.

Rabatel, A. 2010. « Retour sur les relations entre locuteur et énonciateur. Des voix et des points de vue », in *La question polyphonique ou dialogique dans les sciences du langage*, Colas-Blaise M., Kara M., Perrin L., Petitjean A. (éds), 357-373. Metz : CELTED, Université de Metz.

Rabatel, A. 2011. « La sous-énonciation comme stratégie de co-construction interactionnelle des points de vue », in *L'actualisation de l'intersubjectivité en discours. Hommages à Jeanne-Marie Barbéris*, Verine B., Détrie C. (éds), 157-177. Limoges : Lambert-Lucas.

Rabatel, A. 2012. « Positions, positionnements et postures de l'énonciateur ». *Travaux neuchâtelois de linguistique*, 56, 23-42.

Rey, V., Romain, C. et DeMartino, S. 2013. « Gestion discursive des espaces de tensions en milieux scolaire et hospitalier : Le rôle de la maîtrise langagière ». Bulletin suisse de linguistique appliquée, Numéro spécial 2013/1.

Romain, C. et Fracchiolla, B. 2012. « Violence verbale et communication électronique : du mal lu au malentendu ». Communication dans le colloque international Dimensions du Dialogisme 3 : du malentendu à la violence verbale Helsinki – Finlande.

Romain, C., Pereira, M.-E. et Rey, V. 2013. « Enjeux de politesse interactionnelle et de coopération dans des écrits fonctionnels ou des écrits professionnels : étude de cas ». Colloque L'écriture experte : enjeux sociaux et scientifiques, Université de Sherbrooke, 13, 14 et 15 juin 2013.

Vion, R. 2001. Modalites, modalisations et activités langagières. *Marges Linguistiques* 2 : 209-231.

Notes

1 Exemple : *vous devez compléter toutes les pages de ce formulaire. Veuillez joindre des pages additionnelles si l'espace est insuffisant. Veuillez taper ou écrire lisiblement à l'encre noire. Pour que vous puissiez recevoir une compensation en vertu de cet accord, votre formulairedoit être dûment complété.*

2 Nous n'avons pas abordé le fait que les procédures d'écriture dans les productions initiales pouvaient être volontaires ou non. Le propos de cette recherche ne s'inscrivait pas dans ce cadre.

Résumé

Cet article étudie la répétition lexicale dans le cadre énonciatif théorique des postures énonciatives et des points de vue en confrontation, à partir des choix d'un rédacteur professionnel réécrivant deux documents initiaux visant un service à la population (un document de réclamation et un document administratif). Les répétitions lexicales, à travers leurs dimensions informative et relationnelle, sont un espace possible de gestion de face et négociation, la sélection et la hiérarchisation des répétitions lexicales étant fonction des points de vue en confrontation. Dans les documents initiaux, les répétitions, massives et sans hiérarchisation, sont sources de tension et d'incompréhension, montrent un recours à de la sur-énonciation imposant le point de vue du destinateur au destinataire. Au contraire, la réécriture des documents repose sur une co-énonciation, le choix des répétitions accompagnant le lecteur/destinataire et réactivant le consensus.

Mots clefs

rédaction professionnelle – répétition lexicale – tension – politesse linguistique – points de vue – postures éonciatives