



**HAL**  
open science

## Enjeux de politesse interactionnelle et de coopération dans des écrits fonctionnels et des écrits professionnels : étude de cas

Christina Romain, Véronique Rey, Marie-Emmanuelle Pereira

### ► To cite this version:

Christina Romain, Véronique Rey, Marie-Emmanuelle Pereira. Enjeux de politesse interactionnelle et de coopération dans des écrits fonctionnels et des écrits professionnels : étude de cas. In Beaudet C. & Rey V. (dir.). *Ecritures expertes en questions*, Presses Universitaires de Provence, pp.73-86, 2015. hal-01845978

**HAL Id: hal-01845978**

**<https://hal.science/hal-01845978>**

Submitted on 5 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  
Aix-Marseille Université – ESPE  
Laboratoire Parole et Langage CNRS UMR 7309  
[christina.romain@univ-amu.fr](mailto:christina.romain@univ-amu.fr)

PEREIRA Marie-Emmanuelle  
Aix-Marseille Université – ESPE  
[marie-emmanuelle.pereira@univ-amu.fr](mailto:marie-emmanuelle.pereira@univ-amu.fr)

REY Véronique  
Aix-Marseille Université – ESPE  
Laboratoire CREDO UMR 7308  
[veronique.rey-lafay@univ-amu.fr](mailto:veronique.rey-lafay@univ-amu.fr)

## **Enjeux de politesse interactionnelle et de coopération dans des écrits fonctionnels et des écrits professionnels : étude de cas**

### **Introduction**

Notre étude vise la compréhension des enjeux de l'écriture dans une perspective d'analyse de discours, notamment à travers l'analyse des actes de langage (AL) potentiellement menaçants à la face du (des) destinataire(s). Dans l'exercice de sa profession, le rédacteur professionnel doit veiller à adopter une position énonciative tenant compte du fait 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 cet enjeu interactionnel, la réception écrite d'un acte potentiellement interprété comme menaçant, qui nous intéresse et que nous considérons comme l'une des contraintes fortes de l'écriture experte (Plane, Olive et Alamargot, 2010 ; Kavanagh, 2007 ; Rey et Beaudet, 2011). L'efficacité communicationnelle de la production commandée au rédacteur professionnel conduit à positionner ce dernier en tant que médiateur de l'équilibre de la protection des faces (Beaudet et Clerc, 2008).

Signalons que si toute interaction fait courir un risque de menace à la face des interactants, on observe un risque accru pour les interactions écrites à l'occasion desquelles la politesse linguistique et l'empathie ne sont pas toujours ou peu présentes dans les énoncés. Or un certain nombre d'études soulignent la nécessité de recourir à la politesse comme « clé du lien social » (Guéguen, 2008). Par ailleurs, la production d'écrit ne présente pas les mêmes possibilités multimodales que la production orale : l'empathie et la politesse seraient davantage favorisées par les interactions verbales orales du fait de leur multimodalité (cf. les travaux sur les neurones miroirs (Rizzolatti et Sinaglia, 2008) et sur l'ocytocine (Seltzer, 2011). On peut ainsi imaginer qu'un recours spécifique et systématique à des énoncés de politesse linguistique tout comme la prise en compte des maximes conversationnelles et des principes de pertinence et de coopération, permettraient d'instaurer un cadre davantage facilitant pour les buts perlocutoires des énoncés écrits. Afin d'appréhender cette hypothèse, nous avons réuni un corpus constitué des textes suivants :

- écrits fonctionnels : affiches destinées à l'information sur le fonctionnement des lieux partagés entre médecins et patients ;

- écrits rédactionnels professionnels : *version simplifiée en langage courant* (1978) de la Déclaration universelle des droits de l'homme (1948) ; *formulaire de réclamation* rédigé dans le cadre d'un recours collectif contre l'entreprise Hyundai en 2005 ; trois versions de documents sur l'environnement rédigées par deux mairies.

Afin de procéder à cette analyse, sera convoqué un cadre théorique constitué par les travaux portant sur :

- L'analyse et la description des AL (Austin, 1962 ; Searle, 1969), la notion de face (Goffman, 1973, 1974), et le modèle de description de la politesse linguistique de Brown et Levinson (1978, 1987) réaménagé par Kerbrat-Orecchioni (1992, 2005, 2012). Le postulat de départ est que toute interaction verbale est potentiellement menaçante pour la face de chacun des interactants et que ces derniers mettent en place des stratégies pour atténuer les menaces qu'ils sont à la fois susceptibles de produire et de recevoir.

- Les travaux de Lakoff (1973) sur le principe de politesse et les lois ou maximes conversationnelles, ceux de Ducrot (1979) mais surtout ceux de Grice (1979) qui décrivent le principe de coopération ; les travaux de Leech (1983) qui décomposent le principe de politesse en maximes ; et enfin ceux de Sperber et Wilson (1989) portant sur le principe de pertinence.

- Les travaux concernant l'interpellation, les procédés d'adresse et les effets socio-pragmatiques qui en découlent (Rosier, 2007). Par interpellation, nous entendons « la manière dont l'interpellé est désigné » tout autant que « la structuration du propos qui lui est adressé » (Schegloff, 1979). Ainsi, nous soulignerons ici que les « termes d'adresse ont généralement, en plus de leur valeur déictique, une valeur relationnelle » (Fracchiolla, Auger, Moïse, et Romain, 2010) en ce qu'ils participent à la réalisation de la politesse linguistique soit sur un axe de distance soit sur un axe de statut/pouvoir. Nous questionnerons l'interpellation dans ses liens avec la relation conflictuelle ou la relation coopérative.

- Les travaux sur la montée en tension verbale et notamment le modèle de sa description linguistique élaboré par Moïse et al. (Auger, Fracchiolla, Moïse et Romain, 2008 ; Moïse et Romain, 2009 ; Fracchiolla, Moïse, Romain et Auger, 2013 ; Rey, Romain et DeMartino, 2013ab). Ce modèle décrit trois réalisations de la montée en tension : fulgurante (déclencheurs conflictuels, marqueurs discursifs de rupture interactionnelle, AL menaçants), polémique (argumentation répétitive, figures de rhétorique à visée polémique et persuasive) et détournée (AL indirects à des fins de manipulation voire de harcèlement). Si ces trois réalisations sont susceptibles de s'articuler et de s'entrecroiser, elles sont également susceptibles de variation dans leur réalisation en fonction des contextes. Ainsi dans le cadre d'interactions dissymétriques, Rey, Romain et DeMartino (2013ab) ont pu observer une distinction au sein de la montée en tension polémique selon que celle-ci est une montée en tension polémique à charge (absence de prise en compte d'un espace d'expression de l'autre) ou au contraire une montée en tension argumentative (explicitation de la situation et du contexte, justification d'une décision et ce en référence à des règles pré-établies) : dans le premier cas la montée en tension s'aggrave tandis que dans le second cas la montée en tension s'apaise.

Nous allons donc analyser, à travers ce corpus, les choix des procédés de politesse, voire d'impolitesse, notamment à travers le recours aux termes d'adresse, et leur lien avec la

montée en tension verbale ou avec une coopération entre destinataires et destinataire. L'intérêt est de mettre en avant les risques potentiels que peut présenter le contenu de l'écrit pour la face du destinataire et le type de ménagement/atténuation mis en place par le rédacteur professionnel mais aussi les liens que ces procédés entretiennent avec les enjeux et les buts interactionnels sous-tendant cette production discursive.

## Analyse du corpus

### Un texte informatif, hors montée en tension, à visée argumentative

Il s'agit de la version simplifiée en langage courant (1978) de la Déclaration universelle des droits de l'homme (1948) rédigée par un groupe de chercheurs de l'université de Genève, dirigé par L. Massenrenti, à destination de l'ONG *Association mondiale pour l'école instrument de la paix*. Ce document est destiné à une exploitation en milieu scolaire.

### Extrait

Texte officiel	Version simplifiée
<p><b>Article 1</b></p> <p>Tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits. Ils sont doués de raison et de conscience et doivent agir les uns envers les autres dans un esprit de fraternité.</p>	<p><i>Quand les enfants naissent, ils sont libres et tous doivent être traités de la même manière. Ils sont doués de raison et de conscience, et doivent agir les uns envers les autres de façon amicale.</i></p>
<p><b>Article 2</b></p> <p>1. Chacun peut se prévaloir de tous les droits et de toutes les libertés proclamés dans la présente Déclaration, sans distinction aucune, notamment de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance ou de toute autre situation.</p> <p>2. De plus, il ne sera fait aucune distinction fondée sur le statut politique, juridique ou international du pays ou du territoire dont une personne est ressortissante, que ce pays ou territoire soit indépendant, sous tutelle, non autonome ou soumis à une limitation quelconque de souveraineté.</p>	<p><i>Les droits énoncés dans la Déclaration sont reconnus à tous le monde :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Homme ou femme</li> <li>- Quelle que soit la couleur de la peau</li> <li>- Quelle que soit la langue</li> <li>- Quelles que soient les idées</li> <li>- Quelle que soit la religion</li> <li>- Quelle que soit la fortune</li> <li>- Quel que soit le milieu social</li> <li>- Quel que soit le pays d'origine.</li> </ul> <p><i>Peu importe aussi que le pays soit indépendant ou non.</i></p>
<p><b>Article 3</b></p> <p>Tout individu a droit à la vie, à la liberté et à la sécurité de sa personne.</p>	<p><i>Tu as le droit de vivre, et de vivre libre et en sécurité.</i></p>
<p><b>Article 4</b></p> <p>Nul ne sera tenu en esclavage ni en servitude, l'esclavage et la traite des esclaves sont interdits sous toutes leurs formes.</p>	<p><i>Personne n'a le droit de se prendre comme esclave et tu ne peux prendre personne comme esclave.</i></p>
<p><b>Article 5</b></p> <p>Nul ne sera soumis à la torture, ni à des peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants.</p>	<p><i>Personne n'a le droit de te torturer, c'est-à-dire de te faire du mal.</i></p>
<p><b>Article 6</b></p> <p>Chacun a le droit à la reconnaissance en tous lieux de sa personnalité juridique.</p>	<p><i>Tu dois être traité par la loi de la même manière, partout et comme tout le monde.</i></p>
<p><b>Article 7</b></p> <p>Tous sont égaux devant la loi et ont droit sans distinction à une égale protection de la loi. Tous ont</p>	<p><i>La loi est la même pour tout le monde; elle doit être appliquée de la</i></p>
<p>droit à une protection égale contre toute discrimination qui violerait la présente Déclaration et contre toute provocation à une telle discrimination.</p>	<p><i>même manière pour tous.</i></p>
<p><b>Article 8</b></p> <p>Toute personne a droit à un recours effectif devant les juridictions nationales compétentes contre les actes violant les droits fondamentaux qui lui sont reconnus par la constitution ou par la loi.</p>	<p><i>Tu dois pouvoir demander la protection de la justice quand tes droits que ton pays, si possible, ne sont pas respectés.</i></p>
<p><b>Article 9</b></p> <p>Nul ne peut être arbitrairement arrêté, détenu ni exilé.</p>	<p><i>On n'a pas le droit de se mettre en prison, de s'y garder ou de se remettre de son pays arbitrairement ni sans raison.</i></p>
<p><b>Article 10</b></p> <p>Toute personne a droit, en pleine égalité, à ce que sa cause soit entendue équitablement et publiquement par un tribunal indépendant et impartial, qui décidera, soit de ses droits et obligations, soit du bien-fondé de toute accusation en matière pénale dirigée contre elle.</p>	<p><i>Si tu dois être jugé, ce doit être publiquement. C'est qui te jugera doit être libre de toute influence.</i></p>
<p><b>Article 11</b></p> <p>1. Toute personne accusée d'un acte délictueux est présumée innocente jusqu'à ce que sa culpabilité ait été légalement établie au cours d'un procès public où toutes les garanties nécessaires à sa défense lui auront été assurées.</p> <p>2. Nul ne sera condamné pour des actions ou omissions qui, au moment où elles ont été commises, ne constituaient pas un acte délictueux d'après le droit national ou international. De même, il ne sera infligé aucune peine plus forte que celle qui était applicable au moment où l'acte délictueux a été commis.</p>	<p><i>Tu dois être considéré comme innocent tant que on ne t'a pas prouvé que tu fais culpable. Si tu es accusé d'une infraction, tu dois toujours avoir le droit de te défendre. Personne n'a le droit de te condamner ou de te punir pour ce que tu n'as pas fait.</i></p>
<p><b>Article 12</b></p> <p>Nul ne sera l'objet d'immixtions arbitraires dans sa vie privée, sa famille, son domicile ou sa correspondance, ni d'atteintes à son honneur et à sa réputation. Toute personne a droit à la protection de la loi contre de telles immixtions ou de telles atteintes.</p>	<p><i>Tu as le droit de demander à être protégé si quelqu'un veut salir ta réputation, pénétrer chez toi, ouvrir tes lettres ou l'importuner ou l'importuner sa famille sans raison.</i></p>
<p><b>Article 13</b></p> <p>1. Toute personne a le droit de circuler librement et</p>	<p><i>Tu as le droit de circuler comme tu le</i></p>

Il commence par des généralités visant la présentation de ceux à qui les droits sont conférés (« quand les enfants naissent, ils... ») et ce dont il est question (« les droits »). Les enfants sont tout d'abord interpellés à la troisième personne du singulier par un procédé d'iloïement qui à la fois les objective et les distancie en quelque sorte d'eux-mêmes. Ils se posent, ils sont posés en spectateur/témoin de l'objet qu'ils sont eux-mêmes en tant que destinataire et sujet de la

déclaration. Puis dès l'article 3, le rédacteur professionnel utilise le « tu » pour poursuivre l'interpellation et s'adresser à l'enfant.

Remarquons que, dans le texte officiel de référence, les articles avaient pour sujet la troisième personne du singulier : le but était de produire un effacement énonciatif et de proposer un discours à valeur de vérité générale s'imposant à tous. La version simplifiée est quant à elle destinée exclusivement aux enfants. Le but est différent. Il est de les informer de leurs droits et de les en rendre acteurs.

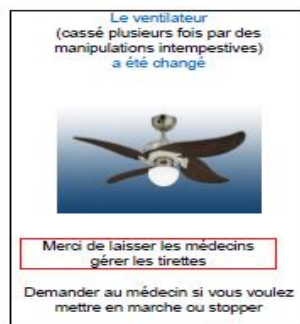
Le tutoiement vise donc à interpeller l'enfant, à s'adresser lui en tant que personne sujet agissant. L'enfant est positionné au cœur du dispositif (« tu as le droit... Personne n'a le droit de te ... On ne doit pas te ... »), ses actions sont protégées (« travailler, choisir, penser, ... ») et des moyens humains sont présents pour l'assurer (« l'école, le gouvernement, la société, ... ») : le but est qu'il soit interpellé au sens premier du terme, qu'il soit/prenne conscient/conscience de ses droits. Si dans ce texte argumentatif, les éléments d'interpellation sont clairement identifiés, il n'y a pas d'enjeux interactionnels directs (document écrit informationnel employé dans le cadre d'une activité scolaire).

## **Des exemples de rédaction dans un contexte de montée en tension**

### **Affiches rédigées par des médecins généralistes à destination de leurs patients : montée en tension polémique**

Deux documents sont affichés dans une salle d'attente d'un cabinet médical.

Document 1

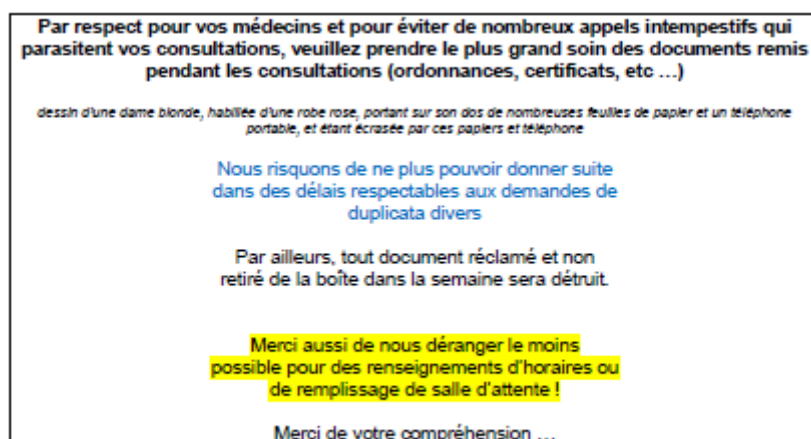


L'information est ici double : informer les patients (usagers de la salle d'attente) qu'il leur est interdit de toucher au nouveau ventilateur et que les médecins sont mécontents et leur reprochent d'être responsables de la détérioration du premier ventilateur. La seconde information est vraisemblablement première, quantitativement à tout le moins, dans ce message. En effet, les médecins mettent en avant le fait que les patients ne prennent pas soin du ventilateur (par la parenthèse qui vient fournir la cause de son changement). Puis les médecins demandent aux patients de les laisser gérer les tirettes (qui permettent justement de commander les fonctions du ventilateur) et ils concluent sur une injonction consistant à leur demander si l'on souhaite arrêter ou mettre en marche le ventilateur. Ces deux dernières informations sont relativement redondantes et montrent par l'injonction infinitive doublée, répétée, reformulée, une forte tension existant entre les médecins et les patients. Le message pourrait être réduit à une seule information (ne pas utiliser le ventilateur), mais il est d'une autre nature, l'enjeu est autre : il est de montrer l'incompétence des patients et surtout leur

non respect du matériel présent dans la salle d'attente. L'argumentation est polémique à charge (discrédit porté sur les usagers-patients) et l'injonction vise une interdiction d'utiliser le ventilateur reposant sur une démonstration de leur incompétence et de leur irrespect. La démarche est agressive et le discrédit des patients est incontestable : la montée en tension est donc fulgurante (injonctions) avec violence détournée (reproches, discrédits) et violence polémique (argumentation à charge). Cette tension est néanmoins atténuée par la formulation passive avec omission du complément d'agent qui évite de positionner les médecins immédiatement en position sujet. Le « vous », vs le « nous » implicite par le texte, apparaît seulement en fin de message. L'atténuation de la tension se réalise également par le second procédé d'injonction infinitive demandant, et donc permettant, aux patients de s'adresser au médecin pour mettre en marche et stopper l'appareil.

Ce fonctionnement discursif repose sur de la polirudesse (impolitesse et politesse) et conduit à confondre les objets du message : « vous avez cassé l'ancien ventilateur, vous êtes irrespectueux des lieux, ne touchez plus au nouveau ventilateur ».

## Document 2



Ce document vient confirmer la montée en tension du premier document. Les médecins proposent un contenu constitué par des reproches (portant sur des comportements jugés irrespectueux et répréhensibles) et des menaces de sanction(s). La montée en tension violente repose à nouveau sur une tension polémique à charge visant à discréditer les patients à partir de différents arguments reposant sur un manque de respect (vis-à-vis des médecins et des autres patients).

L'argumentaire est initié par un préliminaire consistant à rappeler la notion de respect du professionnel et l'intérêt de bénéficier d'une consultation non parasitée. Ce rappel induit que certains patients manquent de respect aux médecins et aux autres patients. La tension est posée très tôt avant même l'argumentation. Celle-ci est développée par une injonction impérative « veuillez » (impératif intensificateur de tension atténué par le fait qu'il modalise le verbe prendre) renforcée par un subjectivème « le plus grand soin » : cette formulation conduit à impliciter que les patients ne prennent pas soin des documents pour lesquels ils sont justement venus consulter le médecin et pour lesquels ils le dérangent (lui et ses

consultations)... Le préliminaire polémique à charge posé, les médecins sont conduits à menacer les patients dans le cas où leur comportement ne changerait pas : « nous risquons... ».

L'atténuation est de courte durée puisque la face des patients est menacée explicitement (menace de destruction) et implicitement (reproche) par la formulation « tout document réclamé et non retiré de la boîte sera détruit » induisant que ces patients irrespectueux des consultations, négligeant quant aux documents reçus, ne viennent pas pour autant récupérer les duplicatas. Implicitement une menace supplémentaire est donc formulée du type : « en plus vous nous dérangez pour rien car vous ne venez pas chercher les documents »... On observe que cet argument est introduit par le connecteur « par ailleurs » assurant une complémentation logique avec ce qui précède. On peut en conclure « tout ça pour rien en quelque sorte... », à nouveau l'argumentaire rédigé par les médecins est à charge. De plus, les médecins recourent à une formulation impersonnelle donnant une impression de règle générale tout autant que de sanction ayant force de loi : « Tout document non réclamé... ».

Enfin l'argumentaire à charge se clôture sur un nouvel argument polémique, via une injonction infinitive consistant à interdire aux patients de demander des renseignements d'horaires et de remplissage. Les médecins recourent à un « nous » vraisemblablement exclusif. On peut en conclure que le « nous » et le « vous » ne fonctionnent pas dans une relation de coopération mais au contraire de conflictualité où le « nous » est « l'accusé » (le mis en examen) et le « vous » est « l'accusateur ». Cette relation de conflictualité est renforcée par l'apparition de ces pronoms dans des paragraphes distincts.

On assiste donc à une montée en tension violente fulgurante (AL dépréciatifs, prosodie illustrée par le point d'exclamation discréditant la valeur des questions posées par les patients), empreinte de violence détournée (implicite : menaces et reproches) et de violence polémique à charge (argumentation visant à discréditer les usagers, la parole contradictoire n'a pas sa place dans cette production). Cette tension complexe est atténuée par des outils linguistiques de politesse (tels que « merci », « s'il vous plaît », tournure impersonnelle, AL indirect) créant alors un effet de polirudesse -énoncés hybrides, complexes : polis et simultanément impolis avec effet d'accumulation-. La montée en tension et l'absence de clarté sur l'information à transmettre qui alterne avec des reproches et critiques discréditant les patients, attestent d'une situation conflictuelle latente et moins d'un message visant à faire changer le comportement de certains patients. Ainsi, les médecins préfèrent opter pour la polémique que de rappeler ou poser explicitement un contrat (reposant sur des droits et des devoirs) ou un pacte (reposant sur des droits et des devoirs mais aussi sur un partage de l'émotion, sur une argumentation consensuelle).

# Formulaire de réclamation Hyundai 2005 : Argumentation au service d'un apaisement de la montée en tension

## Extrait après réécriture par un rédacteur professionnel

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](mailto:XXXXXX@XXX.ca) ou consulter notre site Web à [www.xxx.ca](http://www.xxx.ca).

En remplissant ce formulaire de réclamation, vous nous permettez 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 1.2.

► Attention ! Les notes inscrites dans la marge de gauche vont aider 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 devez, 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 avez alors :

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Accent 1,5 litre (1999, 2001, 2002)   | <input type="checkbox"/> Sonata 2,4 litres (2001, 2002)                          |
| <input type="checkbox"/> Accent 1,5 litre DOHC (1996, 1997)    | <input type="checkbox"/> Sonata 2,5 litres (2000, 2001)                          |
| <input type="checkbox"/> Accent 1,6 litre (2002)               | <input type="checkbox"/> Sonata 2,7 litres (2002)                                |
| <input type="checkbox"/> Elantra 1,8 litre (1997)              | <input type="checkbox"/> Tiburon 2,0 litres (1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2003) |
| <input type="checkbox"/> Elantra 2,0 litres (2000, 2001, 2002) | <input type="checkbox"/> Tiburon 2,7 litres (2003)                               |
| <input type="checkbox"/> Santa Fe 2,4 litres (2002)            | <input type="checkbox"/> XG300 3,0 litres (2001)                                 |
| <input type="checkbox"/> Santa Fe 2,7 litres (2001, 2002)      |  |
| <input type="checkbox"/> Sonata 2,0 litres (1997, 1998)        |  |

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

Veillez 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.

Dans ce document, l'articulation entre le « nous » et le « vous » permet de créer une relation coopérative au sein d'une relation dissymétrique (position haute (le concessionnaire/professionnel) et position basse (les clients) puisque le professionnel se met au service de ses clients pour satisfaire leur prise en charge, pas à pas, dans une démarche coopérative et consensuelle, d'un formulaire de réclamation. On observe que l'information et l'explication visent chaque étape. Le « nous » du concessionnaire est mis au service du « vous » du client : ensemble, ils forment un tandem. De plus, le rédacteur professionnel explique et motive la démarche que doit suivre le client pour remplir le formulaire étape par étape. L'information guide la progression et chaque étape repose sur de l'argumentation et l'explication. Le guidage est très prononcé (« en remplissant... vous nous permettez... pour vous rembourser... »). Chaque consigne est accompagnée d'une information. Ainsi ce document démontre tout un travail de préservation de la face principalement par le jeu des pronoms personnels. Chaque étape devant être franchie par le destinataire « vous » est expliquée en miroir comme ayant une implication sur la démarche du « nous ». Il y a donc une nette volonté de la part de l'émetteur de ne pas s'imposer, de se mettre à la disposition du lecteur, de lui donner les clefs de la compréhension, de ne pas le laisser inférer, de répondre à ses questions, de les anticiper, d'éviter de déplaire. De même, lorsque la progression doit



s'arrêter et que le processus d'indemnisation potentielle doit s'interrompre, cela se fait sous fond et forme d'argumentation claire et explicite. Le lecteur est clairement informé et connaît la raison de cet échec. Cette démarche est le moteur principal de la non montée en tension : 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.

Ce sont là les outils du rédacteur professionnel : la politesse linguistique participe à la clarté du message et à son informativité mais elle contribue aussi à sa lisibilité. Assurer une interaction réussie, c'est rendre clair son message, assurer la qualité et la quantité de son message, respecter la relation au sein de ce message, faciliter la lecture, mais aussi ménager la face de l'autre, faire un choix dans les procédés d'interpellation et d'adresse tout au long de ce message qui conduira à transmettre l'information, l'argumentation, et à accompagner la réalisation des maximes et de la coopération linguistique. C'est une situation professionnelle de médiateur générant une écriture professionnelle.

## **Argumentation et montée en tension : comparaison de documents rédigés par Marseille Provence Métropole et par la Communauté des Communes Durance Luberon**

### ***Documents rédigés par la ville de Marseille***

#### ***Du site de la ville de Marseille...***

<http://www.marseille.fr/sitevdm/environnement/proprete-et-tri>

Ce document vise deux buts perlocutoires à savoir que l'utilisateur traite les déchets avant leur enlèvement et qu'il respecte les modalités de tri. Il s'agit de le conduire, jusqu'à la contrainte, à opérer le bon tri. La démarche s'opère en plusieurs temps :

1/ Le destinataire est interpellé et est rendu acteur : il s'agit à la fois de le convaincre tout en lui proposant un argumentaire pour lui montrer l'intérêt d'un fonctionnement collectif et coopératif, ayant un impact environnemental. Le destinataire est interpellé en tant qu'énonciateur à travers le recours au pronom de première personne « je ». Ce procédé d'interpellation est adossé à de l'argumentation pédagogique via une tournure impersonnelle/infinitive.

2/ Puis sont évoqués l'engagement du professionnel et la menace de sanction. La même démarche d'interpellation est adoptée avec un verbe déclaratif : « je m'engage » est constitutif d'un AL déclaratif/promissif (dispositif renforcé) et là encore des règles pédagogiques constitutives d'une argumentation (tournure infinitive) viennent renforcer cette énonciation.

3/ Enfin est évoquée la sanction sous la forme d'une injonction (infinitif). On en arrive à la menace, point culminant de la tension. Cette menace est, en amont, atténuée par la présentation du rôle pédagogique et informatif des agents de régulation (expliquer, informer, guider) mais les sanctions sont néanmoins détaillées.

4/ En conclusion, le rédacteur professionnel recourt à l'énoncé suivant : « vous aussi, vous pouvez vous engager ». Le recours au « vous » et au « aussi » (par comparaison avec le « je » énoncé en première partie) souligne le fait qu'on en appelle à l'ensemble des lecteurs du texte, y compris ceux qui ne se sont pas sentis concernés par le dispositif énonciatif proposé.

Cette montée en tension progressive et argumentée repose sur un procédé d'interpellation coopératif visant à faire de l'utilisateur un acteur positif de la propreté de la ville. Lorsque les sanctions sont envisagées, le dispositif est introduit dans une première approche qui se veut pédagogique, d'aide et de soutien, puis dans une seconde approche de régularisation (en cas d'échec). La face du destinataire est ménagée : la progression du contenu informatif allant des informations visant un bon tri aux sanctions visant un mauvais tri met en jeu des procédés adoucisseurs de menace.

### ... à la charte de la propreté



La charte repose sur des obligations réciproques entre usagers, professionnels et services de la propreté de Marseille Provence Métropole (MPM). Elle est conclue entre deux partenaires ayant chacun des obligations à tenir, articulées autour de grands principes (moins salir, mieux nettoyer) et reposant sur un principe général de partenariat (l'utilisateur s'engage à mieux organiser ses déchets et MPM à mieux les nettoyer). Elle est rédigée en tournure de troisième personne pour désigner les protagonistes. Il s'agit d'un contrat avec engagements réciproques reposant sur des AL déclaratifs. La formulation neutre, d'autorité supérieure à force de loi, s'impose aux différentes parties qui se retrouvent sur une même ligne d'égalité symbolique (alors que la charte a été réalisée par une seule des deux parties...). Cet effacement énonciatif permet de gommer ce déséquilibre dans la relation entre parties et de les mettre à un niveau complémentaire. Toutefois des mises en garde et menaces sont présentes vis-à-vis du

contrevenant au bon tri et là le rédacteur professionnel en appelle à l'alliance – « ce n'est pas à la collectivité de payer... » –, pour justifier la sanction.

Le document est clairement à visée contractuelle et une montée en tension argumentative à force de loi est présente. Il n'y a plus de place à ce stade pour l'échange, la discussion.

On observe donc une évolution dans la montée en tension entre le contenu de la page web et le contenu de la charte : si dans le site, on observe une montée en tension argumentée (construite autour des « je », engageant le lecteur à se positionner en tant qu'énonciateur, et d'une tournure infinitive pour expliquer une règle -intérêt collectif, environnement-), dans la charte on observe une montée en tension polémique à force de loi (construite autour d'une tournure impersonnelle, comme si une autorité supérieure énonçait les règles de fonctionnement).

**Document rédigé par la Communauté des Communes Durance Luberon (CCDL)**

Le document est intitulé « mémo » et induit une utilisation rapide et une facilité de lecture (une page avec des photos et pictogrammes). L'objectif est la réalisation d'un tri positif/réussi (pour soi et l'environnement). Les informations se veulent engageantes et stimulantes.

Ce mémo est organisé en quatre parties correspondant aux quatre principaux types de conteneurs disponibles dans les espaces qui leur sont destinés. Les objets pouvant être recueillis par chacun des conteneurs sont présentés sous forme d'illustrations et ce qui est

exclu est annoncé sous forme de mise en garde verbalisée directement par les conteneurs eux-mêmes qui de fait sont personnifiés. Enfin chacune des quatre présentations est prolongée par une information portant sur la seconde vie de ces déchets dont il est donné un aperçu à travers des exemples, toujours sous forme illustrée. Ce document est doublement informatif : mémo sur le fonctionnement du tri (alerter, rendre vigilant) et information sur le devenir des objets (deuxième vie).

La CCDL attire l'attention des habitants sur le fonctionnement et l'intérêt du bon tri : l'enjeu vise à faire lire le mémo par les usagers. Ce dernier est présenté sous forme ludique et l'information circule sous un format concis. La face du destinataire est ménagée car il s'agit de transmettre un message qui revêt une forme d'interpellation reposant sur l'information, la praticité, la séduction, la motivation (et non sur l'injonction explicite)... le tout via l'argument de la protection de l'environnement. Les usagers ne sont donc pas interpellés directement mais indirectement comme témoins de la confiance des conteneurs et comme témoins de la seconde vie des objets.

Le document se veut informatif mais aussi implicitement injonctif en ménageant la face du destinataire. Les menaces sont atténuées par des procédés indirects : l'objet parle pour expliquer ce qu'il ne peut pas recevoir ; les images remplacent les mots. On note ainsi que si chaque ligne comporte une double information (sur le comment trier et sur le devenir des objets), une injonction les accompagne. Elle concerne ce qu'il ne faut pas mettre dans chacun des conteneurs et est formulée indirectement (et non pas sous la forme d'une injonction impérative ou infinitive) en donnant la parole au conteneur lui-même : « j'ai horreur des... ; Halte SVP ! ; Attention pas de ... ».

Par conséquent, grâce à ces procédés, le rédacteur professionnel passe par l'objet, le personnifie pour transmettre l'information injonctive au public. Il ménage la face du destinataire en le positionnant à une place de simple témoin et non d'interlocuteur principal.

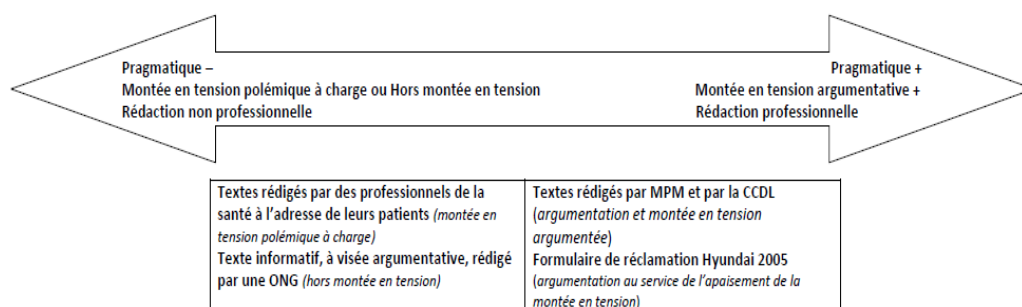
## Synthèse

Ainsi, plusieurs types d'écriture se dégagent selon la relation entre le mandataire et les destinataires mais aussi selon le recours ou non à une écriture professionnelle.

Dans le cadre d'une régulation de l'espace de la salle d'attente, les médecins (qui gèrent de façon autonome le cabinet, sans secrétariat, et sont propriétaires des lieux) ne communiquent pas en prenant en compte les enjeux de l'interaction en termes de travail de préservation des faces, de respect d'un principe de coopération et d'un principe de pertinence. Ils adoptent un registre discursif plus conflictuel, plus producteur de tension interactionnelle à l'écrit et génèrent donc davantage de montée en tension violente (à la fois fulgurante, polémique et détournée). Au contraire, le professionnel de l'écriture prend en compte le travail de préservation de la face dans la communication écrite. Il construit son texte à partir de trois éléments principaux : choix de la progression de l'information, principes de coopération et de pertinence, relation.

L'articulation de ces éléments est en lien avec la théorie de la politesse. Elle structure le texte, régule la distance relationnelle entre destinataire et destinataire, et ménage la face. Au sein de notre corpus, nous avons observé que la politesse linguistique allait de pair avec la maîtrise de la montée en tension : la première s'adapte à la seconde afin d'atténuer les menaces potentielles à la face du destinataire. Ainsi, alors qu'ils sont animés d'un même but de

communication, ces différents écrits fonctionnent sur une modalité de tension différenciée allant de la tension la plus élevée chez les médecins à une tension moins élevée à un niveau plus englobant de l'espace public. Il y a bien là une compétence et un savoir-faire technique qui nécessitent une formation professionnelle. En fonction du contenu même du message à transmettre, le rédacteur professionnel est conduit, en amont de sa rédaction, à opérer des choix quant aux stratégies d'interpellation puis d'adresse, de ménagement et éventuellement d'atteinte et de réparation à la face de son destinataire/lecteur, le tout en prenant en compte et en articulant ces éléments au traitement et à la présentation des informations à transmettre. Enfin, l'augmentation du nombre d'utilisateurs visés rend la construction du message complexe et nécessite un décentrage de la part du rédacteur, décentrage qui fait partie / qui devrait faire partie des savoir-faire du rédacteur professionnel.



## Bibliographie

Beudet Céline, « Littéracie et rédaction : vers la définition d'une pratique professionnelle », dans Georges Legault, *L'intervention, usages et méthodes*. Éditions GGC, Université de Sherbrooke, Sherbrooke, 1998, p.69-88.

Beudet Céline et Clerc Isabelle, « L'enseignement de la rédaction professionnelle au Québec : Quels fondements disciplinaires? Quelle reconnaissance institutionnelle? », dans *Actes du colloque De la France au Québec : l'écriture dans tous ses états*, Poitiers, Université de Poitiers, 2008. <http://www.poitou-charentes.iufm.fr/IMG/pdf/BeudetClercCONF.pdf>.

Brown Penelope et Levinson Stephen, 1987, *Politeness. Some universals in language use*, Cambridge, Cambridge University Press.

Ducrot Oswald « Les lois de discours », *Langue Française*, n° 42, 1979, p.21-33.

Fracchiolla Béatrice, Moïse Claudine, Romain Christina et Auger Nathalie, 2013, *Violences verbales. Analyses, enjeux et perspectives*, P.U.R., Rennes

Fracchiolla Béatrice, Auger Nathalie, Moïse Claudine et Schultz-Romain Christina, « Interpellation et violence verbale : essai de typologisation », *CORELA*, Numéro thématique L'interpellation, 2010. [En ligne] URL : <http://corela.edel.univ-poitiers.fr/index.php?id=1023>

Goffman Erving, 1973, *La mise en scène de la vie quotidienne. Tome 1 et Tome 2*, Paris, Editions de Minuit.

Guéguen Nicolas, « La politesse, clé du lien social », *Cerveau et Psycho*, n° 27, 2008, p.28-31.

Kavanagh Éric, « Du papier à la page à l'écran : principes de l'adaptation Web », dans Bisailon Jocelyne, *La révision professionnelle : processus, stratégies et pratiques*, Québec, Nota bene, 2007, p.139-166.

Kellogg Ronald, « Training Writing Skills : A cognitive Developmental perspective », *Journal of Writing Research*, n° 1(1), 2008, p.1-26.

Lakoff Robin, « The Logic of Politeness ; or, Minding your p's and q's », dans *Papers from the Ninth Conference on Performatives, Presupposition, and Implicatures*. Arlington, Center for Applied Linguistics, 1973, p.79-105.

Leech Geoffrey, 1983, *Principles of Pragmatics*, Londres/New York, Longman.

Kerbrat-Orecchioni Catherine, 2005, *Le discours en interaction*, Paris, Armand Colin.

Labasse Bertrand, « Entre déficit épistémologique et défi procédural, une discipline en souffrance d'expertise », *Technostyle*, n°18, 2002, p. 95-116.

Plane Sylvie, Olive Thierry et Alamargot Denis, « Traitement des contraintes de la production d'écrits : aspects linguistiques et psycholinguistiques », *Langages*, n°177, 2010, p.83-111.

Rey Véronique, Romain Christina et DeMartino Sonia, « Gestion discursive des espaces de tensions en milieu scolaire et hospitalier : Le rôle de la maîtrise langagière », *Bulletin suisse de linguistique appliquée*, Numéro spécial 2013/1.

Rizzolatti Giacomo et Sinaglia Corrado, 2008, *Les neurones miroirs*, Paris, Odile Jacob.

Searle John, 1969, *Speech Acts*, Cambridge, Cambridge University Press.

Seltzer Leslie, Prosoki A. R., Ziegler Tony et Pollak Seth, « Instant messages vs. Speech : hormones and why we still need to hear each other », *Evolution and Human Behavior*, n° 33(1), 2012, p.42-45.

Sperber Dan et Wilson Deirdre, 1989, *La pertinence. Communication et cognition*, Paris, Editions de Minuit.

Romain, C., Pereira, M.-E. & Rey, V. (2015). Enjeux de politesse interactionnelle et de coopération dans des écrits fonctionnels ou des écrits professionnels : étude de cas. In Beaudet C. & Rey V. *Ecritures expertes en questions*. Aix-en-Provence : Presses Universitaires de Provence, 73-86.