



**HAL**  
open science

## L'enjeu de la rédaction professionnelle au XXIème siècle

Christina Romain, Véronique Rey, Marie-Emmanuelle Pereira

► **To cite this version:**

Christina Romain, Véronique Rey, Marie-Emmanuelle Pereira. L'enjeu de la rédaction professionnelle au XXIème siècle. *Recherches Textuelles*, 2016, *Recherches en écriture: regards pluriels.*, 13, pp.497-515. hal-01853825

**HAL Id: hal-01853825**

**<https://hal.science/hal-01853825v1>**

Submitted on 18 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)

**REY Véronique**

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

**PEREIRA Marie-Emmanuelle**

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

**L'enjeu de la rédaction professionnelle au XXIème siècle :  
des outils pluridisciplinaires au service d'une écriture de haut niveau**

Cet article est pour nous l'occasion de questionner l'acte d'écrire du rédacteur professionnel à travers la discipline linguistique. Notre analyse vise à montrer que le savoir-faire en écriture du Rédacteur Professionnel requiert des compétences dans le code écrit mais révèle aussi des compétences en *écriture de haut niveau et de communication* (Clerc & Beaudet, 2008 ; Labasse, 2008).

Par analogie aux travaux sur la lecture distinguant une lecture analytique d'une lecture globale, nous émettons l'hypothèse que le savoir-faire d'un expert en écriture professionnelle porte sur sa capacité à articuler écriture analytique (en tant que maîtrise du code linguistique dans sa complexité) et écriture globale (en tant que maîtrise de la situation de communication, de la gestion de la relation, et finalement d'efficacité du message transmis). Le maniement des unités graphiques et l'ordonnancement de ces unités au sein des séquences textuelles doivent donc se réaliser à l'intérieur d'une écriture globale intégrant les éléments de dénotation et de connotation des co-énonciateurs. Si cela est validé, nous nous inscrirons dans la lignée des travaux confrontant la pratique de la rédaction professionnelle à son « efficacité interactionnelle » (Clerc & Beaudet, 2008 ; Romain, Rey & Pereira, 2013).

Nous nous intéressons à l'étude de la production de ces écrits sous deux angles complémentaires :

- l'écriture analytique, c'est-à-dire l'écriture communicante qui gère l'information pure (convocation du code linguistique dans sa complexité), l'objectif étant d'être efficace dans la transmission de l'information ;
- l'écriture globale, c'est-à-dire l'énonciation de textes favorisant une forme de co-gestion de la communication, afin que le texte soit lu avec une efficacité relationnelle

Romain, C., Pereira M.-E. et Rey (2016). « L'enjeu de la rédaction professionnelle au XXIème siècle. » In : Plane, S., Bazerman, C., Rondelli, F., Donahue, C., Applebee, A., Boré, C., Carlino, P., Marquillo-Llaruy, M., Rogers, P. et Russel, D. *Recherches en écriture : regards pluriels*. Recherches Textuelles 13, Université de Lorraine – CREM, 497-515.

---

(et pas seulement avec une efficacité informationnelle). Le scripteur assure ainsi un rôle médiateur entre les informations à transmettre et le destinataire de ces mêmes informations.

Notre corpus est composé de deux ensembles de documents :

- les conditions générales de vente d'électricité 2014 (désormais C.G.V.E.) aux tarifs réglementés pour les clients résidentiels en France métropolitaine continentale d'EDF, et le numéro spécial sur les C.G.V.E. « La Lettre EDF & Moi » de juillet-décembre 2013 (lettre accompagnant la publication de ces nouvelles C.G.V.E. et reprenant les principales modifications) ;
- le règlement intérieur de l'accueil enfance assuré par le service de l'animation socioculturelle d'une commune française et le livret d'accueil de ce service.

Dans chacun de ces deux ensembles, le second document (« La Lettre EDF & Moi », le livret d'accueil) vise à rendre plus lisible et plus accessible, par les clients ou les administrés, le document contractuel (les C.G.V.E) ou réglementaire (le règlement intérieur). Soulignons ici que les documents initiaux continuent d'exister aux côtés des documents transformés : ces derniers ne remplacent pas les premiers, ils les accompagnent.

Notre objectif est de mettre au jour les choix opérés par le rédacteur professionnel pour produire, à partir de documents contractuel ou réglementaire, des documents censés faciliter la lisibilité et l'accessibilité des informations.

Selon nous ces transformations visent un autre canal de transmission des mêmes informations : un canal moins formel et davantage relationnel. Nous partons du constat selon lequel plus un document est formel, plus les informations qu'il contient prennent le pas sur la relation. Nous posons l'hypothèse que, si la transformation/simplification des informations s'avère nécessaire pour une meilleure lisibilité, c'est surtout la place faite à la relation et notamment au destinataire qui serait déterminante pour accéder avec aisance aux informations. Ainsi l'expertise du rédacteur professionnel s'observerait dans l'instauration d'une relation spécifique entre destinataire et destinataire visant, notamment dans le cadre de textes contractuels ou réglementaires, à gommer une relation d'autorité peu propice à l'accès même au contenu par le destinataire.

L'analyse de notre corpus vise donc à identifier les éléments de l'écriture rédactionnelle professionnelle en questionnant les compétences linguistiques et rhétoriques convoquées dans des textes à visée réglementaire ou contractuelle et dans des textes destinés à rendre lisibles les premiers : technicité de l'écriture, analyse de discours, pragmatique interactionnelle, politesse linguistique. Nous étudierons l'organisation des éléments de technicité de l'écriture ; les choix linguistiques (procédés d'interpellation et d'adresse, tournures impersonnelles, actes de langage...) conduisant à l'élaboration d'une relation interpersonnelle et interdiscursive spécifique ; et les outils de politesse linguistique en tant qu'outils de ménagement des faces au service de la clarté et de l'informativité.

Romain, C., Pereira M.-E. et Rey (2016). « L'enjeu de la rédaction professionnelle au XXIème siècle. » In : Plane, S., Bazerman, C., Rondelli, F., Donahue, C., Applebee, A., Boré, C., Carlino, P., Marquillo-Llaruy, M., Rogers, P. et Russel, D. *Recherches en écriture : regards pluriels*. Recherches Textuelles 13, Université de Lorraine – CREM, 497-515.

---

## 1. Cadre théorique

Tout écrit convoque la prise en compte de compétences linguistiques spécifiques mais aussi de buts rhétoriques et pragmatiques (Kellog, 2008) sur lesquels repose une relation déterminée (Beaudet, 1998 ; Labasse, 2002 ; Romain et al., 2013). Notre intérêt porte sur ces compétences globales à même d'élaborer une relation interdiscursive par des éléments visant la coopération et la pertinence (voire la négociation en contexte de tension) et convoquant des procédés de ménagement de la face (atténuateurs de menace).

Notre cadre d'analyse s'inspire des travaux conduits tant en pragmatique qu'en linguistique interactionnelle qui ont permis d'approfondir l'étude de l'acte d'énonciation, tel qu'il a été décrit par Benveniste, en explorant notamment la relation entre le locuteur et son énoncé. Ainsi, nous nous intéresserons à la dimension énonciative du document écrit, en questionnant les liens entre le scripteur et sa production écrite/son message à travers les traces de subjectivité et l'enjeu même du message (Benveniste, 1966, 1974 ; Ducrot, 1979 ; Kerbrat-Orecchioni, 1992, 1996, 2005), c'est-à-dire à travers l'inscription des sujets dans leur message (Vion, 1999, 2001) par leurs choix linguistiques (lexique et structure syntaxique) et discursifs. Plus généralement, nous nous demanderons comment le langage permet d'agir sur autrui et sur ses choix (lire ou ne pas lire notamment). Cela nous conduira à convoquer les travaux sur *le concept de face et sur celui du travail de figuration à travers la définition du face work et du face want* (travail de ménagement des faces de soi et d'autrui dans l'interaction selon Goffman, 1973ab ; 1974) mais aussi ceux portant sur la description de la *politesse linguistique* (outils linguistiques mis au service de l'atténuation des menaces portées à la face de soi et d'autrui (FTA) selon Brown et Levinson, 1978, 1987 ; outils étudiés dans leur perspective d'actes flatteurs (FFA) dans l'interaction par Kerbrat-Orecchioni, 1992, 2005). Nous nous appuyerons en outre sur la définition de la rhétorique proposée par Meyer (1993 : 22) : « *négociation de la distance entre les sujets* » ; cela nous conduira à observer comment la construction de l'ethos discursif joue sur la distance, et donc, la relation, entre le scripteur et le destinataire.

Notre étude sera l'occasion de nous interroger sur les liens existant entre la relation mise en place par le scripteur et la médiation que son écrit peut instaurer entre lui-même et autrui. Rousseau, qui s'est intéressé au concept de médiation (voir notamment 1992), insiste sur l'enjeu même de la médiation symbolique quant à la relation entre les individus. La médiation construit selon lui l'appartenance sociale bien plus que la raison ne le fait. Déchaux (2010), évoquant Rousseau, établit un lien entre régulation sociale et médiation, et articule l'intégration (la cohésion du groupe et des points de vue) et la régulation (en tant que négociation d'un différend). Nous appuyant sur ces auteurs, nous émettons l'hypothèse que les choix linguistiques et discursifs conduisent à une médiation entre le destinataire et le destinataire et de fait donnent naissance à ce que l'on appelle couramment une relation spécifique à la fois

---

Romain, C., Pereira M.-E. et Rey (2016). « L'enjeu de la rédaction professionnelle au XXIème siècle. » In : Plane, S., Bazerman, C., Rondelli, F., Donahue, C., Applebee, A., Boré, C., Carlino, P., Marquillo-Llaruy, M., Rogers, P. et Russel, D. *Recherches en écriture : regards pluriels*. Recherches Textuelles 13, Université de Lorraine – CREM, 497-515.

pré-établie mais aussi transformée par l'interaction immédiate ou différée. Cette médiation irait de pair avec la recherche d'un certain consensus du lien interactionnel et donc relationnel, et plus largement du lien social entre destinataire et destinataire. En effet, cette notion de médiation est en rapport direct avec la notion de négociation interactionnelle définie par Kerbrat-Orecchioni (2005 : 103) comme « 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. » Procédant par analogie, nous considérons que l'écriture analytique d'un contrat ou d'un règlement intérieur nécessite une certaine négociation permettant de donner lieu à une médiation dans le cheminement du document lu/à lire. Cette négociation passerait par la réécriture de ce document dans une version simplifiée (lettre de présentation des modifications ou livret d'accueil) afin de permettre au destinataire d'accéder aux informations dans un contexte médié linguistiquement et discursivement. Nous insisterons ici sur le fait qu'il ne s'agit en aucun cas de vulgariser des documents formels mais bien de les transformer du point de vue relationnel afin de mieux faire circuler les informations qu'ils contiennent. Les informations étant présentes dans les deux documents, il s'avère intéressant de s'interroger sur les outils/procédés convoqués pour produire davantage de lien. Cette médiation permettant d'articuler les points de vue en direction d'un certain consensus et donc de créer ou de re-crée du lien, de la relation. Ainsi à travers l'étude de notre corpus, notre but est de décrire comment les points de vue en présence sont pris en compte, par l'énonciateur. Rabatel (2012) décrit trois types de points de vue : la co-énonciation (co-construction d'un point de vue commun : l'énonciateur pense et parle avec l'autre), la sur-énonciation (construction d'un point de vue surplombant au profit d'un seul énonciateur) et la sous-énonciation (construction d'un point de vue dominé d'un énonciateur au profit du sur-énonciateur). Quant à Danon-Boileau et Morel (2003), ils décrivent la co-énonciation comme « la représentation de l'autre dans le discours du parleur, pour mieux prévenir ses réactions afin de favoriser le consensus (2003 : 236-238). » Dans la perspective de notre étude, nous appelons co-énonciation le fait pour un scripteur/locuteur d'inclure le point de vue de l'autre et de l'articuler argumentativement dans son propre discours (point de vue certes surplombant mais simultanément négociateur et coopérateur, contrairement au fait d'imposer, dans un registre polémique à charge, un point de vue surplombant sans volonté de négocier).

## 2. Analyse des documents

En analyse des interactions, on identifie deux types de relation entre les individus : la relation verticale (reposant sur une relation dissymétrique initiale, la relation hiérarchique est celle qui l'illustre le mieux) et la relation horizontale (reposant sur une relation plus égalitaire, voire familière). Le type de relation qui gouverne un type

Romain, C., Pereira M.-E. et Rey (2016). « L'enjeu de la rédaction professionnelle au XXIème siècle. » In : Plane, S., Bazerman, C., Rondelli, F., Donahue, C., Applebee, A., Boré, C., Carlino, P., Marquillo-Llaruy, M., Rogers, P. et Russel, D. *Recherches en écriture : regards pluriels*. Recherches Textuelles 13, Université de Lorraine – CREM, 497-515.

---

d'échange se détermine donc en amont. La relation entre le fournisseur d'énergie et ses clients, tout comme celle entre la commune et ses administrés, est une relation dissymétrique. Au contraire, la lettre « EDF et moi » vise à rendre lisibles et donc accessibles les modifications apportées aux nouvelles C.G.V.E. et, de ce fait, elle atténue voire transforme ou à tout le moins maquille la distance initiale qui sépare EDF de ses clients. Il en est de même du livret d'accueil rédigé par la commune qui vise à rendre lisibles les éléments d'un règlement intérieur à la fois peu lu et peu compris par les usagers, comme en témoignent leurs multiples plaintes.

A partir de notre corpus, nous allons donc relever et commenter les procédés de transformation : quelles formes langagières et quelles stratégies discursives sont convoquées ?

## 2.1 La lettre « EDF et moi »

On a affaire ici à la transformation des C.G.V.E. annuelles, constituées de différents articles, en une lettre présentant les principales modifications apportées pour la nouvelle année. Autrement dit, si le premier document vise la transmission de multiples informations (au moins une par article), le second document vise davantage la transmission d'informations dans un cadre plus large d'une communication coopératrice (idée d'efficacité relationnelle et non seulement de transmission d'une information).

### LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU TARIF BLEU ÉVOLUENT.

Les nouvelles conditions générales de vente, jointes à la présente lettre, s'appliqueront à votre contrat le 1<sup>er</sup> février 2014. Plus claires, elles prennent notamment en compte les dernières dispositions législatives et réglementaires. Les modifications apportées ne concernent pas le prix de votre contrat (le tarif réglementé de vente étant fixé par les pouvoirs publics).

Notre démarche ? Vous aider à mieux comprendre les principales évolutions de ce document. Ainsi, vous trouverez dans cette lettre les principaux changements résumés en quelques lignes.

L'objet de la lettre est évoqué dès le titre – « l'évolution des conditions de vente du tarif bleu » –, puis sont évoquées les causes de cette évolution : « notamment la prise en compte des dernières dispositions législatives et réglementaires ». Enfin, la lettre elle-même est justifiée dans son utilité : « aider les clients résidentiels en France métropolitaine continentales à mieux comprendre les évolutions des conditions générales de vente ».

Ce paragraphe introducteur est personnalisé, dans son adresse au lecteur « vous », mais aussi dans sa signature qui porte le nom de la directrice Clients Particuliers.

Romain, C., Pereira M.-E. et Rey (2016). « L'enjeu de la rédaction professionnelle au XXI<sup>ème</sup> siècle. » In : Plane, S., Bazerman, C., Rondelli, F., Donahue, C., Applebee, A., Boré, C., Carlino, P., Marquillo-Llaruy, M., Rogers, P. et Russel, D. *Recherches en écriture : regards pluriels*. Recherches Textuelles 13, Université de Lorraine – CREM, 497-515.

L'apparition d'un énonciateur identifié comme une personne physique modifie la relation établie entre EDF et le client. Dans le document initial, seul EDF est identifié comme énonciateur. Son caractère, son ethos, est construit dans le préambule des C.G.V.E. par la figure de l'autorité d'un tiers (Meyer, 1993 : 119), en l'occurrence « les autorités concédantes » et « la loi » de la République :

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes (les communes, ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements, auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public).

Le service public ainsi concédé se décline en deux missions confiées respectivement au fournisseur Electricité de France (EDF SA) et au distributeur Électricité Réseau Distribution France (ERDF SA) :

Un tel recours à l'autorité, s'il est évidemment attendu dans un document contractuel, est un lieu commun de l'exorde en rhétorique et peut tout à fait constituer un premier élément dans la construction de la confiance en l'énonciateur : le discours de ce dernier est légitimé parce qu'une autorité reconnue et acceptée du destinataire lui transfère sa légitimité. Or, à peine la construction de l'ethos discursif d'EDF esquissée, cet énonciateur s'efface ainsi que le commande le caractère contractuel du document. Disparaît alors la possibilité de poursuivre la négociation de la distance avec le destinataire.

En revanche, dans *La Lettre EDF & moi*, la présence explicite d'un énonciateur humain permet d'assurer cette négociation. La construction de l'ethos discursif passe encore par le lieu commun du recours à l'autorité – avec la mention de la fonction, « Directrice Clients Particuliers » – mais dans ce cas, cette valorisation de l'énonciateur va de pair avec une énonciation assumée à la première personne. L'indication du prénom et du nom de la directrice, gage de l'existence de cet énonciateur, est la base de la création d'une relation discursive interpersonnelle qui pallie la relation dissymétrique entre EDF et son client particulier.

S'en suit l'énumération des articles sur lesquels portent les principales évolutions. Cette information est importante puisqu'elle permet de se rendre directement compte des articles qui ont été modifiés. Outre la mention faite de l'article, un paragraphe commente la modification elle-même. On observe cinq procédés, il peut s'agir soit :

- a) **d'un article ou paragraphe repris dans son intégralité.** On observe que ce procédé intervient lorsque le passage modifié est justement un passage court (une phrase) ne donnant pas lieu à une reformulation ni à une introduction particulière.

Romain, C., Pereira M.-E. et Rey (2016). « L'enjeu de la rédaction professionnelle au XXIème siècle. » In : Plane, S., Bazerman, C., Rondelli, F., Donahue, C., Applebee, A., Boré, C., Carlino, P., Marquillo-Llaruy, M., Rogers, P. et Russel, D. *Recherches en écriture : regards pluriels*. Recherches Textuelles 13, Université de Lorraine – CREM, 497-515.

**b) d'une formulation générale renvoyant pour une énumération exhaustive aux C.G.V.E. détaillées, mentionnées ou précisées.**

Ex :

**ARTICLE 7.2 / MODALITÉS DE FACTURATION**

Les modalités de calcul des factures reposant sur des estimations de consommation sont davantage détaillées.

**c) d'un complément terminologique pour une meilleure compréhension.**

Ex :

**ARTICLE 7.2 / MODALITÉS DE FACTURATION**

Lorsque le client souhaite que ses factures soient établies sur la base de ses consommations réelles, il peut transmettre à EDF les index qu'il relève lui-même (auto relevés).

La formulation « auto-relevés » est explicitée par le pronom personnel renforcé « lui-même » alors que dans le document original, ce n'est pas le cas : « Si le client souhaite que ces factures intermédiaires soient établies sur la base des consommations qu'il relève, il peut transmettre à EDF ses index auto-relevés. »

**d) d'une reprise partielle ou reformulation à visée de simplification de la modification qui est accompagnée d'éléments linguistiques à visée de valorisation (auto-FTA auto-adressés par EDF) et de ménagements des faces (anti-FTA à l'adresse du client).**

1. Des structures passives et un lexique mélioratif :

« le *client est informé* que », « les modalités de calcul des consommations qui servent à l'établissement de la facture de résiliation (...) sont *clarifiées* » ou encore « les modalités d'information sur le passage du releveur sont *complétées* » : EDF use de tournures passives (avec ou sans effacement du complément d'agent) qui permettent de mettre « le client » (ou l'objet) en position sujet/acteur, soit en position centrale, de premier plan dans l'article. De plus, ces transformations convoquent un lexique introducteur mettant l'accent sur les caractéristiques de clarté et d'intelligibilité des informations contractuelles fournies par EDF (« clarifiées, complétées, informé, ... »). Le texte se présente lui-même comme fonctionnel, intelligible, compréhensible et au service du client. Les choix lexicaux portent donc sur des subjectivèmes mélioratifs quant aux modifications des C.G.V.E. (éléments positifs).

2. Une simplification syntaxique :

Les C.G.V.E. précisent par exemple :

Romain, C., Pereira M.-E. et Rey (2016). « L'enjeu de la rédaction professionnelle au XXIème siècle. » In : Plane, S., Bazerman, C., Rondelli, F., Donahue, C., Applebee, A., Boré, C., Carlino, P., Marquillo-Llaruy, M., Rogers, P. et Russel, D. *Recherches en écriture : regards pluriels*. Recherches Textuelles 13, Université de Lorraine – CREM, 497-515.



EDF adresse au client une facture établie en fonction de ses consommations réelles au moins une fois par an, sur la base des index transmis par ERDF, si le client a permis l'accès à ses index à ERDF.

Le rédacteur de la lettre a transformé cette phrase complexe en une juxtaposition de deux phrases :

#### ARTICLE 7.2 / MODALITÉS DE FACTURATION

EDF adresse au client une facture établie en fonction de ses consommations réelles au moins une fois par an, sur la base des index transmis par ERDF.  
L'établissement de cette facture suppose que le client permette à ERDF l'accès à ses index.

La phrase initiale est scindée en deux phrases distinctes, l'une portant sur l'envoi de la facture détaillée par EDF à son client et la seconde portant sur la condition de réalisation de cet envoi (accès donné par le client aux index). Cette dernière condition n'est plus subordonnée (d'un point de vue syntaxique), comme dans les C.G.V.E., à la réalisation d'une action du client. Ainsi, le client, sur les épaules duquel repose la possibilité de réaliser ou pas une facture en fonction de la consommation réelle, n'est pas mis en position centrale dans cette reformulation. Le résultat de cette transformation/réécriture permet de distinguer ce qui relève de la compétence d'EDF et ce qui relève de la compétence du client alors que dans le document contractuel, les deux compétences sont présentées comme dépendantes entre elles au sein d'une même phrase complexe (avec une proposition subordonnée introduite par la conjonction de subordination « si » qui met l'accent sur le comportement du client). Il y a une forme de mise à distance du caractère fautif, imputable au client.

Nous évoquerons un second exemple portant sur un article long des C.G.V.E. :

Dans le cas où ERDF n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le client, au moins deux jours ouvrés avant. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait d'ERDF, EDF verse au client qui en fait la demande, un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain. Si le rendez-vous nécessaire à la réalisation de la prestation est manqué et non annulé au moins deux jours ouvrés avant du fait du client, EDF facture au client le montant correspondant à un déplacement vain qui figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès d'EDF.

Cet article a été transformé pour figurer dans la lettre :

Romain, C., Pereira M.-E. et Rey (2016). « L'enjeu de la rédaction professionnelle au XXIème siècle. » In : Plane, S., Bazerman, C., Rondelli, F., Donahue, C., Applebee, A., Boré, C., Carlino, P., Marquillo-Llaruy, M., Rogers, P. et Russel, D. *Recherches en écriture : regards pluriels*. Recherches Textuelles 13, Université de Lorraine – CREM, 497-515.

## ARTICLE 7.1 / ÉTABLISSEMENT DE LA FACTURE

Lorsque ERDF n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous pour une prestation technique et qu'elle n'en informe pas le client, celui-ci peut bénéficier, à sa demande, du versement d'une somme égale à celle qu'il devrait lui-même payer, en cas d'absence à un rendez-vous convenu avec ERDF.

Si l'article original est composé de deux phrases complexes évoquant deux cas de figure possibles, on observe que les différents sujets (des propositions principales et des propositions subordonnées) sont tantôt ERDF tantôt EDF. Au contraire dans la réécriture (simplification), on observe d'une part la production d'une seule phrase complexe dont la proposition subordonnée a pour sujet ERDF et dont la principale a comme sujet le client lui-même. Le recours à la formulation « peut bénéficier » positionne le client à son avantage, et dans une mesure de protection à l'adresse de ses propres intérêts, reléguant de fait la mesure négative à son encontre en complément et en fin de phrase. On voit ici que la structuration de cette réécriture repose sur une volonté de concision mais aussi de positionner le client à son avantage et au cœur de ces modifications.

Cette stratégie discursive s'inscrit, comme la précédente, dans un objectif de satisfaction de l'information du client. La stratégie discursive est coopérative (pédagogique), co-énonciative (articulation des points de vue) et négociatrice (gestion d'un nœud de tension potentielle). Dans la lettre, la dimension analytique (les C.G.V.E.) est associée à une dimension plus globale de l'écriture qui vise une relation spécifique entre EDF et son client (comprendre l'intérêt de la modification des C.G.V.E. pour le client lui-même) comme en témoignent le champ lexical de l'information (informer, clarifier, préciser, compléter, etc.) et les tournures passives, mais aussi plus largement les transformations syntaxiques, positionnant le client ou l'objet en position sujet, avec effacement du complément d'agent (EDF). Ainsi, le fournisseur d'électricité recherche la mise en place d'une relation coopérative entre lui-même et son client, une relation dont la dimension verticale est atténuée et qui vise finalement à donner une impression d'inversion au bénéfice du client. Cette relation particulière, qui s'ajoute aux informations destinées à être transmises au client, a pour effet de gérer une communication positive et efficace entre le fournisseur d'accès et son client. Pour cela, EDF se positionne discursivement au service de son client en rendant lisible un contenu strictement analytique tout en s'efforçant de présenter ce contenu dans l'intérêt de son client. Au final, cette relation coopérative et négociée relève du champ de la médiation, de la négociation de la tension (en tant que risque de rupture du fait de la quantité d'informations à transmettre).

### 2.2 Du règlement intérieur au livret d'accueil

Nous allons nous intéresser à la transformation/réécriture du règlement intérieur du service de l'animation socioculturelle d'une commune française en un livret d'accueil. Dès la publication du règlement intérieur, les familles se sont plaintes de son opacité.

Romain, C., Pereira M.-E. et Rey (2016). « L'enjeu de la rédaction professionnelle au XXIème siècle. » In : Plane, S., Bazerman, C., Rondelli, F., Donahue, C., Applebee, A., Boré, C., Carlino, P., Marquillo-Llaruy, M., Rogers, P. et Russel, D. *Recherches en écriture : regards pluriels*. Recherches Textuelles 13, Université de Lorraine – CREM, 497-515.

La mairie a alors décidé de produire un document plus lisible et a fait appel à un rédacteur professionnel pour rédiger un livret d'accueil.

Au sein du règlement intérieur, la construction de l'éthos de l'énonciateur passe, comme dans les C.V.G.E., par le recours à l'autorité d'un tiers, en l'occurrence les différentes instances administratives : dans l'en-tête, à côté de « République Française », se trouvent ainsi le nom du département et celui de la commune. Mais, là encore, cette amorce de construction de l'éthos discursif n'est pas suivie d'une négociation de la distance. La légitimité n'est pas transposée sur un énonciateur susceptible d'entretenir une relation discursive de confiance avec le destinataire puisque l'énonciation se doit d'être formelle et impersonnelle dans ce document réglementaire.

Dans le livret d'accueil, l'autorité du tiers est également présente, grâce au blason et au nom de la commune, mais, une fois la légitimité de l'énonciateur assurée, la distance va pouvoir se négocier par un système d'interpellation spécifique reposant sur le « vous » et le « nous ».

### a) Les références énonciatives

Dès la première page, le livret d'accueil répond à des questions de référence personnelle et de référence spatiale (mais aussi de référence temporelle plus avant et ce plus généralement tout au long du document) : « Qui sommes-nous ? », « Nos missions », « Nous contacter », « Notre équipe », etc., comme en attestent les extraits suivants :

#### 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 :

Le service est personnifié puisque les noms des différents responsables/contacts figurent dans le document :

Romain, C., Pereira M.-E. et Rey (2016). « L'enjeu de la rédaction professionnelle au XXIème siècle. » In : Plane, S., Bazerman, C., Rondelli, F., Donahue, C., Applebee, A., Boré, C., Carlino, P., Marquillo-Llaruy, M., Rogers, P. et Russel, D. *Recherches en écriture : regards pluriels*. Recherches Textuelles 13, Université de Lorraine – CREM, 497-515.

## 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)

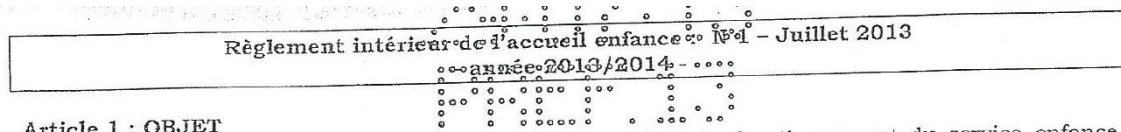
### b) Articulation du « nous » avec le « vous »

L'objet du livret d'accueil est clairement exposé dès la première page : il vise la présentation du service de l'animation socioculturelle à travers ses différentes missions. De fait, les droits et obligations des familles souhaitant en bénéficier sont évoqués. Cette évocation n'émane pas d'un point de vue réglementaire surplombant mais davantage d'une présentation systémique où chacun joue un rôle complémentaire. Ceci est attesté par l'extrait suivant où une articulation entre « notre service » et « vous/vos/votre » tend à souligner le lien et plus généralement l'articulation, l'adéquation des rôles de chacun dans le cadre du fonctionnement optimal du service :

« 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* pouvons *vous* accueillir sur place, à l'espace socioculturel, ou encore recevoir *vos* appels. [...] L'objectif de *notre* service est de recevoir *votre* enfant [...]. Pendant l'Accueil de Loisirs périscolaire et extrascolaire, *nous* organisons des activités telles que des jeux, des ateliers ou encore des écoutes musicales. Ainsi, *votre* enfant commence et finit sa journée en douceur, dans le respect de son rythme biologique. »

Romain, C., Pereira M.-E. et Rey (2016). « L'enjeu de la rédaction professionnelle au XXIème siècle. » In : Plane, S., Bazerman, C., Rondelli, F., Donahue, C., Applebee, A., Boré, C., Carlino, P., Marquillo-Llaruy, M., Rogers, P. et Russel, D. *Recherches en écriture : regards pluriels*. Recherches Textuelles 13, Université de Lorraine – CREM, 497-515.

Le fonctionnement discursif du livret d'accueil repose donc sur une convocation et une articulation spécifique entre les pronoms personnels « nous » et « vous » alors que le règlement intérieur repose sur un contenu injonctif et sur une relation dissymétrique comme l'illustre l'extrait suivant :



**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.

**Article 2 : VALIDITE DU PRESENT REGLEMENT**

Le présent règlement est valable du 1<sup>er</sup> septembre 2013 au 31 août 2014.

**Article 3 : TARIFS ET REGLEMENTS**

**3.1 Tarifs**

**c) La politesse linguistique : FTA**

Citons l'exemple suivant qui montre le souci du rédacteur professionnel d'atténuer certaines menaces potentielles à la face du destinataire dans le livret :

« En cas de rendez-vous médical ou d'absence exceptionnelle de *votre* enfant à l'une des AEC auxquelles ce dernier est inscrit, *vous êtes priés* de prévenir l'Accueil enfance et de mettre un mot dans son carnet de liaison. ».

Le rédacteur opte pour la formulation passive « vous êtes priés » qui atténue l'injonction implicite de justification des absences de l'enfant aux activités.

Ainsi :

- Si le règlement intérieur convoque une forme analytique reposant exclusivement sur un contenu informationnel, le livret d'accueil convoque une forme globale reposant à la fois sur des informations et sur la mise en place d'une relation coopérative entre administrés et service municipal.
- Si le règlement intérieur convoque un effacement énonciatif du destinataire (tournures de troisième personne) à valeur de « force de loi » illustrant une relation clairement dissymétrique/verticale ; le livret d'accueil convoque, à travers le recours aux pronoms personnels, à des tournures de politesse linguistique et à des positionnements énonciatifs explicites, une relation coopératrice et négociatrice entre le « nous » et le « vous ». Le « nous » se positionne au service du « vous ».

Romain, C., Pereira M.-E. et Rey (2016). « L'enjeu de la rédaction professionnelle au XXI<sup>ème</sup> siècle. » In : Plane, S., Bazerman, C., Rondelli, F., Donahue, C., Applebee, A., Boré, C., Carlino, P., Marquillo-Llaruy, M., Rogers, P. et Russel, D. *Recherches en écriture : regards pluriels*. Recherches Textuelles 13, Université de Lorraine – CREM, 497-515.

### 3. Synthèse

A l'issue de notre analyse, notre hypothèse est confirmée : la transformation/simplification des informations, contenues dans des textes réglementaire et contractuel, s'avère nécessaire pour une meilleure lisibilité mais aussi visibilité des informations. Autrement dit, plus un document est formel moins il laisse de place à une relation coopérative, co-énoncée et donc négociatrice de relation. Or cette relation est déterminante pour faire « passer » mais aussi et surtout « recevoir » l'information du destinataire au destinataire. Dans les réécritures, on observe une volonté de plus grande coopération. Au-delà de la transformation ou/et de la simplification du codage linguistique (codage analytique de l'information), c'est la modification du codage global à travers la mise en place d'une relation interdiscursive coopératrice et négociée entre destinataire et destinataire qui semble déterminante (comme en attestent le recours à des actes de langage davantage assertifs tels que clarifier, préciser, compléter, inscrire, joindre, procéder, etc.). En effet, cette dernière vise une transmission argumentée de l'information mais aussi et surtout une transmission co-énoncée de cette même information où le « nous » et le « vous » s'articulent dans un système relationnel constructif (cf. livret d'accueil du service de l'animation socioculturelle) et où les procédés de politesse linguistiques, en tant que procédés de ménagement de la face des acteurs de la relation, se mettent au service de la négociation interactionnelle (cf. lettre EDF).

Au final, on observe une réécriture des documents initiaux qui ne se réduit pas à une simplification. En effet, on assiste également à une transmission argumentée et co-énoncée de l'information. Cette dernière reposant sur des procédés de politesse linguistique visant une atténuation des menaces à la face portée par les documents initiaux (où l'autorité règne de part le texte lui-même faisant « force de loi » – C.G.V.E. et règlement intérieur-) : les droits et les devoirs reposant à titre principal sur des injonctions etc. sont toujours présentés mais de façon à atténuer la menace qu'ils portent à la face du destinataire (ex : tournure impersonnelle se substituant à une injonction). Ainsi les documents d'accompagnement (« lettre d'EDF » et « livret d'accueil ») visent à articuler des droits et devoirs avec un système relationnel constructif où les procédés de politesse linguistique occupent une place centrale en ce qu'ils sont mis au service de la relation, de la négociation interactionnelle. C'est ce procédé qui est constitutif d'une efficacité interactionnelle convoquant :

- 1) une écriture analytique et globale d'où l'importance d'ouvrir la rédaction professionnelle aux dimensions pluridisciplinaires des sciences de l'écrit ;
- 2) une écriture globale ayant une valeur de glose, créant une relation avec le lecteur.

Simplifier un document, le rendre plus accessible en créant de la relation, revient alors à introduire la glose.

Romain, C., Pereira M.-E. et Rey (2016). « L'enjeu de la rédaction professionnelle au XXIème siècle. » In : Plane, S., Bazerman, C., Rondelli, F., Donahue, C., Applebee, A., Boré, C., Carlino, P., Marquillo-Llaruy, M., Rogers, P. et Russel, D. *Recherches en écriture : regards pluriels*. Recherches Textuelles 13, Université de Lorraine – CREM, 497-515.

## REFERENCES

- Beaudet, C. (1998). Les compétences linguistiques et discursives du rédacteur professionnel : un ensemble à circonscrire. In S. Guével & I. Clerc (Eds.), *Les professions langagières à l'aube de l'an 2000* (pp. 3-18). Québec : CIRAL.
- Benveniste, E. (1966). *Problèmes de linguistique générale. Tome 1*. Gallimard, Paris.
- Benveniste, E. (1974). *Problèmes de linguistique générale. Tome 2*. Gallimard, Paris.
- Brown, P. & Levinson, S. (1978). Universals in language use : Politeness phenomena. In E. Goody (Ed.), *Questions and politeness. Strategies in social interaction* (pp. 56-289). Cambridge : Cambridge University Press.
- Brown, P. & Levinson, S. (1987). *Politeness. Some universals in language use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Clerc, I. & Beaudet, C. (Eds.). (2008). *Langue, médiation et efficacité communicationnelle*. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Déchaux, J.-H. (2010). Rousseau et la médiation symbolique entre les hommes : contribution à un individualisme structurel. *Sociologie*, (1)2, 273-286.
- Ducrot, O. (1979). Les lois de discours. *Langue Française*, 42, 21-33.
- Goffman, E. (1973a). *La mise en scène de la vie quotidienne. 1. La présentation de soi*. Paris : Editions de Minuit.
- Goffman, E. (1973b). *La mise en scène de la vie quotidienne. 2. Les relations en public*. Paris : Editions de Minuit.
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction*. Paris : Editions de Minuit.
- 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 tome 2*. Paris : A. Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1996). *La conversation*. Paris : Seuil.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2005). *Le discours en interaction*. Paris : Armand Colin.
- Labasse, B. (2002). Entre déficit épistémologique et défi procédural, une discipline en souffrance d'expertise. *Technostyle*, 18, 95-116.
- Labasse, B. (2008). Modeling the communication of complexity in an information-saturated society. In C. Beaudet, P. Grant-Russel & D. Starke Meyerring (Eds.), *Research Communication in the Social and Human Sciences : from dissemination to public engagement* (pp.60-84). UK : Cambridge Publishing Press.
- Meyer, M. (1993). *Questions de Rhétorique*. Paris : LGF.
- Morel, M.-A. & Danon-Boileau, L. (1998). *Grammaire de l'intonation. L'exemple du français*. Paris : Ophrys.
- Rabatel, A. (2012). Positions, positionnements et postures de l'énonciateur. *Travaux neuchâtelois de linguistique*, 56, 23-42.
- Romain, C., Pereira, M.-E. & Rey, V. (2013). *Enjeux de politesse interactionnelle et de coopération dans des écrits fonctionnels ou des écrits professionnels : étude de cas*. Communication présentée au colloque « L'écriture experte : enjeux sociaux et scientifiques », Université de Sherbrooke, 13, 14 et 15 juin 2013.
- Rousseau, J.-J. (1992). *Discours sur l'origine et les fondements de l'inégalité parmi les hommes*. Paris, Flammarion.
- Vion R. (1999). Pour une approche relationnelle des interactions verbales et des discours. *Langage et Société*, 87, 95-114.
- Vion R. (2001). Effacement énonciatif et stratégies discursives. In A. Joly & M. de Mattia (Eds.), *De la syntaxe à la narratologie énonciative. Textes recueillis en Hommage à René Rivara* (331-354). Paris : Ophrys.

Romain, C., Pereira M.-E. et Rey (2016). « L'enjeu de la rédaction professionnelle au XXIème siècle. » In : Plane, S., Bazerman, C., Rondelli, F., Donahue, C., Applebee, A., Boré, C., Carlino, P., Marquillo-Llaruy, M., Rogers, P. et Russel, D. *Recherches en écriture : regards pluriels*. Recherches Textuelles 13, Université de Lorraine – CREM, 497-515.