La transformation de l'oral à l'écrit dans la relation à l'écrivain public

Marie-Christine Pouder

▶ **To cite this version:**

Marie-Christine Pouder. La transformation de l'oral à l'écrit dans la relation à l'écrivain public. Études de linguistique appliquée : revue de didactologie des langues-cultures et de lexiculturologie, 1991, n°81, p. 33-47. hal-00116155

HAL Id: hal-00116155
https://hal.science/hal-00116155

Submitted on 24 Nov 2006

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.

Etudes de Linguistique Appliquée, **L'écrit dans l'oral,** coordonné par N.Marty, n°81, janvier-mars 1991, Didier érudition.

15 pages

33

LA TRANSFORMATION DE L'ORAL ET DE L'ÉCRIT DANS LA RELATION A L'ÉCRIVAIN PUBLIC

RÉSUMÉ

En linguiste de terrain, nous présentons quelques-unes des caractéristiques du passage de l'écrit à l'oral ou de l'oral vers l'écrit lors de consultations chez des écrivains publics d'une mairie d'arrondissement de Paris. Notre étude privilégie une situation institutionnelle banale au sein de laquelle apparaissent dans la réalité quotidienne des mécanismes de transformation dépendant de contraintes socio- et psycho-linguistiques. La transaction instaurée entre le client et l'EP dépend également du genre abordé (lettre ou questionnaire) et met en œuvre des procédures de répétition, reformulation et spécification qui visent à ajuster les savoirs des participants et à conformer l'oral à un écrit attendu. Cette relation, inégale dans la mesure où le client évoque son manque et vit l'EP à la fois comme expert et comme caution, se mue parfois en relation de connivence face à l'opacité de certains textes administratifs.

Tahar Ben Jelloun (L'écrivain public, p. 11, 1983, Point-Seuil)

« *Quand j'étais écrivain public à l'entrée de la médina de Marrakech, j'inventais souvent les lettres qu'on me dictait. C'est pour cela que je n'ai pas pu continuer longtemps dans ce métier. J'ai même été battu une fois par un homme qui me demandait d'écrire à sa femme, qu'il venait de répudier, une lettre de mise en demeure pour lui réclamer les bijoux et les enfants. Révolté par l'arrogance de cet individu, j'ai écrit le contraire et assorti l'ensemble de formules d'excuses. C'était plus fort que moi. J'aime prendre la défense des victimes.* »

Le Monde (30 mai 1990), Table ronde sur l'immigration, titre : des méthodes énergiques ont eu pour effet d'inverser la courbe des demandes d'asiles.
« ... les défenseurs du droit d'asile assistent avec inquiétude à cette nouvelle situation. Ils dénoncent des « procédures TGV » et des « primes au rendement », en accusant l'office de traiter la plupart des cas sur dossier sans recevoir les candidats. On leur répond que les arguments avancés par certains candidats, («j'ai fui la sécheresse ») ne relèvent pas de la convention de Genève ou que des demandes stéréotypées, rédigées par des écrivains publics, sont immédiatement repérées et se passent d'examen ».

Ni fabulateurs, ni machines automatiques, les écrivains publics dont il sera ici question n'inventent pas la vie de leurs clients et ne se contentent pas de les renvoyer avec une réponse purement conventionnelle. Ils participent à une construction d'un sens qu'on pourrait qualifier de triplement focalisé, en tension entre l'attente institutionnelle, la transaction interindividuelle et la demande du client.

34

SITUATION

Les situations observées (4ème trimestre 1988) mettent en relation un ou deux écrivains publics (EP, EPf) et des hommes et des femmes qui s'adressent à eux dans le cadre d'une mairie d'arrondissement de Paris (note 1) ; la consultation est gratuite et les praticiens bénévoles ; deux bureaux leur sont alloués, une demi-journée par semaine avec comme seul matériel, téléphone, papier, stylo, enveloppes.

Quatre matinées ont été enregistrées sur un trimestre environ d'observation ; les interviews de deux autres écrivains publics et quelques observations dans deux autres mairies ont confirmé les données relatives aux populations touchées et aux actes opérés.

Les personnes qui ont recours à l'écrivain public sont essentiellement des chômeurs (12 chômeurs, 2 retraités), majoritairement des hommes (9 hommes, 5 femmes) et la plupart du temps des travailleurs migrants (50% sont d'origine maghrébine, deux français d'origine ; ces chiffres valent pour le corpus).

Nous n'avons pas cherché à influer sur la situation en transformant les écrivains publics en enquêteurs d'occasion, leur déontologie prônant réserve, discrétion, accueil et service, ou en posant nous-même des questions trop précises ; le « flou » concernant la personnalité et l'identité du client relève entièrement de la situation naturelle institutionnelle de mise en relation privilégiant la parole entre deux interactants sociaux.

Nous assistions aux entretiens et le magnétophone était exposé sur la table ; en cas de réaction de crainte ou de surprise nous avons toujours proposé l'arrêt de l'enregistrement, ce qui n'a pourtant jamais été demandé. Notre position de linguiste de terrain ne s'accommode pas d'une pratique d'enregistrement sauvag e; la fréquentation assidue du milieu, la longueur et la répétition des enregistrements « normalisent » en partie notre présence même si elle a pu induire des phénomènes d'hypercorrection, d'argumentation ou de connivence chez les écrivains publics et parfois une réticence très transitoire chez les consultants.

D'autres situations, telle la relation médecin-malade, rééducateur-rééduqué, enfant-enfant, étudiées par ailleurs (cf. POUDER, M.-Ch., 1977, 1980, 1988), fournissent des cadres larges d'interaction plus ou moins répétitifs, ritualisés, finalisés et ordonnancés.

A un autre niveau, cette situation exploite des fonctions ordinaires de la langue orale et de la langue écrite, mettant en relation un expert et un demandeur de service dont l'accès à l'écrit est entravé pour une raison ou pour une autre ; analphabétisme, illettrisme relatif (note 2), auto-dévaluation, inexpérience, handicap visuel ou manuel.

L'étude des situations de contraste purement scolaire entre l'oral et l'écrit, du type « racontez à l'oral puis racontez à l'écrit », dans cet ordre ou son contraire met sans doute en évidence un certain nombre d'oppositions voire des transformations parfois formalisables mais ne tient pas compte ou peu des effets « historiques » d'une épreuve sur l'autre et témoigne des effets d'imprégnation de norme plus encore que des effets strictement cognitifs. Nous ne rentrerons pas dans la polémique péri- ou post-vygotskyenne visant à considérer l'écrit comme la forme la plus complexe de l'activité linguistique ou simplement comme un ensemble de pratiques sociales parmi d'autres peu étudiées dans leur diversités et leurs fonctions.

La « consultation » chez l'écrivain public constitue une situation où va devoir se constituer une coopération entre deux partenaires en vue d'aboutir à un acte précis de lecture ou d'écriture qui n'est ni du domaine du semblant ni des

domaines de l'apprentissage ou de l'approximation mais qui coïncide avec un acte social souvent vital pour le demandeur ; aussi peut-on penser que l'implication affective est grande et que face à la disponibilité de l'écrivain, « le client » se trouve dans des dispositions qui l'amènent à se livrer intimement.

C'est en partie pour cette raison que nous utilisons le terme consultation plutôt réservé au domaine juridique ou médical, pour ces entretiens au cours desquels, en vue de répondre à un « simple » questionnaire la conversation doit porter sur l'histoire du sujet, ses dispositions, ses difficultés, sa plainte, ses espoirs.

Quant au terme de « client », il est utilisé par les écrivains publics dans un sens très général que nous reprenons ici en alternance avec consultant.

Nous ne savons rien de ce qui pousse le client à venir voir précisément cet écrivain public ; sans doute les causes sont-elles multiples, qu'il ne semble pas trouver dans son tissu relationnel de proche assez expert en matière de lecture ou d'écriture, qu'il se juge particulièrement incompétent pour un type d'écrit qui ne lui est pas habituel ou qu'il cherche la caution d'une autorité en la matière.

Tel maghrébin entr'ouvre la porte du bureau, il n'a pas de demande précise à ce jour, il vient pour voir où officie l'écrivain public afin de pouvoir, le cas échéant, le retrouver, le situer dans l'espace labyrinthique de la mairie, dans le temps répétitif de la semaine de travail ; telle femme française, une fois sa propre lettre écrite demande à l'écrivain d'en écrire une autre pour sa voisine d'origine espagnole, également analphabète ; tel technicien d'origine polonaise dépend d'un ami bilingue. habitant la banlieue, pour effectuer ses démarche ; tel retraité mal voyant

vient se faire lire une lettre ; toutes ces attitudes montrent bien qu'en dehors de la situation transactionnelle qui va s'instaurer de l'oral à l'écrit ou de l'écrit vers l'oral, ces locuteurs sont souvent dans une détresse réelle, solitude, réseau d'informations purement oral, dépendants des paroles et contacts directs avec d'autres personnes, le plus souvent leurs semblables, ou employés d'administrations diverses ...

Même si exceptionnellement un étudiant étranger (thaïlandais) ou un cadre (polonais) se présente, les habitués sont quasiment tous dans des situations très difficiles, au chômage, en passe d'être expulsés de leur logement, aux prises avec des propriétaires, en procédure ...

Nous ne retrouvons pas vraiment la population évoquée par DABENE M. (1987) (note 4) et si l'espace-temps qui est imparti aux clients, de 20 minutes à plus d'une heure suivant les cas, peut paraître parfois excessif par rapport au produit concret « fini », lettre écrite, questionnaire rempli, il n'apparaît pas forcément comme un luxe ou comme un espace transitionnel où la relation prendrait simplement le pas sur l'acte. Ce temps constitue sans doute un des rares moments où de l'attention conjointe s'instaure entre eux et quelqu'un qui, bien que bénévole, est perçu comme appartenant à l'institution.

Les écrivains publics évoquent bien sûr tous ces personnages d'hommes et de femmes en procès constants et monopolisant parfois leur bureau ; néanmoins ces cas sont manifestement très rares et les exemples tirés de notre population témoin nous montrent des locataires en conflit avec leurs propriétaires ou leur office de logement, des femmes en lutte avec leur mari lors d'un divorce, etc. …

DEMANDES ET RÉPONSES

Hormis deux cas où il s'agit juste de lire un formulaire (retraité mal voyant) ou de remplir un chèque (femme âgée handicapée) nos locuteurs s'adressent à

l'écrivain public pour interpeller une administration, lui répondre ou pour écrire à un particulier (avocat, propriétaire).

Dans le premier cas il s'agit d'un acte d'écriture réactif à un acte de lecture d'un document familier de notre espace social : « incontournabilité » du formulaire présentant la taxe de redevance T.V., des questionnaires envoyés par les assedics, offices d'HLM, ambassades, etc,. à certaines occasions de la vie quotidienne ; dans le second il s'agit de lettres adressées parfois sans nécessité absolue, mais non sans nécessité légitime.

Deux axes se croisent très nettement :

- Un axe qu'on pourrait qualifier d'axe de *la Réponse* au sens large : répondre à un formulaire entraîne un certain nombre d'opérations concomitantes (renouvellement,

inscription, acomptes ...), ne pas répondre également (amende, taxe, majoration, non réabonnement ...), qui ont des incidences sur la vie du sujet.
- Un axe de *la Demande* ou encore de la requête et de la réclamation en attente d'une réponse visant à régler le problème actuel du client.

Dans les deux cas, nous pouvons dire qu'il s'agit de rendre effective la production d'un écrit correspondant à un genre second au sens bakhtinien, écrit qui dans la situation qui nous préoccupe est le résultat d'une coopération / transaction entre celui qui sait / peut écrire, ou en tous cas est perçu comme tel, et celui qui ne sait / peut pas écrire.

C'est donc essentiellement cette phase qui nous préoccupe pendant laquelle un monde commun de savoirs explicites partagés va devoir se construire dans l'interaction orale, à partir de rien, sans visée didactique ou thérapeutique ; même si certains clients reviennent plusieurs fois, s'ils se livrent à des confidences ou qu'ils profitent d'un étayage langagier précieux, ils ne s'adressent pas à l'écrivain public comme à un orthophoniste ou à un moniteur d'alphabétisation.

La demande de service à l'expert se double d'une demande (et souvent d'une demande de réponse) à un tiers (administration, particulier ...), d'où l'intrication d'une demande primaire (à l'écrivain), en général masquée, et de celle faite au tiers.

« Je voudrais écrire une lettre, s'il vous plait ! »,
« Je dois répondre à ce questionnaire »,
« Je voudrais avoir un certificat d'hébergement ... i paraît que c'est pas bien rempl ... j'ai rempli c'que j'ai pu ... »,
« i m'ont donné un autre exemplaire, j'ai essayé de remplir ça mais j'y arrive pas au fond ».

Nous ne rencontrons pas de demande du type : pouvez-vous me faire une lettre ?, soit que ceci ait été explicité dans une phase ultérieure (dans deux cas sur 12 les clients sont déjà venus), soit que simplement le document soit posé sur la table sans plus de forme.

Dans le discours, le locuteur se pose comme sujet de l'acte d'écrire ; ces acte s: écrire, faire une lettre, répondre à une question, encadrent fortement, au moins sur le plan intentionnel, la conversation.

Les actes de langage oraux mis en œuvre par l'entretien avec l'écrivain public se doublent d'actes de langage relatifs aux genres des écrits produits, représentés essentiellement par *la lettre* (renfermant des actes secondairement liés à un organisateur principal ; demande, refus, réclamation, excuse...) ou *le questionnaire* entraînant des réponses multiples.

a) La lettre

Mme X., la soixantaine, arrive, préoccupée : son loyer a très fortement augmenté depuis deux mois et elle veut écrire au nouvel organisme de gestion afin d'obtenir un changement de logement dans l'immeuble ou un transfert dans la ville ; l'entretien préalable est très long ; par delà l'explicitation de la demande il s'agit de faire le point de la situation, de détailler longuement un ensemble de données qui permettront peut-être de convaincre l'organisme des difficultés de la famille : les causes déclenchantes, la mise à plat de la situation financière et familiale ...

Apparaissent des **questions directes** :
E.P . : *Alors vous êtes ? …*
- Quel est votre propriétaire ?
- Vous voulez payer quel prix ? (note 5)

Des **reformulations** qui synthétisent souvent un assez long développement :
E.P. : *Donc, quand vous déclarez vos ressources ...vous déclarez, vous êtes obligé de déclarer les ressources de votre fille ?*
Mme B. : *Voilà ! Alors c'est l'problème !*
E.P. : *Alors on va essayer de traduire c'que vous m'dites, alors, dans l'fond vous voulez, qu'est-ce que vous dites, vous voulez ... vous voulez donc qu'on fasse une lettre ?*

Des **ajustements** face au discours du client qui, englué dans ses problèmes, ne présente pas toujours très clairement la situation ; étayages très précis, reprises sur des points obscurs.

Sans rentrer dans les détails, le discours des clients est souvent particulièrement flou :

- concernant le destinataire de la lettre ou l'adresse à laquelle l'envoyer. La lettre sera parfois déposée directement au guichet d'une administration faute d'adresse ;
- on observe un manque de référence précise souvent faute d'éléments écrits (fiches de paye, quittances de loyer) sous lequel ou sent percer également une certaine crainte de trop se livrer ;
- dénomination passe-partout, imprécision des éléments quantifiables.

E.P. *: Et votre fille qui a 20 ans, euh, vous connaissez ses revenus ?*
Mme B. *: Et ben, elle a le smic, elle a 3500 francs par mois ...*
E.P. : *C'est pas le smic ça ?*
...(plus tard) E.P. : Dites-donc, Madame, puisqu'il faut faire la lettre quand même, euh, est-ce qu'i faut dire que vot'fille gagne 3500 F ?
Mme B. : *Non, peut-être 3800, euh, moi, je sais pas, je fais pas les calculs.*

Suit une longue discussion entre les participants car nul ne sait s'il faut dire smic ou smig et à combien il se monte ; smic(g) se comportant ici comme une expression figée.

E.P. (à propos de la fille de la cliente) : *Elle travaille ?*
Mme B. : *Elle fait apprentie ... elle est apprentie coiffeuse.*
E.P. : *Qu'est-ce qu'elle est ?*

Mme B. : *Elle fait l'école.*
E.P. *: Apprentie coiffeuse !*
Mme B. : *Elle est pas apprentie, elle est plus apprentie du tout, elle a 20 ans, mais elle fait entre l'école et le métier, parce qu'elle travaille pour un brevet.*

38

- Références temporelles, délais :

E.P. : *Vous avez combien de temps ?*
Mme A. : *Je crois ... c'est un mois, c'est ... d'après lui, moi je pense, c'est deux mois, mais d'après lui, i dit que c'est un mois.*

- Parmi les éléments qui entraînent quiproquos et demandes de précision il faut compter avec l'ambiguïté des anaphores.

Mme B. : *Je suis allée à la Co ... tout à l'heure, à la ville de Paris, i m'a dit, i faut écrire une lettre pour la donner au président, et le président lui, c'est lui qui en jugera.*

L'écrivain public est ainsi amené fréquemment à reformuler les interventions des clients, le plus souvent en les spécifiant, les particularisant ou les détaillants ; la confection d'une lettre demande généralement une longue interaction préalable visant à expliciter la demande, voire à la modifier ou à l'ajuster.

Exemple d'ajustements :
Mme X., jeune femme de 30 ans, d'origine maghrébine, analphabète se présente au mois de septembre pour écrire une lettre d'exonération de la redevance TV ; elle dit être venue en juillet et en août, moment où il n'y avait pas de permanence.

E.P.f. : *Maintenant on peut faire une lettre en expliquant votre situation et votre revenu réel ?*
Mme H. : *Oui d'accord !*
E.P. : *Vous saviez que vous deviez payer au 31 août ?*
Mme H. : *Oui, je n'ai pas payé.*
E.P. : *Et que vous allez avoir une majoration de 30% ?*
Mme H. *: Ah, ça va augmenter, ah là là ! J'savais pas si ça augmente !*
E.P.f. : *Est-ce qu'on pourrait peut-être essayer de demander un étalement ?*
E.P. : *Qu'est-ce que vous voulez, vous ? Qu'on écrive une lettre pour essayer d'avoir une remise gracieuse de la totalité ?*
E.P.f. : *Ça je pense pas que vous l'obtiendrez … Est-ce que ça vous aiderait qu'on leur demande que vous payiez l00F par mois pendant le temps voulu ?*
E.P. : *En principe, je pense pas qu'ils peuvent vous exonérer, il y a des textes administratifs et ça compte, les textes ... je ne sais pas qui pourrait prendre la décision.*
E.P.f. : *Ce serait pour un vieux poste, noir et blanc encore ! ... Vous n'rentrez pas dans les cas prévus pour qu'on puisse vous supprimer la ...*
Mme H. : *Ben, c'est pas la peine, j'écris pas une lettre, je vais la payer puis c'est tout, hein, si c'était obligé !*

E.P. : *Ce que vous pourriez faire, c'est déjà faire une demande de remise gracieuse de la majoration.*

Mme H., chômeuse, qui n'a pu s'inscrire à un stage de couture car elle a été considérée comme analphabète, déjà connue des écrivains publics auxquels elle a recours régulièrement, va jusqu'à modifier complètement sa demande initiale. Après lecture et « traduction » du formulaire adressé par l'administration, l'écrivain public va provoquer la modification de la demande initiale, peu réaliste, compte tenu de l'âge et de l'état de santé de la consultante, en demande de « remise gracieuse » de la majoration, terme technique qui n'est d'ailleurs pas inclus dans le formulaire.

39

b) Le questionnaire

Les actes de langage mis en évidence par ces entretiens sont en fait multiples (note 6).

M., convoyeur africain, désire obtenir un prêt qui lui permettrait de créer sa propre entreprise de transport, il a déjà rempli un premier long questionnaire avec l'aide de l'E.P., le formulaire du dossier, environ dix pages, a été modifié et il revient. Sans faire l'inventaire exhaustif de ce qui est demandé, nous voyons que ce type de formulaire (demande d'aide à la création d'entreprise par des demandeurs d'emploi) exige la mise en œuvre de compétences discursives écrites particulièrement complexes.

M., qui a déjà fait ce travail dans son pays et dont un parent exerce le même métier en banlieue est visiblement désarmé devant cette mise à plat de son expérience professionnelle ; il a fait des études primaires, il a une femme également analphabète, des alliances familiales et une réelle débrouille ; il ne voit pas pourquoi il doit s'expliciter aussi longuement et bien des questions le font rire.

Le questionnaire très détaillé comprend sans doute des questions fermées et catégorielles, mais le plus souvent il est demandé de définir et de détailler le projet de création, d'en évaluer les caractéristiques dans le présent et dans le futur, de le comparer à des projets concurrents ; soit (entre autres) les actes de langage écrits suivants :

- *Définir* succinctement les principaux éléments de votre projet.
- *Description* sommaire.
- *Comparez* votre activité à celle de vos concurrents.
- *Expliquez* comment vous allez trouver des clients.
- *Indiquez* quelles seront vos actions promotionnelles.
- *Détaillez* l'estimation.
- *Expliquez* comment vous allez trouver des clients et comment vous envisagez de développer votre clientèle ; *indiquez* quelles seront les actions promotionnelles, publicitaires, *indiquez* éventuellement quel type de circuit et de distribution vous allez utiliser.

Nous donnons deux exemples des types de transactions qui peuvent s'établir entre la lecture de la question du questionnaire et l'écriture de la réponse (note 7) :

Exemple 1

E.P. : ***Avez-vous déjà exercé une activité professionnelle en rapport avec votre projet,*** *hein ? Alors est-ce que vous avez déjà exercé dans le transport donc ?*
M.M. : *Donc, tout d'abord dans mon pays, j'ai, j'ai connais que le transport, parce que c'est moi qui étais comme un convoyeur !*
E.P. : *Qu'est-ce que vous avez fait, quel est ... qu'est-ce que ... ?*
M.M. : *Le transport ... puisque j'étais convoyeur, chauffeur sur route.*
E.P. : *Vous étiez chauffeur de camion, vous étiez chauffeur de camion ?*
...E.P. : *Alors précisez, chauffeur de camion dans une ... vous dites ... dans votre pays ?*
M.M. : *Non seulement, pas dans mon pays, mais ici même en France, j'ai fait déjà des activités de livraison depuis 2-3, 3-4 ans.*
E.P. : *Alors, attendez, de c'côté-là,* ***chauffeur ... chauffeur-livreur.***

Exemple 2

E.P. : ***Comment pouvez-vous définir votre marché****, alors, comment pouvez-vous définir votre marché ? Alors,* ***exemple : pour une activité de location de vélo, par exemple, vous allez viser particulièrement la clientèle de gens en vacances*** *; bon,*

40

vous, vous visez quel genre de client ? Quels sont, quels pourraient être vos clients ?
M.M. : *Moi mes clients, ce sera les fournisseurs.*
E.P. : *Les fournisseurs de quoi ?*
M.M. : *De marchandises !*
E.P .f. : *Produits alimentaires ?*
E.P. : *Alors on va mettre ...*
M.M. : *Fournisseurs divers.*
E.P .f.: ***Divers fournisseurs,*** *entre parenthèse,* ***alimentation.***
E.P. : *C'est des ... c'est des quoi ? C'est des gens qui fabriquent ... euh.*
M.M. : *Euh ... oui, c'est pas directement les gens qui fabriquent mais les gens qui reçoivent les stocks ... qui distribuent.*
E.P.f. : *Les intermédiaires, les distributeurs.*
E.P. : *Alors,* ***distributeurs de marchandises.***
M.M. : *Voilà !*
E.P.f.: *Plusieurs distributeurs de marchandise, puis on va mettre entre parenthèses,* ***alimentaire.***
M.M. : *Distributeurs.*
E.P. : ***Distributeurs de marchandises****, alors, entre parenthèses,* ***alimentation****, matériel industriel ?*

Dans ces extraits nous pouvons mettre en évidence trois mouvements principaux qui, partant de la question écrite oralisée mènent à la réponse orale / écrite :

- un mouvement de répétition / reformulation
- un mouvement de specification
- un mouvement de reformulation / réduction

1. Le procédé assurément le moins coûteux est **la répétition avec changement d'intonation,** accompagnée le plus souvent d'un connecteur (alors, bon, hein), passage d'une intonation de lecture, yeux fixés sur la feuille à une intonation nettement « adressée » à l'interlocuteur ;

Comment pouvez-vous définir votre marché ? -----> Alors, comment pouvez-vous définir votre marché ?

Nous trouvons également une modification de la structure syntaxique de l'interrogation ;

Avez-vous déjà exercé ? -----> Est-ce que vous avez déjà exercé ?

Inversion du sujet, morphème interrogatif + forme canonique
Le plus courant étant **la reformulation**,

E.P.
1. *Avez-vous déjà exercé une activité professionnelle en rapport avec votre projet ?*
2. *Est-ce que vous avez déjà exercé dans le transport donc ?*
3. *Qu'est-ce que vous avez fait ?*

1. *Comment pouvez-vous définir votre marché ?*
2. *Bon, vous, vous visez quel genre de clients ?*
3. *Quels sont, quels pourraient être vos clients ?*

La première série de transformations conserve le schéma syntaxique et « sémantique » en évitant les termes techniques et en spécifiant l'activité de par le savoir mis en commun précédemment dans l'entretien pour finalement utiliser une forme plus générale, polysémique, déterminée par le contexte.

41

La seconde série translate à la fois le procès de définition et le terme technique de marché ; définir le marché revient ici à spécifier les clients futurs ou potentiels.

2. Durant la première phase, les réponses du consultant s'élaborent ; elles se préciseront grâce à **la phase de spécification,** pendant laquelle s'établit un consensus entre le client et l'écrivain public :

E.P. *: Précisez, chauffeur de camion dans une ... vous dites ... dans votre pays ?*
- Les fournisseurs de quoi ?

- Produits alimentaires ?
- C'est des ... c'est des quoi ? C'est des gens qui fabriquent ? euh ...

Injonctions et questions catégorielles alternent ici avec des paraphrases et une simplification du lexique (fabricants -----> gens qui fabriquent).

3. C'est dans un troisième mouvement que l'écrivain public va traduire, adapter les réponses de son interlocuteur en réponses typiques / adaptées de l'écrit administratif.

M.M. (questions portant sur l'activité exercée)
- J'ai connais le transport, parce que c'est moi qui étais comme un convoyeur.
- J'étais convoyeur, chauffeur sur route.
-----> (Première réponse « écrite » oralisée envisagée) *chauffeur de camion.*
- J'ai fait déjà des activités de livraison
-----> (réponse oralisée finalement inscrite sur le formulaire) *chauffeur-livreur.*

M.M. (question portant sur le marché)
- *Moi, mes clients, ce sont les fournisseurs.*
- De marchandises
- Fournisseurs divers.
-----> (première réponse envisagée) *divers fournisseurs.*
- C'est pas directement les gens qui fabriquent mais les gens qui reçoivent les stocks, qui distribuent.
-----> (réponse transcrite) *distributeurs de marchandises (alimentation).*

Face à la narration du client, l'écrivain public impose la substantivation, une forme brève minimale, un ordre (déterminant court, déterminé long) et la parenthétisation de la spécification. ,
L'historicité du sujet présente dans son énonciation se perd au profit de la formule lapidaire qui s'ajuste parfaitement à la question et l'inscrit comme individu appartenant anonymement à une catégorie socioprofessionnelle définie.

PARTICIPATION A L'ÉCRITURE

La participation à l'écriture est toujours effective dans le questionnaire où nous avons observé un mouvement continuel d'adaptation de l'écrit vers l'oral et de l'oral vers l'écrit.
En ce qui concerne la lettre, la participation est très variable selon les consultants ; cela peut aller d'une demande orale vague et générale à une contribution directe à la formulation.
Pour les uns l'écriture est un domaine inabordable et l'écrivain est le spécialiste auquel ils se remettent entièrement pour la confection de leur correspondance. Mme H., maghrébine, attend avec impatience que son fils de 7 ans, actuellement en CE1 puisse l'aider dans ses démarches ; elle témoigne de son manque.

« *C'est-à-dire, à l'agence, i me demandent est-ce que je sais bien écrire, est-ce que je sais bien lire, c'est ça ! Je sais un p'tit peu lire, un p'tit peu écrire, mais c'est pas très très bien, c'est pas français ! ... parce que toujours je répète et comme ça je sais pas écrire le vrai français, vous voyez, j'écris, c'est comme ça que je vous parle, c'est ça alors, je sais pas écrire une lettre.* »

M.K. renvoie un questionnaire dix jours après l'avoir reçu ; il craint d'avoir du retard ; il formule une demande qui sera « traduite » en lettre d'excuse sans autre transaction,

M.K.: *I faut pas leur envoyer un p'tit mot, comme quoi, pour le retard hein ?*
E.P. : *Où on s'excuse uniquement du retard !*
M.K. : *On s'excuse seulement du retard, c'est tout, à la direction ...*
E.P. : *... Ayant dû obtenir quelques renseignements je m'adresse à vous avec quelques jours de retard, je vous prie de bien vouloir m'en excuser.*

Mme D. quant à elle participe activement à l'écriture de la lettre qu'elle adresse à son avocat et qu'elle verrait volontiers plus virulente.

E.P. : *Hein ? C'est ça qu'vous voulez qu'je mette ?*
Mme D. : *Oui ... et je lui ai... dans la communication, il dit qu'il a reçu ma lettre, que je lui ai ..., ici, …, je lui réclame de contacter, parce que je dois faire par l'intermédiaire de sa ... de mon avocat.*
E.P. : De contacter qui ?
Mme D. : *La propriétaire, qu'elle m'envoie le décompte des charges pour payer.*
... E.P. : (écrivant à la suite d'une transaction*)* ***Je vous confirme mon appel téléphonique de lundi dernier.***
Mme D. : *Lundi dernier, oui, c'est mieux !*
E.P. : ***De lundi dernier*** *; alors, je suis étonnée,* ***je suis étonnée de n'avoir pas encore reçu ce jour la copie*** *?*
Mme D. : *Une copie du jugement.*
E.P. : ***La copie du jugement.***
Mme D. : *Qui m'oppose à ma propriétaire, c'est ça ?*
E.P. : ***Du jugement****, hein, vous n'en avez qu'un, hein ?*
Mme D. : *C'est ça.*
E.P. : *Y'en a pas trente six !*

Il y a un très grand contraste entre l'aspect polémique et vindicatif du discours oral de la cliente envers son avocat et la présentation révérencieuse, quasi obséquieuse que réclame la lettre officielle.

E.P. : *Et je vous serais reconnaissante de m'adresser une copie du courrier adressé à ...*
Mme D. : *à mon adversaire*.
E.P.f. : *A l'avocat.*
E.P. : *adverse ...*

La demande ulcérée de la plaignante se coule mal dans le moule de la formule de politesse et le passage de l'oral à l'écrit s'accompagne ici d'un filtrage des affects qui vraisemblablement ne pourrait se faire sans l'écoute patiente des deux écrivains publics.

Eux-mêmes sont bien sûr conscients de l'aspect artificiel de ces formules auxquelles ils sont pourtant rompus mais qu'ils utilisent avec un humour que ne peuvent pas toujours partager les consultants engagés dans leurs conflits ;

43

(à propos de la lettre de Mme A.)
E.P. : ***Et je vous serais reconnaissante.***
E.P.f. : *Oui ...* ***que cette situation est trop angoissante*** *...*
E.P. *: I faut encore leur passer de la pommade !*
E.P.f. : *Ben non, mais qu'est-ce que vous voulez !* (rires)

La recevabilité du document est corrélative d'un gommage conscient de tout ce qui pourrait être interprété comme agressant l'institution et la gestion de cet équilibre est parfois délicate,

(Ecriture de la lettre de Mme A.)
E.P .f. : ***Cette énorme augmentation.***
E.P. : ***N'est pas supportable pour mon ...***
E.P.f. : ***Dépasse.***
E.P. : ***N'est pas supportable.***
E.P.f. : *I faut pas les injurier !*
E.P. : *Quoi ! On les injurie pas !*
E.P.f. : ***N'est pas supportable dans le cadre de notre budget.***

Lorsqu'il n'y a pas affluence, les deux écrivains publics reçoivent ensemble les consultants ; E.P. est un petit patron d'entreprise en retraite et E.P.f. un professeur de lettres également à la retraite ; leurs sensibilités différentes, leurs savoirs et expériences complémentaires leur permettent d'appréhender les problèmes par des biais différents.
Cette situation de double conseil augmente fortement les interactions centrées sur le code (aspect métadiscursif et métalinguistique) et l'écriture se fait donc à deux (cf. exemples ci-dessus) ou à trois!
Dans le cas où l'écrivain public est seul, il répète, s'auto-corrige, s'interroge (*comment dire ?)* en commentant et en prenant régulièrement le client à témoin

E.P. : *Bon alors on dit à partir du 1er novembre.*
M.K. : *Oui !*
E.P. : *Au chômage.*
E.P. : *On va mettre* ***au chômage*** *..., au chômage ; alors on va mettre du 1er novembre 86,* ***01-86****, ...* ***à ce jour,*** *oui ?*
M.K. : *Oui, à ce jour !*

Nous ne relevons pas d'incompréhension majeure entre les consultant et l(es) écrivain(s) public(s) ; par le jeu des adaptations réciproques, l'attention portée et le temps passé la communication orale est efficiente, quitte à se faire en anglais (cas d'un entretien avec un sri-lankais reçu par E.P.f. ; hors corpus).
Les seuls « échecs » relèvent de la difficulté des textes reçus par les consultants et c'est alors le domaine de l'écrit officiel qui est vécu par tous les protagonistes comme un domaine inaccessible.

(Consultation avec M.Z., lecture de la lettre-questionnaire)
E.P.f.: *Bien, alors,* ***je demande à l'assedic de Paris, dans l'attente de la liquidation de ma pension*** *; vous comprenez, en attendant.*
M.Z. : *Oui, en attendant.*
E.P .f. : ***De me verser une avance sur pension ou sur allocation de chômage*** *; vous n'êtes pas au chomage ? Vous travaillez, là, en ce moment ?*
M.Z. : *Non, je suis au chômage.*
…
E.P.f. : ***En conséquence j'autorise la caisse d'assurance vieillesse compétente à prélever sur le montant du premier paiement*** *; je lis d'abord et, puis je vous expliquerai après.*

44

M.Z. : *D'accord.*
E.P.f. : ***Comportant le rappel des arriérages de pension*** *(rire)* ***le montant de l'avance consentie par l'assedic*** *(rires) ; écoutez, c'est très compliqué ... c'est toujours compliqué ces papiers, même pour nous, alors pour vous, c'est impossible !*
M.Z. : *Impossible.*
E.P.f. : *C'est vrai,* ***à prélever si nécessaire lors des paiements sur la partie saisissable de la pension le reliquat des sommes avancées****.*
M.-Ch. : *Vous vous rendez compte !*
E.P.f. : *C'est fou !* ***à l'assedic, un double de la notification des salaires. Bon alors, j'autorise la caisse d'assurance vieillesse*** *(silence)* ***à prélever sur le montant du premier paiement le montant de l'avance consentie par l'assedic*** *…*

L'écrivain public, ne comprenant pas, malgré ses études supérieures et son expérience de retraitée, la totalité du texte renvoie le client à un service social car elle ne veut pas lui faire signer un formulaire dans lequel subsistent des obscurités majeures.
La seconde rupture est provoquée dans une situation de réponse à un questionnaire particulièrement long (10 pages).

E.P. : ***Quelles sont vos prévisions budgétaires pour la première année ; détails de l'estimation*** (rires).
E.P.f. : *Non ! Non ! Mais c'est fou ! Ecoutez, c'est vrai ! On est vraiment dans l'abstrait ! Etre obligé de répondre à des choses pareilles sans avoir les éléments quand même !*

Bien que E.P. ait déjà, à l'occasion d'une question presque similaire, expliqué longuement au client africain comment établir un bilan prévisionnel, ce qu'il peut faire de par la gestion antérieure de son entreprise, on peut se demander si ce questionnaire pourra effectivement être complètement rempli sans l'aide d'un conseil beaucoup plus spécialisé.

Dans bien des cas en effet, les écrits concernés renvoient à bien d'autres savoirs (juridiques, commerciaux, sociaux ...) que des savoirs « linguistiques » au sens étroit ; les écrits sociaux remplissent toujours d'autres fonctions que les fonctions esthétiques ou de représentation soutenues par la littérature ou la poésie.
Ces moments de rupture favorisent avec quelques autres une connivence entre experts et consultants, tous ensemble désarmés devant le caractère abscons de certains écrits publics.

CONCLUSION

La consultation à l'écrivain public est une situation privilégiée pour observer les transactions qui s'opèrent entre un « lettré » et un « non-lettré » lors de l'écriture d'une lettre ou de la réponse à un questionnaire.

Dans le cas de la lettre il s'agit de laisser s'exprimer une demande, de la traduire et de la reformuler dans un discours qui généralise le cas particulier et le fait rentrer dans des cadres en partie précodés, d'en évaluer la vraisemblance (recoupements, répétitions) ou la recevabilité en fonction de savoirs extralinguistiques.
Après détermination du récepteur de l'envoi et ajustement éventuel de la demande initiale, l'écrivain public suscite par ses questions un / des récits qui la

circonstancient et gère la cohérence interne. Cette phase préliminaire est parfois accompagnée d'une prise de notes.

Si aucune autre stratégie n'est directement envisageable (téléphoner, se déplacer …), commence l'écriture du brouillon d'une lettre écrite en collaboration avec le consultant et parfois le second écrivain public présent. La contribution de ce dernier est plutôt d'ordre « stylistique » (ordre des mots, modalisations, choix lexicaux, paraphrase étroite ...) alors que les interventions du client nécessitent des reformulations lexicales, syntaxiques et textuelles plus complexes qui évacuent le caractère narratif dialogué et les modalités affectives de la demande ; priorité est donnée à la concision, à l'organisation précise et nue de ce qui a pu être délimité comme faits. Les phases finales de salutation sont rarement l'occasion de transaction et ressortissent de précodés puisés dans des manuels.

Contrairement à cette gestion en grands cycles de l'écriture des lettres, les réponses aux questionnaires sont construites de manière linéaire, au coup par coup avec des mouvements alternatifs de passage de l'écrit à l'oral et de l'oral à l'écrit (question écrite lue et oralisée, réponse orale scripturalisée). Ces mouvements

demanderaient à être étudiés de très près car ils n'opposent pas seulement des pratiques linguistiques différentes du français mais des mentalités pour lesquelles le besoin d'expliciter ou de déterminer selon une codification attendue ne s'impose pas de la même manière.

Marie-Christine POUDER, Paris V - CNRS URA-1031

BIBLIOGRAPHIE

ACHARD P., (1988). La spécificité de l'écrit est-elle d'ordre linguistique ou discursif ?, *Pour une théorie de la langue écrite,* édité par N. Catach, Ed. du CNRS.
BOUCHARD R. (1991). Interactions exolingues et production écrite : trifocalisation de la conversation et potentialités acquisitionnelles. GRA/Afle, Centre de didactique du français, 8ème colloque International, *Acquisition des langues : perspectives de recherche,* Université Stendhal (Grenoble III).
BUSCILA, (1989). *L'interaction,* Association des Sciences du Langage, Paris., en particulier, VASSEUR M. Th.. La gestion de l'intercompréhension dans les échanges entre étrangers et natifs.
DABENE M., (1988). *L'adulte et l'écriture : contribution à une didactique de l'écrit en langue maternelle*, Prismes. Textes société 5, éd. universitaire De Boeck Université.
FRANÇOIS F., (1983). *Bien parler ? Bien écrire ? Qu'est-ce que c'est ? J'cause français, non ?,* Textes sous la direction de Frédéric François, APREF, Paris.
FUCHS C., GRESILLON A., LEBRAVE J.L., PEYTARD J., REY-DEBOVE J., (1982*). La genèse du texte : les modèles linguistiques,* coll. Textes et manuscrits, éd. du CNRS. En particulier, FUCHS, Eléments pour une approche énonciative de la paraphrase dans les brouillonsde manuscrits.
GARDIN B., (1988). Les comptes rendus des « groupes d'expression directe » : étude sociolinguistique de pratiques langagières écrites, in *Sociolinguistique* :

évaluation et analyses de discours (actes du séminaire 1983-86), janvier, cahiers du français des années quatre-vingts, Distribution Didier Erudition. En particulier :
GARDIN B. Les avatars d'un morceau de chocolat, note sur des transformations semantIques.
GARDIN B. Les enjeux sociaux des reformulations.
GIACOMI A. et DE HEREDIA Ch. (1987). Réussites et échecs de la communication linguistique entre locuteurs francophones et locuteurs immigrés. Etudes de linguistique appliquée, oct-déc 1987, n° 68, *La reformulation, pratiques, problèmes, propositions,* Didier Erudition.
GOFFMAN E., (1988). *Les moments et leurs hommes,* textes recueillis et présentés par Yves Winkin, Seuil / Minuit.
GULICH E., (Bielefeld). « Je vas écriver un texte à toi », procédés de production interactive d'un texte écrit (Résumé).

HACKI-BUHOFER A., (1989). Ecrire au quotidien, réflexions à partir d'une enquête en usine, in DRLAV, *écriture et formalisme*, n° 41.
LACOSTE et DANNEQUIN (propos recueillis par) (1989). Entretiens avec Charles et Marjorie Goodwin, in Langage et société n° 48, juin 1989, Maison des sciences de l'homme.
POUDER M.-Ch., (1977). Etude linguistique du dialogue psychosomatique, in Etudes de linguistique appliquée, *Langage et situations de communication*, Didier, n° 26 juin.
JONES R., POUDER M.-Ch., (1980). Les échanges adulte-enfant en situation scolaire, in Langages n° 59, septembre. *Conduites langagières et sociolinguistique scolaire.*
POUDER M.-Ch., (1988). Dialogues entre enfants de cinq ans ; étude des modes de continuité, des mécanismes d'interaction et des types de dominance, in *Acquisition du langage chez l'enfant et conditions de communications,* Peeters/ Selaf, Paris.
POUDER M.-Ch., ZWOBADA-ROSEL J., (1988). Conduites langagières en situation de thérapie d'un retard de langage, in Cahiers d'acquisition et de pathologie du langage, *Perspectives d'analyse du dialogue*, Paris.
POUDER M.-Ch., TEMPORAL-MARTY N., ZWOBADA-ROSEL J., (1990). Propos d'ordinateur, in Actes du 4ème colloque international de Didactique du Français Langue Maternelle, *La diversification dans l'enseignement du français écrit*.
SCHNEUWLY B. *Vygotsky, aujourd'hui.* Delachaux et Niestlé.
Langages (1986) n° 84, décembre. *L'acquisition du français par des adultes immigrés,* Larousse.
VELIS J.P., (1990). *Lettre d'illettrie*, La découverte, Unesco, essais.

NOTES

1. A la même époque huit mairies, d'arrondissement de Paris proposaient ainsi des services d'écrivains publics allant de deux heures tous les quinze jours (XIème) à douze heures par semaine (XXème).
2. En ce qui concerne les différentes définitions relatives à l'illettrisme ou à l'analphabétisme, nous renvoyons à VELIS J.P., (1988). Des variations non négligeables apparaissent selon les époques et les pays ; HACKI-BUHOFER A., (1989) p. 19, évoque l'expérience allemande. « En Allemagne par exemple on a établi des statistiques d'analphabétisme seulement à partir d'environ 1900. A cette époque passait pour alphabétisé celui qui savait écrire son nom. Aujourd'hui est considéré comme alphabétisé celui qui premièrement sait se servir d'un téléphone public, qui deuxièmement arrive à lire une

annonce dans le journal qui le concerne directement et qui troisièmement est capable de remplir un formulaire simple à la poste. »
3. Cf. ACHARD P., (1990), p. 75. « Je pense par ailleurs que l'on ne peut pas faire d'emblée une étude scientifique de l'écrit en général sans s'ancrer dans les situations concrètes historiques et culturelles dans lesquelles l'écrit fonctionne. »
HACKI-BUHOFER A., (1989). En conclusion de son enquête sur les pratiques d'écriture d'ouvriers d'usine, p. 31 . « On peut, en conclusion, faire le bilan suivant. Il n'est pas satisfaisant de caractériser la conception et la pratique de l'écriture

quotidienne en la désignant comme la forme la plus difficile et la plus compliquée de l'activité linguistique. L'étude linguistiquue et psycholinguistique de l'écrit doit être étendue à toutes les productions qui trouvent effectivement leur place dans l'activité des sujets linguistiques. »

4. « Les écrivains publics que nous avons interrogés ont tous confirmé qu'environ 10% de leur clientèle était constituée d'analphabètes ou de personnes ayant perdu l'usage de la main ou de la vue. La majorité de ceux qui fréquentent « l'échoppe » de l'écrivain public est constituée d'adultes de tous milieux sociaux, essentiellement à la recherche d'une écoute directe préalable à l'acte d'écriture … la main de l'autre n'est alors qu'un substitut ou abolissant la distance et l'anonymat de la réception lorsqu'ils viennent non pas pour faire écrire mais pour écrire eux-mêmes et faire lire dans une interaction communicative particulièrement propice. » DABENE M., (1987), p. 65 L'adulte et l'écriture : contribution à une didactique de l'écrit en langue maternelle. Prismes, Textes et Société. 5, éds. universitaires, De Boeck Université, Bruxelles.

5. Nous présentons ici des transcriptions de corpus adaptées : dans bien des cas une transcription phonétique aurait été tout à fait nécessaire non seulement pour noter les particularismes des clients polonais, africains ou maghrébins mais également pour noter les phénomènes de débit, de pause, d'hypercorrection en étroite relation avec les formulations des participants. Ce n'était pas le lieu de détailler ici et c'est par souci de lisibilité que nous abandonnons ces aspects en essayant toutefois de conserver les particularismes lexico-syntaxiques. Nous retrouvons les faits observés par GIACOMI A. et DE HEREDIA Ch., (1986), simplification, ralentissement de la parole, répétitions, correction des réponses. Exemple :

E.P.f. : Donc on vous d'mande de le ... vous avez lu ça déjà ? (ton de conversation)
M.Z. : Pardon !
E.P.f. : Est-ce que vous lisez le français ? (très doucement et très articulé)
M.Z. : Non, j'ai pas lire !
E.P.f. : Ah ! vous n'pouvez pas lire en français ! (idem)
M.Z. : Oui, oui, oui, c'est ici la problème !
E.P.f. : Vous comprenez un peu ? (idem)
M.Z. : Oui, je comprends un peu ... (silence), c'est-à-dire, je parle mal.

6. Les lettres (7) sont adressées à des particuliers (propriétaires, avocats) ou des administrations (centre de la redevance télévisuelle, P. et T., ambassade, perception des impôts) en vue d'obtenir des modifications (changement d'un numéro de téléphone, d'un logement), une remise gracieuse d'argent (majoration, trop perçu), de réclamer un dossier, une autorisation, pour se plaindre ou s'excuser.

Les questionnaires (7) émanent avant tout des administrations (sécurité sociale, ministère du travail, ambassade, assedic ...).

7. Conventions d'écriture : nous mettons en gras le texte du questionnaire lu et en italique la réponse écrite lue avec une intonation particulière.