

Congrès annuel de l'ADEFFI (22-23 septembre 2006)

Axe de recherche : le genre dans l'écriture d'aujourd'hui

LETTRES D'AUJOURD'HUI : LIRE LES ECRITS VERS LE TRAVAIL

Par

Séverine EQUOY HUTIN

Chercheure associée à l'Université de Franche Comté

Mon propos va porter sur l'analyse de documents que j'ai regroupés sous l'étiquette générique « *Ecrits vers le travail* ». La perspective qui est adoptée ici est de porter l'attention sur les comportements sociolangagiers qui se révèlent à travers une pratique discursive fortement contrainte. Je me propose donc d'extraire les représentations en circulation dans la correspondance institutionnelle telle qu'elle se pratique aujourd'hui par une partie des citoyens français.

Pour ce faire, j'ai mobilisé un corpus de documents qui m'ont aimablement été mis à disposition par des entreprises, telles que France Telecom, EDF-GDF ou des services publics, en l'occurrence, une Caisse d'Allocation Familiale¹. Je suis allée chercher les représentations collectives telles qu'elles s'écrivent dans les discours les plus ordinaires avec l'ambition de participer à un courant qui consiste à révéler la richesse des écritures dites « ordinaires » (Fabre, 1991, 1997) – on préférera parler ici d'*écriture du quotidien* - trop longtemps considérées comme des écritures pauvres et exclusivement conduite par leur fonctionnalité immédiate.

Il faut préciser que la perspective que j'adopte n'est ni comparative ni historique, et encore moins évaluative : elle ne vise à pas à mettre en relief une quelconque spécificité française ou à pointer une évolution des comportements face à telle ou telle institution, même si un tel travail pourrait s'avérer intéressant et pourrait même compléter ce travail comme on pourra le constater dans la seconde partie de cet exposé. Elle ne vise pas non plus une évaluation de représentations qui sont véhiculées et sur lesquelles elle se défend bien de porter un quelconque jugement. Cette étude ambitionne modestement et de façon non exhaustive aujourd'hui de saisir les énoncés dans leurs potentialités signifiantes².

Dans un premier temps, je tenterai de fournir un certain nombre de repères théoriques sur lesquels reposera cette étude. Dans un second temps, je mettrai en avant les formes doxiques extraites de ces documents. Je n'aurai pas le temps de vous lire des exemples (peut-être pendant le temps consacré à la discussion). Je vous demande donc de me croire sur parole...

¹ Les exemples convoqués seront extraits de courriers spontanés, en ce sens qu'ils n'étaient préalablement pas destinés à faire l'objet d'une analyse.

² Elle ne vise pas non plus à être complétée, affirmée ou infirmée par une enquête auprès des scripteurs pour vérifier la validité des conclusions.

I. LE CADRE DE L'ANALYSE DES ECRITS VERS LE TRAVAIL

I.1 Analyse du discours et Analyse argumentative pour lire les écrits vers le travail

Cette communication adopte le cadre de l'analyse du discours définit notamment par Dominique MAINGUENEAU (1991, 1995, 2005) et plus précisément elle se situe dans le cadre de l'analyse argumentative qu'expose Ruth AMOSSY (2000, 2002) et qui accordent une place de choix à la problématique des genres et des représentations collectives qui tissent tout discours.

L'analyse du discours pense « l'intrication d'un mode d'énonciation et d'un lieu social déterminé »³. Pour ce faire, elle met en avant un certain nombre de principes dont trois retiendront notre attention dans le cadre de cette communication :

- L'analyse du discours met en avant l'idée que tout discours se construit sur la base d'autres discours. Le discours dispose d'une mémoire. Il s'échafaude et n'existe que dans son rapport à l'**interdiscours** c'est-à-dire à l'ensemble des discours avec lesquels il entre explicitement ou implicitement en relation.

- Le discours est entendu comme une **pratique discursive** : les énoncés sont rattachés à la situation de communication au sein de laquelle ils émergent. L'analyse du discours prend donc en compte les caractéristiques de la situation de discours pour faire de celui-ci une pratiques sociale, culturelle, intellectuelle ou encore technique.

- Tout discours relève d'un ou plusieurs **genres de discours** et il en côtoie dans l'espace interdiscursif. L'analyse du discours prend donc nécessairement en compte les genres de discours : ceux-ci ne sont pas exclusivement vus comme « *des cadres permettant de donner une certaine forme à un contenu* ». C'est « *en tant qu'activité sociale ritualisée, soumise à des conditions de réussite qui intègrent un ensemble diversifié de paramètres (statut des énonciateurs, du public, lieux d'énonciation...) et leur incidence sur l'interprétation des énoncés (Bakhtine)* » qu'ils sont appréhendés et « *redéfinis des contraintes imposées par le du statut respectifs des énonciateurs et co-énonciateurs, les circonstances temporelles et locales de l'énonciation, le support, les modes de diffusion, les thématiques et l'organisation textuelle* » (MAINGUENEAU).

Plus précisément, en tant qu'il s'agit de courriers qui sont dans leur grande majorité destinés à « obtenir quelque chose de leur destinataire »⁴, cette étude s'implante naturellement dans le cadre plus spécifique de l'**analyse argumentative** telle que l'a défini par Ruth AMOSSY et qui fait la part belle, en tant qu'elle revendique son appartenance à l'analyse du discours, à ces deux problématiques croisées. Elle conduit, en effet et entre autres :

- une **approche communicationnelle** en tant qu'elle considère l'activité argumentative comme indissociable « *de la situation de communication dans laquelle elle doit produire son effet* » (Amossy, 2000 : 23) ;

- une **approche dialogique** car elle considère que le discours argumentatif se construit dans un espace d'opinions et de croyances collectives sur lequel s'appuie l'orateur pour tenter de faire adhérer ses interlocuteurs aux thèse qu'il défend (Perelman).

³ D. Maingueneau, « Introduction », *Langages* n° 117 (dir. D. Maingueneau), Larousse, 1995, p. 7.

⁴ (charge plus ou moins forte selon leurs objets (réclamation, demande de pièces, demande d'allocation...))

- et une **approche générique** : les genres, qu'elle que soit l'utilisation qui en est faite par les locuteurs, sont « *en prise sur la société qui les institutionnalise* » : 24) et déterminent « *des buts, des cadres d'énonciation et une distribution préalable des rôles* » (Ibid.) Ce cadre de l'analyse argumentative est particulièrement intéressant et fonctionnel dans la mesure où il s'étend sur un vaste terrain qui consiste à considérer tout autant les discours à visée argumentative explicite que les discours à dimension argumentative en tant qu'il constitue un point de vue sur le réel.

I.2 Les écrits vers le travail : définition

De manière générale, les caractéristiques de la situation de communication ont une importance primordiale et on postule qu'*elle module et sélectionne un paradigme spécifique d'éléments doxiques qui vont traverser le discours* : on ne mobilisera pas les mêmes éléments doxiques selon que l'on se situe dans une interaction orale ou une activité scripturale, selon les types de destinataires d'une même catégorie (tous les professionnels), selon son propre statut (client/allocataire, sa catégorie sociopro, son niveau d'instruction...) et donc selon la nature de la relation qui unit les deux partenaires. Les caractéristiques de la situation de communication vont donc déterminer un répertoire d'éléments doxiques correspondant aux spécificités situationnelle.

La définition des « écrits vers le travail » que je propose dans le cadre de cette analyse met en avant plusieurs paramètres :

- La circulation sphère privée / sphère professionnelle

Les écrits vers le travail vont **circuler de la sphère du privé** – l'espace domestique dont ils émanent – **vers la sphère professionnelle car ils vont générer une situation de travail** : ce sens de circulation est important car c'est par ce biais que l'analyste peut avoir accès aux discours, disons, spontanés du citoyen.

-Une communication différée

La lettre suppose une séparation dans le temps et dans l'espace des deux partenaires de la situation qui sont donc isolés l'un de l'autre.

- Une communication institutionnelle

Ainsi, les écrits vers le travail se rattachent à la **communication institutionnelle** ou correspondance d'affaire d'après le classement établi par Jean-Michel ADAM. La correspondance d'affaire s'exerce dans le cadre d' « *une relation hiérarchique ou marchande* » (1998 : 50) et l'action apparaît « *entièrement déterminée par une forme de commande (commerciale ou institutionnelle)* » (Ibid.).

Etant donné la distance relationnelle qui sépare les deux partenaires, le rapport à la norme générique qu'entretiennent ces courriers va être particulièrement important pour l'impact argumentatif de ceux-ci (mais pas seulement).

Dans le cas de la lettre, la norme se révèle, telle qu'elle est décrite dans les manuels de la bonne correspondance, sur deux plans : le plan du support et de l'aire scripturale d'une part et le plan du déroulement textuel. Jean-Michel ADAM propose un plan de texte de la lettre en 5 séquences : l'ouverture, l'exorde, le corps, la péroraison et la clôture.

En tant qu'on cherche à « *déceler l'inscription ponctuelle dans le discours des évidences partagées ou des plausibilités d'une collectivité datée* » (Amossy, 2000 : 90), la prise en

compte et la mise en convergence de ces éléments va conduire l'exhumation des éléments doxiques qui traversent les écrits *vers* le travail.

II. ÉLÉMENTS DOXIQUES DANS LES ECRITS VERS LE TRAVAIL : MORCEAUX CHOISIS

Afin d'extraire de ces écrits vers le travail, et des comportements sociolangagiers qui s'y révèlent, des **opinions ou des croyances collectives** ou présentées comme telles qui les animent et les tissent, on va s'intéresser plus spécifiquement dans cette seconde partie aux éléments doxiques que nous avons pu extraire des documents dont nous disposons .

Etant donné l'ampleur de la tâche et le temps qui m'est imparti, je me contenterai aujourd'hui de dresser une liste encore non exhaustive des formes que peuvent prendre ces éléments doxiques dans la mesure où, comme on le verra, ceux-ci sont plus ou moins aisément détectables.

II.1. 1^{ère} série de traces : (norme du genre)

Quiconque reçoit une lettre reçoit d'abord un texte ayant une certaine forme sur le plan visuel. **Le plan de l'aire scripturale normative et du support** mériterait certes un traitement plus approfondi que nous ne ferons pas ici. Je me contenterai de souligner que le support et l'espace de la page doivent répondre à un certain nombre de prescriptions dans le cadre de cette communication institutionnelle. Les conduites qu'adoptent les scripteurs vis à vis de ses normes peuvent révéler des représentations : ainsi, des réclamations couchées à même la facture contestée ou sur un mini feuillet déchiré par opposition à l'utilisation d'une feuille de papier à lettre de format A4 peuvent véhiculer une image de soi et une image de l'autre qui met à mal la distance institutionnelle préexistante et qui peuvent traduire le ton ou l'état émotionnel dans lesquels se trouvent les clients de par la situation de conflit dans laquelle ils se trouvent. qui opèrent ce type d'écart. Les lettres tapuscrites par opposition aux lettres manuscrites traduisent également une certaine image de soi qui va alimenter des représentations collectives et les valeurs attribuées à l'autre. La situation de conflit dans laquelle s'inscrit la réclamation-client peut prendre en charge ses écarts dans le sens où le client peut s'octroyer le droit d'adopter un certain comportement langagier face à son interlocuteur. Ce rapport à la norme varie selon le statut des énonciateurs : en effet, les variations sont moindres dans le cas par exemple des lettres adressées à une Caisse d'Allocations Familiales. Ceci traduit une représentation différente de l'Institution. C'est en effet celle-ci qui a le pouvoir d'octroyer une aide financière, même si cette aide dépend directement de critères clairement définis (composition de la famille, revenus, situation professionnelle...).

- Sur le plan du déroulement textuel, les processus d'appropriation du plan de texte peuvent présenter de grandes variations. Dans le cadre des écrits *vers* le travail, malgré les contraintes prescrites par l'institutionnalité de la situation, le plan de texte normatif de la lettre varie : on peut avoir un corps de lettres très développé ou autre contraire très succinct, des courriers qui s'en tiennent une seule phrase. Certaines séquences « phatiques » et toutes les précautions oratoires qu'elles prévoient peuvent être omises ou très réduites. L'appropriation de la norme participe de la construction de l'ethos et de l'image de l'autre qui se déploient sur un axe qui va de la reconduction à la remise en cause de la distance initiale.

II.2. 2^{ème} série d'exemples :

Les lettres adressées à la Caisse d'Allocations Familiales mettent en scène des familles dans leur majorité socialement fragile puisque la majorité des aides sont octroyés après examen de la situation de l'allocataire (composition de la famille, déclaration des revenus...). On peut y observer des éléments doxiques qui s'écrivent en toutes lettres et qui agissent de concert pour créer une représentation de la société contemporaine.

On peut pour cela examiner le courrier suivant :

Lettre CAF 21 « Voici une semaine j'avais rédigé un courrier à votre intention vous informant de la situation dans laquelle je me trouve suite au retour à un emploi à mi-temps. Je ne vous ai pas fait parvenir ce courrier car je suis allée à la permanence de la CAF ce mardi 1 juin, afin d'exposer de vive voix mon problème. Malgré tout, je joins cette lettre datée du 25.05 vu que tous les éléments de ma situation y sont notifiés clairement

L'entretien avec votre collègue de permanence, **qui a fait preuve d'une grande compréhension**, n'a fait que confirmer ce que je pensais, à savoir :

- 1) **l'impuissance totale des services administratifs face à des lois absurdes édictées par des « têtes bien pensantes » n'ayant aucune connaissance des réalités sociales ... ou qui en ont conscience mais en font abstraction pour des raisons que vos services et les usagers ignorent !**
- 2) **le citoyen français a tout intérêt à rester chez lui sans travailler (auquel cas il peut prétendre à des aides) plutôt que de se débattre face à une situation sans issue** telle que je la vis actuellement
- 3) **le système social est fait pour que les gens en difficulté s'enlisent encore plus, et non pour apporter une aide concrète**

Avec votre collègue, nous avons étudié certaines solutions mais malheureusement aucune n'est envisageable :

- 1) trouver un logement avec un loyer moins cher → impossible car celui que j'occupe avec ma fille est déjà un **logement dit social**
- 2) trouver un 2^{ème} emploi à temps partiel → impossible (**horaires de travail actuels irréguliers** : WE, soirées et soit matinées ou après-midi).
- 3) Quitter mon emploi actuel et trouver un autre emploi à mi-temps → illusoire dans le secteur social **lorsqu'on a 50 ans et 25 années d'ancienneté (les établissements préfèrent embaucher des jeunes éducateurs sortant de l'école et qui coûteront moins cher)**

Au vu de tout cela, **et malgré la compréhension dont font preuve les agents de vos services**, j'en conclus qu'il ne me reste plus qu'à essayer de SURVIVRE avec ma fille durant ces deux années à venir en attendant que ma situation soit prise en compte, et en espérant qu'un jour des réformes intelligentes soient apportées à **des lois qui, actuellement, ne vont absolument pas dans le sens du respect et de la dignité de l'être humain.**

En vous remerciant d'avoir pris le temps de me lire, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes respectueuses salutations »

On voit se déployer à travers le dispositif argumentatif mis en place dans ce courrier une importante liste des **maux de la société tels que se les représentent l'allocataire** : l'absurdité et l'inhumanité des lois et leur inadéquation avec la réalité du quotidien des français ; le sentiment de résignation des populations socialement fragiles ; la culture de l'assistantat ; le système qui enfonce les citoyens, la précarité et la flexibilité de l'emploi, la situation immobilière actuelle (coût des loyers, difficulté à se loger...), les difficultés d'emploi des « seniors ». Ces discours sur la société traversent le discours de l'allocataire et le projet argumentatif ponctuel qu'il réalise.

Ce courrier, comme d'autres, est révélateur des représentations que se font les individus de la société au sein de laquelle ils vivent. Le destinataire de la lettre devient un intermédiaire malgré lui comme le montre les deux incises dans l'exorde et la péroraison (je cite) « *qui a fait preuve d'une grande compréhension* » et « *et malgré la compréhension dont font preuve les agents de vos services* », si bien que ce n'est plus tant l'allocataire que le citoyen qui parle. Et si on s'intéresse au courrier antérieur produit par le même allocataire, on peut ajouter à cette impressionnante liste d'autres éléments doxiques :

- la culture d'immobilisme :
 - L22 (CAF) : « le système social actuel n'est pas fait pour encourager les gens à travailler »
- ou encore la rigidité de l'administration :
 - « sachant très bien que ce courrier n'aura aucun impact face à des décisions administratives qui sont sans appel, je tenais simplement à sensibiliser vos services à un problème existant et auquel peut se trouver confronté un jour, tout citoyen français, car j'ai bien conscience que je ne suis pas un cas isolé »

A partir de sa propre expérience, l'allocataire participe de la construction d'une définition généralisée de la société au sein de laquelle il évolue. Cette définition généralisée se construit sur des « *généralisations exprimées en toutes lettres* » avec des marques telles que la troisième personne, le pluriel, le présent de vérité générale. Les énoncés s'imposent quasiment en proverbes. Le scripteur se donne la garantie d'une opinion collective en circulation qui ne met pas en cause l'instance adressée et qui a donc davantage de chances de trouver un terrain d'entente, de compassion auprès de l'interlocuteur. Les pratiques de la lettre montrent que s'établit une jonction appropriée entre l'expérience personnelle, unique de chaque allocataire et l'image qu'il construit de lui-même d'une part et un patrimoine d'idées reçue d'autre part.

Et lorsqu'on met cette lettre en réseau avec d'autres lettres reçues par cette Caisse d'Allocations Familiales par exemple, on lui trouve des échos :

La santé, les finances, le surendettement :

- L8 (CAF) « Mes nombreux problèmes de santé et mon handicap font qu'ils sont venus à bout de mes finances et qu'en conséquence je n'ai plus d'épargne ni d'argent pour résoudre le problème de déménagement et le paiement des cautions etc »
- L29 (CAF) « J'aimerais avoir des aides financières pour pouvoir me remettre à flot car nous avons été cinq ans en surendettement et cela ne va pas mieux. Je commence même à en avoir marre de cette vie »

La situation immobilière : (difficulté à se loger, prix des loyers)

- L8 (CAF) : « Après de nombreuses recherches d'appartement et vu les loyers exagérés demandés par tous les propriétaires locaux, j'ai besoin de connaître rapidement l'aide ALS auquel je peux prétendre »

La culture du travail :

- L8 (CAF) « J'ai travaillé toute ma vie ».

Ces lettres révèlent également les pratiques culturelles (par exemple la solidarité familiale des allocataires de culture africaine, lettre 2), sociales et économiques en cours dans notre société et témoignent de la précarité familiale, sanitaire et financière des familles (il s'agit souvent de

personne seule – lettre 7⁵ - ou de parents isolés ayant des problèmes de santé physiques ou psychologiques et qui sont face au surendettement). Elles font également état de positions idéologiques (presque politique) qui vont souvent de pair avec la précarité du scripteur et véhiculent des sentiments d'injustice, de soumission, d'inégalité, d'isolement et d'impuissance, de difficulté intergénérationnelle. La lettre même si elle apparaît a priori comme très contrainte n'est en rien privée de ce tissage de discours dans le discours. Les éléments doxiques qui sont convoqués sont présentés comme pertinents par rapport à la visée argumentative du discours. (les arguments sont vus comme des critères permettant de déterminer les droits en terme d'aides).

II.2. 2^{ème} série d'exemples :

Les éléments doxiques ne sont pas toujours aussi aisément détectables : ils apparaissent dans le discours sous un mode plus ou moins implicites. Les **stratégies** qui vont être mobilisées par les citoyens scripteurs à travers le canevas du genre mais aussi grâce à ses caractéristiques discursives situationnelles (séparation spatio-temporelle, permanence de l'écrit) sont également révélatrices.

- Les **topoi** dans leur acception rhétorique (principe moral sur lequel repose le texte, moules dans lequel un grand nombre d'énoncés peuvent se couler, formes vides) ou dans le cadre de la pragmatique intégrée développée par Ducrot et Anscombe (les lieux communs qui assurent l'enchaînement entre deux énoncés) sont porteurs d'éléments doxiques. Ils permettent une **approche analytique de la doxa** qui sous-tend le discours argumentatif.

Ainsi, dans les lettres de réclamation adressées à France Telecom, les stratégies argumentatives qui sont déployées et combinées n'en sont pas moins intéressantes. Les arguments utilisés en vue d'obtenir par exemple le remboursement de frais de retard de paiement reposent sur des topoi, c'est-à-dire sur des lieux communs qui révèlent les idées communément admises sur lesquelles se construisent les argumentations.

Ainsi l'utilisation de l'argument du « **bon client** » repose sur des valeurs telles que la constance, la fidélité, la bonne foi, la quantité élevée de consommation du produit mis à disposition par l'entreprise :

L7 (FT) « Il est évident que ce règlement est intervenu avec un mois de retard, ceci ne m'étant jamais arrivé depuis que je suis cliente chez vous. »

L8 (FT) « Jusqu'à présent j'ai toujours payé mes factures dans les délais présents »

L16 (FT) « nous consommons tout de même environ 6000 francs de téléphone par an, (sans compter les mobiles), ce qui nous paraît non négligeable »

Ainsi, l'argumentation mise en place dans ces courriers est basée sur l'idée répandue que le mérite et la fidélité doivent être récompensés ou que l'écart en tant qu'il est exceptionnel est moindre face à une fidélité de longue date.

L'utilisation d'arguments tels que « **le client est roi** », « **la menace** », « **le chantage** », « **le fait de se faire justice soi-même** » ou encore le fait de « **poser un ultimatum** » semble reposer sur une conception autoritaire, « hiérarchique » et coercitive de la relation à l'autre :

⁵ L CAF 7 « Je vous écrit pour avoir si j'ai droit à l'APL, je suis veuve depuis 14 ans, je vis seule, et isolée de ma famille, ils travaillent mes 3 enfants, et ne viennent très rarement me voir, en plus j'ai eu des problèmes de santé. Pour le moment je ne touche que ma retraite (541 E) de la CRAM ... »

L9 (FT) « Je vous demande de remettre en service mon téléphone : 0000000000 à partir du 06/09/00 à 12 h. Après ce délai je déposerai plainte auprès des autorités compétentes p/ abus de pouvoir et ensuite je contacterai des médias concernés qui seront très heureux de publiciter votre monopole dans lequel le client est un pion. »

L59 (FT) « J'ai retranché du montant indiqué la pénalité financière de 62F,19 que je vous demande de bien vouloir avoir l'amabilité d'annuler. »

Je dis « semble » car on peut douter de la réalité de cette représentation : le client se représente-t-il réellement une telle relation ou tente-t-il de la faire passer dans le discours et donc dans les mœurs auquel cas il tente une prise de pouvoir qui laisse s'insinuer en réalité une crainte de l'autre ? Dans ce cas, c'est la séparation spatio-temporelle des partenaires et donc les caractéristiques de la situation de communication qui peuvent être pris en compte pour justifier une telle démarche. La situation pourrait véhiculer d'autres représentations discursives qui ne traverseraient peut-être pas le discours dans le cas d'une interaction en face à face (à comparer).

La stratégie qui consiste à **admettre ses torts** repose elle aussi sur un topos qui veut qu'une faute avouée est pour moitié pardonnable » :

L16 (FT) « nous reconnaissons évidemment avoir réglé plusieurs factures en retard, mais dans tous les cas elles sont réglées tout de même »

Plus précisément ce topos est forcé dans la mesure où dans ce cas précis, le paiement même tardif est présenté comme moins fort qu'une absence de paiement. C'est le résultat et non le mode sur lequel il a été mis en œuvre qui est mis en avant.

Dans les lettres de réclamation, les arguments peuvent être centrés davantage sur l'entreprise. Il en va ainsi pour les stratégies qui consiste à reconnaître les qualités de l'entreprise ou u contraire de **porter l'accusation sur l'entreprise** en pointant ses torts (L3, 9, 42), à la resituer dans le contexte d'une mise en concurrence imminente. Ces arguments révèlent également une conception plus libérale de la société ou pour d'autres stratégies qui consistent à **critiquer le contrat actuel** qui unit les deux partenaires :

L6 (FT) « Je reconnais là certes, cette volonté constante de France Télécom de satisfaire sa clientèle, et surtout de la fidéliser. »

L13 (FT) « J'espère que vous aurez l'obligeance de faire un geste commercial, d'autant plus qu'étant utilisateur d'un téléphone portable j'avais l'intention de passer de l'un de vos concurrents à FTMS. »

L16 (FT) « Sans révision de votre part, nous sommes au regret de vous annoncer que nous ne reprendrons pas d'abonnement France Télécom et attendrons patiemment l'abolition du monopole »

L16 (FT) « nous n'avons jamais été prévenus du risque et du délai de cette résiliation définitive (...)

l'échéance de règlement de la dernière facture étant au 15/08, le délai de 9 jours avant résiliation sans courrier d'information nous paraît court »

Chaque lettre va mobiliser une panoplie plus ou moins étayée d'arguments qui vont reposer sur des principes admis ou que le scripteur va tenter de faire admettre (par exemple il apparaît plus ou moins admis que le simple fait de formuler une demande suffit à obtenir l'annulation d'une pénalité financière). Il va de soi que je n'ai pas référencé ici l'ensemble des stratégies

utilisées par les clients, ce référencement exigerait un travail plus important et les quelques éléments fournis sont suffisamment représentatifs pour mon propos. J'ajouterais toutefois que la mise en série des courriers peut donner lieu à des « *conflits doxiques* » : ainsi, l'exemple cité précédemment :

L6 (FT) « Je reconnais là certes, cette volonté constante de France Télécom de satisfaire sa clientèle, et surtout de la fidéliser. »

entre en contradiction avec :

L9 (FT) « votre monopole dans lequel le client est un pion. »

L22 (FT) « Chez vous les clients ne sont pas rois !

L23 (FT) « Vous avez des manières très cavalières de vous occuper de vos clients.

L31 (FT) « Respectez les clients je vous en prie et non les enfoncer

On peut également retrouver des contradictions dans les commentaires de retour d'enquête :

RE15 (EDF) « J'ajoute par ailleurs que je demeure très satisfait de vos services et en particulier de l'accueil par vos agents sur le terrain ou à l'agence »

RE16 (EDF) « Avec EDF GDF, les contacts ont toujours été aisés »

RE33 (EDF) « l'accueil ainsi que la prise de contact avec vos agences soient si médiocre »

La mise en série des lettres adressées ou non à un même destinataire fait apparaître des luttes de représentations. Il n'est en effet pas rare de voir se croiser des représentations opposées. Un débat par lettre interposée peut ainsi se constituer. Et les écrits du quotidien deviennent des espaces où se déploie un débat d'idées alors même que les scripteurs mis en relation n'entretiennent aucun lien physique.

Les stratégies argumentatives détectées et mises en réseau permettent de distinguer des profils types de clients et des images types de l'entreprise concernée. Les courriers construisent des images de soi et de l'autre qui vont circuler dans la communauté et qui viennent alimenter des **stéréotypes**, c'est-à-dire des images collectives plus ou moins figées (Amossy, p. 110 111). Mais on peut dire que certains comportements « *naissants* » (tels que se faire justice soi-même⁶, poser un ultimatum) viennent en quelque sorte malmener la distance relationnelle théorique et la renégocier. C'est à l'intérieur de ces discours et par l'appel aux référents collectifs qui les traversent que se négocie sans cesse la distance institutionnelle.

Ces comportements observés permettent d'ailleurs aux entreprises d'élaborer des plans de communication pour la satisfaction client (on parlera de charte qualité dans les services publics comme les CAF, les impôts, les préfectures Charte Marianne). Ces images péjoratives de l'entreprise sont certes surreprésentées ici dans la mesure où le client n'entame une démarche scripturale qu'en situation de conflit, excepté dans le cadre de démarches consultatives. Les **retours d'enquête de satisfaction** au sein desquels se croisent problèmes d'ordre général et cas particulier véhiculent également des éléments doxiques. En tant qu'ils répondent à une idéologie participative, ils sont de véritables gisements d'éléments doxiques : le client qui est invité à s'exprimer devient partenaire de la réussite de l'entreprise. Ceci implique que

- La **critique est la bienvenue** comme en témoigne l'énoncé d'invitation à écrire qui précède l'espace réservé au client « *Si vous avez un problème à résoudre, des critiques à formuler vis à vis de nos entreprises, une suggestion à nous faire, l'espace qui suit vous est réservé* ». Le client peut donc s'en donner à cœur joie, extérioriser, et les idées reçues en sont d'autant plus facilement mises en valeur :

⁶ ces comportements peuvent véhiculer une certaine ambiguïté, par exemple se faire justice soi-même : s'agit-ce une prise de pouvoir du client ou au contraire une crainte du refus de l'autre qui est justement en position de refuser

CRE13 (EDF) : « Il s'agit des rendez-vous avec les agents EDF lors de la mise en service : on nous dit qu'il passera dans la matinée (8h à 12h) → on attend depuis 8h dans un logement vide et froid (l'hiver) et il arrive à 12h. c'est inadmissible ! il faut absolument changer cette méthode (heure fixe, SANS RETARD) → emploi d'autres agents, et aussi une plus grande AMABILITE de la part des agents ! merci ! »

CRE20 (EDF) : « _ nous regrettons le manque de coordination entre le coffret de chantier et le branchement définitif électrique

_ retard dans la pose du compteur de GAZ (2 mois) pour l'absence d'un tampon sur le certificat de conformité. Procédure trop lourde trop compliqué.

_ manque de relation entre le client et fournisseur. On a l'impression que l'électricité et le gaz il faut les mériter.

_ difficultés pour les entreprises d'être en relation téléphonique avec les responsables ?

Le client propose ici des éléments doxiques relatifs à la conduite négative des agents ou de l'entreprise en général (notons l'utilisation du pluriel) et propose une doxa virtuelle et potentiellement réalisable.

- Le retour d'enquête constitue également un espace au sein duquel la porte est laissée ouverte à la construction **d'une image améliorative de l'entreprise** concernée.

RE5 « je suis très satisfait de vos services

RE37 « Certains agents sont très bien et humains. Ayant eu de gros problèmes de règlement suite à mes arrêts maladie depuis longtemps, je peux remercier énormément EDF et d'avoir compris ma situation et avoir donné des délais précis. »

RE38 « La tempête du 26/12/1999 nous a frappé. Vous avez réparé rapidement chez nous. »

II. 3. 3^{ème} série d'exemples :

Les éléments doxiques peuvent être encore plus difficilement repérables :

Des traces plus fines qui vont dans le sens d'une renégociation de la relation à l'autre et à l'Institution dans sa globalité évoquée précédemment peuvent également être mises en relief en tant qu'elles traduisent des éléments doxiques :

Les **entailles scriptovisuelles** par exemple telles que la **ponctuation** ou la mise en relief des mots par des **mises en gras** ou en **majuscules**, des **soulignements** ou encore l'utilisation du **lexique** ou d'**implicites** peuvent être interprétés en ce sens.

-ponctuation (points de suspension, d'exclamation, incise, flèches) :

(incise) On retrouve ici l'angle de la norme épistolaire dans le cas de l'appropriation des séquences ritualisées d'exorde ou de clôture :

L7 (CAF) : « Dans l'attente d'une réponse à ma lettre, et en plus, j'ai un prothèse à mon genou droit, je marche souvent avec ma béquille, recevez mes salutations distinguées

(points de suspension)

La ponctuation par un doublement des points d'exclamation ou l'utilisation des points de suspension :

RE50 « Espérant votre compréhension ... »

Effet comique, renégociation de la relation.
Création d'une connivence.

-police (gras, majuscules, soulignement) :

(majuscule, exclamation, guillemets)

L14 (FT) « Or, je n'ai JAMAIS demandé ce service !!! Aussi, je vous prie de bien vouloir régulariser cette situation dans les plus brefs délais afin de ne plus "bénéficier" de ce service. »

Cet exemple combine majuscule, exclamation, guillemets (décrochement dans le dire)

RE EDF 34 « « y'en a marre » des poteaux dans les zones habitées et des pylônes en pleine nature. Ce n'est pas digne d'EDF 2000. »

Les traces d'oralité et le registre de langue utilisé fonctionnent comme des entailles en ce sens qu'ils paraissent inadéquat dans le cadre de cette relation institutionnelle.

(Soulignement double)

L CAF 15 « Pour la 2^{ème} fois je vous envoie la copie de mon imposition 2002
(...)
Je vous demande de bien vouloir regarder dans vos dossiers !
(...)
J'attends de vos nouvelles rapidement »

-lexique :

Dans l'exemple suivant, on peut voir émerger d'autres éléments doxiques :

L23 (FT) « il faudrait peut-être prendre un peu plus **soin** de vos clients si vous ne voulez pas les perdre »

-implicites :

L13 (CAF) : « en espérant que mon dossier ne sera pas égaré...

L'implicite linguistique présuppose ici qu'il peut arriver que des dossiers soient égarés dans les bureaux de la CAF, on retrouve d'ailleurs le même constat dans une lettre adressé à France Telecom :

L55 (FT) : Chèque de 855,96 en remplacement d'un premier chèque de 731,58 égaré dans vos services. »

L9 (FT) : « Dans l'attente d'une réponse rapide de votre part, veuillez agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations »

Ces écarts peuvent être certes mis sur le compte de la situation de conflit, de la réactivité, de l'état émotionnel, la colère que ressent le client mais il n'en reste pas moins qu'ils sont révélateurs et que la spontanéité traduit la sincérité. La situation de conflit qui caractérise par exemple la lettre de réclamation et qui implique une certaine réactivité, un certain état émotionnel peut expliquer en outre les écarts qui peuvent se révéler et se justifier.

CONCLUSION

Qu'il s'agissent de lettres de clients, d'allocataires d'aides sociales ou de retour d'enquête de satisfaction, ces « écrits vers le travail » (Equoy-Hutin, 2003, 2006), en tant qu'il s'inscrivent dans un projet argumentatif (Amossy, 2000) affirmé de la part du citoyen scripteur, sur ce qui

s'ouvrent sur un second plan de lecture. Ils détiennent, révèlent et construisent des dimensions qui dépassent ce projet initial et qui s'ouvrent sur trois problématiques.

- genre, doxa et mise en série

Chaque sujet propose sa vision du monde dans le cadre de l'activité argumentative ponctuelle et spécifique qu'il conduit. Chaque lettre propose un *profil doxique* et la mise en réseau de ces courriers permet de passer de micro-définitions issues chaque fois des micro-univers ponctuels à une définition de plus grande ampleur issue d'une coopération délibérée ou non entre les deux partenaires. Sonia Branca-Rosoff souligne d'ailleurs à propos d'un exemple en contexte de travail qu'elle emprunte à Sophie Pêne et Pierre Delcambre (du réseau Langage et Travail) que

par le seul fait de mettre en série une poussière de faits linguistiques isolés et produits individuellement, l'observateur extérieur fait d'une situation chaque fois singulière une expérience cumulative, un cas dans un paradigme comparable à d'autres cas » (1999 : 127).

Sans ces auteurs⁷ et leur créativité quotidienne et sans les discours qui foisonnent de façon plus ou moins visible et lisible, ni la reconstitution de l'histoire citoyenne⁸ pour les historiens par exemple, ni la reconstitution des mouvements idéologiques ne pourraient avoir lieu. Car cette mise en réseau va permettre d'extraire des représentations dominantes qui vont coexister et s'affronter pour construire des stéréotypes des positionnements adoptés par les sujets. Les lettres « charrient » des schémas culturels, les prémisses et valeurs d'un système social en vigueur qu'elles confortent ou qu'elles mettent à mal (dénoncent). Elles participent de l'émergence et du déploiement du débat dans le « cité » (société). Ce qu'il est intéressant de souligner, me semble-t-il, c'est que les discours qui traversent l'entreprise argumentative des clients ou des allocataires ont le pouvoir de faire émerger, de déployer et d'animer le débat au sein de la société au même titre que les témoignages, voire même davantage en tant qu'ils ne constituent justement pas en tant que tels des témoignages.

- pratique générique et variantes d'appropriation de la norme

Les éléments doxiques semblent faire fi des contraintes discursives : les mosaïques doxiques toujours uniques que ces courriers révèlent tirent parti des contraintes imposées par trouver des failles, des portes d'autant plus difficile à ouvrir.

En effet, la lettre dans le cadre d'une relation institutionnelle, dans ses contraintes, semble permettre un déploiement raisonné d'éléments doxiques dans la mesure où ils se fondent dans le cadre du genre.

Les expériences à chaque fois individuelles et uniques donnent lieu à des variantes d'appropriation de la norme qui participent de la construction d'une image de soi, d'une image de l'autre et d'une représentation discursive de la relation à l'autre qui peut être confortée dans la distance institutionnelle initiale soit malmenée. Et ces images sont alimentées et alimentent des profils doxiques en construction incessante. On a vu également que le support, la distance spatio-temporelle et l'absence de l'autre pouvaient générer des mouvements, favoriser une liberté d'écriture dans la contrainte apparente de la situation institutionnelle. Il semblerait que la circulation d'une sphère à l'autre facilite le transport d'éléments doxiques dont le destinataire peut être l'agent mais également le relai. Le destinataire, alors qu'il est pleinement identifié dans son statut de professionnel adressé, peut

⁷ « dans nos sociétés alphabétisées, la différence n'est plus entre ceux qui ont accès au code graphique et les autres mais entre ceux qui accèdent au statut d'auteur et ceux qui sont relégués dans la reproduction. Des actes que l'on pourrait trouver contingents sont par là transformés en événements, c'est-à-dire dans ce cas, décrits comme ayant une signification pour la société » (1999 : 127).

⁸ Lettres à la CAF révèlent la situation matérielle et morale dans laquelle se trouve les citoyens.

devenir, on l'a vu, un intermédiaire, un médiateur. L'objet de la lettre peut quant à lui devenir sinon un prétexte tout du moins un relai pour dire « autre chose », par exemple renégocier la relation à l'autre mais également dénoncer les maux de la société.

Cet examen, à plusieurs reprises, des rapports à la norme a permis de porter l'éclairage sur les relations entre formes, genre et institutions. Et nous rejoignons sur ce point Sonia Branca-Rosoff quand elle considère que⁹ les genres « *permettent d'articuler des formes langagières et des institutions* » (1999 :128). Elle ajoute également qu'

On peut y voir émerger des énoncés de références, des codifications nouvelles imprévisibles mais dépendant des relations de communication entre les individus, de l'état de la société, des valeurs de la culture, et des activités auxquelles elles servent... » (Ibid).

Dans notre cas précisément, les pratiques de l'épistolaire spécifiques des individus apparaissent à la « *jonction de leur effort personnel et de ce patrimoine d'habitudes* » (Ibid.)

Ainsi, loin de s'opposer, « norme » et « variantes » entretiennent des rapports qui ouvrent sur la richesse de ces écritures du quotidien a priori exclusivement utilitaires.

- genre, doxa et identité

Enfin, qu'il s'agisse de variantes traduisant un niveau de compétences génériques plus ou moins acquises ou au contraire d'un rapport à la norme stratégique et délibéré, il n'en reste pas moins que celles-ci font du scripteur un citoyen en quête d'une identité en perpétuelle quête d'elle-même. Les énoncés, en déployant une panoplie toujours inédite et originale, viennent compléter la parure du citoyen qui prend irrémédiablement place au sein de ces réseaux de discours. C'est finalement la construction de l'identité du citoyen français au quotidien qui est au cœur de cette réflexion sur les schémas culturels et les valeurs véhiculées dans et par le discours. Ces comportements sociolangagiers vont au-delà de la démarche argumentative à laquelle ils répondent dans la mesure où les scripteurs déposent dans leur courrier des pages voire des chapitres de leur propre histoire. Ces écritures du quotidien soutiennent l'inscription et la participation du citoyen à la définition de la société contemporaine.

Ainsi se constituent, à travers les pratiques du quotidien au moins trois histoires : l'histoire d'un genre - la lettre -, l'histoire d'un individu et l'histoire d'une société.

BIBLIOGRAPHIE

Adam, 2005, Linguistique textuelle.

-- 1998, Les genres du discours épistolaire, La lettre entre réel et fiction (J. Siess Dir.), SEDES, Saint-Just-La-Pendue.

Amossy Ruth, 2002 (200), *L'argumentation dans le discours*, Nathan.

Branca-Rosoff, 1999, Types, modes et genres : entre langue et discours, *Langage et société* 87, p. 5-24

-- 1999, « Des innovations et des fonctionnements de langue rapportées à des genres », *Langage et société* 87, 115- 129.

-- 1997, « Les lettres de réclamations adressées au service de la redevance. Les téléspectateurs et la représentation du service public de l'audiovisuel », *Langage et société* 81, p. 69-86.

Hutin Séverine, 2003, *Ils vont m'entendre. Pour une analyse de discours des écrits adressés à deux entreprises de service public*, Thèse de Doctorat, Université de Besançon.

Maingueneau Dominique, 2005, Introduction. Marges linguistiques 9.

-- 1995, « Introduction », *Les analyses du discours en France*, Langages 115, Larousse.

-- 1991, *L'analyse du discours. Introduction à la lecture de l'Archive*, Hachette Supérieur.

⁹ « le français commun n'est pas un système formel complet et extérieur à l'usage qu'on en fait » (1999 : 128)