

Les écrits vers le travail : Témoignages d'une réalité sociale française

Séverine EQUOY HUTIN
Université de Franche Comté, LASELDI

Les « écrits vers le travail » appartiennent à la catégorie des écrits du quotidien¹ que D. Fabre définit comme « *des écritures que nos sociétés demandent, exigent, suscitent* » (1993 : 26). Cette définition instaure d'ores et déjà un lien étroit entre ces pratiques discursives et la société au sein de laquelle elles ont cours et dont elles participent. Qu'il s'agisse de lettres de clients, d'allocataires d'aides sociales ou d'usagers du service public², cette étude envisage d'en extraire des *représentations sociales collectives* mettant en jeu des savoirs de connaissance et de croyance (Charaudeau) sur la société et la place du citoyen-scripteur en son sein³. Il s'agit de repérer des « *croyances, des connaissances et des opinions qui sont produites et partagées par les individus d'un même groupe, à l'égard d'un objet social donné* » (Guimelli, 1999 : 64). Après avoir fourni quelques repères théoriques en analyse argumentative du discours ainsi qu'une définition des écrits vers le travail plus spécifiquement orientée vers leur potentiel d'accès à la société, on dressera un panorama non exhaustif de quelques lieux d'écriture de la société dans ce genre de discours par le biais de l'analyse d'un corpus de courriers authentiques. Enfin, c'est l'hypothèse globalisante selon laquelle ces documents peuvent être considérés comme des *témoignages indirects mais non moins pertinents* d'une réalité *schématisée* de la société qui sera réexaminée en conclusion.

I. Repères théoriques pour lire les écrits vers le travail

I.1 Analyse du discours et Analyse argumentative

L'analyse du discours pense « l'intrication d'un mode d'énonciation et d'un lieu social déterminé » (Maingueneau, 1995 : 7). Elle met en avant un certain nombre de principes dont trois seront retenus ici :

Tout discours se construit sur la base d'autres discours. Il dispose d'une mémoire, 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 *pratique discursive* : les énoncés sont rattachés aux spécificités de la situation

¹ L'ambition globale de cette étude est de participer à un courant qui consiste à révéler la richesse des écritures dites « ordinaires » (Fabre, 1993, 1997) – on préférera parler ici d'*écrits du quotidien* - trop longtemps considérées comme des discours pauvres et exclusivement conduits par leur fonctionnalité immédiate.

² Les commentaires de retour d'enquête de satisfaction sont ici arbitrairement mais provisoirement exclus de l'analyse.

³ Si les éléments qui vont être extraits peuvent revêtir des intérêts divers sur les plans historiques, sociologiques, juridiques ou alimenter une perspective comparative ultérieure éventuelle, cette analyse du discours 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. Elle ne vise pas non plus une évaluation de représentations qui sont véhiculées et ambitionne modestement de saisir les énoncés dans leurs potentialités signifiantes. Elle n'entend pas, à ce stade tout au moins, être assortie d'une enquête de terrain auprès des scripteurs pour vérifier la validité des conclusions.

de communication qui les suscitent et les maintient. Enfin, tout discours relève d'un ou plusieurs *genres de discours* qu'il côtoie dans l'espace interdiscursif. L'analyse du discours prend nécessairement en compte les genres de discours qui ne sont pas exclusivement vus comme des cadres permettant de donner forme à un contenu (Maingueneau). Dans une perspective communicationnelle c'est en tant qu'activité sociale ritualisée, soumise à des conditions de réussite qui intègrent un ensemble diversifié de paramètres et leur incidence sur l'interprétation des énoncés (Bakhtine) qu'ils sont appréhendés et redéfinis en fonction des contraintes imposées par le 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.

L'entreprise argumentative qui motive et conditionne la production d'une très large majorité⁴ d'écrits *vers* le travail conduit tout naturellement à adopter le cadre plus spécifique de l'*analyse argumentative* (Amossy, 2000). Celle-ci accorde une place de choix à la problématique des genres et des représentations collectives. Cette approche se veut notamment

- *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) ;

- *dialogique* car 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 thèses qu'il défend (Perelman). Toute entreprise argumentative repose sur des représentations en circulation, plus ou moins marquées dans les énoncés, qui alimentent le lien entre discours et société ;

- *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 » (*Ibid.* : 24) et déterminent « des buts, des cadres d'énonciation et une distribution préalable des rôles » (*Ibid.*)

I.2. Quels potentiels représentatifs pour les écrits *vers* le travail ?

Les écrits *vers* le travail mettent en scène un contact intersphérique singulier, en ce sens qu'ils circulent *de la sphère du privé* – l'espace domestique dont ils émanent – *vers la sphère professionnelle* en tant qu'ils vont générer une situation de travail. Ils se rattachent à la *communication institutionnelle* ou correspondance d'affaire qui s'exerce dans le cadre d'« une relation hiérarchique ou marchande » (Adam, 1998 : 50) et est déterminée « par une forme de commande (commerciale ou institutionnelle) » (*Ibid.*). De plus, les écrits *vers* le travail se présentent comme des *fragments de communication épistolaire* : l'écriture d'une lettre suppose une séparation spatio-temporelle des deux partenaires qui doit être palliée, l'adoption d'un format spécifique répondant aux exigences du genre (plan de texte, dispositif énonciatif, investissement de l'espace de la page, l'explicitation d'une cible identifiée et unique de par un adressage explicite). En outre, ces écrits se donnent comme des *discours à visée argumentative* et sont attendus comme tels par le(s) professionnel(s) : ils répondent chacun à un projet argumentatif singulier et affirmé⁵ de la part du scripteur et vise une cible

⁴ La charge argumentative varie selon l'objet : les revendications et les contestations ne présentent pas les mêmes charges argumentatives que les demandes de formulaires d'allocations et les réponses à des demandes de pièces complémentaires. Ce cadre de l'analyse argumentative est particulièrement fonctionnel car il s'étend sur un vaste terrain qui considère tout autant les discours à visée argumentative explicite que les discours à dimension argumentative qui constituent un point de vue sur le réel (Amossy, 2000).

⁵ Cet article n'entend pas s'intéresser à un débat qui consisterait à déterminer la part d'intention consciente des stratégies discursives mobilisées. Le scripteur est ici considéré comme un sujet qui prend la parole au moins autant qu'il est pris par elle. Ce problème de l'intention est assez épineux d'autant plus que l'objectif n'est pas de

identifiée et a priori unique, le professionnel et l'entreprise ou l'Institution dont il est le médiateur. Enfin, ce sont enfin des situations de *communication conflictuelle* ou à dominante pour le moins réactive et tendue : le discours conflictuel est « l'une des dimensions constitutive de toute société » (Winsdich, 1987 : 23). Les écrits *vers* le travail font le plus souvent suite à un dysfonctionnement constaté (facturation de frais de retard, facture contestée, aide amputée...) et génèrent une réaction plus ou moins offensive ou suppliante de la part du client, de l'allocataire ou de l'utilisateur. L'argumentation conflictuelle nécessite « la prise en compte [...] des représentations sociales que l'émetteur a de son adversaire » (Ibid. : 68).

De là, on postule que les caractéristiques situationnelles *modulent et prédéterminent un paradigme spécifique d'images de la société plus ou moins récurrentes et partagées qui vont prendre différentes formes dans les énoncés.*

II. De quelques lieux d'écriture de la société dans les écrits *vers* le travail

Avant de s'intéresser plus spécifiquement à des marques linguistiques de ces représentations, on peut d'ores et déjà insister sur la question du support, en l'occurrence l'écrit, qui alimente une idée communément admise selon laquelle *verba volant, scripta manent*. Par l'écrit, on laisse une trace physique, palpable et juridique de soi et de ses représentations.

Le rapport à la norme épistolaire⁶ dans le cadre de cette communication institutionnelle conflictuelle peut quant à lui traduire des représentations sociales qui vont de la reconduction à la mise en cause de la distance initiale et qui sont donc en lien avec les images de soi et de l'autre qui vont être véhiculées. Ainsi, les lettres 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 témoigner du peu de considération accordée à l'autre et à la distance institutionnelle préexistante. Il en est de même pour les lettres tapuscrites par opposition aux lettres manuscrites qui alimentent l'ethos d'un client *outillé* - au sens littéral comme au figuré -. Les modalités d'appropriation du *plan de texte normatif de la lettre* peuvent également présenter de grandes variations : corps de lettres très développés ou au contraire très succincts, absence de séquences « phatiques », précautions oratoires (formules dites de politesses) omises ou très réduites... peuvent être interprétées sur ce plan.

Les lettres adressées à la Caisse d'Allocations Familiales mettent en scène des familles dans leur majorité socialement fragiles puisque la plupart des aides sociales sont octroyées par l'État après examen de la situation de l'allocataire (composition de la famille, déclaration des revenus...). Dans le courrier suivant, se déploie un important catalogue des *maux de la société* :

1.- L21 (CAF) « 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.

la reconstituer, mais davantage d'exploiter les potentialités interprétatives présentes au sein même des énoncés en vertu de la situation de discours.

⁶ La norme épistolaire 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 (1998) propose un plan de texte de la lettre en 5 séquences : l'ouverture, l'exorde, le corps, la péroraison et la clôture.

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 »

À partir d'une expérience personnelle se construit *une schématisation* (Grize) c'est-à-dire un éclairage sélectif de la société basée sur des « généralisations exprimées en toutes lettres » (Amossy, 2000 : 108). Les énoncés s'imposent d'eux-mêmes et s'autolégitiment si bien qu'une voix collective prend la parole et circule d'autant plus aisément qu'elle ne met pas en cause l'instance adressée. L'allocataire-scripteur est posé en évaluateur du système : *il dénonce* l'absurdité, l'inhumanité et l'inadéquation des lois avec la réalité du quotidien ; *il déplore* le modèle de l'assistanat, *exprime* la résignation des populations fragiles ; *regrette* l'abandon et le désintérêt du « système » pour le citoyen, *dénonce* la précarité, la flexibilité dans l'emploi, la difficulté d'accès au logement, l'emploi des « seniors ». Ces *discours sur la société* traversent explicitement le discours de l'allocataire et peignent le portrait d'une société malade d'insensibilité au sein de laquelle celui-ci vit et qu'il rejette. L'entaille scriptovisuelle (Peytard) qui fait saillir le verbe « survivre » abonde en ce sens. Le cas individuel à la première personne du singulier côtoie, se lie et s'oppose à des formes génériques marquées de la troisième personne et de nombreux syntagmes nominaux le plus souvent assortis du présent à valeur de vérité générale et du pluriel. *L'allocataire* devient en quelque sorte un *porte-parole*, notamment par le recours à la position de « *citoyen français* ». Ce point de vue s'insinue d'ailleurs à travers celui de l'allocataire jusqu'à devenir le point de vue dominant en dépit des statuts initiaux qui gouvernent l'échange. Le *destinataire*, pourtant pleinement identifié dans son statut de professionnel adressé, devient à son insu un médiateur non pas tant de l'entreprise que de la société qui est institué en cible. Les quelques mentions de la deuxième personne, auxquelles s'ajoutent la formulation assortie d'une préposition - « *L'entretien avec votre collègue de permanence* » - dans l'exorde et les deux incises localisées respectivement dans les séquences d'exorde et de péroraison - « *qui a fait preuve*

d'une grande compréhension » et « *et malgré la compréhension dont font preuve les agents de vos services* » - l'attestent. Le destinataire est institué en *témoign* allié et non en adversaire au point que se pose la question de l'identité de l'adversaire et de sa non-coïncidence potentielle avec le destinataire du courrier.

À travers la conduite de sa visée argumentative singulière, chaque courrier véhicule un répertoire de savoirs de connaissances c'est-à-dire des savoirs objectifs, vérifiables qui renseignent sur la situation quotidienne des scripteurs : pour ce qui concerne les allocataires d'aides sociales, ces savoirs reposent sur des portraits de détresse sanitaire, financière et/ou immobilière (exemples 2 à 4). Ils alimentent l'ethos de l'allocataire dépendant de l'Institution qui est devenue un relai d'écriture d'une *identité sociale* et d'une *schématisation* de la société.

2.- L8 (CAF) « Mes nombreux problèmes de santé et mon handicap font qu'ils⁷ 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 »

3.- 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 »

4.- 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 »

Les dispositifs argumentatifs utilisés révèlent également les pratiques culturelles, sociales et économiques en cours dans une société donnée. Ils évoquent tantôt des situations de solidarité familiale (le cas des familles de culture africaine, par exemple), tantôt des cas de monoparentalité, d'isolement et de fracture intergénérationnelle, de surendettement :

5.- L2 (CAF) « ... il s'avère que ma belle-mère ... réside chez moi à ma charge depuis 1998 ... je vous signale également la présence à mon domicile de mon beau-frère... né à Niamey Niger ... »

6.- L3 (CAF) « Je me retrouve seule, enceinte, avec mon premier enfant, Mr X est parti et Mr Y ne me verse aucune pension alimentaire... »

7.-L7 (CAF) « 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 ... »

Ces *savoirs de connaissance* sont autant d'outils permettant l'accès à des *savoirs de croyance* : ils nourrissent un réservoir idéologique qui veut que les personnes isolées, pauvres, malades ou/et endettées doivent être aidées. Ces savoirs sont à la fois réalité, vécu, et point de vue sur cette réalité : à travers l'expérience personnelle d'une recherche de logement, l'énoncé 5 construit l'ethos d'un allocataire persévérant, témoin-acteur des difficultés d'accession au logement qui déplore une situation locale relative au coût des loyers. S'entremêlent ainsi un ethos issu d'une expérience toujours unique, un système de représentations collectives qui rendent compte des difficultés rencontrées au quotidien par les familles d'allocataires et un système de représentations qui concerne potentiellement l'ensemble des citoyens (le problème du logement par exemple ne concerne pas uniquement les personnes/familles socialement fragiles !).

⁷ Dans cet énoncé, il est intéressant de constater que le pronom de troisième personne du pluriel ne trouve aucun référent dans l'ensemble du courrier. Cet indice corrobore le constat précédent d'un « cri » dont le destinataire de la lettre n'est pas la cible.

L'éventail des arguments mobilisés dans d'autres écrits *vers* le travail qui mettent en scène clients et entreprises, et donc une relation commerciale, est plus large. Les lettres de clients adressées à France Telecom, première entreprise de téléphonie française, nous renseignent également sur des pratiques sociales et des contextes économiques, par exemple :

8.- L30 (FT) « Je travaille loin de mon domicile et je n'ai pu rentrer chez moi en raison de la pénurie de carburant. »

S'ils occupent certes un terrain souvent plus discret, les savoirs de connaissances de ce type mettent en jeu l'hypothèse d'une *écriture de soi* qui s'inscrit notamment dans un constat d'opinions partagées quant au manque de communication interindividuelle et qui institue le destinataire en lecteur-relai. Ces documents mettent en scène tantôt des récits ou des descriptions dans lesquels le client est positionné en professionnel actif, parent et/ou client d'autres entreprises concurrentes ou non et qui constituent l'essentiel du corps de la lettre tantôt des marques plus discrètes qui peignent des situations *ponctuelles* difficiles ou non sur les plans familial, économique ou sanitaire.

Les représentations véhiculées tiennent visiblement davantage à la *relation marchande de tension* qui unit les deux partenaires et à sa renégociation. Si l'allocataire est en position de faiblesse - il est demandeur d'une aide de l'État qui dépend essentiellement de sa situation personnelle -, le client est en situation d'échange commercial dans lequel la distribution et la pondération des droits et des devoirs de chacun est différente - il paie pour l'usage d'un bien et occupe dans une certaine mesure une position de force, notamment dans un contexte de mise en concurrence imminente (2000) -. Dans les lettres de clients adressées à France Telecom, les arguments utilisés en vue d'obtenir par exemple le remboursement de frais de retard de paiement reposent sur des *topoi*⁸ dont la récurrence révèle la nature des représentations communément admises du statut de client et de la relation à l'entreprise. Par exemple, les arguments qui confèrent au scripteur l'ethos du « bon client »⁹ se déclinent par le biais de valeurs telles que l'égalité de traitement (exemple 9) et le mérite par la constance (exemples 10, 11), la fidélité (exemple 12), la quantité élevée de consommation du produit mis à disposition par l'entreprise (exemple 13), la vertu de l'aveu (exemple 14) et le caractère exceptionnel du manquement (exemples 10, 14) et de la démarche :

9.- L26 (FT) « À cette date le nouvel annuaire, ne m'est toujours pas parvenu. Est-ce un oubli ? Je l'espère car je paie mes factures comme tout abonné à France Télécom. »

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

11.- 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. »

12.- L32 (FT) « Cela fait bientôt vingt ans que nous sommes clients et payons régulièrement nos factures »

⁸ Rappel : Les *topoi*, dans leur acception rhétorique, sont entendus comme les principes moraux sur lesquels repose le texte, sorte de moules dans lequel un grand nombre d'énoncés peuvent se couler. Dans le cadre de la pragmatique intégrée développée par Ducrot et Anscombe, les lieux communs assurent l'enchaînement entre deux énoncés. Les *topoi* sont porteurs d'éléments doxiques. Ils permettent une approche analytique de la doxa qui sous-tend le discours argumentatif.

⁹ On ne retrouve évidemment que très rarement ce type d'argument dans les lettres d'allocataires. Quelques courriers parmi ceux mis à disposition argumentent en partie sur le caractère exceptionnel de la demande formulée.

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

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

Ces arguments reposent sur une stratégie de minimisation de la faute commise et des manquements aux devoirs qui incombent au client. Parfois, le seul fait d'admettre implicitement ces torts *semble* suffire à justifier une demande de remise, ce qui révèle un comportement pour le moins aventureux de la part du client en question (exemple 15) et une représentation « frivole » de la relation à l'autre :

15.- L41 (FT) « Je vous prie de bien vouloir m'accorder la remise gracieuse de vos frais de gestion (soit 69,19). En effet, j'étais en congés et n'ai pas fait suivre mon courrier. »

La menace, le chantage, l'ultimatum ou encore l'argument de l'autosatisfaction qui consiste à s'octroyer la ristourne précisément demandée *semblent* reposer sur une conception valorisée du statut de client, une relation autoritaire, « hiérarchique » et coercitive qui exhibe les droits du client :

16.- 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 publiciser votre monopole dans lequel le client est un pion. »

17.- 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. En attendant de vous lire ma décision reste en suspens. »

18.- 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 »

19.- 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. »

Ces stratégies posent le problème de la réalité de ces représentations discursives : le client se représente-t-il *réellement* une telle relation hiérarchique 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 une crainte de l'autre ? La séparation spatio-temporelle des partenaires et la situation de conflit réactif ne facilitent-ils pas l'usage de tels dispositifs ?

D'autres arguments, centrés sur l'entreprise et son comportement, reposent quant à eux sur une mise en avant de ses *vertus* (exemple 20), de ses *valeurs* (exemple 21) de ses *manquements* (exemple 22) ou de ses *contradictions* (exemple 23) du point de vue du client :

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

21.- L16 (FT) « pour vous, nous ne représentons qu'une goutte d'eau dans la mer,... »

22.- 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 »

23.- L15 (FT) « ... je me fis préciser par l'opérateur que le technicien agissait depuis l'extérieur de mon appartement. (...) J'appris que je devais prendre rendez-vous avec un technicien pour que celui-ci œuvre de mon domicile. (...) Le rendez-vous fut fixé et le technicien vint, effectua le raccordement sans que ma présence soit réellement nécessaire.

Ces quelques exemples révèlent les valeurs sur lesquelles le scripteur, dans son *statut de client*, fonde son argumentation : reconnaissance et respect de son statut et de ses droits, bonne communication interne et externe, respect des missions et des engagements de l'entreprise... sont autant de droits et d'attentes que son statut lui permet de revendiquer.

Les *combinaisons* plus ou moins fournies et étayées d'arguments reposent sur des principes spécifiques (« un client peut se tourner vers la concurrence », « les entreprises ne s'intéressent pas à leurs clients »), généraux (« il faut respecter ses engagements vis à vis d'autrui », « se contredire, c'est perdre la face »...) qui sont admis ou que le client-scripteur tente de faire admettre. Par exemple, il apparaît moins communément admis que le seul aveu suffit à obtenir le pardon ou que formuler une demande suffit à obtenir gain de cause. Si les *topoi*, principes généraux qui garantissent l'enchaînement des énoncés, sont « *presque toujours présentés comme faisant l'objet d'un consensus au sein d'une communauté* », ils « *peuvent être créés de toutes pièces, tout en étant présentés comme ayant force de loi, comme allant de soi* » (Anscombe, 1995 : 39). De ce point de vue, ils contribuent à une modification discrète du réservoir de représentations. Et les comportements « *naissants* » sur fond de principes moins admis (se faire justice soi-même, poser un ultimatum) – mais peut-être en passe de l'être, tout dépend de l'issue de l'échange ! - viennent ainsi renégocier la nature de la relation et la distance relationnelle initiale théorique.

Le conflit, ponctuel et occasionnel, ressemble fort à une occasion de prise de parole, de recadrage de la relation mais également à une tentative de *prise de pouvoir*. Les manquements de l'entreprise constituent des tremplins pour une dévalorisation de celle-ci et *ipso facto* pour une revalorisation du statut de client. Ces lettres invitent à observer l'altération, parfois très fine¹⁰ des relations de pouvoirs au sein de la société et à interroger l'équilibre toujours instable des droits et des devoirs des individus en société. Ces stratégies argumentatives détectées et mises en série contribuent à détecter et à nourrir des *stéréotypes* (Amossy, 2000 : 110-111), des profils-types de clients et des images-types des entreprises qui, en nourrissant une identité sociale ponctuelle, alimentent des représentations sociales de plus grande envergure que celle de la relation ponctuellement engagée.

Le cas des *commentaires d'enquête de satisfaction* est intéressant en ce sens que ceux-ci font coexister dysfonctionnement d'ordre général et cas particuliers. En tant qu'ils répondent à une *idéologie participative*, on postule qu'ils sont également des gisements de représentations sociales : le client invité à s'exprimer devient partenaire de la réussite de l'entreprise. Cette pratique discursive repose elle-même sur un principe qui veut que la satisfaction du client soit au centre des préoccupations de l'entreprise qui affiche ainsi explicitement une lutte contre certaines représentations sociales précédemment décelées.

D'une part, l'éventail des possibilités offertes implique que les louanges n'en soient pas exclues. Au delà de la stratégie relative à la construction d'un ethos, le commentaire suscite davantage l'introduction de *topoi* basés sur la reconnaissance des qualités d'autrui. C'est le cas de nombreux commentaires pour lesquels on constate qu'ils constituent une préparation oratoire à une critique future :

¹⁰ La distribution, la combinaison des d'arguments ou encore l'utilisation de certains procédés linguistiques comme l'ajout parenthétique ou le présupposé font en effet passer plus ou moins inaperçus ces comportements.

24.-RE5 « je suis très satisfait de vos services »

25.- 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. »

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

Le commentaire de retour d'enquête réinvestit la critique d'une valeur positive¹¹. Le client peut donc faire appel à sa mémoire - les réactions ne sont pas forcément « à chaud » - pour généraliser et les idées reçues en sont d'autant plus facilement mises en valeur :

27.- 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 AMABILITÉ de la part des agents ! merci ! »

33.- 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 ?

L'abondance de noms ou syntagmes nominaux privés de déterminants, de troisième personne, de pluriel, l'usage d'un style dépouillé, télégraphique ne sont pas sans rappeler les premiers exemples convoqués : l'énoncé propose et alimente ici des idées reçues relatives à la conduite négative des agents ou de l'entreprise voire des entreprises et dessine en creux une représentation virtuelle méliorative rendue possible par la sollicitation et le discours conflictuel. L'exemple suivant abonde en ce sens :

28.- RE27 (EDF) « Pas de problème particulier jusqu'au jour où un employé de l'EDF, intervenant pour un changement de puissance, ne s'est pas présenté, a laissé entendre que la puissance du disjoncteur avait été trafiquée par mes soins et n'a pas eu la correction de m'expliquer en quoi consistait le nouveau tarif. Un tel comportement n'est pas flatteur pour votre entreprise !! »

La conclusion propose ici une relation métonymique qui joue sur le caractère multiple de l'instance adressée et assimile un comportement isolé à l'entreprise dans sa globalité.

Le commentaire peut également être prétexte à une sorte de révolte contre un tiers :

29.- RE41 (EDF) « Pour le règlement du chauffage au gaz naturel il serait bon d'avoir chacun un compteur individuel. Certaines personnes ouvrent les fenêtres quand elles ont trop chaud plutôt que de réduire sur leur vanne de radiateur. Pour cette raison certaines personnes payent trop alors que les autres gaspillent. C'est la gestrim qui nous facture le chauffage »

¹¹ L'énoncé d'invitation à écrire qui précède l'espace réservé au client en témoigne : « 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 ».

La proposition qui est faite à l'entreprise encadre un constat négatif dont celle-ci n'est en aucun cas responsable ni même concernée.

Enfin, la *mise en série* des documents peut donner lieu à des conflits de représentations qui peuvent s'animer, par exemple autour de lieux communs qui concernent la position accordée aux clients par les entreprises (exemple 30 à 33) : « *les entreprises se soucient de leur client* » versus « *les entreprises ne soucient pas de leur client* » ou aux citoyens par l'État, même si ce dernier cas est assez rare.

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

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

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

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

Globalement, la mise en série des écrits vers le travail, qu'ils soient adressés ou non à un même destinataire, alimentent des débats par lettre interposée qui se constituent¹² en dépit de l'absence de lien entre les scripteurs.

Plus difficilement repérables sont les représentations de la société qui sont véhiculés, par exemple, par certaines utilisations des signes de *punctuation* (points de suspension, d'exclamation redoublés voire triplés, guillemets), d'incises, de propositions subordonnées relatives, de signes schématiques (flèches), de certaines *mises en gras* ou en *majuscules*, de *soulignements* simples voire doubles, par le recours à un *lexique* à connotation affective ou encore l'utilisation d'*implicites*. Ainsi, l'incise de l'exemple 34 opère un effet de pathos du point de vue de la visée argumentative, un retour sur soi dans une séquence de clôture pourtant très stéréotypée :

34.- 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

Rapportée au système de représentations précédemment détectées, elle est interprétable dans le sens d'une renégociation « affective » de la relation institutionnelle. Se traduit ici un combat énonciatif contre l'absence de relation personnalisée, l'individualisme, l'indifférence, l'anonymat... le numéro d'allocataire. De même, dans l'énoncé suivant, la punctuation suspensive crée un effet de connivence, de rapprochement, de lutte contre l'isolement et plus implicitement encore le rejet de la norme imposée par la société :

35.- RE50 (EDF) « Espérant votre compréhension ... »,

Il est légitime de s'interroger sur les possibilités interprétatives offertes par ce signe de punctuation : effet de connivence répondant à la démarche consultative, effet de compassion ou encore manque de compétence générique ? Quelle que soit l'intention du scripteur, cette ambiguïté peut-être socialement révélatrice...¹³

Cette dernière série d'exemples dévoile des effets d'oralité, d'ironie qui mettent en scène un rapprochement des partenaires, des exigences de la part du client interprétables sur le

¹² Un constat de ce type a été formulé dans le cadre de l'analyse de lettres de lecteurs à un quotidien marseillais (Branca-Rosoff et Marinelli, 1994).

¹³ Ce commentaire émane d'une personne incarcérée...

plan des représentations sociales comme des *prises de droits* relative à la représentation du statut de client :

46.- 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. »

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

48.- L15 (CAF) « 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 »

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

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

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

52.- L9 (FT) : « Espérant que cette fois, notre demande sera prise en considération, (...) Dans l'attente d'une réponse rapide de votre part, veuillez agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations »

En croisant les caractéristiques situationnelles, les formes et la nature des représentations de la société, on s'achemine vers une lecture de la dimension testimoniale des écrits *vers* le travail. Ces documents constituent en effet des *témoignages indirects mais non moins pertinents* d'un état d'une société donnée. Certes, ils répondent à des *projets argumentatifs* singuliers et ne sont pas conditionnés en tant que tels par une visée testimoniale affirmée : les écrits *vers* le travail ne répondent pas à un quelconque appel à témoins ni ne se revendiquent comme des témoignages mais ils foisonnent de représentations qui sont nécessaires à l'édification d'une argumentation (Amossy, 2000) et qui mettent en jeu des visions de la société dont les modalités évoquent le témoignage. La fonction sociale testimoniale des écrits *vers* le travail apparaît d'autant plus pertinente qu'elle se diffuse sous couvert de la visée argumentative inhérente à l'échange ponctuel engagé.

Le *genre épistolaire*, par la séparation qu'il implique, la permanence de la trace qu'il génère, et paradoxalement, l'adressage explicite et le rapport à une norme partagée, visible et prête à être investie auxquels il oblige, oriente également vers une lecture de la dimension testimoniale des écrits *vers* le travail. La lettre et ses contraintes normatives dans le cadre d'une relation institutionnelle semblent permettre un déploiement raisonné de savoirs sur la société qui se fondent dans son cadre. S. Branca-Rosoff souligne que les genres « *permettent d'articuler des formes langagières et des institutions* » (1999 :128). Et elle ajoute sur ce point :

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*).

L'angle de la *communication conflictuelle* n'en est pas moins intéressant : certes on peut considérer que les images péjoratives du lien social sont surreprésentées, le client n'entamant une démarche scripturale qu'en situation de conflit, spontané ou suscité. Mais la réactivité qu'elle soit immédiate ou différée ainsi que l'opposition des représentations, les unes rattachées à la situation vécue, orientée majoritairement négativement, et les autres rapportées à une situation virtuelle positive rappellent l'implication émotionnelle et la volonté de décrire le mal pour faire le bien qui caractérisent bon nombre de témoignages.

Enfin, la *circulation d'une sphère à l'autre* facilite le transport de représentations sociales dont le destinataire peut être l'agent mais également le relai. Certes cette trajectoire

apparaît contingente, mais on postule que ces écrits sont d'autant plus regorgeants qu'ils sont individuellement rares. Ce mode de circulation permet l'avènement d'un paradigme de représentations d'objets et de statuts sociaux spécifiques. Ces écrits mettent en scène de *peintures issues d'expériences individuelles* dont, comme pour ce qui relève du témoignage, la validité ne peut être remise en question et qui se posent en *vérités*. Le témoignage fait lui aussi se rencontrer deux mondes autour du partage d'une expérience singulière : ceux qui savent, qui font ou ont fait l'expérience d'une situation d'une part et ceux qui l'ignorent ou la partagent d'autre part. Et si ces documents ne parviennent pas à l'espace public, par des publications notamment, il n'en reste pas moins que leur exploitation dans l'entreprise par le biais de l'élaboration de plans de communication (Charte qualité des services publics par exemple) peut dans une certaine mesure constituer l'ouverture et à terme le feed-back positif qu'ambitionne de générer un témoignage.

Les représentations ainsi traduites revêtent une double portée, sur le plan de la visée argumentative et celui d'une dimension argumentative. Les écrits vers le travail sont des discours sociaux au sens de discours *sur* la société qu'ils instituent doublement : la *société source* et la *société horizon*. Ils soutiennent l'inscription et la participation du citoyen à la définition de la société contemporaine. Et leurs auteurs¹⁴ participent à leur manière à l'émergence, au déploiement et à l'exercice du débat au sein de la société au même titre que les témoignages, voire même davantage en tant qu'ils n'ont pas, en tant que tels, vocation à témoigner.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Adam J-M., 1998, Les genres du discours épistolaire, La lettre entre réel et fiction (J. Siess Dir.), SEDES, Saint-Just-La-Pendue.
- Amossy R., 2000, *L'argumentation dans le discours*, Nathan, Paris.
- Anscombe J-C. (éd), 1995, La théorie des topoï, Kimé, Paris.
- Branca-Rosoff, S., 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.
- Branca-Rosoff, S. et Marinelli, C., 1994, « Faire entendre sa voix, le courrier des lecteurs à trois quotidiens marseillais », in *Mots* n°40, p. 25-39.
- Equoy Hutin S., 2006 « Lettres d'aujourd'hui : Lire les écrits vers le travail », Congrès annuel de l'ADEFI, (22-23 septembre 2006), <http://laseldi.univ-fcomte.fr/php/accueil.php>.
- Fabre, D. (éd.), 1993, *Écritures ordinaires*, Paris, Centre Georges Pompidou-P.O.L.
- Guimelli, C, 1999, *La pensée sociale*, Paris, PUF.
- Maingueneau D., 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.
- Winsdisch, U., *Le K-O verbal. La communication conflictuelle*, 1987, L'Age d'Homme.

¹⁴ À la suite de S. Branca-Rosoff, nous prenons le parti d'utiliser le terme d'auteur : « 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).