



Liste des contenus disponible sur ASJP (Algerian Scientific Journal Platform)

Revue Académique des Etudes Sociales et Humaines

page d'accueil de la revue: www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/552



Les indices énonciatifs de la rédaction administrative

The enunciative indice of the administrative writing

Mohammed BELAOUF^{1*}

¹Université Hassiba Benbouali de Chlef, Faculté des langues étrangères, Algérie.

Key words:

*Didactics of FLE
specialty language
administrative writing
enunciation
university context.*

Abstract

Every administration needs to communicate with other administrations or with third parties. The complex management and the heaviness that characterizes in genders particular difficulties which can be the origine for many differends. The letter, most privilege way to resolute these problems, it can be also the origine for ambiguity caused by a misspoke's thinking or a failing mark. The writing, occupied a choice place in professional and éducationnal life required henceforth like an essential skill, and it prooves more than ever necessary to teache it to students. The objective of this article which is part of the teaching of french of a foreign language is dual. First, it aims to analyze the malformations observed in administrative letters written by Algerian students, then to provide them with a series of advices and to offert hem different activities to enable them to become aware of the conditions of speech production's, essential and necessary elements for the message's compréhensions, but also and above all to propose remedies for the difficulties they encounter and which could help them improve their way of writing.

Informations sur l'article:

Historique de l'article:

Reçu le : 22-03-2022

Accepté le : 22-05-2022

Mots clés:

*Didactique du FLE
langue de spécialité
rédaction administrative
énonciation
contexte universitaire.*

Résumé

Toute administration a besoin de communiquer avec d'autres administrations ou avec de tierces personnes. La gestion complexe et la lourdeur qui la caractérisent engendrent des difficultés particulières qui peuvent être à l'origine de beaucoup de différends. La lettre, moyen le plus privilégié, est souvent utilisée pour la résolution de ces problèmes, comme elle peut être elle-même à l'origine d'équivoques provoquées par une pensée mal exprimée ou une marque défailante. L'écrit, occupant une place de choix dans la vie professionnelle et éducative, s'impose désormais comme une compétence incontournable et il s'avère plus que jamais nécessaire de l'enseigner aux étudiants. L'objectif de cet article, qui s'inscrit dans le cadre de la didactique du français langue étrangère est double. Il a d'abord pour but d'analyser les malformations observées dans les lettres administratives produites par des étudiants algériens, ensuite de leur fournir une série de conseils et de leur proposer différentes activités devant leur permettre de prendre conscience des conditions de production du discours, éléments essentiels à la compréhension du message, mais aussi et surtout de proposer des remédiations aux difficultés qu'ils rencontrent et qui pourraient les aider à améliorer leur manière de rédiger.

1. Introduction

Il est clair que beaucoup a été dit en matière de rédaction administrative, plus particulièrement de la lettre administrative, sur sa forme, sur sa démarche en tant que processus d'écriture, sur ses caractéristiques, etc. Comme les années 70 ont été celles de l'écriture, où le phénomène « rédaction administrative » n'a pas été laissé en marge de ce vaste mouvement culturel et social, ces mêmes années ont été celles qui ont vu l'émergence des langues de spécialité. Depuis, l'écriture en didactique des langues occupe une place prépondérante dans les travaux des chercheurs, lesquels travaux ont littéralement explosés (ouvrages didactiques, dictionnaires spécialisés, thèses universitaires...).

En plus, nous observons qu'en langues de spécialité, le français administratif connaît, dès lors, un certain élan au point où il nous est permis de dire que nous disposons actuellement de suffisamment d'éléments théoriques à même de nous permettre, et de catégoriser au mieux les divers types d'écrits administratifs, et de préparer les cours que nous proposons à nos étudiants.

Certains aspects toutefois semblent devoir retenir toute notre attention : Le premier a trait à la lettre en tant que produit d'un processus cognitif complexe ; le deuxième est celui ayant trait au rapport qui lie la rédaction administrative à la pratique sociale.

Dans ce cas, il ne s'agit plus d'examiner l'écrit administratif de par son contenu et sa structuration, mais du point de vue de la relation sociale qui s'établit entre les partenaires de l'acte du langage, de l'intention de communication, de ses possibilités interprétatives et de ce que l'on appellera à la suite de P. Charaudeau (2007) « des conditions de mise en scène discursive » de la rédaction administrative. C'est donc de cet aspect particulier qu'il sera question dans le cadre de cet article.

Durant les années que nous avons passé au sein de l'université de Mostaganem, puis de l'université de Chlef, il nous a été donné de constater qu'une grande partie des étudiants éprouvait d'énormes difficultés à rédiger. En analysant leurs productions écrites, on s'aperçoit que celles-ci souffrent, dans la plupart des cas, de carences et d'incohérences flagrantes aussi bien au niveau phrastique que textuel.

Au vu de ce qui vient d'être évoqué, la question centrale qui fonde notre recherche est de savoir: *«quelles sont les difficultés que rencontrent les étudiants algériens de première année de licence de français dans le domaine de l'expression écrite et est-il possible de mettre en place une démarche pédagogique qui permettrait l'amélioration des textes rédigés par ces étudiants ? ».*

Devant ces considérations et pour orienter nos recherches, nous estimons que l'amélioration des productions écrites des étudiants passe nécessairement par la vérification des hypothèses suivantes :

- Les productions des étudiants laissent apparaître une faiblesse sur le plan linguistique. Par conséquent, nous estimons que le recours à un enseignement explicite de la grammaire pourrait conduire à des résultats satisfaisants en matière d'acquisition des règles suscitées.
- Les faiblesses relevées à partir des écrits des étudiants seraient liées à l'absence de maîtrise des règles régissant le texte administratif. Nous croyons que la prise en compte de cet aspect de la rédaction et son intégration dans les apprentissages pourrait avoir un impact sur la qualité des textes produits.
- Les déficiences seraient dues à une compétence énonciative peu maîtrisée. Nous émettons l'hypothèse que la prise en charge de l'acte énonciatif dans les contenus et les activités d'expression écrite pourrait contribuer à l'amélioration des compétences rédactionnelles des apprenants.

Pour ce faire, nous tenterons successivement :

- de préciser les objectifs assignés à ce travail ;
- de déterminer les caractéristiques et propriétés du discours administratif ;
- de décrire la méthodologie adoptée.

2. Les principaux objectifs de la recherche

Très régulièrement, l'administration, dans le cadre de ses activités courantes, se voit obligée de communiquer avec d'autres services ou avec de tierces personnes. En ce sens, son fonctionnement ne se déroule pas tout le temps normalement, les difficultés sont multiples et des circonstances imprévues peuvent se

trouver à l'origine de malentendus d'une ampleur assez marquée. En dépit des nombreux moyens de communication dont elle dispose, c'est la lettre en particulier, qui constitue l'instrument privilégié pour le règlement des problèmes qui naissent comme elle peut être à la source de mésententes provoquées par une idée mal exprimée, un passage mal rédigé ou d'autres causes.

Il s'avère donc essentiel que les apprenants appelés à exercer des fonctions où ils auront à faire valoir leur compétence communicative, surtout à l'écrit, sachent rédiger. En plus de la maîtrise de la langue dont ils se servent, il est indispensable qu'ils sachent de quelle manière doit se présenter une lettre, de quels éléments elle se structure, quelle valeur résulte de chacun des éléments qui la composent...

Toutefois, en observant les contenus enseignés et les activités pratiquées en classe où l'enseignement a tendance à se focaliser beaucoup plus sur les aspects linguistiques, il est sûr que ces seuls éléments ne peuvent suffire pour produire des écrits administratifs de « bonne facture », et qu'il serait temps de s'occuper des aspects discursifs du texte (organisation textuelle, stratégies à déployer, prise en compte du destinataire...) et ceux liés à la rédaction administrative (présentation, composants, etc.).

Par conséquent, si l'acte d'écrire des textes administratifs se présente comme une des priorités de l'heure et suscite autant d'intérêt chez beaucoup d'enseignants, qui soutiennent l'idée que la pratique du texte administratif ne doit pas être négligée chez les étudiants, nous conduit à nous demander s'il n'est pas temps de réfléchir à la façon de savoir comment l'enseigner à nos étudiants.

3. Le discours administratif

Nous mènerons ici une réflexion sur les particularités de la lettre administrative et chercherons à mettre en valeur chacune d'entre elles. Cependant, avant d'en arriver à définir les marques qui fondent notre étude et qui, dans une lettre administrative, contribuent à sa pertinence, voire à son efficacité, nous ne pouvons nous passer, au préalable, de préciser que cette dernière est soumise à des règles précises : la présentation, le style, les formules... La correspondance privée,

au contraire, obéit à des usages beaucoup moins stricts que les règles auxquelles doit se conformer la correspondance officielle.

4. Choix de la rédaction administrative

La rédaction administrative, en général, les indices énonciatifs, en particulier, ont été choisis comme base de travail en raison de la

particulière importance que revêt la maîtrise de cette compétence pour les étudiants. Nous avons choisi de traiter ce sujet pour ce qu'il constitue aussi bien sur le plan pédagogique que professionnel, lequel choix émane de notre volonté de leur fournir les connaissances spécifiques à même de les aider à améliorer leur aptitude à rédiger.

Parmi les difficultés observées en matière de rédaction, les enseignants signalent l'incapacité de leurs apprenants à maîtriser les procédés qui concourent à rendre leurs textes plus cohérents (Charolles, 1978, Moirand, 1979, ...). Leurs productions écrites semblent mal structurées, constituées de phrases alignées les unes à la suite des autres, sans l'aide d'aucun moyen de liaison plutôt qu'un discours organisé, et par conséquent, elles étaient dépourvues de toute cohérence aussi bien phrastique que textuelle.

Par ailleurs, il est connu que savoir écrire ne saurait se résumer à la capacité d'écrire correctement des phrases et de les juxtaposer les unes aux autres. En effet, la production de tout écrit est loin d'être un simple assemblage de phrases, fussent-elles grammaticalement correctes. Ce qui est valable pour la production d'un texte en général, l'est également pour la rédaction administrative, défini comme un ensemble de pensées (d'arguments), lequel texte est, de tout temps, conditionné, consciemment ou inconsciemment, par celui auquel il prétend s'adresser et qu'il tente de persuader. Pour cela, celui qui rédige se doit de tenir compte de plusieurs aspects du genre : se représenter la situation de communication, choisir et sélectionner ses idées, planifier son texte...

Ce qui revient à dire que l'enseignement du français administratif ne devrait plus se réduire à un enseignement des structures de base du français, même si celles-ci sont indispensables pour

l'acquisition d'une compétence rédactionnelle, mais devrait plutôt déborder ce cadre pour englober des contraintes touchant à la structuration de la lettre dans son ensemble.

Par voie de conséquence, nous nous proposons d'étudier l'organisation énonciative de l'écrit administratif à travers son genre le plus caractéristique : la lettre.

5. L'intérêt didactique de la rédaction administrative

L'intérêt que nous accordons au domaine de la rédaction administrative est guidé par le fait qu'il s'agit là d'une pratique s'inscrivant dans le cadre des réformes initiées par le MESRS, à savoir l'application du système LMD. Les transformations, d'ordre économique et administratif, que met en place l'Algérie contraignent l'enseignement supérieur à prévoir des formations qui permettront de répondre aux besoins du marché de l'emploi et de dynamiser le partenariat université/entreprise.

Parmi les objectifs de ce système, dans sa version professionnelle, nous citerons celui qui va dans le sens du thème que nous nous proposons d'étudier, à savoir « la satisfaction des besoins du marché de l'emploi en cadres opérationnels et compétitifs » et donc orientés vers les besoins socio-économiques du pays. L'université aura donc à charge de former des cadres susceptibles de s'adapter aux évolutions constantes du marché de l'emploi.

En outre, la suprématie de l'écrit dans le dispositif communicationnel n'est plus à démontrer. On peut même avancer que, grâce aux nouvelles technologies de l'information, l'écrit n'a jamais été aussi omniprésent, aussi bien dans la vie quotidienne que dans le monde du travail. Il s'agit là d'un paramètre très important puisque les écrits administratifs sont d'abord prescrits pour faire trace, pour témoigner. Dans les affaires administratives, la règle veut « la confirmation écrite » de ce qui est arrêté verbalement, ce qui va dans le sens de l'adage qu'utilisent les fonctionnaires eux-mêmes : « Les écrits restent, les paroles s'envolent ». Les rédacteurs connaissent leur utilité et ils pourront s'en servir en guise de recours

potentiels en cas de litige. C'est dire l'application et l'attention qu'ils doivent accorder à leur rédaction. Le rédacteur de notes de service ou de règlements est placé dans une situation énonciative particulière : il rédige souvent dans l'intention de voir ses écrits servir d'instances de recours éventuels plutôt que d'être destinés à la lecture.

De ce fait, un cadre administratif doit connaître la langue dont il se sert, utiliser les tournures et les expressions et exprimer ses pensées en termes clairs et simples. Lors de sa carrière professionnelle, il sera appelé quotidiennement à s'exprimer verbalement et le plus souvent par écrit. Il lui est donc indispensable de savoir rédiger tout en tenant compte de toutes les marques énonciatives qui gravitent autour du texte rédigé. Or, il est étonnant de constater que la rédaction administrative, à quelques exceptions près, ne

fait l'objet d'aucun enseignement dans la plupart des facultés et des grandes écoles.

6. La rédaction administrative : une situation de communication

Comme toute situation d'écrit, la rédaction administrative est une situation de communication. Toute administration, quel que soit son activité, a besoin d'entretenir des relations avec des tiers ou avec ses collaborateurs au sein même de l'administration avec lesquels elle a besoin de communiquer soit verbalement lorsque les parties étant en présence, soit par écrit quand il n'est pas d'autre moyen de joindre les intéressés ; aussi parce que l'écrit a un caractère de permanence – il garde fidèlement son contenu auquel on se reporte avec certitude – une valeur probante que n'a pas la parole.

AUDRY, M. et ROUMAGNAC, J. insistent sur le fait que :

« l'obligation de conserver trace de ce qui a été fait ou doit être exécuté, le caractère formel de ces directives et de ces instructions dont la mémoire ne retiendra pas toujours exactement les termes, la nécessité de les présenter sous une forme claire et complète afin d'assurer leur efficacité font que ces communications, d'une grande fréquence, ont lieu couramment par écrit » (AUDRY, M. et ROUMAGNAC, J., 1969 : 3).

Aussi, s'il y a un aspect théorique sur lequel on pourrait insister c'est celui qui consiste à lier la rédaction administrative à la pratique sociale. Le discours administratif n'a donc pas seulement à voir avec ses caractéristiques textuelles, ce ne sont plus les unités linguistiques qui déterminent l'accès au sens global de l'énoncé, mais son existence dans une situation de communication particulière en l'occurrence les conditions contextuelles à partir desquelles il a été produit.

7. La rédaction administrative : une pratique sociale

Nous venons de le voir, l'énonciation n'est plus un objet verbal mais une forme d'interaction sociale ou comme l'a spécifié P. Charaudeau (2007) le produit d'un « phénomène social » : la communication.

En ce sens, Benveniste a mis en évidence que l'énonciation postule l'existence d'un locuteur (le rédacteur) qui énonce une allocution (la lettre) et pose à son tour un allocutaire en la personne du (es) lecteur (s) potentiel (s); les actants de l'énonciation se situent dans un contexte donné au moment où elle s'est réalisée. En effet, en tant que pratique sociale, la rédaction administrative s'inscrit dans une problématique générale d'influence: tout sujet rédacteur, à travers son message, tente d'influencer son lecteur en lui demandant d'agir ou d'éviter de le faire. On ne peut parler dans ce cas d'acte de langage si cet acte n'a pas pour intention d'entrer en relation avec autrui. Comme le souligne Benveniste: « *l'emploi de « je » (on en dirait autant de « tu ») constitue donc un apprentissage et un exercice permanent de la réciprocité. Il insère chaque dialogue particulier dans le cadre d'une reconnaissance générale des individus les uns les autres* » (Benveniste, E., 1974, 1995: 260).

Ainsi, E. Benveniste oppose le discours à la langue en tant que système de signes tel que défini par F. de Saussure et pour qui, le signe n'a d'existence qu'à travers ses rapports avec les autres signes qui l'entourent. La définition qu'il donne du discours est qu'il signifie : « (...) *la mise en fonctionnement de la langue par un acte individuel d'utilisation* »

(Benveniste, E., 1970: 12-13).

Envisagé dans le cadre des théories de l'énonciation et de la pragmatique, le discours est assimilé à « *l'énoncé considéré dans sa dimension interactive, son pouvoir sur autrui, son inscription dans une situation d'énonciation* » (Baylon, C., et Mignot, X., 2000: 96). Cette situation d'énonciation ou de communication représente le cadre pratique d'un échange pratique et met en rapport les acteurs de l'interaction au cadre spatio-temporel, soit: l'émetteur, un ou plusieurs récepteur (s), le contexte externe et interne de la communication.

Par conséquent, la rédaction administrative en tant que pratique sociale s'inscrit dans une situation de communication qui implique un enjeu social et des contraintes aux sujets de l'acte du langage. Ces sujets sont des acteurs sociaux qui échangent des paroles dans des situations précises qui entraînent à leur tour un certain nombre de règles et de normes sans quoi il ne peut y avoir de communication. On dira, toujours à la suite de Charaudeau (2007) que : « *la situation de communication impose au scripteur, de même qu'au récepteur, des contraintes qui conditionnent à la fois la production et l'interprétation du message dont elle est constructrice de sens* ».

Seulement tout acte de rédaction se trouve sous la responsabilité du scripteur qui est contraint à la fois de tenir compte du contexte et libre de procéder à la mise en discours de la manière qu'il jugera en adéquation avec son projet de parole. Il pourra ainsi tirer profit des possibilités que lui offre la langue pour construire son message, en fonction de son intention de communication, mais se verra aussi obligé de considérer les contraintes que lui imposera la situation de communication.

C'est au regard de ces deux aspects de liberté et de contraintes que se constitue la spécificité du langage administratif impliqué dans un rapport Je/ Tu. Partant de là, le scripteur, pour réaliser sa tâche rédactionnelle, devrait faire face à une triple activité de mise en texte. Il doit signifier à son lecteur de quoi il s'agit, quelle position il prend et ce qu'il attend de lui en retour.

8. La rédaction administrative et l'identité de l'énonciateur

Nous aborderons ici une spécification de l'écrit en situation de travail exclusivement, et centrerons notamment la réflexion sur la question de l'énonciateur du texte : Qui énonce ? Qui écrit ?

A l'oral, une des caractéristiques majeures est précisément que le sujet énonciateur est immédiatement identifiable et interprétable car donné par la situation d'énonciation ; la référence d'un "je" à l'oral est coextensive du procès de l'énonciation lui-même. Dans le "hic et nunc" de l'interaction orale, la référence de "je" est celui-là même qui énonce cette occurrence linguistique. A l'écrit, il n'en va pas de même. De nombreux travaux de critiques littéraires ont montré, quant à l'interprétation du "je", la difficulté qu'il peut y avoir à identifier et distinguer l'auteur du narrateur, du sujet énonciateur. Dans ces formes de l'écrit, on a affaire à tout un jeu de l'écrivain, plus ou moins délibéré et conscient autour de la prise en charge du texte et de son marquage.

Cette problématique de l'identité de l'énonciateur, qui s'est imposée dans l'analyse des textes littéraires, commence à être appliquée aux écrits dans les situations de travail. Certes, il n'y a pas ou peu de visée stylistique dans ces écrits mais plutôt une

visée communicationnelle fonctionnaliste. Si la question de la source énonciative de tel ou tel texte se pose, ce n'est pas au regard d'une interrogation académique de style, mais au regard des enjeux et des conflits qui peuvent découler de leur interprétation et de leur mise en œuvre dans des actes. Savoir qui est la source énonciative d'une note de service erronée et affichée publiquement, qui a fait ceci ou cela... sont des questions qui se posent au travail dès qu'il y a des conflits ou incidents. Car ces sortes d'écrits – c'est là une de leurs dimensions majeures – ont à voir avec la responsabilité, le juridique.

9. Les indices énonciatifs

Avant d'aborder la description de l'essentiel de ces mentions, il y a lieu de préciser que la lettre administrative a une présentation qui lui est propre et qui se présente toujours de manière analogue. Cette

présentation se manifeste à la périphérie du corps de la lettre, laquelle périphérie constitue un espace cadre qui pose les parties prenantes de la relation épistolaire et les marques de suscription qui mettent en scène les positions énonciatives qui organisent le discours.

Le tiers supérieur est occupé par ces « présentations » qui font fonctionner la lettre type. L'efficiency symbolique de la lettre est mise en place dès la relation graphique établie entre l'en-tête et l'adresse. Le timbre contient avec exactitude les mentions de l'administration d'où émane la lettre, soit :

Le 1^{er} niveau, celui du timbre, est occupé par le nom du ministère de tutelle ou de la wilaya ;

Le 2^{ème} niveau comporte le nom de la direction.

Le 3^{ème} niveau porte l'indication du bureau ou du service qui a rédigé le document.

A chacun de ces niveaux correspond un type d'efficiency : la direction est la seule à voir apparaître son adresse. Information symétrique dont le destinataire est défini (nom et adresse).

On postule que la direction est l'interlocuteur du destinataire. La dénomination du ministère de tutelle montre que l'action est enracinée au-delà de la direction administrative : le pouvoir symbolique est détenu par cette seconde institution. Elle reste purement abstraite, comme une instance qui légitime l'action, la rend nécessaire, au plan de la loi civile et morale.

Cette suscription crée le point de départ de la lettre d'un point de vue énonciatif, répondant à la question « qui parle ? » mais aussi d'un point de vue symbolique répondant à la question « qui garantit ce texte ? », « qui donne valeur de vérité aux mots qui... ? ». C'est l'inscription énonciative prenant en charge, tout « je » ou « nous » à venir et l'instance d'authentification et de légitimation du texte.

A cet en-tête répondent en vis-à-vis trois énoncés. L'un est isolé, c'est celui de la date. Deux autres sont groupés, le nom et l'adresse du destinataire.

La date a, elle aussi, deux valeurs :

a) Elle est la marque énonciative, extraite du discours équivalant au déictique dans le discours épistolaire. Ecrire dans la lettre : "je suis en train de préparer mes

cours aujourd'hui", « aujourd'hui » ne peut signifier « avant-hier » en réception que s'il est matérialisé par une date.

b) Elle est aussi un élément du système de légitimation du texte : l'efficacité de la lettre n'entre en vigueur que par rapport à la date de sa rédaction. Cette origine ne peut-être reconstituée en réception que par la date, qui donc matérialise le début de la vérité du constat ou de la force d'injonction.

Inscrire la date c'est s'immiscer dans le procès de réception, en induisant la mise en relation du temps de l'écriture et celui de la lecture, c'est « placer » le destinataire dans le temps.

Ce même destinataire est ensuite nommé et placé dans l'espace. Son nom en fait le récepteur du texte, espace dialogique, mais aussi le destinataire légitime.

Le « je » et le « nous » sont labiles, c'est-à-dire variables. Dans une même lettre, « nous » semble agir pour la société : « nous sommes contraints de... », « nous constatons que... ». Ce « nous » est parfois gommé, en amorce de la lettre au profit d'un groupe nominatif sujet qui rehausse le factuel : « le contrôle mensuel de nos livres fait apparaître le non-paiement de votre créance ». Le « je » intervenant plutôt pour la médiation, la recherche de la solution, « je vous invite à prendre contact avec mes services ».

Ainsi, le scripteur manifeste sa présence dans le discours sous la forme de marques personnelles de la première personne (je, mon, nous...), mais impliquera son allocutaire ou son (es) lecteur (s) en introduisant dans son discours des marques renvoyant directement à ce (s) dernier(s), soit

les formes de la deuxième personne (tu, t', vous, votre, -ez,...).

De plus, tout texte étant produit à un moment précis (temps de l'énonciation) et dans un endroit précis (lieu de l'énonciation), un certain nombre d'éléments linguistiques, tels que les indicateurs spatio-temporels (demain, lundi, ici, ...) ne signifient que par rapport au moment de l'écriture.

Le repérage de ces marques formelles dans un document écrit permet de discerner le lieu et la date du

discours. Ce repérage permet également de distinguer le temps de l'énoncé du moment de l'énonciation. Ces repérages aident à retrouver dans le discours lui-même des éléments linguistiques qui répondent aux questions qui, quoi, où, quand...

Les références quant à elles se rapportent soit à une lettre antérieure, soit à une communication téléphonique, soit à un document administratif, qui entretient un rapport direct avec la lettre alors que les pièces jointes constituent la mention indiquant le nombre et la nature des documents qui accompagnent la lettre.

Comme pour tout texte, la lettre devra s'appuyer sur un plan préétabli, comportant une introduction qui rappellera brièvement l'essentiel de l'affaire dont traite la correspondance, un développement qui, à travers une simple lecture, donnera une vue d'ensemble de l'affaire et une conclusion, laquelle comportera, selon l'auteur, soit une injonction (si la lettre émane d'un supérieur), soit une proposition (si l'auteur est un subalterne). S'il s'agit d'une lettre d'attente, l'indication du délai qu'on pense pouvoir accorder à une suite est nécessaire. Généralement, une lettre ne traite que d'un seul problème ou d'une seule série de problèmes connexes, c'est-à-dire entretenant une relation avec le même objet.

Nous ne terminerons pas ce tour de la question sans examiner une marque très importante, pour ne pas dire la marque la plus importante, à savoir la signature. En effet, une lettre non signée, plus connue sous l'appellation de lettre anonyme, ne possède aucune valeur juridique et de ce fait aucune suite ne peut lui être accordée.

Elle doit être manuscrite, précédée du titre du signataire et doit être suivie du nom et prénom du signataire (l'expéditeur). Elle a une triple fonction :

- a) Elle établit l'authenticité du document.
- b) Elle engage la responsabilité du signataire.
- c) Elle constitue une marque de courtoisie à l'égard du destinataire.

10. Méthodologie: La démarche adoptée

Nous tenterons, dans ce titre, de justifier le choix du

public ciblé par notre recherche, de présenter le corpus, c'est-à-dire les modalités de collecte de l'information, et enfin les éléments qui nous permettront d'analyser ce corpus.

10. 1. Les informateurs

Pour mener notre étude, qui consiste essentiellement à déterminer les difficultés que rencontrent les étudiants pour produire des écrits administratifs, nous nous sommes intéressé à l'évaluation des copies d'un groupe de 50 étudiants de 1^{ère} année de licence de français. Ce travail, réalisé en milieu universitaire et à l'écrit, précisément au niveau de l'université « *Hassiba Benbouali* », n'est pas dû au hasard mais au fait qu'il se rapporte à une matière que nous assurons depuis plusieurs années, en l'occurrence le module de Compréhension et Expression Ecrite.

Rappelons que les étudiants représentant notre public ont suivi un enseignement où l'essentiel des matières inscrites au programme sont dispensées en arabe classique, dont la maîtrise demeure l'un des objectifs principaux de l'école primaire. A partir de la quatrième année primaire débute l'enseignement du français à raison de cinq heures par semaine. Ce volume horaire sera réduit dès le cycle secondaire puisqu'il passera à 2 heures pour les filières scientifiques et à 3 heures pour les filières littéraires.

Concernant l'enseignement du français tel qu'il est dispensé dans le secondaire, l'accent est mis principalement sur la compréhension et l'expression écrites en prenant en compte les niveaux phrastique (microstructurel) et interphrastique (macrostructurel) du texte. Cet enseignement devant amener les apprenants à disposer d'un niveau suffisant devant leur permettre de poursuivre leurs études supérieures et de satisfaire aux exigences du monde du travail.

Pour en revenir à notre public, nous aurions bien voulu que notre recherche puisse toucher un groupe d'apprenants plus large, mais en raison de contraintes de temps et de moyens nous nous sommes limités à celui de l'université de Chlef. Toutefois, ce public nous paraît assez représentatif dans la mesure où cette université accueille un nombre assez conséquent d'étudiants des wilayas limitrophes.

C'est un public au profil assez homogène, l'ensemble de nos étudiants utilise l'arabe dialectal pour communiquer entre eux. Quant au français, ceux-ci laissent apparaître de nombreuses lacunes à tous les niveaux et plus particulièrement dans le domaine de la production écrite. Il y a lieu d'ajouter que le contenu du programme de français est laissé à l'appréciation de l'enseignant. Les enseignements sont assurés par un corps d'enseignants composé principalement d'enseignants « associés » et de vacataires.

A partir de ces considérations, pour l'identification des principales déficiences dans les copies des étudiants et pour déterminer leurs causes, nous avons préféré nous pencher, dans notre analyse, sur des productions écrites pour des raisons pratiques d'abord. Nous pouvions réunir ainsi un corpus assez représentatif en un temps assez réduit. Ensuite, nous avons voulu travailler sur des écrits d'apprenants en milieu scolaire parce que cela nous donnait la possibilité de tester un groupe assez homogène quant à son stade d'apprentissage et de pouvoir ainsi nous placer dans une situation pédagogique.

En ce sens, nous rappelons que nous avons décidé d'entamer notre étude par un test diagnostique, laissant aux étudiants le soin d'utiliser leurs propres ressources linguistiques, syntaxiques, de même que leurs connaissances du genre de texte pour produire leur écrit.

10.2. Le travail préliminaire (rédaction d'une lettre administrative)

Nous avons estimé que l'évaluation de la capacité à écrire des apprenants ne pouvait s'effectuer efficacement qu'à travers leurs productions spontanées. Nous leur avons proposé de rédiger une lettre administrative en guise de réponse à une « offre de bourse d'étude » et de l'adresser à un responsable virtuel. D'une durée d'une heure, la finalité de cette activité devait nous aider à déterminer de façon spontanée les obstacles qui se posent aux étudiants sur le plan rédactionnel, les écrits qu'ils produisent laissent souvent apparaître maladrotes et insuffisances.

Notons que l'activité d'écriture qui leur a été proposée nous servait de prétexte pour

observer leur façon de rédiger sachant qu'ils n'avaient pas eu souvent, voire pas du tout l'occasion de rédiger ce genre d'écrit. Pour cela, nous leur avons dispensé au préalable un cours à travers lequel nous leur avons précisé que la lettre administrative devait obéir aux règles de toute production écrite, à savoir s'appuyer sur un plan préétabli comportant une introduction, un développement et une conclusion. Nous leur avons ensuite précisé que l'administration repose sur des principes tels que la responsabilité, l'objectivité, le respect de la hiérarchie... Enfin, nous leur avons fourni un modèle type de lettre, de sorte qu'ils s'imprègnent des différentes mentions et marques énonciatives qui la composent en insistant sur le fait que toutes ces caractéristiques doivent apparaître à travers la manière de formuler la lettre en question.

11. Relevé et analyse des déviances

Depuis l'avènement de l'approche communicative, les chercheurs tentent de trouver des moyens qui leur permettent d'évaluer globalement la production écrite plutôt que de mettre isolément l'accent sur les points de langue. Nous tenterons ainsi de tenir compte des aspects qu'implique l'acte d'écriture, aussi bien ceux liés au code écrit (grammaire) que communicatifs et énonciatifs de sorte à déterminer si l'apprenant a réussi à communiquer clairement ce qu'on lui a demandé d'exprimer.

En effet, la lettre administrative, comme tout acte d'écriture, est une activité complexe qui oblige le rédacteur à disposer d'une compétence, non seulement des faits de langue, mais aussi et surtout des autres aspects liés à ce genre d'écrits. Nous estimons que l'efficacité de la lettre ne peut s'apprécier que globalement, même si les éléments qui s'additionnent pour obtenir ce résultat tant au niveau microstructurel que macrostructurel ne sont pas à négliger.

Conscient du fait que l'évaluation de tout texte ne saurait se réaliser à partir de l'étude d'une seule dimension, qu'une grille d'analyse générale ne pouvait à elle seule suffire à illustrer les différentes facettes intervenant dans la rédaction d'une lettre et que les résultats qui en découleraient seraient difficiles à interpréter, nous avons choisi de répartir ces grilles selon trois domaines de compétences intervenant

dans la production écrite, soit : les éléments liés à la compétence linguistique, ceux liés à la planification, mais

surtout à la compétence énonciative, que nous estimons être un facteur étroitement lié à la qualité et à la pertinence de l'écrit considéré.

11.1. La compétence linguistique

La première grille, consacrée à la compétence linguistique, avait pour but d'approfondir notre étude en analysant les productions sur le plan phrastique.

Il s'agissait d'identifier, chez nos étudiants, les entraves qui perturbent leurs productions et qui les empêchent de s'exprimer correctement. Notre objectif n'étant ni d'évaluer le niveau de maîtrise linguistique de nos informateurs ni de faire une analyse isolée de leurs erreurs par rapport à la norme, ces écarts de langue (mauvais usage du lexique, erreurs syntaxiques et d'utilisation des temps verbaux) n'ont été pris en compte dans notre étude que pour voir dans quelle mesure ils posaient problème.

A travers l'analyse des lettres réalisées, il nous a été donc permis d'observer que nos étudiants se heurtent à de sérieuses difficultés sur le plan phrastique.

Conscient que l'évaluation d'un écrit ne peut se faire à partir de phrases isolées mais doit s'étendre au repérage des dysfonctionnements concernant le texte dans son ensemble, nous rappelons que notre objectif n'est ni d'évaluer le niveau de maîtrise linguistique de nos informateurs ni de faire une analyse isolée de leurs erreurs par rapport à la norme de la langue française. Ainsi, les écarts de langue ne seront pris en compte dans notre étude qu'en vertu de leur influence sur la cohérence globale du texte. Pour ce faire, nous avons analysé le contenu de l'énoncé dans son ensemble et avons évité, lorsqu'un énoncé comprenait plusieurs erreurs, de focaliser notre attention sur un seul type d'erreur. En effet, nous avons jugé utile de mettre ces erreurs dites « de surface » en rapport les unes avec les autres afin de détecter d'éventuelles incohérences dans les énoncés produits.

Nous pouvons observer qu'une partie des difficultés identifiées chez nos sujets est, comme on pouvait s'y attendre provoquée par une connaissance limitée

en français. Les difficultés langagières des étudiants apparaissent en particulier dans le domaine du vocabulaire qui se révèle pauvre et imprécis. Même s'il ne faut pas lui accorder une attention toute particulière, l'imprécision du vocabulaire représente une difficulté majeure dans la mesure où son influence sur la phrase est très perceptible comme on a pu le constater à travers les nombreux exemples contenus dans les productions écrites.

Sur le plan lexical, leurs faiblesses apparaissent sous formes de mots inappropriés, de création de mots inexacts et de l'indisponibilité, voire de l'ignorance des mots qu'ils veulent employer.

Cette mauvaise connaissance de la langue ne se limite bien évidemment pas au lexique mais se remarque davantage sur le plan syntaxique. Concernant ces difficultés, notre étude montre très nettement que la majorité éprouve de sérieuses difficultés à maîtriser la structuration des phrases. Ainsi, nous identifierons, dans les productions écrites de nos informateurs, les problèmes relatifs à l'ordre des éléments de la phrase, aux constructions sans verbe...

Enfin, pour ce qui est de l'emploi des temps verbaux, les erreurs les plus fréquentes chez une partie de nos informateurs concernent l'axe des temps dans la mesure où en arabe il n'existe que trois formes verbales, soit l'accompli, l'inaccompli et l'impératif mais aussi l'emploi erroné des auxiliaires.

Par ailleurs, les erreurs relevées nous permettent d'effectuer une classification des erreurs selon leur gravité (classification de Lorraine Pépin), c'est-à-dire en fonction de leur effet sur la compréhension du texte produit. Nous adhérons à l'idée qui veut que tous les défauts n'aient pas le même impact sur la compréhension.

Aussi, avons-nous opté pour une classification des difficultés relevées en faisant ressortir :

- les erreurs qui n'entravent pas la compréhension du texte.

Nous citerons parmi ces erreurs, qui en réalité passent inaperçues, celles concernant l'orthographe, dues à des carences phonologiques ou à des difficultés lexicales, comme dans les exemples suivants:

If 02 E 05: "*je m'appelle Hamidi Amina, j'ai 23 ans*". (Absence de l'apostrophe);

If 05 E 14: "*je prépare tous les filles qui vous demandez*".

- les erreurs qui ralentissent la compréhension

Les erreurs de ce genre comportent suffisamment d'indices, malgré des imperfections de grammaire, de conjugaison..., pour permettre de repérer

exactement la source de l'imperfection et d'inférer avec certitude la correction qui rétablira la continuité du texte.

Les exemples qui suivent illustrent ces difficultés:

If 01 E 03 : "*a la fin je veux remercier a votre appel*".

If 07 E 17 : "*je cherche lever et augmenter mon niveau*".

- les erreurs qui entravent plus ou moins gravement la compréhension du lecteur

Les segments concernés par ce type d'erreurs se caractérisent par l'impossibilité de proposer une correction permettant d'inférer sur les liens manquants ou tout simplement rendent le texte décousu et incohérent. Ce type de défauts se trouve illustré par les exemples suivants:

If 19 E 51: "*après la connaissance de votre information sur l'obtention d'une bourse à l'étranger, je vous prie de m'accepter à votre liste*".

If 25 E 70: "*j'ai fait un stage d'informatique et je suis fier pour être dans ce groupe*".

Il est aisé de constater la différence sur la compréhension entre les erreurs de type 3 et les erreurs de types 1 et 2. Les premières constituent pour le lecteur une entrave insurmontable, les secondes lui offrent suffisamment d'indices pour accéder à la compréhension du texte.

L'analyse linguistique des productions des apprenants nous a permis de mettre en évidence des énoncés maladroits caractérisés par la pauvreté du vocabulaire, une structuration des phrases défailante, le problème de l'emploi et de la valeur des temps verbaux... Si nous ajoutons à ce constat le fait que les difficultés s'étendent aussi au niveau textuel, nous comprenons

pourquoi ces étudiants n'arrivent pas à s'exprimer correctement d'une façon générale et à l'écrit en particulier.

11.2. La planification

La deuxième relative aux paramètres liés à la planification avait pour objectif de voir comment les apprenants planifient leur travail qui est ici la rédaction d'une lettre.

Au regard des résultats de ce 2ème critère, nous remarquons que beaucoup de lettres rédigées sont mal structurées. Ceci laisse supposer qu'une grande partie des apprenants éprouve de sérieuses difficultés en matière de planification. Nous avons pu constater que beaucoup d'entre eux ne planifient pas leurs écrits. 40% des apprenants entament directement le sujet sans introduction alors que 20% ne clôturent pas leurs lettres par une conclusion.

Si, sur le plan de la production, ces chiffres paraissent relativement admis, il n'en est pas de même pour la pertinence où nous relevons que l'introduction rédigée par 70% des apprenants est incorrecte tandis que 60% des conclusions sont mal formulées. Ces taux nous permettent de dire que les étudiants, soit omettent l'introduction et/ou la conclusion et ne développent que le corps de la lettre, soit ont peu d'aptitudes à les rédiger.

Il est reconnu que ces deux parties sont source de difficultés puisqu'elles les obligent à s'exprimer à l'aide de phrases claires et d'expressions stéréotypées propres au langage administratif que les apprenants n'ont pas eu l'occasion de découvrir durant leur scolarisation.

Le corps de la lettre est incontestablement la partie la plus développée. Ceci pourrait s'expliquer par le fait qu'elle englobe des informations directement liées au sujet traité.

Il en est de même pour la partie « développement », où le contenu de certaines copies comporte des imperfections sur les plans intraphrastique et interphrastique comme pour l'exemple de l'informateur n°6 qui écrit : *« je suis étudiante en 3^{ème} année, le moyen générale de cette ané c'est 13,01. je trouve cette appelle en internet, et je prépar tout les fielle pour entre cette concour. Pour l'obtention d'une bourse a l'etrangé par ce que je terminer mon études*

de liscence».

A la suite de ce constat, nous en déduisons que peu d'apprenants possèdent les compétences requises pour rédiger correctement. Leurs productions sont souvent incohérentes puisque chaque apprenant jette ses idées comme elles lui viennent à l'esprit et sans se soucier de ce qui précède ou de ce qui suit.

Ces difficultés pourraient s'expliquer notamment par le peu de temps accordé à la révision de texte en classe, ainsi que par le peu

de temps consacré à l'enseignement des stratégies relatives aux différents processus d'écriture.

11.3. La compétence énonciative

Enfin, dans la troisième, consacrée à la compétence énonciative, sont pris en compte cinq (05) critères : l'expéditeur : Qui ?, le destinataire : A qui ?, le lieu : Où ?, la date : Quand ?, et l'objet : Pourquoi ? L'objectif était de voir si les apprenants étaient capables d'indiquer ces éléments énonciatifs qui rappelons-le ont été établis en fonction de leur influence sur la pertinence globale d'une lettre administrative, qui demeure le sujet central de notre réflexion.

Ainsi et à titre d'exemple, dans les réponses des informateurs n°06 et n°21 n'apparaît aucune indication concernant l'expéditeur. Les lettres sont complètement anonymes. Dans la copie de l'informateur n°05, celui-ci indique la date, l'objet et signe sa lettre mais le destinataire ne figure pas sur la lettre. Il en est de même pour l'informateur n°39 qui ne précise pas le destinataire.

Concernant les critères "du lieu" et de "la date", nous citerons par exemple la réponse de l'informateur n°16 qui comporte la date, mais pas le lieu. L'informateur n°31, lui aussi n'écrit pas la date. L'informateur n°23 présente convenablement sa lettre, laquelle lettre comprend les indications d'énonciation relatives au destinataire, à l'expéditeur et à l'objet à l'exception du lieu et de la date. Notons, pour ce qui est de ces deux indicateurs (le lieu et la date), l'omission de l'un est généralement accompagnée du second, cela pouvant s'expliquer par l'emplacement contigu des deux paramètres.

Enfin, de nombreux apprenants n'arrivent pas à

préciser “l’objet” de la lettre comme c’est le cas pour l’informateur n°09 qui entame directement sa rédaction sans préciser son objet. L’informateur n°50, quant à lui, rédige sa lettre à la manière d’une lettre personnelle. L’emplacement réservé à l’objet est occupé par le mot “bonjour”.

En somme, parmi les critères retenus pour l’analyse de cette compétence, huit (08) productions sur cinquante indiquent l’ensemble des critères alors que cinq (05) autres n’indiquent aucun critère. Ce qui, en d’autres termes, signifie que dans 42 productions un ou plusieurs critères ne sont pas indiqués.

12. Conclusion

A la lumière de ce que nous venons d’évoquer, les apprenants se sont montrés, dans leur majorité, incapables de produire une lettre. Les maladroites sont multiples et relèvent aussi bien d’une incompétence linguistique que d’une méconnaissance des particularités de la rédaction administrative.

Il est connu que tout écrit professionnel constitue une activité complexe, qui a un but et un sens, dans la mesure où celui qui rédige doit disposer d’une maîtrise rédactionnelle qui l’aiderait à utiliser l’ensemble des marques énonciatives, ce qui est loin d’être le cas. Il doit tenir compte de certaines exigences tel que se représenter la situation de communication, écrire dans la perspective d’un destinataire, choisir ses idées, mettre en texte... Toutes ces défaillances gênent la compréhension des énoncés rédigés, ont un effet certain sur la qualité du texte et lui enlèvent toute clarté et cohérence.

Par conséquent, nous préconisons quelques pistes d’intervention qui pourraient contribuer à la diminution des difficultés que rencontrent les étudiants et les amener, si elles sont utilisées à bon escient, à développer leur compétence scripturale. Parmi ces pistes, nous citerons la vulgarisation de l’enseignement de la rédaction administrative à travers les établissements universitaires et la multiplication des activités d’écriture, partant du principe qu’il s’agit là d’une aptitude qui se travaille. Il s’agira aussi de s’appuyer sur des écrits authentiques pour montrer aux apprenants comment ceux-ci sont construits, les sensibiliser à la façon dont ils sont organisés.

Aussi, et pour ce qui a trait à la réalisation de cette recherche, nous avons choisi d’axer notre travail didactique sur la rédaction administrative, d’une manière générale, et sur un genre particulier, à savoir la lettre administrative.

À notre connaissance, rares sont les recherches visant la conception d’une approche intégrant la dimension liée à la rédaction administrative n’a été expérimentée à l’université. D’où l’intérêt de notre recherche, même si nous demeurons conscient de la difficulté de la tâche.

Conflit d’intérêt

L’auteur déclare ne pas avoir de conflit d’intérêts.

BIBLIOGRAPHIE

- AUDRY, M., ROUMAGNAC, J., (1969), Précis de rédaction de rapports, comptes rendus, procès-verbaux, notes et instructions, Paris, Foucher.
- BAYLON, C., MIGNOT, X., (2000), Initiation à la sémantique du langage, Tours, Editions Nathan/HER.
- BEAUDET, Céline, (2001), Clarté, lisibilité, intelligibilité des textes: un état de la question et une proposition pédagogique, In Recherches en rédaction professionnelle, vol.1, n°1, pp.1-17, consulté le 05.05.2013, url : www.academia.edu/11637860.
- BENMOUHOU, Nacir, (2014), « La rédaction administrative, principes, modèles et présentation des documents », conférence-débat à l’Institut International de Management « INSIM » Tizi-Ouzou.
- BENMOUHOU, Nacir, (2013), « Techniques d’élaboration des textes à caractère législatif et réglementaire », Editions Casbah.
- BENVENISTE, E., (1970), L’appareil formel de l’énonciation, in langages, volume 5, n°17.
- BENVENISTE, E., (1974, 1995), Problèmes de linguistique générale I, Paris, Gallimard.
- CHARAUDEAU, P., (2007), De l’argumentation entre les visées d’influence de la situation de communication, in Argumentation, Manipulation, Persuasion, Paris, L’Harmattan.
- FONKOU, Michel, (2012), « Règles, techniques et pratiques de la rédaction administrative », Editions L’Harmattan, 242 pages
- GANDOUIN Jacques, (s.d.), Initiation à la rédaction administrative, Les cahiers de la formation administrative, 190 pages.
- MOIRAND, Sophie, (1979), Situations d’écrit, Compréhension, production en langue étrangère, clé internationale, Paris.
- OLIVE, Thierry et PIOLAT, Annie, (2003), Activation des processus rédactionnels et qualité des textes, In le langage et l’homme, volume 38, n°2, pp.191-206, consulté le 13.02.2013, url : docplayer.fr/6850636.
- PENE, Sophie, (1993), La lettre type entre stéréotypie et singularité, In un , CRG, 99 pages, n°6, Ecole polytechnique, Paris, pp.39-62.
- PEPIN, L., (2001), Renforcer la cohérence d’un texte : Guide d’analyse d’autocorrection, Lyon, Editions Chronique Sociale, 130 pages.

Comment citer cet article selon la méthode APA

Mohammed BELAOUF (2022), Les indices énonciatifs de la rédaction administrative, revue académiques des études sociales et humaines, Vol 14, numéro 02, Université Hassiba Ben Bouali, Chlef, Algérie, pp: 107-118.