

La dimension énonciative dans les formations aux écrits professionnels

Béatrice PELUAU

Actes du colloque Langage(s) et travail : enjeux de formation, Collection Didactique des disciplines, Institut National de Recherche Pédagogique, octobre 1998.

La qualité, la transversalité, l'éloignement augmentent la part de l'activité écrite quotidienne dans les entreprises. L'évolution de ces activités fait apparaître de nouveaux besoins de formations, notamment aux écrits professionnels.

Direction des ressources humaines et salariés en attendent chacun des solutions différentes. Pour les premiers, il s'agit de dynamiser, d'accroître l'efficacité et la productivité, d'améliorer aussi les compétences cognitives globales. Pour les seconds, il s'agit de gagner du temps, de faire agir l'autre, de produire des écrits conformes. Les préoccupations se rejoignent en partie, elles sont celles de l'activité productive. Elles divergent aussi puisque les uns sont soucieux d'alléger leur temps de contrôle (lecture ou réécriture), alors que les autres souhaitent réduire autant le temps consacré à leur production que le poids de la rédaction.

Une part croissante de la formation continue cherche à y répondre. Toutefois, les formations-catalogues proposées par les organismes de formation hésitent et oscillent entre deux tendances : modéliser le langage ou modéliser les attitudes de communications. Les premières proposent des formations-cours de français. A partir d'exercices, les participants y apprennent ou réapprennent la correction et la précision du vocabulaire, la syntaxe, l'orthographe, la ponctuation. S'y ajoutent des exercices de réécriture de leurs écrits qui visent essentiellement à "dépoussiérer" ceux-ci de leurs formules désuètes et à installer un écrit professionnel conforme à l'idée de dynamisme et d'activité positive demandée par la hiérarchie.

Les secondes proposent des formations davantage centrées sur la communication écrite et la relation avec l'autre. Les objectifs en sont une meilleure lisibilité, une argumentation efficace, une présentation graphique accrocheuse, on y trouve parfois des notions d'analyse transactionnelle, de programmation neuro-linguistique, ou la théorie des quatre cerveaux d'Hermann. Il s'agit de tout mettre en œuvre pour agir sur le destinataire.

Ces deux types de formations sont avant tout prescriptifs et le formateur s'y emploie à corriger les écrits pour les rendre conformes aux attentes de la hiérarchie, bien sûr, mais aussi à celles des participants conscients que l'écrit

est un enjeu professionnel et soucieux de répondre ou au moins de comprendre ce que l'on attend d'eux.

Dans ce contexte de formation, les principales compétences du salarié prises en compte concernent le vocabulaire, la syntaxe, le style - catégorie fourre-tout dont s'autorise la modélisation. Quant à leur maîtrise de la situation professionnelle, il n'y est très souvent pas fait appel. Or c'est d'abord cette maîtrise qui fonde leur compétence à l'écrit professionnel. En effet, ce que Pierre BOURDIEU indique pour l'oral vaut aussi pour l'écrit : "C'est par une abstraction que l'on peut distinguer entre la compétence et la situation, donc entre la compétence et la compétence de situation. La compétence pratique est acquise en situation, dans la pratique, ce qui est acquis, c'est inséparablement, la maîtrise pratique du langage et la maîtrise pratique des situations qui permettent de produire le discours adéquat dans une situation déterminée."¹

Pour accroître la compétence aux écrits professionnels des salariés, c'est donc cette compétence pratique des situations qu'il faut d'abord solliciter.

1 - Travailler sur la situation d'énonciation

Mais comment peut-on travailler sur la situation dans une formation aux écrits professionnels ?

Lorsqu'un texte est proposé par un participant, c'est autour de la situation de production du texte que se posent spontanément les premières questions. Il s'agit de mieux cerner les relations fonctionnelles ou hiérarchiques entre le rédacteur, l'expéditeur, le ou les destinataires, les "mis en copie", les lecteurs induits ou possibles. Il s'agit également de décrypter la chaîne opérationnelle à laquelle cet écrit participe. Ces explications, ces questions, les autres apprenants les posent facilement et ainsi, grâce à sa propre connaissance de l'activité professionnelle, chacun cerne rapidement les difficultés auxquelles est confrontées l'auteur. Très vite, on constate que les textes proposés par les participants le sont toujours parce que la situation d'énonciation est inhabituelle. Quelque chose, au moment de l'énonciation, est différent dans la situation. C'est sur cette différence, cet écart par rapport à la situation habituelle et donc par rapport au langage modélisé de l'activité que s'ancre la formation.

Un premier écart concerne la place du locuteur, celle qu'il assigne à son destinataire. François FLAHAULT² détermine ainsi cet écart : "ou bien, le locuteur parle d'une place qui s'inscrit de façon cohérente dans les déterminations que la situation considérée impose comme rapports susceptibles d'y fonctionner ; ou bien, il parle d'une place qui, compte tenu de

¹BOURDIEU Pierre, "L'économie des échanges linguistiques", Langue Française n°34, mai 1977.

²FLAHAULT François, La parole intermédiaire, Editions du Seuil, Paris, 1978.

Pelau B. La dimension énonciative dans les écrits aux formations professionnelles. In: Actes du colloque : Langage(s) et travail : enjeux pour la formation. Paris; 1998.

ces même déterminations porte à *faux*." Or, dans l'entreprise, un autre écart pré-existe, bien connu désormais, celui entre travail prescrit et travail réel. Cet écart et la situation qu'il installe participe à la construction de l'écart entre la place du locuteur et celle du destinataire. Ainsi, les positions définies par l'organigramme, qu'elles soient fonctionnelles ou hiérarchiques sont la base d'un procédé de déplacement qui met chacun des protagonistes dans une position inhabituelle, voire "de contrebande". La situation d'énonciation de l'auteur se situe quelque part entre celle déterminée par le travail réel et celle contrainte par le travail prescrit, c'est entre ce qu'il sait devoir faire ou dire pour que son action soit efficiente et ce qu'il sait être contraint de dire ou faire pour rester dans le champ défini à son activité que se situe le point de tension. C'est donc par un travail d'explicitation et de décryptage de la situation dans laquelle s'inscrit l'énonciation que doit commencer la formation. Ensuite, peut s'effectuer le travail proprement linguistique de mise en mots, de réécriture des marques énonciatives qui permet de formuler autrement l'inhabituel.

2 - Travailler sur l'énoncé

Les textes proposés par les salariés sont "bien écrits", ou tout au moins, moi, formateur extérieur à l'entreprise, je n'ai souvent rien à leur reprocher lorsqu'ils me sont livrés sans commentaires. Pourtant qu'ils soient proposés par la hiérarchie ou par les participants à un stage de formation, ils le sont parce que, pour les uns ou les autres, ils ne "conviennent" pas.

Repérer alors l'écart entre la situation d'énonciation préalablement explicitée et les marques énonciatives du texte permet d'identifier en quoi ils ne conviennent pas, pourquoi dans cette situation-ci, un texte qui a souvent déjà circulé dans l'entreprise, qui est même parfois un modèle habituel, pourquoi ce texte-ci est décalé par rapport aux attentes de son auteur ou de sa hiérarchie.

Quatre entrées peuvent être exploitées pour repérer puis réduire cet écart : la thématisation, la modalité, la catégorisation et la focalisation.³

D'autres opérations auraient pu être sélectionnées qui sont, elles aussi, essentielles dans l'énonciation comme la localisation, la temporalité... Mais si elles sont effectivement fréquemment abordées au cours des formations, elles ne sont jamais l'objet d'autant de discussions et d'écritures différentes que les précédentes qui construisent le discours et les places de l'énonciateur et du co-énonciateur.

³ Rappelons que ces quatre opérations relèvent des théories de l'énonciation, proposées principalement par Benveniste, Culioli, Austin, Searle...qui placent l'énonciation, c'est-à-dire la production d'un énoncé par un énonciateur donné, à un moment donné, à l'intention d'un énonciateur donné comme objet de l'analyse linguistique : c'est la production du langage en situation qui est prise en compte.

Pelau B. La dimension énonciative dans les écrits aux formations professionnelles. In: Actes du colloque : Langage(s) et travail : enjeux pour la formation. Paris; 1998.

Voici donc quelques exemples pour mieux comprendre le travail sur la langue qu'effectuent les apprenants à travers ces opérations.

La thématisation

On entend par thématisation, le choix du thème par lequel l'énonciateur va choisir de faire entrer son co-énonciateur dans son discours. Pour décrire une situation, par exemple une incompatibilité de matériels informatiques, il peut choisir le thème de "l'application", du "problème", du "service" utilisateur, du "nous"... Or ce choix n'est pas anodin. La thématisation par "application" fait entrer le lecteur dans un discours technique et se présente comme plus neutre du point de vue de l'énonciateur.

- *L'application x fonctionne sous DOS et pose des problèmes de compatibilités avec Windows 95 version b.*

La thématisation par "problème" donne le dysfonctionnement comme entrée dans le discours de l'énonciateur.

- *Des problèmes de compatibilités entre l'application x fonctionnant sous DOS et Windows 95 version b entraînent un "plantage" des ordinateurs.*

La thématisation par "service financier" désigne et implique le service concerné.

- *Le service financier utilise une application fonctionnant sous DOS qui est incompatible avec la version b de Windows 95.*

La thématisation par "nous" ou "je" pose l'énonciateur comme sujet d'une activité, sujet individuel ou sujet pluriel supposant un collectif de travail.

- *Nous avons découvert que l'application x, fonctionnant sous DOS, présentait des incompatibilités matérielles avec la version 95 b.*

Ainsi, par la thématisation, l'énonciateur présente et construit pour le co-énonciateur sa propre vision des événements, un certain point de vue sur l'activité dont il rend compte.

La modalité

Le travail sur la modalité énonciative permet à l'auteur d'indiquer le statut qu'il donne à son discours. Il peut choisir de présenter les choses comme factuelles avec l'affirmation ou l'interrogation, fictives avec l'hypothétique.

- *Des problèmes de compatibilités entre l'application x et Windows 95 vont entraîner un "plantage" de l'ordinateur.*

Il peut donner à voir ce qu'il envisage pour le futur : la projection dans l'avenir, le possible, la probabilité ou l'éventualité.

- *Des problèmes de compatibilités entre l'applicationx et Windows 95 pourraient entraîner un "plantage" de l'ordinateur.*

Il peut aussi porter une modalité appréciative sur les faits : jugement favorable ou défavorable, de normalité ou d'anormalité.

- *Le service financier ne devrait pas utiliser l'application x avec Windows 95.*

Il peut encore qualifier la relation du sujet de l'énoncé au reste de la lexis : volonté, modalité de contrainte (obligation, nécessité), modalité de propriété du sujet (capacité, latitude, permission).

- *Le service financier ne doit pas utiliser l'application x avec Windows 95.*⁴

Cette maîtrise de la modalité énonciative permet à l'énonciateur d'établir une certaine distance entre les faits et leur énoncé. Elle le pose aussi comme maître de l'événement dans la mesure où il en définit la réalité.

La catégorisation

Il s'agit à travers ce travail de définir comment l'on va désigner. Ainsi, pour décrire un même fait, on peut choisir d'écrire :

- *Madame x prendra ses fonctions à compter du 1er décembre.*
- *Madame x est nommée au poste d'ingénieur qualité à partir du 1er décembre.*
- *Madame x sera le nouvel ingénieur responsable de la qualité à partir du 1er décembre.*
- *Madame x prendra en charge le service qualité à partir du 1er décembre.*

Chacune de ses phrases peut correspondre à une même réalité dans l'entreprise, toutefois, en utilisant l'une ou l'autre, l'énonciateur choisit sa propre description de la réalité : organisation administrative, nomination, statut ou rôle. Et, bien sûr, cette catégorisation participe au rapport de place qui s'établit entre l'énonciateur et son co-énonciateur. Le statut professionnel ou hiérarchique de chacun définissant un certain registre lexical autorisé ou non, par exemple.⁵

⁴M.-L. GROUSSIÈRE. C. RIVIÈRE, Les mots de la linguistique, lexique de linguistique énonciative, Ophrys, Paris, 1996.

⁵DELCAMBRE Pierre, "Rapports de langage et langage autorisé : psychiatres, psychologues et éducateurs spécialisés dans les établissements du secteur sanitaire et social", Colloque Langage et Pratiques d'Intervention Sociale, SUDLA/CNRS, Rouen, avril 1992.

Pelau B. La dimension énonciative dans les écrits aux formations professionnelles. In: Actes du colloque : Langage(s) et travail : enjeux pour la formation. Paris; 1998.

La focalisation

Cette opération, quant à elle, permet une mise en relief par laquelle l'énonciateur indique au co-énonciateur un élément de l'énoncé sur lequel il attire son attention. La focalisation oriente les termes de la lexis, l'énonciateur choisit donc un terme de départ (ce qui va être thématiqué) et ordonne les deux autres termes en fonction de cette origine.

- *Le service technique a résolu ce problème.*
- *Ce problème a été résolu par le service technique.*
- *C'est par le service technique que ce problème a été résolu.*
- *Il a fallu faire intervenir le service technique pour résoudre ce problème.*
- *En supprimant un drivers, ce problème a été résolu.*

Cette focalisation instruit le co-énonciateur de la place et de l'importance attribuée par l'énonciateur aux différents éléments de son discours.

Elle permet aussi à l'énonciateur de mettre en place l'agentivité, de construire des "agents" par rapport à des "agis".

3 - Linguistique et formation aux écrits professionnels

Il n'est, bien sûr, pas question de faire de la "linguistique" avec les salariés apprenants, mais d'utiliser les données objectives de la linguistique énonciative pour accroître la compétence à l'écrit professionnel et plus largement au discours situé.

C'est, en effet, à partir de ces manipulations langagières, de cette exploitation des ressources de la langue, que se précise pour les apprenants leur situation d'écriture professionnelle et donc leur place énonciative : à quelle place suis-je pour l'autre ? à quelle place est-il pour moi ? dans quelle activité réelle ou prescrite s'inscrit mon discours ?

Ces manipulations langagières et l'exploitation plus large des ressources de la langue qu'elles mobilisent et restaurent, permettent également aux apprenants de mieux utiliser ou de dépasser les modèles dominants du service ou de l'entreprise pour récupérer une certaine marge de manœuvre dans l'écriture et ancrer l'écrit dans la situation.

DELAMBRE Pierre, "Avec quels mots une institution désigne, décrit, identifie", Lexique n°3.

Pelau B. La dimension énonciative dans les écrits aux formations professionnelles. In: Actes du colloque : Langage(s) et travail : enjeux pour la formation. Paris; 1998.

Mais le recours à la linguistique dans une formation aux écrits professionnels permet aussi, plus largement, de mieux comprendre à la fois le travail et le langage grâce aux liens qui existent entre eux. Josiane BOUTET explique ainsi qu'"une démarche linguistique peut produire des connaissances contribuant avec d'autres disciplines à mieux connaître (et à transformer) l'homme au travail ."⁶ Ce travail sur le langage permet aux apprenants eux-mêmes de mieux comprendre leur activité professionnelle et de s'en réapproprier le discours.

4 - Acquis et limites

A l'issue de ces formations, les participants disent généralement avoir acquis une meilleure aisance dans le maniement du langage et de ses différentes formes, il est plus facile pour eux de se mettre à écrire et de produire un texte satisfaisant. Ils disent surtout se poser plus de questions avant d'écrire. En revanche, alors qu'une part très importante des discours produits au cours de la formation concerne la place de l'énonciateur, seule la place du destinataire reste nommée parmi ce qui leur semble important pour construire leur énoncé.

La hiérarchie, quant à elle, souligne d'abord le temps gagné par la suppression de réécritures et par la production de textes, en moyenne, plus courts.

Pour les uns comme pour les autres, rien n'est dit spontanément de la maîtrise de la situation professionnelle et de son importance pour la construction de l'énoncé. Toutefois si la situation d'énonciation n'est pas d'emblée définie comme constitutive du discours, la variation énonciative est, quant à elle, fort bien repérée. Chacun a conscience que le discours produit tel qu'il l'a été est celui d'un émetteur particulier vers un destinataire particulier dans un contexte donné.

Par ailleurs, ce travail sur la situation de travail et sur le langage a des effets retours sur l'activité dans la mesure où le langagier ne circule plus de la même manière dans l'entreprise. Puisque c'est, à travers ce langage, la façon dont chacun définit individuellement ou collectivement son activité ou celle de l'autre, qui se trouve modifiée. La façon d'implanter l'autre dans son énoncé, selon qu'elle l'accule, le ménage, le valorise ou l'ignore, modifie les rapports de place autour de l'activité. Le discours participe aussi à la redéfinition des champs de compétence ou à la recatégorisation de l'activité. Ces modifications, qu'opère le langage, ont d'autant plus de conséquences que les salariés sont confrontés à la réorganisation de leur activité, à la mobilité interne ou externe.

Restent toutefois des difficultés liées à la situation de travail. Les salariés sont parfois confrontés à des organisations du travail qui n'acceptent que des écrits très standardisés, pour lesquels la marge de manœuvre est trop faible pour

⁶BOUTET Josiane, "Le travail et son dire", Paroles au travail, Josiane Boutet (dir.), L'Harmattan, Paris, 1995.

Pelau B. La dimension énonciative dans les écrits aux formations professionnelles. In: Actes du colloque : Langage(s) et travail : enjeux pour la formation. Paris; 1998.

solliciter leurs compétences en écriture. Le langage y est d'abord un moyen de contrainte et de contrôle supplémentaire, voire privilégié. Quelle place ce langage construit-il alors pour les énonciateurs et les co-énonciateurs quand l'objectif de sa maîtrise est l'interchangeabilité des opérateurs ? Quel sens peut-prendre une formation aux écrits qui s'inscrit dans ce contexte organisationnel ? Autant de questions qui ne peuvent trouver des réponses qu'en lien avec d'autres disciplines s'interrogeant sur le travail. Et tout autant que la situation de travail, la situation de formation doit être prise en compte et questionnée pour travailler avec les opérateurs sur leurs écrits.