S´Écrire l'Autre :
De la désignation stratégique du destinataire dans la lettre de réclamation adressée à France Télécom

Séverine HUTIN
Laboratoire LASELDI (Grelis)
Université de Franche Comté
shutinequoy@yahoo.fr

Les propos qui vont suivre reposent sur l'analyse d'un corpus de lettres de réclamation collectées à l'Agence France Télécom de Besançon. Il s'agit donc de décrire et d'analyser, dans la perspective d'une analyse de discours, les formes d'adresse dans la communication épistolaire administrative.

La lettre de réclamation constitue un genre du discours épistolaire : en tant qu'écrit adressé monogéré mais dialogique, ce dialogue différé ne peut donc faire l'économie d'un appel à l'autre. Je privilégierai le terme d'« autre » plutôt que celui d'« adresse » de l'intitulé du colloque dans la mesure où le terme d'adresse désigne dans le jargon épistolaire la formule d'appel, par exemple « Monsieur », « Madame, Monsieur » ou encore « Monsieur le directeur ». La formule d'appel est à distinguer de la mention du destinataire qui occupe généralement la partie supérieure droite de l'aire scripturale. Le terme d' « autre » me servira donc à désigner l'ensemble des récepteurs qui composent l'instance réceptrice.

Après avoir décrit les formes de désignation du destinataire et mis ces formes en relation avec l'hypothèse que celles-ci servent une stratégie argumentative de l'acte de langage « réclamation », je tenterai, dans le souci de mener une analyse de discours, de faire le lien entre ces usages et la situation d'écriture adressée à l'entreprise de service public afin de voir en quoi cette situation offre une configuration propice à la mise en scène d'un rapport de force entre l'instance émettrice et l'instance réceptrice, instance qui se révèlera plus complexe qu'il n'y paraît.

I. Les formes de désignation de l'autre comme stratégie de la réclamation

Sophie Fisher définit les lettres de réclamation du point de vue de leur conditions de production : ce sont des lettres « *produites librement sous l'effet de la colère, du stress, de l'indignation ou simplement comme réaction face à des dysfonctionnements* »[1]. Mais au delà de l'état émotionnel et réactif du scripteur, il convient de s'intéresser davantage au macro-acte de langage « réclamation ».

I.1 L'acte de réclamation.

I.1.1 Dimension argumentative de l'acte

L'acte de réclamation est produit dans la perspective d'amener le lecteur à produire une réponse favorable sous forme écrite et/ou sous forme d'un acte de la part du destinataire : gestes commerciaux, remboursements, remise en service rapide de la ligne téléphonique. Ces attentes sont largement explicites dans le corpus de recherche. En cela, **la réclamation entre dans un discours argumentatif**. Chaïm Perelman définit l'argumentation comme « *les techniques discursives permettant de provoquer ou d'accroître l'adhésion des esprits aux thèses qu'on présente à leur assentiment* » (1970 : 5). Dans cette perspective adoptée par Perelman et Olbrechts-Tyteca dans leur Traité de l'argumentation en 1970, l'auditoire notion centrale de la Nouvelle Rhétorique de Perelman est entendu comme « *ensemble de ceux sur lesquels l'orateur veut influer par son argumentation* » (ibid : 25). On voit donc d'ores et déjà l'importance de considérer l'autre, en

[1] Sophie Fisher, *Écrire pour manifester et se manifester. Des « lettres de réclamation » à la « volonté d'écrire ».*

l'occurrence le lecteur, et la perspective dialogique du discours argumentatif, puisque pour Perelman l'auditoire est toujours une construction de l'orateur.

I.1.2 Un acte de langage menaçant

Catherine Kerbrat-Orecchioni, qui adopte une perspective interactionnelle et s'intéresse à la notion goffmannienne de face[2], souligne que « *certains types de lettres sont au contraire globalement des FTAs (lettres de requête, de réclamation, de rupture, d'injures etc.)* » (1998 : 27, note 2). Par FTAs, on entend, à la suite de Goffman, Face Threatening Acts, c'est à dire des actes susceptibles d'avoir des effets négatifs sur les faces des participants.

Cette catégorisation de l'acte parmi les actes menaçant permet d'entrevoir la possibilité que cette menace générée par l'acte laisse des traces dans la désignation de l'autre et de l'image a priori négative que le scripteur va construire de son auditoire pour reprendre le concept de Perelman.

I.2 Les formes de désignation du destinataire

I.2.1 Le pronom personnel de la deuxième personne.

Le pronom personnel de la deuxième personne « vous » est bien sûr utilisé. A titre d'exemple, on peut citer l'énoncé suivant :

1. (LR9) « je vous demande de remettre en service mon téléphone = xx xx xx xx à partir du 06/09/00 à 12h (…) »

Cette utilisation du pronom de deuxième personne est à priori logique dans le cadre d'une communication épistolaire, pour laquelle Geneviève Haroche-Bouzinac en souligne le caractère bienfaiteur parce qu'elle « *met en œuvre une*

[2] On peut définir la notion de Face comme l'image de soi et de l'autre que l'on tente de construire dans l'interaction.

illusion, illusion de présence, illusion de dialogue, voix recréée dans le silence d'une lecture muette » (1995 : 70).

Mais dans le corpus d'analyse, qui comporte 64 lettres, ce pronom est présent 168 fois, soit une moyenne de 2,6 utilisations du pronom par lettre. On peut bien sûr ajouter les variantes comme l'adjectif possessif, ou les formes verbales à la deuxième personne comme l'impératif, par exemple « veuillez ».

Mais ce qui est frappant c'est que ce corpus comporte 9 lettres dans lesquelles le pronom personnel de deuxième personne est absent. D'où l'hypothèse de l'utilisation d'autres formes de désignation de l'autre comme substitut qui vont apporter une valeur argumentative aux énoncés produits.

I.2.2 Le nom propre

Dans l'énoncé suivant 2, on peut substituer le nom propre par le pronom de deuxième personne. On obtient alors les deux énoncés suivants :

> 2. (LR21) « Une conseillère m'a dit que dans ce cas là lorsque les délais n'étaient pas respectés, **France Télécom** s'engageait à faire un geste gracieux de deux mois d'abonnement pour le préjudice subi »
>
> 2'. (LR21') « Une conseillère m'a dit que dans ce cas là lorsque les délais n'étaient pas respectés, **vous vous** engagiez à faire un geste gracieux de deux mois d'abonnement pour le préjudice subi »

L'emploi du nom propre, qui est d'ailleurs le seul emploi dans cette lettre, peut être interprété comme un déplacement de l'enjeu, non plus au niveau scripteur-lecteur mais au niveau client-entreprise, d'autant plus qu'il s'agit ici de, je cite, « faire un geste gracieux » et se recentrer sur l'entreprise ; c'est élargir la portée de l'acte au niveau de l'ensemble, c'est à dire du groupe, et non plus sur le lecteur comme partie du groupe. L'acte, qu'il soit effectué ou non, engagera l'entreprise dans son ensemble et aura un impact sur son image.

La même substitution peut être opérée sur l'énoncé suivant :

3. (LR40) « (…) **France Télécom** doit me faire un avoir ou un remboursement de la somme de 589.41 FTTC… »

Devient

3'. (LR40') « (…) **Vous** devez me faire un avoir ou un remboursement de la somme de 589.41 FTTC… »

La modalité introduite par le verbe *devoir* s'en trouve atténuée par une désignation de l'autre à la troisième personne et donc, selon la définition de Benveniste, à la non-personne et donc à l'absent. Cette troisième personne autorise le scripteur à utiliser cette modalité dans la mesure où ce n'est pas ici le lecteur qui est désigné - et l'opposition entre la formulation authentique et la formulation fictive à la deuxième personne le montre bien -, mais l'entreprise en tant qu'ensemble. L'obligation est donnée à l'ensemble abstrait et non au lecteur, bien qu'il fasse partie de ce même ensemble. Et en même temps cette modalité, appliquée à l'entreprise dans sa totalité, déplace cette fois encore l'enjeu de l'acte au niveau de l'entreprise et de l'image que celle-ci est susceptible de véhiculer.

L'emploi du nom propre a donc pour caractéristique de **replacer la relation scripteur/lecteur dans une relation client-entreprise**. En d'autres termes c'est le client qui prend en charge le micro-acte de langage.

De plus, et puisque **le lecteur est un représentant de l'ensemble** et que c'est lui qui sert d'intermédiaire, sa parole va engager l'ensemble tout entier : c'est bien la deuxième personne à travers le nom propre qui est ici dissimulé. Ce « tu » désigné au travers de l'ensemble « France Télécom » peut également valoriser le lecteur dans la mesure où sa voix prend la valeur de la voix de l'entreprise, mais en même temps cet emploi peut le dévaloriser en minimisant son pouvoir au sein de l'ensemble.

Ces traces, que ce soit par le pronom personnel de deuxième personne ou le nom de l'entreprise, n'ont pas l'exclusivité de la désignation de l'autre. En effet, d'autres traces moins explicites ne sont pas les moins pertinentes.

I.2.3 Désignation implicite de l'autre

Dans le corpus d'analyse, d'autres formes permettent au scripteur de désigner l'autre de manière indirecte :

Par exemple, dans l'énoncé suivant :

> 4. (LR1) « Lors de notre entretien téléphonique, **il paraîtrait** que dans la nuit du 14 au 15 août la note de téléphone s'élevait déjà à plus de 500 F »

A priori, le destinataire est linguistiquement absent excepté dans l'adjectif possessif pluriel« notre », qui peut regrouper première et deuxième personne mais aussi première et troisième personne, donc inclusif ou exclusif : « l'entretien que j'ai eu avec vous ou l'entretien que j'ai eu avec une tierce personne ». Il y a ici certes une ambiguïté, mais dans les deux cas les partenaires de l'entretien appartiennent à la sphère de l'entreprise.

La double modalisation de la forme verbale « il paraîtrait », forme impersonnelle accompagnée du conditionnel, permet de présupposer l'énoncé suivant :

> « je doute de votre parole/ de la parole de cette personne »

Le choix de la formule impersonnelle permet en outre de ne pas écrire :

> 4'. (LR1) « vous/une personne de votre entreprise m'avez/a dit que dans la nuit du 14 au 15 août la note de téléphone s'élevait déjà à plus de 500 F »

La formulation de départ dissimule donc d'une part une ambiguïté contenue dans l'adjectif possessif et d'autre part un jugement sur l'autre émis par le scripteur, jugement dont la portée est atténuée par la formulation choisie.

D'autres exemples vont permettre d'étayer cette démonstration : on retrouve la première personne du pluriel cette fois dans un pronom personnel à la forme disjointe :

> 5. (LR2) « Si toutefois, il y aurait des divergences entre nous, je me verrai dans l'obligation de changer de maison »

Reformuler le syntagme « il y aurait des divergences entre nous » permet de construire trois formulations fictives :

> 5'. (LR2) « Si toutefois, il y aurait des divergences entre nous, je me verrai dans l'obligation de changer de maison »
>
> LR2' « Si nous n'étions pas d'accord »
>
> ou LR2'' « Si vous n'étiez pas d'accord avec moi »
>
> ou LR2''' « Si je n'étais pas d'accord avec vous »

- LR2' aurait forcé le scripteur à partager syntaxiquement avec le lecteur la fonction de sujet ;
- LR2'' aurait posé l'autre comme seul sujet syntaxique ;
- et LR2''' aurait posé le scripteur comme seul sujet.

A en juger par la formulation authentique, mieux vaut donc partager la fonction de complément que d'opter pour l'une ou l'autre des formulations possibles. En d'autres termes, mieux vaut taire une relation difficile entre les pronoms qui symbolise une relation difficile au lecteur et plus globalement à l'entreprise notamment en situation de réclamation ce qui, rappelons-le, est une situation susceptible de nuire aux faces des participants et donc à la face de l'interlocuteur.

L'énoncé suivant dissimule encore davantage la désignation de l'autre :

> 6. (LR15) « je demande donc ce geste commercial qui me fut annoncé et que je trouve normal en contre-partie du désagrément évitable subi »

La présence de l'autre est implicite à deux niveaux :

- par la trace d'une interaction antérieure,

> « ce geste commercial qui me fût annoncé »

L'emploi du passif (passé simple) suppose un agent, dont la présence n'est pas obligatoire d'autant plus que ce passif reprend un énoncé suivant qui le précède dans le texte authentique :

> « De plus l'opérateur m'assura d'un geste commercial consistant en deux mois d'abonnement gratuit »

Cette absence d'agent n'est pas de la responsabilité du scripteur.

- le syntagme

> « en contre-partie du désagrément évitable subi »

génère un triple présupposé dans un premier temps :

> « j'ai subi un désagrément qui aurait pu être évité »

L'image négative de l'autre est présupposée dans la désignation du dysfonctionnement : en effet, l'utilisation de l'adjectif épithète atténue le reproche fait à l'interlocuteur dans la mesure où celui-ci aurait pu être formulé ainsi :

> « vous auriez pu éviter ce désagrément »

Le présupposé est par définition « *présent sans faire l'objet d'une véritable affirmation* »[3] (Ducrot, 1991 : 89) ; il porte certes atteinte à l'interlocuteur dans l'exercice de son rôle mais ce n'est pas le caractère évitable du désagrément qui est au premier plan : c'est l'acte de langage « demande de geste commercial » qui est posée.

[3] DUCROT Oswald, Dire et ne pas dire, Editions de Minuit, Paris, 1994.

Ces deux outils révélateurs d'un discours sur l'autre encadrent la proposition subordonnée relative

« ( ) et que je trouve normal en contre-partie »

Cette proposition n'est pas justifiée dans la mesure où le présupposé suffit à orienter vers la conclusion visée et la responsabilité de l'autre. Quelle fonction occupe-t-elle alors ?

Elle permet au scripteur de se modeler un « ethos », c'est à dire « *une image de soi* ». Je renvoie ici au recueil d'articles sous la direction de Ruth Assy publié en 1999 : ce recueil développe l'idée essentielle selon laquelle toute prise de parole implique la construction d'une image de soi, thèse qui inaugure d'ailleurs l'introduction de l'ouvrage. Cette présentation de soi s'effectue - et je cite ici Amossy (1999 : 9) - « *souvent à l'insu du partenaire, dans les échanges verbaux les plus quotidiens et les plus personnels* ». La proposition extraite de cet exemple participe donc d'un discours sur soi comme si l'appel à l'autre était prétexte à un discours sur soi.

L'énoncé 7 est également porteur d'une trace de l'autre :

7. (LR 3) : « Comme le transfert de ma ligne n'a pas marché et qu'il faut attendre la semaine prochaine pour avoir peut être une ligne opérationnelle, je résilie mon contrat. »

Le segment souligné aurait pu être remplacé par le segment suivant :

7' « vous avez échoué dans le transfert de ma ligne ».

La valeur de constat négatif d'échec pour l'autre et l'agent de cet échec ne sont pas encodés linguistiquement : la formulation à la troisième personne est légitimée puisque c'est un membre de l'entreprise, dans sa fonction et avec des moyens dont ne dispose pas le lecteur, qui doit effectuer des opérations telles que le transfert de ligne.

Le lecteur peut donc effectuer ou non l'inférence entre 7 et 7'. Il se trouve ainsi devant une alternative : soit il y a simple constat d'un fait sans jugement négatif, soit il y a bel et bien les deux, constat et jugement. Le scripteur, quant à lui, peut comme dans tout sous-entendu être écarté de la responsabilité de cet implicite.

Enfin, les énoncés 8 et 9 reformulés en 8' et 9'

> 8. (LR47) « En effet sur ces deux factures il apparaît l'imputation de l'abonnement de ma ligne Numéris Itoo depuis le 12 04 2000 pour un montant total de 962.22 HT »
>
> 8'. (LR47') « En effet sur ces deux factures vous m'imputez l'abonnement (…) »

> 9. (LR63) « Il faut absolument que vous examiniez avec attention vos 2 factures et vous verrez qu'il y a erreur »
>
> 9'. LR63' « vous devez absolument examiner avec attention vos deux factures (…) »

témoignent d'une stratégie qui vise à ne pas désigner l'autre de manière directe par le pronom personnel de deuxième personne et à reléguer celui-ci au rang d'implicite. Les reformulations permettent de mettre en relief une sorte de gestion du rapport de force avec l'autre et une stratégie d'insinuation de la responsabilité de celui-ci.

Les différents modes de désignation de l'autre utilisés par le scripteur permettent de montrer que le scripteur gère un rapport de force avec l'autre. Il atténue ainsi l'image qu'il aurait pu véhiculer.

Si la lettre adressée à l'entreprise de service public constitue un espace privilégiée d'inscription de ce rapport de force, cette situation de discours devrait présenter des propriétés particulières.

II. La lettre de réclamation comme espace privilégié de l'écriture de l'autre pour soi

La lettre de réclamation représente une prise de parole éphémère mais en tant qu'écrit elle va fixer les écarts dans la désignation de l'autre : le rapport de force va prendre le caractère permanent de l'écrit. Mais la lettre de réclamation est aussi un genre de discours épistolaire contraint puisqu'elle fait partie des situations de communication administrative et commerciale donc socialement distanciée (Adam, 1998).

II.1 l'épistolarité et l'écriture d'un rapport de l'autre à soi

II.1.1 La lettre : Une situation de discours explicitement adressée

La lettre, en tant que genre de discours explicitement adressé, ne peut faire l'économie de la désignation de l'autre[4].

La syntaxe et l'aire scripturale normative, comme la mention du destinataire dans la zone paratextuelle supérieure droite, contraignent en quelque sorte à dire l'autre de sorte que sa présence ne soit pas sous la responsabilité du scripteur. L'autre est là parce que l'écriture l'y contraint. De ce point de vue il représente également celui qui légitime l'écriture et qui peut par là même être réduit à un instrument, instrument au service d'un discours sous-jacent, celui du rapport de force.

Écriture adressée suppose également, outre un destinataire, un destinateur : écrire à l'autre c'est donc se poser comme scripteur en explicitant symboliquement d'abord son identité dans la partie supérieure gauche, mais aussi au terme de l'écriture en apposant sa signature. Cette ouverture et cette

[4] Remarquons d'ailleurs que dans la facture même de la lettre se distinguent destinateur et destinataire d'une part et destinataire et adresse d'autre part, le destinataire étant dans la plupart des lettres du corpus l'entreprise, alors que l'adresse représente davantage, dans le jargon spécialisé, le lecteur.

clôture par soi peuvent alors symboliser l'enfermement de l'autre par soi, l'écriture de l'autre par soi. La lettre ne peut donc faire l'économie de la désignation de l'autre pas plus que de la désignation de soi. L'exemple numéro 1 mentionné dès le début de l'intervention est à ce propos pertinent :

> 1. (LR9) « je vous demande de remettre en service mon téléphone = xx xx xx xx à partir du 06/09/00 à 12h (…) »

Notons que le pronom personnel de la deuxième personne en position de complément affronte ici un pronom de la première personne sujet : en désignant l'autre, le scripteur dessine ici par l'utilisation d'un verbe transitif une relation d'opposition sujet/objet qui constitue le premier signe d'un rapport de force. Et c'est le genre qui, en tant qu'explicitement adressé prend la responsabilité de cette configuration préétablie.

II.1.2 Une situation de communication différée.

La lettre constitue une situation de communication différée (Kerbrat-Orecchioni, 1998 : 17) en tant qu'il y a un décalage spatio-temporel entre le temps et le lieu de l'écriture et le temps et le lieu de la lecture.

L'absence physique de l'autre est comblée par les marques nécessaires de présence dans l'absence. Comme l'écrit Haroche-Bouzinac, la force de la lettre « *est celle de la compensation* » (1995 : 70), elle opère « *un double mouvement (…) en tenant à distance tout en mimant la proximité* » (1995 : 71), ce que Vincent Kauffman appelle dans son ouvrage éponyme « *l'équivoque épistolaire* ».

Jean-Michel Adam remarque que

> Toutes les formes de lettres ont pour particularité le fait de proposer une image de l'autre. L'absence rend possible et favorise cette construction (1998 : 45)

Le choix d'une tournure impersonnelle peut symboliser l'absence physique mais également une stratégie d'évitement de l'autre. Dans l'énoncé 6

> 6. (LR15) « je demande donc ce geste commercial qui me fut annoncé et que je trouve normal en contre-partie du désagrément évitable subi »

le pronom de première personne ne se confronte qu'indirectement avec l'autre qui est soit omis (c'est le cas de l'agent du passif) soit remplacé par un présupposé.

D'autre part, le caractère différé de la situation de communication, et donc la séparation physique entre scripteur et lecteur, permet au scripteur de ne pas avoir à s'expliquer sur ces choix dans la désignation de l'autre. L'utilisation du présupposé dégagé plus haut, dans l'énoncé 6, par exemple, est de ce point de vue un outil pertinent pour le scripteur car

> l'astuce d'une telle présentation est que l'interlocuteur, du simple fait qu'il continue le dialogue, est placé devant un dilemme. Ou bien il « laisse passer », et il semble par là souscrire au présupposé, dont il renforce ainsi, par l'abstention même, l'apparente évidence ; ou bien il s'y oppose, mais on peut l'accuser alors d'interrompre la conversation, de sortir du sujet, voire de chercher à « envenimer la débat » (Kerbrat-Orecchioni, 1991 : 96)

L'adjectif « évitable » de l'énoncé 6 place certes le lecteur devant ce dilemme, mais ce présupposé est situé dans la péroraison. Cette partie du plan de texte a pour fonction de

> récapituler et achever de convaincre en introduisant éventuellement plus de pathétique et en préparant les futures interactions avec les destinataires (en particulier sa réponse) (Adam, 1998 : 42)

Cette partie est présentée comme telle notamment de par l'emploi du connecteur « donc », qui amène celle-ci comme un aboutissement logique : le présupposé dans la conclusion est présenté comme acquis et pris en charge par

le genre, d'autant plus que la lecture différée ne permet pas au lecteur de le remettre en cause immédiatement.

De plus, ce présupposé est encore justifié par le fait qu'il reprend une partie du récit qui précède la péroraison. Ducrot a d'ailleurs souligné qu'il

> est considéré comme normal de répéter un élément sémantique déjà présent dans le discours antérieur – pourvu qu'il soit repris sous forme de présupposé (il peut d'ailleurs être présupposé dès le début) (Ducrot, 1991 : 88)

Le présupposé peut donc ne pas être pris en charge par le locuteur mais par le genre, qui met en scène un récit suivi d'une péroraison.

La lettre, par ce qu'elle prévoit en tant que situation de communication différée d'une part et de genre normé d'autre part, représente alors un espace privilégié d'expression d'un rapport de force subtil. En d'autres termes, cette gestion du rapport de force et ce choix de type de désignation de l'autre sont tout à fait justifiables par la situation de discours.

II.2 L'écriture adressée à l'entreprise de service public et rapport de force

II.2.1 Une situation de « récepteur multiple »

Le lecteur est un lecteur représentant d'un ensemble : l'une instance de réception est, dans cette situation de discours, multiple. Cette caractéristique légitime notamment l'emploi du nom propre « France Télécom ».

Au sein de cette instance réceptrice, plusieurs lecteurs peuvent être postulés :

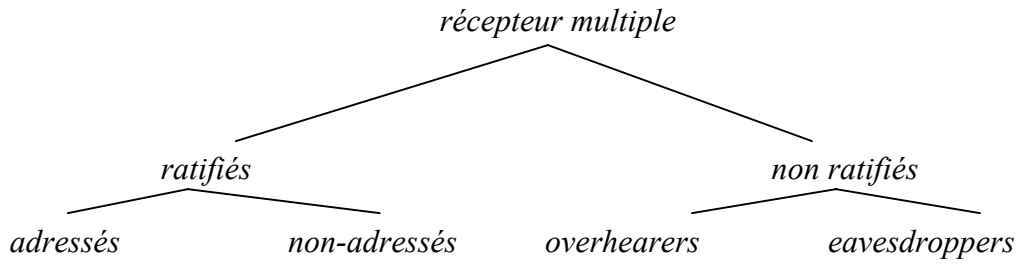
Le premier lecteur de la sphère de l'entreprise est le lecteur du service réclamation, l'adresse, dont la tâche est de réceptionner les lettres, de les lire et d'en faire un premier traitement visant à identifier le problème. L'emploi du

pronom de deuxième personne semble se référer à ce premier lecteur de l'ensemble.

Mais ce premier lecteur peut, pour résoudre ce problème faire appel à d'autres récepteurs. Par exemple, un collègue de celui-ci peut avoir les compétences techniques nécessaires pour répondre au problème posé par le client-scripteur. Tel autre aura les compétences nécessaires pour vérifier la validité des informations fournies par le scripteur. De plus, le premier lecteur peut être amené à « faire lire » la lettre à un de ses collègues n'ayant pas à intervenir dans le processus de résolution, simplement parce que, au hasard des déambulations au sein du service, d'autres membres de l'ensemble non prévus par le scripteur vont pouvoir devenir lecteurs à leur tour.

Le concept de récepteur multiple que développe Catherine Kerbrat-Orecchioni dans un article récemment paru a ceci d'intéressant qu'il tend à souligner que tous les récepteurs de cette instance, je cite, « *n'ont pas tous non plus nécessairement le statut de récepteurs « adressés », ni même de « destinataires »* » (2002 : 17)

Dans les situations de discours à « *récepteur multiple* », Kerbrat-Orecchioni, à la suite de Goffman, distinguent des récepteurs « *ratifiés vs non ratifiés* » ; « *parmi les ratifiés, adressés vs non-adressés* » ; et « *parmi les non-ratifiés, overhearers (qui « surprennent ») vs eavesdroppers (qui « épient » le discours tenu par l'émetteur)* » (2002 : 18).



La variation dans l'utilisation des modes de désignation de l'autre se trouve donc justifiée par cette instance de réception multiple. Ainsi, pour reprendre la formulation impersonnelle de l'énoncé 4 :

> 4. (LR1) « Lors de notre entretien téléphonique, il paraîtrait que dans la nuit du 14 au 15 août la note de téléphone s'élevait déjà à plus de 500 F »

Celle-ci est légitimée dans la mesure où le lecteur peut bien évidemment ne pas correspondre avec l'interlocuteur téléphonique. Ce choix peut servir l'ethos en ce qu'il permet également de montrer que le scripteur a conscience de l'ensemble « entreprise de service public » et du partage des tâches, des fonctions au sein de ce même ensemble. Mais en même temps, le rapport de force par la mise en doute du discours produit par un membre de cet ensemble – appuyée notons par l'emploi du conditionnel - est conservé. Le rapport de force est donc subtilement géré et trouve dans cette situation de communication à instance réceptrice multiple une situation propice : le scripteur peut se garder de prendre en charge le rapport de force mis en scène.

Les formules à la troisième personne peuvent également être prises en charge par la situation de communication à récepteur multiple : ainsi, l'énoncé 7 :

> 7. (LR 3) : « Comme le transfert de ma ligne n'a pas marché et qu'il faut attendre la semaine prochaine pour avoir peut être une ligne opérationnelle, je résilie mon contrat »

Écrire

> « vous avez échoué dans le transfert de ma ligne »

aurait été la preuve que le scripteur n'a pas conscience du fait que le lecteur n'est pas le technicien de transfert de ligne.

De plus, et c'est également le cas dans l'énoncé 6, le « je » s'affirme en position de sujet au moment où l'autre est d'une part absent linguistiquement et d'autre part subtilement attaqué dans le manquement à son rôle.

Tout en esquissant un rapport de force à l'autre, les modes de désignation participent de la mise en place d'un discours sur soi dont le scripteur peut se défendre de prendre la charge.

Enfin, il ne faut pas oublier que s'ajoute à ces différents récepteurs un récepteur supplémentaire qui n'est autre que le client lui-même. Le fait que le scripteur lui-même peut être amené à être son propre lecteur pose celui-ci comme premier témoin de son texte et de ce rapport de force construit. Cette relecture n'est pas spécifique à la lettre, certes, mais si on considère l'accueil physique dans le cadre de la réclamation, cette pratique en fait une spécificité de la réclamation. Et puisque la lettre est un genre qui est explicitement adressé et qu'elle s'inscrit dans un échange, l'enjeu de la relecture nous semble essentiel. L'écriture de l'autre par soi devient alors une écriture de l'autre pour soi.

II.2.2 Non-coïncidence des instances émettrice et réceptrice

L'écriture adressée à l'entreprise de service public met en relation **un lecteur professionnel et un scripteur qui ne l'est pas**. Cette caractéristique est essentielle :

En effet, l'écriture non professionnelle va être lue comme une écriture occasionnelle avec une visée perlocutoire centrée sur l'objet du discours, par exemple : « convaincre l'instance réceptrice d'effectuer l'acte demandé ». Le lecteur représentant de l'entreprise a une particularité : il est en **situation de travail**. Sa lecture va donc être **une lecture professionnelle centrée sur l'attente** d'acte de la part du client.

Ceci conduit le scripteur vers deux hypothèses :

- soit le lecteur ne va pas reconnaître ces choix stratégiques de désignation de l'autre et de soi ;
- soit il les reconnaît mais ne leur accorde pas une valeur stratégique.

Et puisque le lecteur est chargé de répondre sur l'acte demandé, et que la lecture va être centrée sur l'objet de la réclamation (clôturer une ligne, obtenir un geste commercial par exemple), il ne va pas répondre sur le rapport de force qui est mis en scène.

L'écriture non professionnelle du client va donc être lue quant à elle comme une écriture, sinon maladroite, tout du moins inexpérimentée. Donc l'image du scripteur qui a pour fonction unique et régulière de « payeur » va être représenté comme un scripteur néophyte et les écarts pourraient à ce titre être lus comme trace d'une non-maîtrise du geste.

Le genre épistolaire, par sa configuration et ses contraintes d'une part et par la situation de discours à récepteur multiple essentiellement caractérisée par une non-coïncidence des instances émettrice et réceptrice, fournit un espace privilégié à ce subtil duel.

Puisque le scripteur trouve dans la situation de discours un espace certes contraint par les prérogatives du genre normé au sein d'une relation institutionnelle, il ne semble pas excessif de penser que c'est cette même institutionnalité qui favorise l'écart. Ces doubles contraintes suscitent une possibilité d'ambiguïté de prise en charge dont le scripteur peut user.

L'ambiguïté que génère la désignation de l'autre dans la lettre de réclamation permet au scripteur de se garder de prendre pleinement en charge d'une part les outils de désignation et d'autre part la variation d'utilisation de ces outils. Le rapport de force mouvant que créent ces écarts est important dans la mesure où il permet de montrer que l'adresse ne se réduit pas à l'utilisation du pronom de la deuxième personne, mais que paradoxalement derrière ces variations se cachent un « tu » mais aussi un « je », et dans cette perspective « *l'autre (…) fournit le prétexte et la légitimation au retour sur soi* » (Nadine Kuperty-Tsur, 1998 : 47).

Enfin, les quelques énoncés analysés en disent long sur la représentation que se fait le client d'une entreprise de service public : la difficulté d'un positionnement clair par rapport à celle-ci est évidente. Les droits et devoirs de chacun des deux partis sont négociés à même le discours produit par un de deux acteurs, en l'occurrence celui qui est, bien souvent, privé de parole et qui, en définitive, trouve dans la réclamation une si belle occasion.

Bibliographie :

ADAM Jean-Michel, 1998, *Les genres du discours épistolaire*, in La lettre entre réel et fiction, sous la direction de Jürgen Siess, SEDES, Edition : Bertrand Thévenot, Saint-Just-la-Pendue, 37-53.

AMOSSY Ruth,

2000, *L'argumentation dans le discours*, Nathan Université, Paris.

1999 (dir), *Images de soi dans le discours, la construction de l'ethos*, Delachaux et Niestlé, Paris.

CHAMAYOU Anne, 1999, *Les lettres ou la règle du* Je, (Études réunies par), CRELID Centre de recherches littéraires « *Imaginaires et Didactique* », Artois Presse Université, Arras.

DUCROT Oswald, 1994, *Dire et ne pas dire*, Éditions de Minuit, Paris.

GRASSI Marie-Claire, 1995, *Lire l'épistolaire*, Dunot.

HAROCHE-BOUZINAC Geneviève, 1995, *L'épistolaire*, Hachette Supérieur, Collection Contours Littéraires, Paris.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine,

2002, *Double adresse et récepteur multiple*, In La double adresse, sous la direction de Jürgen Siess et Gisèle Valency, L'Harmattan, Paris, 2002.

1998, *L'interaction épistolaire*, in La lettre entre réel et fiction, sous la direction de Jürgen Siess, SEDES, 1998b, Édition Bertrand Thévenot, Saint-Just-la-Pendue.

KUPERTY-TSUR Nadine, 1998, *Réalité et Rhétorique des interlocuteurs dans les Mémoires du XVIème siècle en France*, in ELSENEUR 14, L'écriture de soi comme dialogue, sous la direction d'Alain Goulet, Presse Universitaire de Caen.