

IWONA MAŁEK
Académie Pédagogique à Cracovie

ÉTUDE DES MODÈLES DE TEXTE SUR L'EXEMPLE DE LA NOTE DE SERVICE

Abstract. Malek Iwona, *Étude des modèles de texte sur l'exemple de la note de service* [The French Memo – an Analysis of Text Models]. *Studia Romanica Posnaniensia*, Adam Mickiewicz University Press, Poznań, vol. XXVIII: 2001, pp. 67-82, ISBN 83-232-1144-2, ISSN 0137-2475.

The memo, a kind of company's internal correspondence, is a very interesting material for investigation due to its highly formalised character. The linguistic analysis based on text models is aimed at arriving at the French standard of the memo. The first part of the article discusses basic aspects of text models. Next, a structural and formulative model of the French memo is presented. This model then undergoes a thorough linguistic analysis which is to show the interrelations between the participants of the communication act. Finally, the article concentrates on those elements of verbal communication which decide about proper understanding and, consequently, about the effectiveness of a given text.

I. INTRODUCTION

Dans notre travail nous nous pencherons de plus près sur l'analyse des structures préformées dans les productions écrites. Etant donné que ce type de structures apparaît fréquemment dans les textes hautement standardisés et conventionnalisés, nous étudierons cette problématique sur l'exemple du courrier professionnel, à savoir les notes de service.

Notre intérêt portera sur l'étude des textes rédigés en langue française, ce qui nous permettra de relever les structures préférentielles employées dans ce type de production écrite.

Par conséquent, nous espérons déterminer les modèles de texte appliqués dans les notes de service constituant notre corpus d'analyse.

Notre communication sera organisée en trois parties. Dans la première partie, nous discuterons les principes théoriques et méthodologiques d'analyse linguistique des productions discursives. La partie suivante sera consacrée à la présentation des structures préformées, leurs sources, classement ainsi que fonctionnement au niveau de texte. Dans la troisième partie nous procéderons à l'étude empirique du corpus de notes de service employées dans la communication interne de l'entreprise.

2. ANCRAGE THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE D'ANALYSE DU DISCOURS

Nous reprenons ici la définition des types de discours présentée par M. Drescher dans son article du 1998; «(...) types de discours – schémas conventionnels qui guident la production et la réception d'une activité langagière complexe et qui – à l'intérieur d'une communauté linguistique donnée – peuvent être soumis à des variations historiques, régionales, etc. (...)».

La définition citée ci-dessus souligne l'importance de schématisation ainsi que le caractère conventionnel de toute activité langagière d'une communauté linguistique. Dans son texte, l'auteur postule d'attribuer plus d'attention à l'étude empirique des «traits de surface», des propriétés structuro-formulatives des types de discours qu'à leurs caractéristiques situationnelles et formulatives. Cela signifie que pour connaître mieux la fonction communicative des types de discours, dans les recherches il faut attirer plus d'attention à l'examen des schémas de structuration et de formulation. Le caractère variable de ces schémas, différents et spécifiques pour chaque langue, est particulièrement visible sur l'exemple des productions écrites qui doivent répondre aux exigences de communication fortement standardisée. Dans des cas pareils, les textes se caractérisent par une importante conventionnalité et reproduisent des *modèles de texte*, modèles qui comportent des *éléments préfabriqués*.

Fortement standardisés, ils sont construits à la base d'un schéma stable, invariable alors prévisible. On peut en conclure que chaque composant textuel dispose d'une série de formulations préfabriquées, appelées aussi des *routines langagières*. Elles sont étudiées sous deux angles:

- discursif, ayant pour objet les types de discours,
- phraséologique, renvoyant aux analyses pragmatique et textuelle.

Dans son article Drescher plaide pour les recherches phraséologiques qui embrasseraient l'aspect pragmatique et textuel.

Cette idée a déjà été élaborée par Stein [1995] qui a distingué au sein de la phraséologie, les *routines linguistiques* concernant «les unités lexicalisées complexes» – soit les formulations préfabriquées, et les *routines conceptuelles* déterminant «la nature et l'ordre séquentiel des composants textuels» – soit le procédé de concevoir le texte. Texte schématique résulte alors de l'application des dites routines aussi bien au niveau de conception qu'à celui de formulation. Dans des cas extrêmes, lorsque les routines appliquées sont fortement conventionnalisées, le texte prend la forme du formulaire.

3. BRÈVE PRÉSENTATION DES STRUCTURES PRÉFORMÉES

La question de l'emploi et du fonctionnement des structures préfabriquées dans différents types de discours a aussi été largement examinée par E. Gülich/U. Krafft [1997: 241-276]. En terme général, eux aussi, ils postulent de situer les recherches sur les préfabriqués dans le cadre phraséologique.

Les auteurs remarquent que parmi plusieurs types de formules figées et de locutions idiomatiques employées dans la communication quotidienne, il y a un groupe important d'expressions toutes faites qui échappe au classement traditionnel des locutions. Leurs travaux antérieurs ont permis d'élaborer une conception assez large de ces expressions-là qu'ils nomment *les préfabriqués*: «(...) si le domaine du préfabriqué n'est pas limité aux locutions idiomatiques (au sens étroit du terme), il faut s'interroger sur ses différentes formes: formules de politesse, routines discursives, clichés, toutes sortes de rituels etc., mais aussi sur certains types de discours et sur les structures discursives spécifiques à ces types (...)». D'après eux, toute expression phraséologique fait partie des structures préformées, l'utilisation desquelles relève d'un acte de production discursive.

Au cours de l'article, les auteurs présentent une analyse approfondie des préformés, à savoir: – leur typologie et description – les sources et domaines de validité ainsi que – l'emploi et fonctions.

Vu les besoins de ce travail, nous rappellerons brièvement les deux premiers classements.

3.1. TYPOLOGIE DES STRUCTURES PRÉFORMÉES

Du point de vue de leurs éléments constitutifs, on distingue trois types de structures préformées:

- (1) des séquences d'au moins deux mots: ex. les locutions, les proverbes, etc.,
- (2) des couples énoncé-situation: ex. les formules de politesse,
- (3) des modèles de textes: ex. recette de cuisine, résumé d'article linguistique.

Dans notre communication, nous nous pencherons sur le troisième de ces types de structures préformées – les modèles de texte.

3.2. DESCRIPTION DES STRUCTURES PRÉFORMÉES

Les auteurs procèdent à la description des structures préformées soit du point de vue du texte, alors du *produit*, soit du point de vue de l'action, alors du *processus* de la production. Le résultat de l'analyse du produit constituant, d'une part l'inventaire de certaines structures préformées analogues ou comparables avec celles employées dans différentes langues, d'autre part les remarques permettant de caractériser la fréquence d'emploi des dites structures.

Jusqu'à l'époque actuelle, l'étude du processus de la production discursive n'a pas joui d'un grand intérêt auprès des chercheurs. Parmi les exceptions il faut compter les travaux de Keseling [1993], ceux des auteurs eux-mêmes ou un récent article de U. Krafft/U. Dausendschön-Gay, publié dans «Langages» du juin'99 [numéro 134], dans lequel les auteurs décrivent l'action de mise en mots dans les rédactions conversationnelles.

3.3. SOURCES DES STRUCTURES PRÉFORMÉES

E. Gülich/U. Krafft [1997: 241-276] distinguent deux sources principales de structures préformées:

- (1) toute production discursive antérieure, aussi bien du locuteur lui-même que celle des autres locuteurs,
- (2) le savoir partagé d'un groupe, qui engendre dans sa complexité les structures préformées.

Pour cette typologie il est important de souligner que la notion de groupe de locuteurs est établie d'après deux critères quantitatif et qualitatif.

Le critère quantitatif met en relief la fonction sociale des structures préformées «(...) le parler stéréotypé fonctionne aparemment comme un rituel où se manifeste et se réalise la cohésion du groupe. Ce n'est qu'après la fin du rituel qu'on pourra obtenir des explications, ou plus précisément, être initié au savoir partagé – si toutefois le groupe ne préfère pas se servir du parler stéréotypé pour marquer la distance et exclure l'intrus (...)».

Le critère qualitatif est fondé sur la qualité du groupe constitué autour des textes ou de leur production « (...) c'est à travers de tels groupes (constitués de professionnels et appelés *les groupes fonctionnels*) que des structures peuvent passer des textes individuels ou des langues de spécialité dans le savoir partagé d'une communauté linguistique (...)».

Dans cette brève présentation nous avons esquissé la notion des structures préformées, quelques unes de leurs typologies ainsi que les principes théoriques et méthodologiques d'analyse linguistique des modèles de texte.

4. ANALYSE DES DOCUMENTS DE LA COMMUNICATION INTERNE

Notre étude sera construite de trois parties ayant pour but principal la reconnaissance des structures préformées dans les écrits professionnels.

La première partie s'occupera de la reconstitution du modèle structurel des textes. Nous essayerons de retrouver les routines conceptuelles, primordiales dans le processus de rédaction, telles que les composants textuels ainsi que leur statut séquentiel, c'est-à-dire l'ordre des éléments constitutifs.

La deuxième partie sera consacrée à l'analyse des routines linguistiques appliquées dans les documents. Nous focaliserons notre attention sur les formes linguistiques préférentielles en prenant en considération les formules préfabriquées utilisées lors de la production du discours.

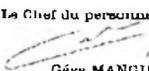
La dernière partie portera sur l'analyse sémantico-discursive des modèles de textes afin d'expliquer les phénomènes linguistiques y appliqués.

4.1. ANALYSE DE LA NOTE DE SERVICE FRANÇAISE

Vu les besoins de notre étude, nous avons analysé le corpus de 8 notes, toutes proposées comme modèles de notes de service par les auteurs des manuels français. A, titre d'exemple nous avons décidé d'inclure dans le texte 4 des dites notes qui, dans la suite, nous serviront du point de repère dans la partie analytique.

Note n° 1 **Société HAUT-BREAN** **Note de service n° 108**
 Service de la Direction Bordeaux, le 24 novembre 19..

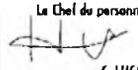
Objet : Déjeuner du personnel
 À partir du 3 janvier, une cantine fonctionnera entre 12 heures et 14 heures.
 Les tickets seront délivrés à la caisse.
 Destinataires : ensemble du personnel
 Diffusion par affichage

Le Chef du personnel

 Géva MANGIN

Note n° 2

Hypermarché Cosceprix	Service émetteur : Personnel		
Destinataires : Mme et MM les chefs de département	Vos réf.	Nos réf. PL/FG	Date 8 avril 19..

Objet : Congés annuels
 Je vous prie de bien vouloir me faire connaître pour le 20 avril au plus tard les vœux du personnel de votre département.

Le Chef du personnel

 C. LUCAS

Note n° 3

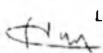
Entreprise INOXI
Service de la sécurité

Paris, le 15 septembre 19..

Objet : Manipulation de fil d'acier
 Destinataires : Chefs d'atelier
 Ouvriers des ateliers

Un ouvrier de l'atelier n° 9 s'est blessé récemment en coupant du fil d'acier.
 Il est rappelé que pour toute manipulation de fil d'acier, le port de lunettes de protection est obligatoire. Les chefs d'atelier doivent faire respecter scrupuleusement cette prescription.

La présente note sera affichée dans tous les ateliers. Elle sera également diffusée aux chefs d'atelier qui devront la retourner signée au service de la sécurité.

Le Chef de la sécurité

 Bench MAILLARD

Établissements Roudor

Émettre : Service du personnel Paris,
Destinataires : Chefs le 1^{er} janvier 19..
 des service administratifs

NOTE DE SERVICE N° 35

Objet : Application des nouveaux horaires de travail

Par la note de service n° 28 du 25 novembre 19... je vous ai fait part des nouveaux horaires de travail à appliquer à partir du 1^{er} décembre.
 J'attire votre attention sur le fait que ces horaires ne sont pas respectés par un grand nombre d'employés des service administratifs.
 En conséquence, je vous prie instamment de bien vouloir faire respecter ces horaires par vos employés.
 Je compte sur votre vigilance.

Le Chef du Personnel
 H. Dupont

4.1.1. ANALYSE STRUCTURELLE DE LA NOTE DE SERVICE FRANÇAISE

Dans la majeure partie des documents examinés, à l'exception de la note n° 2 qui est un formulaire, l'organisation typographique suit les principes de disposition de toute lettre commerciale et administrative.

Ainsi, on peut diviser l'espace blanc de la feuille en deux zones principales, chacune remplissant une autre fonction:

ZONE 1 que nous appellerons – **ZONE DE RÉFÉRENCES GÉNÉRALES**:

habituellement, les informations y mises se réfèrent à l'organisation administrative de l'entreprise. Toutes les notes suivent à peu près le-même schéma de disposition, alors on commence par le côté gauche, en haut, et on descend systématiquement. Il est difficile de préciser l'endroit exact de la mise en place des éléments constitutifs, on y laisse une certaine «liberté» au rédacteur. Par contre, ce qui possède son importance, ce sont les précisions indispensables pour un efficace fonctionnement de l'administration. Il s'en suit que le rôle de la première zone est d'informer le locuteur sur le service émetteur, le service destinataire, l'objet de la note, son numéro répertorié dans la documentation ainsi que sur le lieu et la date d'envoi.

ZONE 2 appelée **ZONE DE MESSAGE**:

consacrée au message, cette zone comporte les informations à transmettre ainsi que la signature du responsable de service émetteur. Malgré le caractère concis du message, la zone est toujours bien organisée en paragraphes. Souvent, les renseignements d'importance capitale pour le message sont distingués en caractère gras ou d'une autre manière (paragraphe spécialement séparé) afin d'attirer immédiatement l'attention des personnes intéressées.

On peut en conclure qu'au niveau d'organisation structurelle, les notes de service françaises suivent un schéma bien claire et précis.

Pareillement à l'examen des composants structurels, l'analyse de l'ordre séquentiel met en évidence le caractère moins «officiel» de ce type documents, néanmoins le schéma y appliqué suit dans ses principes celui recommandé pour les écrits administratifs. Toutefois, en dépit des alternances relevées entre les textes, l'ordre séquentiel que nous posons reflète la tendance générale:

[en-tête]-[lieu et date d'envoi]-[service émetteur]-[service destinataire]-facultatif:[références]-[objet]-facultatif:[n° de note]-[message]-[signature].

4.1.2. ANALYSE FORMULATIVE DE LA NOTE DE SERVICE FRANÇAISE

[en-tête]: à l'exception des notes de service rédigées sur le papier à en-tête, on y distingue, en règle générale, l'en-tête simplifiée, comportant la dénomination de l'entreprise ainsi que les précisions sur le service émetteur;

[lieu et date d'envoi]: renseignements toujours marqués obligatoirement dans les documents administratifs;

[service émetteur]: on y signale uniquement le service, sans personnaliser le rédacteur du texte;

[service destinataire]: le degré de précision des destinataires varie suivant le caractère du message à transmettre. Ainsi, la formule d'appel est personnalisée uniquement dans les situations où le destinataire est en même temps la personne directement concernée par la note. Tel est le cas d'une des notes examinée dans le corpus – convocation à la réunion – où la personne concernée et le destinataire c'est le même directeur commercial, M. Xavier Viton.

Le cas contraire présentent d'autres notes de service. Bien qu'elles soulèvent le même problème, elles sont adressées différemment, alors au public différent, suivant le caractère du message. La note à caractère informatif est destinée à l'ensemble du personnel, tandis que celle à caractère instructif est réservée aux chefs des services administratifs. En règle générale, on indique les destinataires par mentionner leur fonction, p. ex.: *Mm. et MM. les chefs du département, Chefs des services administratifs, Chefs d'atelier, etc.*, et au fur et à mesure du besoin on personnalise les destinataires: *Cbt. Dyon, M. Xavier Viton Directeur Commercial, M. Barthe, etc.*;

facultatif: [références]: assez rarement précisées, elles figurent plutôt sur les imprimés spéciaux – les formulaires;

[objet]: concrétise le sujet de la note, le plus souvent prend la forme de la phrase nominale; son but principal est d'être concis, précis et attirer immédiatement l'attention du destinataire;

facultatif: [n° de note]: il donne le numéro successif de la note dans l'inventaire de l'ensemble de la documentation de l'entreprise, à part cela informe de quel type de documents des relations internes avons-nous affaire;

[message]: à ce niveau on peut observer une triple relation entre la longueur du texte, le caractère du message transmis et le style employé. Rappelons que les notes de service se caractérisent par leur brièveté, précision et concision. Ainsi, les notes-informations sont courtes, dans la majorité des cas elles comportent un seul paragraphe, écrites à la forme impersonnelle. Leur temps préféré c'est le futur simple. Les notes-demandes (p. ex. note n° 2) et les notes-instructions (p. ex. note n° 35) rédigées à la forme personnelle -je, suivent dans leur rédaction le principe «une idée par paragraphe». Le temps y employé c'est le présent de l'indicatif. Finalement, les notes-ordres (p. ex. note n° 3) rédigées sur le ton autoritaire, mais non-agressif, se caractérisent par une extrême simplicité de style. Dans le but de renforcer l'effet produit sur le locuteur, elles sont rédigées à la forme impersonnelle et comportent des expressions de type «il est rappelé que...». La notion de «l'effet produit» nous renvoie à la théorie des actes de langage. L'auteur de la note en la rédigeant accomplit simultanément une action. Le verbe «rappeler» possède, dans ce contexte, une forte valeur restrictive: «X rappelle q. ch. qui n'avait pas été exécuté, en plus X est relation hiérarchique de supériorité par rapport à Y».

La force illocutoire de cette expression est mise en relief par le caractère de la note ainsi que le verbe employé. La forme impersonnelle «il est...» souligne encore les relations hiérarchiques entre les acteurs de la situation de communication. D'habitude, dans les notes de service les formules de politesse ne figurent pas. Cependant, dans l'une des notes nous pouvons la lire. C'est pourquoi il est à remarquer que dans ce cas concret, son emploi est dû au caractère «solennel» du message (une récente nomination du nouveau directeur).

[signature]: on y met la fonction et le nom du responsable dactylographiés ainsi que sa signature personnelle.

Nous appellerons toutes les remarques concernant le niveau conceptuel et linguistique le *modèle français de la note de service*.

Après avoir pris connaissance du modèle présenté ci-dessus, il faut remarquer que les notes de service françaises représentent un type bien distinct de production écrite. Elles se caractérisent par un schéma de construction assez précis aussi bien au niveau structurel que formulatif, ce qui permet de décrire les routines conceptuelles et linguistiques guidant leur production.

Dans leur structure, elles rappellent le courrier administratif classique. Moins «rigides» que celui-ci, admettant par exemple les formes simplifiées, elles suivent néanmoins leurs principes de composition. Il en va de même pour l'ordre séquentiel.

Quant au niveau de formulation, lui aussi se conforme aux règles générales de la rédaction des lettres administratives. Cependant, on peut mettre en relief quelques différences qui rendent la note de service un type de texte bien distinct. Ce sont la simplicité et brièveté du message.

Les phrases sont courtes, claires, compréhensibles à tout lecteur. Il n'y a pas de figures rhétoriques ni de moyens stylistiques recherchés. Leur but est de transmettre le message le plus clairement possible. Cela ne signifie pas qu'il n'y a pas de nuances dans le ton. Il varie en fonction de caractère du message. L'ordre est exprimé sur le ton sec, autoritaire, mais toujours poli. L'information est «neutre», avec de petites nuances de ton qui reste en rapport avec le sujet mentionné.

Le point commun de toutes les notes c'est le fait de souligner les relations hiérarchiques au sein de l'entreprise. Cet effet est obtenu grâce à l'application des verbes performatifs ayant leur force illocutoire.

Dans ce qui précède nous n'avons fait que signaler les problèmes, sans donner l'explication aux phénomènes y mentionnés. Le point suivant tâchera de les éclaircir.

4.2. ANALYSE SÉMANTICO-DISCURSIVE DU MODÈLE FRANÇAIS DE LA NOTE DE SERVICE

L'objet de cette partie analytique est d'évoquer brièvement la notion de la communication sous différents points d'attaque tels que l'émetteur, le récepteur, le message, l'information ou le sens. Nous étudierons aussi les relations entre ces principaux acteurs de l'acte de communication afin de découvrir quels facteurs véhiculent la bonne compréhension du message et de cette manière assurent son efficacité.

4.2.1. L'ACTE SÉMIQUE COMMUNICATIF

Dans *Texte et image dans les communications aux masses* T. Tomaszkievicz postule de revoir les relations entre les principaux éléments de l'acte de communication.

A l'encontre de l'analyse traditionnelle, qui attribuait le plus d'importance à l'émetteur en tant qu'auteur du message, l'auteur propose d'accorder le rôle prépondérant dans l'acte de communication au récepteur. C'est lui qui devient la cible des finalités de la communication, c'est lui qui est censé de recevoir, déchiffrer et comprendre le message transmis.

Parmi les principaux facteurs qui véhiculent la réception et, en conséquence, participent à la bonne compréhension du message, la place primordiale est occupée par l'intention de l'émetteur. Le dit facteur est mis en relief par le fait que très souvent il est impossible de définir, de la manière objective, l'intention de l'émetteur envers le récepteur. Néanmoins, d'autre part il existe beaucoup de messages produits dans des buts bien déterminés, faciles à déchiffrer, tels que: informer, ordonner, faire faire, ou autres.

Il s'en suit que la relation: – l'intention de l'émetteur / la compréhension par le récepteur – serait basique pour tout acte de communication. Ainsi, la communication qui met en évidence l'intention de l'émetteur est appelée *l'acte sémique communicatif*.

L'exemple des notes de service illustre bien le caractère direct entre l'intention de l'émetteur et la compréhension. Conformément à ce que nous avons remarqué plus haut, nous considérons la note n° 1 comme information, la note n° 2 est une demande, tandis que les notes n° 3 et 35 sont, respectivement, un ordre et une instruction. Dans ces exemples nous n'avons eu aucun problème à déchiffrer l'intention de l'émetteur, elle était évidente.

Il est toutefois à rappeler que la compréhension se réalise aussi à travers les autres composants de l'acte de communication tels que *la signification* (potentielle et actualisée), *l'information*, *le message* et *le sens*.

Précédemment, nous avons précisé le caractère de la note n° 1 comme information. Nous croyons que ce qui décide du caractère informatif de la dite note, et en conséquence permet d'établir un rapport d'équivalence entre l'intention de l'émetteur et la compréhension, c'est la relation entre la signification actualisée au niveau de l'expression et la charge informationnelle: la signification actualisée est égale à la charge informationnelle. L'actualisation se fait à deux niveaux différents, dans deux contextes différents – social et phrastique.

Le contexte social est bien défini, c'est une situation hiérarchique où le supérieur a l'intention de transmettre une information à ses subalternes.

Au niveau de la phrase, nous trouvons des expressions ainsi que des formes grammaticales qui suggèrent l'ignorance du récepteur envers l'objet de la note (nous citons les exemples tirés de tout corpus étudié):

(1) L'emploi de certaines expressions linguistiques qui soulignent la fraîcheur de la nouvelle:

...nous vous prions de trouver ci-joint une *nouvelle* grille de prix de vente des lots actualisés...

...ce *nouvel* horaire...

...à partir du 3 janvier ... (la note porte la date d'envoi du 24 novembre)

...à compter du 1^{er} décembre... (la date d'envoi étant le 25 novembre)

...le vendredi, 18 juin 1999 ... (la date d'envoi étant le 4 juin)

(2) L'emploi du futur simple suggère que la récepteur ne connaissait pas auparavant cette information, cela constitue pour lui une nouveauté:

...une cantine *fonctionnera* / les tickets *seront délivrés* ...

...lors des rendez-vous qu'il ne *manquera* pas de vous demander ...

...l'horaire de travail du personnel *sera* le suivant ...

...une réunion *se tiendra* à ce sujet ...

(3) L'émetteur exprime explicitement son intention en mentionnant «*pour information*».

Plus haut, nous avons constaté que l'efficacité de l'acte de communication dépend d'une relation réussie entre l'émetteur qui a son intention de transmettre le message et le récepteur qui doit comprendre celui-ci. Il en découle que, dans le cas des notes à caractère informatif, l'intention de l'émetteur [celle d'informer] est égale à la signification du message transmis [texte de la note] ainsi qu'à l'information [élément nouveau], portée, elle aussi, par le message.

L'analyse de trois autres types de notes nous permettra de vérifier la nature des relations entre les composants de la communication afin de découvrir lequel de ces éléments réalise l'intention de l'émetteur et, de cette manière, véhicule la compréhension.

Nous avons caractérisé la note n° 2 comme demande. Cela veut dire que nous déchiffrons comme telle l'intention de l'émetteur. Pour le faire, l'idée de demander quelque chose doit être exprimée soit par la signification soit par l'information. Nous croyons que, pareillement au cas précédent, le caractère de la note est exprimé par la signification actualisée par le contexte social et phrastique.

A cet endroit il est important de remarquer que cette fois-ci, le contexte social représente la relation horizontale entre les locuteurs du même statut dans l'entreprise. Nous reviendrons à ce problème dans l'analyse de la note n° 35 – l'instruction.

Au niveau de la phrase, nous retrouvons les expressions dont le but est d'exprimer la demande:

(1) L'emploi des expressions du type: *prier, bien vouloir, les vœux*, comportent l'idée de demander.

(2) L'emploi de la 1^{re} personne du singulier met en relief la nature moins hiérarchisée de la note, les relations plus personnalisées entre les interlocuteurs. Dans ce contexte concret, cela renforce la différence entre la demande et l'ordre.

Dans cet exemple l'intention de l'émetteur [demander de faire quelque chose] n'est pas égale à l'information transmise [le chef du personnel ne sait pas quels sont les vœux de ses employés concernant les congés annuels]. Par contre, la signification actualisée par le contexte reflète l'intention de l'émetteur. On peut en conclure que la relation: – intention – information – signification – est décisive pour le caractère du message. Cet exemple, comme celui de la note informative, nous pousse à penser que l'intention de l'émetteur se réalise à travers la signification actualisée.

De sa part l'information, cet élément nouveau; est plus restreinte et incluse dans la signification. Il s'en suit que la signification et l'information n'ont pas de même statut dans l'acte de communication. Ce bouleversement d'équilibre entre les deux composants peut être la source de l'asymétrie importante, observée entre l'intention de l'émetteur et la compréhension.

A cet égard, il serait instructif d'analyser la note suivante, n° 3, qui est un ordre.

L'intention de l'émetteur est très nette: faire exercer l'application des règles de sécurité par les ouvriers des ateliers. Concentrons-nous sur deux éléments jugés essentiels pour la compréhension: la signification et l'information.

La signification est actualisée, cette fois aussi, par le contexte social et phrastique. Quant au contexte social, il est à noter qu'il reflète les relations fortement hiérarchisées une triple descendance, entre le service-émetteur (le service de sécurité), les chefs d'ateliers et les ouvriers des ateliers.

Une telle mise en relief de différents statuts des interlocuteurs rend évident le caractère officiel voire formel du message. Aussi le contexte phrastique reflète le caractère impératif de la note. L'effet de l'ordre est obtenu grâce aux constructions suivantes:

(1) Déjà le lexique utilisé prouve ce caractère:

«(...) *Il est rappelé* que pour toute manipulation du fil d'acier, le port de lunettes de protection est *obligatoire*. Les chefs d'atelier *doivent faire respecter scrupuleusement* cette *prescription* (...)».

(2) L'emploi des constructions syntaxiques ayant pour but d'attirer l'attention du récepteur sur le mode impératif du message:

(i) *il est rappelé* – nous avons expliqué plus haut l'importance de la forme impersonnelle et du verbe «rappeler» employés dans ce contexte

(ii) la nominalisation: ...«*le port (...) est obligatoire*»

(iii) l'emploi du verbe modal *devoir* qui exprime l'idée d'être obligé de faire q. ch. (+ le caractère impératif)

(iv) l'emploi de la voix passive (de nouveau, l'effet est renforcé par le futur simple):

«(...) La présente note *sera affichée*, (...) elle *sera également diffusée* (...)».

(v) l'emploi de la construction *faire faire* dans: *faire respecter*, qui, explicitement, renvoie à l'idée d'ordonner q. ch. à q. un.

Analysons quels sont les éléments nouveaux inclus dans le message qui auraient le statut d'information. Nous avons déjà remarqué plus haut que la notion de la nou-



veauté varie en fonction du savoir préalable du récepteur. A cet égard, nous tenons à souligner que, de sa part, la notion du savoir partagé encadre non seulement les derniers événements, mais aussi, dans ce cas, la connaissance des compétences professionnelles. Ainsi, la première proposition annonce une nouveauté uniquement à ceux qui ne savaient pas qu'un accident de travail avait eu lieu (alors, il faut exclure de ce groupe le chef et les ouvriers de l'atelier n° 9). De plus, pour les ouvriers, la nouveauté c'est que les chefs d'ateliers vont faire respecter scrupuleusement les règles de sécurité obligatoires pour ce type d'activité. Soulignons que l'obligation de porter les lunettes de protection n'est pas une nouveauté parce que, explicitement, elle est rappelée dans la note.

Par contre, les chefs d'ateliers y retrouvent encore une information nouvelle – ils devront signer la note et la faire retourner au service de sécurité.

Nous pouvons en déduire que dans ce cas bien précis, la signification est la-même pour tout récepteur, tandis que l'information varie en fonction du savoir partagé du groupe.

L'étude de la note n° 3 nous permet de croire que la relation entre la signification et l'information constitue le facteur de première importance dans le processus de compréhension.

Pour aboutir à une conclusion générale en la matière, nous devons encore analyser la dernière note n° 35, une instruction.

L'émetteur, chef du personnel, a l'intention d'inciter les récepteurs, chefs des services administratifs, à mieux veiller à l'application de nouveaux horaires de travail par les personnel. Il est à noter que, en ce qui concerne les relations professionnelles, la communication ne suit pas le sens vertical mais horizontal. Cela entraîne d'importantes conséquences pour la construction de la signification et l'information.

Ainsi, la signification est actualisée dans le contexte social permettant la communication entre les locuteurs de statut égal, en théorie, elle pourrait admettre la communication bilatérale. La relation horizontale est soulignée par l'emploi de la 1^e personne du singulier. Une telle personnalisation de l'émetteur a déjà eu lieu dans le cas de la demande. Rappelons qu'elle aussi reflétait la relation horizontale entre les locuteurs.

De sa part, l'actualisation de la signification au niveau de la phrase est réalisée par:

(1) L'emploi de certaines expressions qui rendent l'intention de l'émetteur explicite:

«(...) j'attire votre attention (...)»

«(...) je compte sur votre vigilance (...)»

(2) L'emploi des temps verbaux: le passé composé et le présent. Nous expliquons leur rôle dans ce qui suit.

(3) La troisième phrase nous semble intéressante du point de vue de sa construction:

«(...) En conséquence, je vous *prie* instamment *de bien vouloir faire respecter* ces horaires par vos employés (...)».

On retrouve ici les constructions utilisées dans les notes précédentes – les demandes *prier, bien vouloir*, ou dans les ordres *faire faire q. ch.* Il est alors à constater que cet exemple constitue un type de production écrite bien distinct des autres et reste très complexe dans sa structure. Néanmoins, nous pensons que, malgré certaines ambiguïtés au niveau d'information, le décodage ainsi que la compréhension ne devraient poser de problèmes. Aussi, nous sommes d'avis que, c'est la troisième proposition qui reflète l'intention de l'émetteur. Il découle de cela qu'elle est porteuse de l'information, et en même temps, elle réalise l'intention de l'émetteur.

Une telle constatation exige la réponse à la question concernant le rôle des deux propositions précédentes qui font partie du texte entier.

Ainsi, au niveau de discours, les propositions semblent répondre au schéma argumentatif suivant:

«Puisque (1) et que (2) je demande alors de faire (3)»

Comme nous l'avons déjà remarqué plus haut, la proposition (3) est le moyen de transmettre l'intention de l'émetteur et elle porte l'information. Nous pensons alors que les deux propositions précédentes participent à la construction de relation: cause-conséquence.

Au niveau sémantique, la construction argumentative est mise en relief par le connecteur logique «en conséquence», explicitement renvoyant à la structure argumentative de conséquence.

Cela veut dire que dans la proposition (3) la signification est actualisée non seulement au niveau sémantique mais aussi à celui du discours qui permet à la p. (3) d'emprunter la valeur consécutive.

(4) L'emploi des temps verbaux entraîne ses conséquences pour la charge informationnelle. Le passé composé utilisé dans la première proposition, exclut le caractère nouveau de l'information. Il en va de même pour la deuxième proposition, rédigée au présent de l'indicatif.

D'après nous, cette proposition, qui est une constatation d'un fait, ne peut pas constituer une nouveauté pour le récepteur. La possibilité que le supérieur ignore le fait de ne pas respecter les directives par ses inférieurs, nous paraît peu probable. Cet exemple souligne l'importance d'une part du savoir préconstruit de groupe, et de l'autre du savoir préalable du récepteur.

Par contre, la troisième proposition nous paraît claire sur ce point, elle n'entraîne aucune ambiguïté: les chefs des services administratifs doivent veiller à l'application de nouveaux horaires de travail par les employés.

Avant d'aboutir à la conclusion générale, il faut encore réfléchir sur le phénomène de l'efficacité du message. Nous avons constaté que, pour être réussie, la communication doit réaliser les objectifs visés tels que faire faire, ordonner ou informer. Une question se pose: pourquoi certains communiqués évitent toute ambiguïté dans ce domaine pendant que d'autres sont fortement polysémiques. Certes, dans ce processus, c'est l'émetteur qui choisit les moyens stylistiques et sémantiques (les possibles

argumentatives qu'il actualise au niveau de la phrase), néanmoins il est à souligner qu'ils sont appliqués afin de produire un effet sur le récepteur. En conséquence, la réussite de la communication dépend de la bonne compréhension. Dans ce qui suit nous allons nous pencher d'un peu plus près sur la nature de ces moyens.

4.2.2. L'ÉCONOMIE DISCURSIVE

La première remarque portera sur la complexité de la notion d'*économie discursive* qui englobe les notions du *coût*, de l'*efficacité* et de la *redondance*. En d'autres termes, l'économie discursive dépend de la relation entre l'efficacité, la redondance et le coût, compris comme «dépense d'énergie nécessaire à la transmission d'une unité ou d'un message» [(Gallison, Coste 1976:135) dans Tomaszewicz 1999:187].

Remarquons, que cette relation est directement proportionnelle: au fur et à mesure d'augmenter l'énergie dépensée à la production et à la perception du message, augmente aussi sa charge informationnelle. On le réalise grâce à l'application de la redondance sur différents niveaux du texte.

Les notions citées ci-dessus devront être analysées par rapport au contexte extralinguistique ainsi qu'aux objectifs visés. En fait, dans la majorité des cas, le contexte est socialement préconstruit, alors facile à généraliser.

Comme exemple nous pouvons citer celui de notre étude, où le contexte préconstruit se situe dans le milieu professionnel de l'entreprise. Cela entraîne des conséquences au niveau discursif et sémantique: les notes doivent être rédigées en français standard, elles doivent être claires, précises, faciles à comprendre, alors le rédacteur ne peut pas employer de tournures courantes, ou ambiguës.

A cet égard, il est nécessaire d'étudier les notes de service sous l'angle de l'économie discursive.

Conformément à ce que nous avons remarqué plus haut, le contexte situationnel étant déjà préconstruit, certaines formulations et expressions nous sont imposées, voire exigées par les règles de la rédaction du courrier administratif. Dans la partie précédente nous avons élaboré le modèle français de la note de service. Nous avons souligné que déjà au niveau de sa construction séquentielle, le modèle est hautement standardisé.

Il en va de même pour l'ordre typographique. En d'autres termes, nous pensons que ces éléments-là, à cause de leur stricte organisation textuelle, sont redondants dans ce sens qu'ils font augmenter la charge informationnelle du message (ancrage dans le contexte professionnel préconstruit) sans faire accroître corrélativement la quantité d'informations.

En ce qui concerne le niveau sémantico-discursif d'analyse, nous avons mis en relief aussi la brièveté, la concision des phrases, leur syntaxe simplifiée, que le choix du vocabulaire standard, facile à comprendre. Également, nous avons constaté que les expressions employées, p. ex. dans les notes informatives étaient bien précises

afin d'éviter toute ambiguïté. Cette observation nous permet de conclure que la construction du message à chaque niveau renforce l'objectif de la note – informer tout court. Cette conclusion concerne aussi la demande et l'ordre. Nous caractérisons ce phénomène comme redondance.

Quant à l'instruction, nous avons montré que les propositions apparemment «inutiles» du point de vue de l'objectif visé, occupaient une place importante dans le schéma argumentatif du message.

Nous sommes d'avis que l'économie discursive résulte d'accumulation de phénomènes linguistiques à différents niveaux d'analyse dans le but de renforcer l'effet produit sur le récepteur.

5. CONCLUSION

Dans notre analyse nous avons adopté l'opinion suivant laquelle le rôle prépondérant dans l'acte de communication est joué par le récepteur, c'est lui qui doit décoder le message, le comprendre et, conformément à l'effet produit sur lui, réagir. Nous croyons que dans le processus de compréhension, l'élément crucial constitue la signification actualisée. L'intention de l'émetteur est de produire l'effet sur le récepteur et, de cette manière le faire réagir. Afin de réaliser son objectif, l'émetteur transmet un message dans lequel il actualise la signification potentielle. De plus, le message est transmis/perçu dans un contexte préconstruit, facile à généraliser. Le récepteur qui perçoit le message décode le texte et actualise, à son tour, la signification. Dans la majorité des cas du courrier administratif le contexte social était à tel point standardisé que la compréhension n'admettait pas l'ambiguïté. Néanmoins, dans la plupart des communications p. ex. privées, cette ambiguïté reste présente et peut provoquer l'asymétrie entre l'intention et la compréhension.

Nous jugeons important de faire encore deux remarques concernant la présente analyse.

La première portera sur le fait qu'au cours de cette étude nous n'avons pas abordé la question du sens dans la communication. Or, le sens est une notion très complexe, dépendant de plusieurs caractéristiques situationnelles et contextuelles précises, difficiles à généraliser. Son caractère reste individuel, imprévisible. Entrant en interaction avec les facteurs linguistiques et extralinguistiques il nécessite un autre niveau d'analyse que celui de la signification ou de l'information, se caractérisant par le degré d'abstraction élevé.

Pour terminer, nous voudrions réfléchir sur la notion-même de la note de service. Il nous paraît intéressant, qu'en langue française on attribue le nom de «note de service» aux productions écrites qui, comme nous l'avons montré, varient beaucoup dans leur caractère, à partir de l'information jusqu'à l'ordre. Il s'en suit une question concernant le critère d'attribuer au lexème «note de service» une telle signification. Nous croyons que le dit critère est de nature extralinguistique, il s'agit du mode de

diffusion de messages internes au sein de l'entreprise. On peut en conclure que la fonction dominante au niveau de la macrostructure du texte, c'est la fonction de message en tant qu'objet matériel, écrit, chargé de porter une information (au sens large du terme). Par contre, les microstructures sont dominées par les fonctions subsidiaires qui décident du caractère de la note de service: ordre, instruction, information.

BIBLIOGRAPHIE

- Drescher M. (2000), *Pour une analyse contrastive des types de discours: L'exemple du faire-part de décès en français et en espagnol*. Studia Romanica Posnaniensia n° XXV/XXVI.
- Gülich E./Krafft U. (1997), *Le rôle du 'préfabriqué' dans les processus de production discursive* in: Michael Mortius-Baltazar (réd.), *La locution entre langue et usages*, Fontenay-aux-Roses: ENS-Ed. Fontenay Saint-Cloud, 241-276.
- Langages, juin'99 n° 134 «*Interaction et langue étrangère*».
- Langue Française, septembre'99, n° 123 *Sémantique du stéréotype*.
- Linndquist L. (1988), *Opérateurs argumentatifs et désambiguisation référentielle* in: Henning Nolke (éd.), *Opérateurs syntaxiques et cohésion discursive*. Actes du IV^e Colloque International de Linguistique Slavo-Romane. Nyt Nordisk Forlag Arnold Busck, 125-136.
- Tomaszkiewicz T. (1999), *Texte et image dans les communications aux masses*, Wydawnictwo Naukowe UAM. Poznań.
- Sarfati G.-S. (1997), *Éléments d'analyse du discours*, Editions Nathan, Paris.