

INTERACTION VERBALE EN DIFFERÉ - LA LETTRE DE RAPPEL -

Corina Cilianu LASCU*

1 Selon D.Vanderveken [20], les actes de langage sont regroupés en cinq grandes classes: assertifs, déclaratifs, directifs, engageants et expressifs. A son tour, l'école de linguistique pragmatique de Genève [14] considère que les actes de langage directeurs confèrent leur force illocutoire à l'ensemble d'une intervention, selon les principes de l'analyse hiérarchique et fonctionnelle du discours.

1.1. Notre étude est basée sur un corpus de cent cinquante lettres d'affaires authentiques où les actes de langage directeurs de type directif occupent la place la plus importante (plus de 50%) [9]. Il est, en effet, rare qu'une lettre d'affaires soit écrite avec l'objectif principal de suspendre ou de mettre fin officiellement à une relation contractuelle, donc de trouver des actes exclusivement assertifs ou déclaratifs. Dans la plupart des cas, dans la vie professionnelle, on cherche à "faire faire" quelque chose par quelqu'un - fournisseur, client, concurrent, etc.

1.2. Les définitions que H.Weinrich [22] et de R.Lundquist [13] donnent au texte ne comprennent pas tous les paramètres dont nous avons besoin pour l'analyse de la paraphrase textuelle que nous voulons proposer dans cet article.

La décomposition selon les trois types de structures offrent trois niveaux d'analyse :

- l'acte de référence - la structure thématique ;
- l'acte de prédication - la structure sémantique ;
- l'acte illocutionnaire - la structure pragmatique.

L'interprétation des textes doit prendre en considération les relations entre les rôles propositionnels et les participants au discours, entre l'énoncé et la situation d'énonciation, entre l'énonciateur et son propre discours pour rendre compte des relations de paraphrase au niveau interprastique textuel.

1.3. Si dans une analyse antérieure [5] nous avons repris l'idée de R.Hartveldt [8] sur le rôle de la situation de communication qui détermine le type du

code de la langue en tant que co-déterminant des formes et des fonctions du langage, ainsi que la définition des paramètres de la situation de communication, le contexte, le contact, le code, le message - forme et le message - contenu pour interpréter la relation de paraphrase textuelle entre un texte dialogué au téléphone et la lettre correspondante entre un client et un fournisseur sur la réclamation et la réponse à la réclamation, dans cet article nous nous proposons d'analyser les relations de paraphrase entre les lettres de rappel (relance). Dans une suite de trois lettres de rappel et une lettre de mise en demeure - de laquelle nous ne nous occuperons pas tout spécialement, il faudrait envisager les paramètres ci-dessous :

- les participants sont les mêmes - le fournisseur écrit au client ;

- le contact par écrit se fait à des moments différents, ce qui implique des variations dans le cadre du même plan :

- rappel des faits antérieurs (synthèse de la situation)
- exposition de la situation présente en relation avec ce passé
- présentation des conséquences possibles de l'action précédente
- solution - conclusion
- formule de politesse

Selon le moment du contact - de la première lettre à la lettre de mise en demeure, les indices énonciatifs laissent des traces différentes.

- le message comprend toujours l'intention de faire faire (faire payer la facture); le sujet de la communication, le retard dans le paiement, est important pour le choix du type de discours, mais le choix des énoncés est différent selon le moment qui est déterminant dans ce cas.

- le setting physique et le setting psychologique déterminent les relations entre les interlocuteurs et, par conséquent, la forme des énoncés-type actualisant les actes de parole.

- le code - le message-forme joue un rôle important du point de vue du choix des formes d'expression. L'acceptabilité socio-situationnelle détermine le choix

*Professeur universitaire, docteur ès lettres, au Département des Langues Romanes et de Communication en affaires de l'Académie d'Etudes Economiques de Bucarest

de la situation qui, à son tour, détermine le message-forme.

Le changement de l'un des paramètres détermine d'autres changements dans le code respectif, dans notre cas, *le discours spécialisé*.

2. Si l'acheteur est en retard dans ses paiements par rapport à la date convenue, avant d'intenter une action en justice pour que le contrat soit respecté, le fournisseur entame une procédure de rappel qui peut comporter *plusieurs étapes* ayant comme but de "faire payer" et restant toutes sous le signe de la courtoisie.

Il s'agit d'un certain type de lettre d'affaires directive ayant un but illocutionnaire (Searle, 1977) : l'expéditeur cherche à "faire faire quelque chose" par le destinataire. L'attitude du destinataire correspondant à la condition de sincérité est son désir que cette action se réalise et le contenu propositionnel que le destinataire doit faire quelque chose. Ce type de lettre d'affaires est l'un des plus courants car le but fondamental de la plupart de ces lettres est de presser ou prier son destinataire d'entreprendre une action, ce qui constitue les actes directeurs les plus fréquemment posés dans ce type de discours.

2.1. Les lettres de rappel représentent des paraphrases textuelles, formes de traduction intra-linguale. Il ne faut pas considérer qu'il s'agit d'une identité de sens, mais plutôt d'une équivalence. Même si C.Fuchs (1982) considère que les sujets traitent les paraphrases en situation comme identiques, notre analyse conçoit la paraphrase textuelle comme un redoublement du contenu par une simple modification de la forme.

"Un discours et ses bases de texte implicite et explicite sous-jacentes ne peuvent être caractérisées de façon adéquate en fonction de leur seule structure propositionnelle linéaire. Un texte (...) ne se réduit pas à la séquence de phrases qui le constituent. De la même façon qu'une phrase est interprétée et traitée (...) en fonction des structures hiérarchiques sous-jacentes de même un discours est interprété, stocké, rappelé en fonction de sa structure d'ensemble que nous appelons sa *macrostructure* (...). Une macrostructure est une structure de signification globale d'un texte" [11, p. 101].

L'approche globale des textes est conçue en fonction de leur typologie, ce qui implique des schémas textuels globaux qui assurent la cohésion – cohérence du texte par des réseaux anaphoriques, connecteurs pragmatiques, relations lexicales, etc. Les types de textes n'ont pas tous au même degré une telle organisation interne globale. Plus un texte est contraint du point de vue de sa forme et prédictible du point de vue de son contenu, plus il est facile d'analyser sa macrostructure, puisque sa matrice discursive autorise peu de variations [3, p. 19]. Par le repérage des actes de parole directeurs qui rendent compte des intentions

dominantes du locuteur envers son interlocuteur, on découvre le plan stratégique qui organise sa démarche [Cf. 1.3.]

Les lettres de rappel supposent le même schéma abstrait d'actes, les mêmes catégories d'indices déictiques temporels ainsi qu'un fonctionnement semblable des connecteurs logiques et des articulateurs de discours cataphoriques ou anaphoriques.

Les types de texte ont une *structure globale prédictible* et, sous les variations lexicales ou d'organisation des énoncés imposées par les différentes étapes de la procédure de rappel – ayant des répercussions sur la sélection thématique, la hiérarchie des énoncés, l'explicitation de relations logiques – nous retrouvons une macrostructure textuelle qui permet une analyse de la relation de paraphrase à ce niveau.

2.2. Les lettres de rappel sont toutes **directives**, mais elles peuvent être plus ou moins *courtoises*, plus ou moins *fermes*. Il y a d'une part la formulation d'une simple requête, laissant en principe au destinataire la liberté d'acquiescer à cette demande polie – dans laquelle l'expéditeur admet la possibilité d'une *erreur* ou d'une *omission* de sa part ou d'un *simple oubli* du client, et, d'autre part, le fait de presser son client à payer – qu'il le veuille ou non – dans un délai plus ou moins strict – des expressions comme : *dans les meilleurs délais, dès que possible*, en passant par : *d'urgence, dans les plus brefs délais, le plus rapidement possible, incessamment*, jusqu'aux délais exprimant le moment par un adverbe : *instamment, immédiatement*, ou la date précise : *sous huitaine, dans un délai de 8 jours à compter de ce jour, sous 8 jours, dans les 48 heures, sous 48 heures, d'ici au 30 novembre*. Il y a même des cas où le fournisseur exprime sa totale confiance dans la bonne volonté de son partenaire : *nous sommes persuadés que vous ne tarderez pas à...* et *s'excuse et remercie même son client par avance*.

Il y a donc cette distinction entre les actes de langage principaux directifs "courtois" et "fermes": de la simple *constatation* (quelquefois *surprise*), à une *invitation* jusqu'à la *demande* et même à l'*ordre* (*demander, exiger, mettre en demeure*) et à la *menace* :

- (1)(a) *Dans le cas où ce règlement ne nous parviendrait pas sous huitaine, votre dossier sera transmis au service contentieux.*
- (b) *(...) sans règlement de votre part dans les 48 heures, nous procéderons au recouvrement par voie judiciaire.*
- (c) *(...) à défaut de régularisation immédiate, nous engagerons à votre encontre la procédure judiciaire correspondante.*
- (d) *(...) faute de quoi nous serons contraints de transmettre votre dossier à (...)*

Savoir communiquer dans le monde des affaires implique nécessairement la capacité de savoir convaincre ses interlocuteurs de façon courtoise, c'est-à-dire sans leur faire perdre la face, d'entreprendre justement cette action que l'on considère bénéfique pour sa propre situation professionnelle ou l'état de santé de la société dont on représente les intérêts [[19, p. 13]. C'est pour cela que le fournisseur exprime sa confiance dans son client, le *prie* ou le *remercie*, lui explique sa propre situation ou, enfin, *est au regret de, se voit obligé de, se trouve dans l'obligation de* ou *souhaite vivement ne pas avoir besoin de recourir à telle ou telle mesure punitive*.

Le discours des affaires exige l'habitude de penser en termes de *stratégies* en vue d'obtenir des résultats immédiats et de donner l'impression à l'interlocuteur que l'on agit dans un intérêt commun, que l'on comprend sa situation, et, finalement, que l'on fait appel à des mesures radicales sans le vouloir, contraint par la situation créée à son insu.

2.3. Nous allons analyser les différences entre les différents paragraphes correspondant au plan des lettres de rappel. Selon les caractéristiques du client (probablement distrait, certainement un client négligent, probablement un mauvais payeur, certainement un mauvais payeur), le fournisseur : signale que le règlement n'a pas été effectué (I-ère lettre), rappelle que le règlement n'a toujours pas été effectué (II-ème lettre), constate que, malgré deux rappels, le règlement n'a pas été effectué (III-ème lettre), constate que malgré de nombreux rappels, le règlement n'a toujours pas été effectué (IV-ème lettre), et demande un règlement rapide et remercie (I-ère lettre), demande un règlement rapide et fixe un délai (II-ème lettre), met en demeure de payer dans les 48 heures, sous peine de poursuite (III-ème lettre), annonce que la procédure de recouvrement est engagée (IV-ème lettre).

2.3.1. Dans le premier paragraphe, le fournisseur *constate* l'absence du règlement – suite à une vérification (I-ère lettre), après le premier rappel (II-ème lettre), après le deuxième rappel (III-ème lettre) :

(2)(a) *Nous vous avons fait parvenir le... notre facture no..., relative à une commande de..., effectuée par vos soins.*

Or, notre service... nous signale ce jour n'être toujours pas en possession de votre règlement.

(b) *Malgré notre précédente lettre du..., nous sommes surpris de constater que vous n'avez toujours pas, à ce jour, effectué le règlement de la facture no....*

(c) *Nous n'avons toujours pas, à ce jour, reçu le paiement de notre facture no. malgré deux lettres de rappel.*

Pour ce qui est du (2a) les variations portent sur: le **verbe introducteur** (*nous avons l'honneur de vous faire savoir, nous vous signalons qu'à l'occasion d'un pointage nous avons constaté que, nous constatons que*), alors que dans les étapes ultérieures, on feint le regret, la surprise ou l'étonnement, on rappelle les démarches antérieures mais l'on accentue le : *malgré le (les) rappel(s) antérieur(s)*.

2.3.2. En général, le deuxième paragraphe, *cherche une explication ou donne une justification* de la demande ultérieure, plus ou moins courtoise:

(3)(a) *Il s'agit, sans nul doute, d'une erreur ou d'une omission de votre part.*

(b) *Il ne peut s'agir d'une erreur ou d'une omission de votre part, vos obligations vous ayant déjà été rappelées.*

(c) *Nous vous rappelons que le montant de votre dette s'élève à... Devant nous-mêmes faire face à nos engagements, il ne nous est plus possible d'attendre longtemps votre paiement.*

Dans le I-er rappel, les variations de ce deuxième paragraphe portent sur la responsabilité présumée : le fournisseur s'assume la responsabilité d'une *erreur* ou concède des circonstances atténuantes à son client (*omission, oubli*) : *nous pensons que ce contretemps est dû à une simple omission de votre part; nous sommes persuadés qu'il s'agit là d'un (simple) oubli de votre part et que nous ne tarderons pas à enregistrer votre règlement ; sauf erreur ou omission de notre part....*

Le deuxième paragraphe des II-ème et III-ème rappels est totalement différent du I-er rappel : c'est déjà "demander de faire":

(4)(a) *Nous vous demandons, en conséquence, d'honorer votre dette dans les plus brefs délais.*

(b) *Nous sommes surpris de n'avoir toujours pas enregistré votre règlement et vous invitons à régulariser votre situation dans les meilleurs délais, par tout moyen à votre convenance.*

(c) *En conséquence, nous vous informons que, sans règlement de votre part dans les 48 heures, nous procéderons au recouvrement de cette créance par voie judiciaire.*

(d) *En conséquence, nous vous invitons à passer de toute urgence à nos guichets, et cela avant le..., dernier délai.*

Si dans (4a) et (4b) il n'y a que *demande de faire et délai non précisé*, dans (4c) et (4d) il y a déjà menace et délai précis.

2.3.3. Le troisième paragraphe varie de la simple demande de ne pas tenir compte de la requête si le paiement a été effectué entre temps (I-er rappel) (5a, b), jusqu'à la mise en demeure :

(5)(a) *Dans le cas où vous auriez déjà effectué ce paiement, nous vous demandons de bien vouloir ne pas tenir compte du présent avis.*

(b) *Nous vous remercions d'effectuer ce règlement dans les meilleurs délais.*

(c) *Dans le cas où ce règlement ne nous parviendrait pas sous huitaine, votre dossier sera transmis au service contentieux.*

(d) *A défaut, nous agirons par voie judiciaire.*

Le ton de ce troisième paragraphe peut varier selon les différents paramètres de la situation de communication: pour le II-ème rappel :

(6)(a) *Veillez donc nous payer sous 48 heures afin d'éviter un recouvrement par voie judiciaire; vous comprendrez que ce paiement ne peut plus désormais être différé et nous vous engageons à :*

- *respecter les conditions de paiement convenues,*

- *nous couvrir de la totalité de l'arriéré par un chèque à réception de la présente;*

et pour le III-ème rappel :

(7)(b) *Nous vous demandons instamment de nous adresser sous 8 jours ... faute de quoi nous nous verrions obligés :*

- *d'effectuer nos livraisons contre paiement comptant en espèces ;*

- *de recouvrer notre créance par l'intermédiaire de notre service contentieux ;*

ou :

(7)(c) *Il est impératif que vous régliez cette somme dans les 48 heures afin de ne pas subir une procédure de recouvrement par voie judiciaire.*

Comme nous voyons, le fournisseur emploie dans ce troisième paragraphe l'acte de langage directif en utilisant explicitement les verbes performatifs en question à la première personne du présent de l'indicatif avec certaines variations selon les moments

et les relations avec le partenaire : *nous vous prions de, nous vous invitons à, nous vous demandons de, et, éventuellement, suivi d'un adverbe qui renforce la demande : instamment.*

2.3.4. Le jeu des règles de comportement dans les affaires demande de la courtoisie dans les pires des cas. C'est ainsi que dans la conclusion, avant la formule de politesse, le fournisseur demande à son client d'oublier l'incident (8a) ou le remercie par avance du règlement (I-er rappel - 8a), exprime son espoir de ne pas être obligé de faire recours à la voie judiciaire (II-ème, III-ème rappels - 8b, c) :

(8)(a) *Nous vous remercions d'effectuer ce règlement dans les meilleurs délais.*

(b) *Nous souhaitons vivement ne pas avoir besoin de recourir à une telle mesure.*

(c) *Nous souhaitons que la situation de votre compte soit incessamment rétablie.*

Ces formules ainsi que l'emploi du verbe "obliger" non pas pour le client, mais pour le fournisseur lui-même : *nous nous verrions obligés de, nous nous voyons (verrons) dans l'obligation de, nous sommes au regret de...*

2.3.5. Tout en restant dans le cadre d'une analyse de la paraphrase textuelle, le dernier paragraphe des lettres de rappel est différent, passant de la formule de politesse chaleureuse et élaborée jusqu'au ton très froid et sec:

(9)(a) *Nous restons à votre disposition, et vous prions d'agréer, M. ..., l'expression de nos sentiments dévoués / nos salutations distinguées.*

(b) *Veillez agréer, M. ..., nos salutations distinguées*

(c) *Agréer, M. ..., nos salutations (distinguées).*

3. Par rapport à d'autres types de lettres d'affaires, les lettres de rappel ont moins de formules stéréotypes, les parties "informatives" et "directives" étant plus importantes. Nous pouvons dégager ainsi les constantes, même les règles d'introduction de tel ou tel énoncé, même s'il est impossible de prévoir tous les éléments, à moins de connaître tous les paramètres - y compris les personnalités des deux partenaires, leurs relations, etc.

3.1. L'approche globale représente, selon H. Portine [17], le repérage de la forme du texte, des indices de pertinence et la reconstruction du réseau formé par ces indices. Il faut donc inférer l'organisation de l'interprétation du texte à partir des hypothèses issues des points de repérage et des rapports qu'ils entretiennent entre eux. S. Moirand [15] propose trois

articulations pour l'analyse de la macrostructure textuelle :

- sociologique – les conditions de production des textes, leur rédaction et transmission, le rôle et le statut des interlocuteurs et du message ;
- linguistique – les marques formelles de l'énonciation, les modalités et les actes de parole;
- logico-syntaxique – la structure argumentative, les articulateurs logiques, les procédés anaphoriques, etc.

Les lettres de rappel sous-tendent toutes le désir de l'expéditeur de faire agir son destinataire. Les stratégies qu'ils empruntent sont différentes selon les variations des différents paramètres mentionnés.

3.2. Le plan de ces lettres est le même et le degré de prédictibilité du choix des énoncés pour chaque paragraphe est très élevé.

Pour enseigner / apprendre à rédiger ce type de texte, il faut donc connaître les variations à l'intérieur du code, le discours spécialisé écrit et disposer d'un :

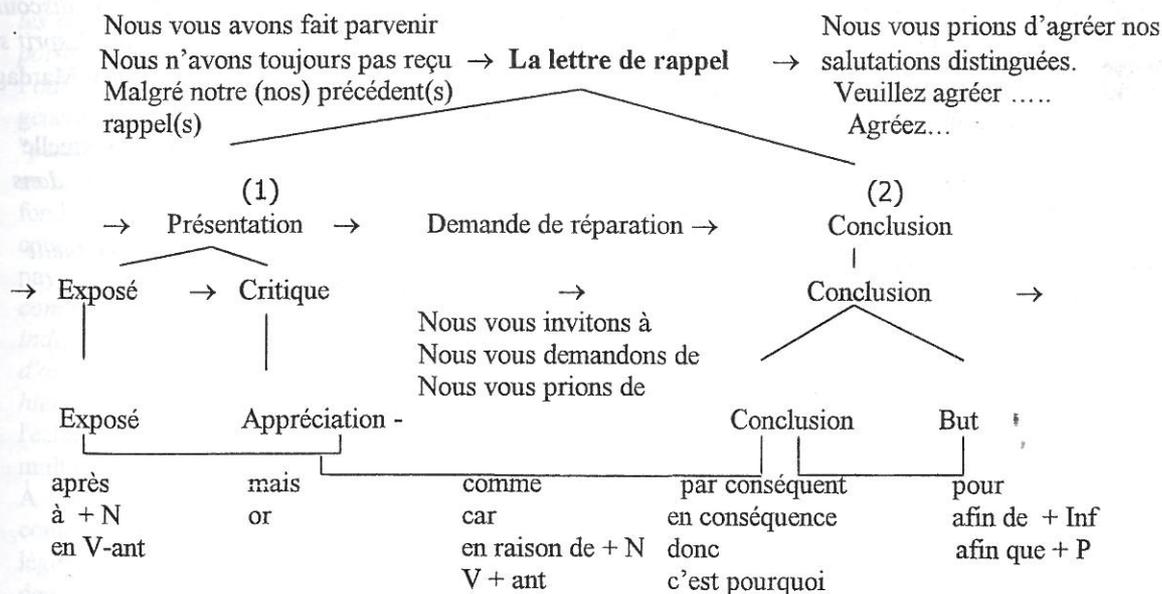
- modèle de description de la langue (système sous-jacent) ;
- modèle qui puisse rendre compte des variations à l'intérieur de la langue.

L'enseignement / l'apprentissage du français des affaires peut bénéficier des prédictions globales à partir des variantes situationnelles dans lesquelles le nombre des paramètres est fini tout comme celui des actes de langage et des énoncés-type.

L'analyse linguistique du corpus nous a permis de déceler les énoncés caractéristiques pour chaque acte de parole différemment exprimé selon l'étape des rappels, les types de relations temporelles et logiques – la concession, la conséquence, l'hypothèse, les articulateurs pragmatiques, les modalités et d'établir un vocabulaire thématique qui n'est pas très riche (par exemple : *rappel, paiement, règlement, délai ; erreur, omission, oubli ; surpris, contentieux*, etc.).

Nous pouvons, par conséquent, établir une matrice de textes où l'on établit les constantes de fonctionnement d'un nombre fini de textes, que l'on peut réinvestir dans un nombre infini de textes correspondant aux mêmes situations de communication. "Les matrices sont à concevoir comme un ensemble de régularités perceptibles à différents niveaux d'analyse entretenant entre elles des relations complexes" [3]

3.3. Nous proposons un schéma possible de la lettre de rappel, le choix des différents types d'articulateurs se faisant selon chaque situation de communication :



3.4. Notre analyse constitue un point de départ dans la prise en compte des relations de paraphrase textuelle entre les lettres de rappel en tant que lettres d'affaires directives et peut servir comme fiche pré-pédagogique

en vue de la constitution d'un ensemble de techniques de réception et de production de textes économiques pour améliorer la compétence de lecture et de rédaction des apprenants.

REFERENCES ET NOTES

1. ADAM, M. - "Quels types de textes?", in *Le Français dans le monde*, no.192, pp. 39-44, (1985).
2. BÉACCO, J.C.L., DAROT, M. - *Pour lire les sciences sociales: une analyse de discours*, BELC, Paris, (1978).
3. BÉACCO, J.C.L., DAROT, M. - *Décrire l'écrit*, B.E.L.C., Paris, (1980).
4. CHAROLLES, M. - "Introduction aux problèmes de la cohérence des textes - approche théorique et étude des pratiques pédagogiques", in *Langue française*, no. 38, pp.7-41, (1978).
5. CILIANU-LASCU, C. - "Parafraza textuală și discurs specializat", în *Analele Universității "Spiru Haret"*, *Seria Filologie, Limbi și literaturi străine*, An I, nr.1, pp.74-84, (1999).
6. CRISTEA, T. - "Pour une analyse contrastive en termes énonciatifs", in *Etudes Contrastives. Énonciation et contrastivité*, Universitatea din București, pp. 8-24, (1983).
7. CRISTEA, T. - *Linguistique et techniques d'enseignement*, Universitatea din București, (1984).
8. HARTVELDT, R. - "La situation comme co-déterminant des formes et des fonctions du langage - comment enseigner cet "art elliptique" : parler une langue étrangère", in *Etudes de linguistique appliquée*, no.33, pp. 69-85, (1979).
9. FUCHS, C. - "Éléments pour une approche énonciative de la paraphrase dans les brouillons de manuscrits", in *La Genèse du texte : Les modèles linguistiques*, Editions du CNRS, Paris, pp. 73-103, (1982).
10. FUCHS, C. - *Paraphrase et énonciation*, Editions Ophrys, (1994).
11. KINTSCH, W., T.A. VAN DIJK - "Comment on se rappelle et on résume des histoires", in *Langages*, no.40, pp. 98-116, (1975).
12. LEHMANN, S., MOIRAND, S. - *Lire en français les sciences économiques et sociales*, CREDIF, Paris, (1979).
13. LUNDQUIST, R. - *La cohérence textuelle: syntaxe, sémantique, pragmatique*, Nyt Nordisk Forlag Arnold Busck, (1980).
14. MOESCHLER, J. - *Argumentation et conversation. Eléments pour une analyse du discours*, Hatier/Crédif, Paris, (1985).
15. MOIRAND, S. - *Situations d'écrit - compréhension, production en langue étrangère*, CLE International, (1979).
16. MOIRAND, S. - "Articulation et cohésion lexicale", in *Le Français dans le monde*, no.152, pp. 47-48, (1980).
17. PORTINE, H. - *L'argumentation écrite*, BELC, Hachette / Larousse, (1983).
18. RÜCK, H. - *Linguistique textuelle et enseignement du français*, Hatier - Crédif, (1980).
19. VAASEN, D. - "Quand négociateur, c'est faire. Pour une nouvelle approche de la didactique du français des affaires", in *Point commun, La revue du français des affaires et des professions*, no 1, avril, pp. 12-14, (1997).
20. VANDERVEKEN, D. - *Les actes de discours. Essai de philosophie du langage et de l'esprit sur la signification des énonciations*, Liège: Mardaga, (1988).
21. VIGNER, G. - "Compétence textuelle et compétence lexicale", in *Le Français dans le monde*, no. 210, pp.47-53, (1987).
22. WEINRICH, H. - *Grammaire textuelle du français*, Didier / Hatier, Paris, (1989).