

L'enseignement de la rédaction administrative : entre formation académique et exigences professionnelles

Mohammed BELAOUF
Université de Mostaganem. Algérie

Résumé : L'enseignement des langues, en général, et de l'écrit, en particulier, n'a porté, depuis le secondaire jusqu'à l'université, que sur les aspects grammaticaux. Or, avec la mise en place du système LMD, l'université se doit de dispenser aux étudiants une formation à la fois spécifique et adaptée d'abord au niveau et aux besoins de l'étudiant, ensuite aux exigences du monde professionnel. L'objectif de cet article, qui s'inscrit dans le cadre de la didactique du FLE, est de tenter, à partir des malformations observées dans des lettres administratives rédigées par des étudiants algériens de 1^{ère} année de sciences de gestion, de proposer des remédiations aux difficultés qu'ils rencontrent et qui pourraient les aider à développer leur manière d'écrire.

Mots clés: Didactique, FLE, langue de spécialité, rédaction administrative, genre textuel, écrit épistolaire, contexte universitaire.

Summary: Teaching languages in general and writing in particular has focused only on the grammatical aspects since high school to university, on. However, with implementing the LMD system, the university must provide students with training in both specific and adapted at first and then need the student requirements the professional world. The purpose of this article, which is part of the teaching of FLE is to try, from the malformations observed in administrative letters written by Algerian 1st year students of management sciences to help develop their own way of writing.

Keywords: Didactics, FLE, specialized language, business writing, textual genre, epistolary writing, academic context.

Introduction

Dans tous les domaines, les personnes, que ce soit pour les besoins de leurs études, de leurs activités professionnelles ou pour des raisons personnelles, sont appelées à produire beaucoup d'écrits administratifs. En plus, l'application en Algérie du système LMD contraint l'université à préparer les étudiants à l'exercice de leurs futures activités professionnelles où ils doivent utiliser leurs habiletés à communiquer, plus particulièrement à l'écrit. Par conséquent, si l'acte d'écrire des textes administratifs se présente comme une des priorités de l'heure et suscite autant d'intérêt, pourquoi ne pas commencer à réfléchir à la façon de savoir comment l'enseigner aux étudiants.

1. Principaux objectifs de la recherche

À travers cet article, notre intention consiste à analyser les déficiences qu'éprouvent, sur le plan rédactionnel, un groupe d'étudiants algériens pour produire des écrits administratifs acceptables, et ce, dans la perspective de mettre à leur disposition les savoirs et les savoir-faire utilisables dans un contexte professionnel précis, à savoir celui de l'administration.

Ce travail est né de nos observations en tant qu'enseignant et de notre expérience dans l'administration qui nous a enseigné que l'écrit a toujours été considéré comme un atout susceptible de faciliter à celui qui le maîtrise de s'acquitter convenablement des tâches administratives et rédactionnelles qui lui incombent.

Tout comme pour ce qui est de la production d'un texte en général, la rédaction d'un écrit administratif oblige le rédacteur à tenir compte de plusieurs aspects du genre : se représenter la situation de communication, planifier son texte, tenir compte du destinataire... Encore faut-il que ces différents paramètres soient à la portée des apprenants. La réalité est tout autre. Leurs textes constituent beaucoup plus une suite de phrases, sans liens ni articulateurs, plutôt qu'un discours bien structuré, et, de ce fait, ils apparaissent dépourvus de toute cohérence.

Ce constat nous incite à nous interroger sur ce qui pourrait expliquer ces difficultés. Est-ce dû aux enseignements qui leur ont été dispensés jusque-là ? A l'insuffisance ou à l'absence chez l'étudiant de stratégies rédactionnelles ? Est-ce dû au manque de maîtrise des règles régissant la communication en milieu administratif ?

À partir de là, nous tenterons de comprendre de quelle manière ces étudiants produisent leurs écrits, de diagnostiquer leurs erreurs pour finalement proposer des pistes de remédiation.

2. Le contexte actuel : Les usages linguistiques dans l'administration

Le paysage linguistique en Algérie se caractérise par une réelle diversité. L'arabe classique est défini comme « langue nationale » et « officielle », le français est officiellement une « langue étrangère », le tamazight, quant à lui, est considéré comme « langue nationale ».

Cela est loin d'être le cas sur le plan des pratiques sociales et professionnelles où le français dispose d'un statut très particulier. Pour des considérations historiques et identitaires, le français, même s'il a été battu en brèche par l'arabe et que sa maîtrise est de plus en plus déficiente dans la société algérienne, reste néanmoins une langue d'expression qui jouit d'un grand prestige. A. Queffelec et Y. Derradji précisent à ce sujet : " *En Algérie, les rôles assumés par la langue française font de cette dernière une langue de scolarisation, d'information scientifique, de communication et de fonctionnement de plusieurs institutions de l'Etat en contradiction avec la politique d'arabisation qui distribue en principe les fonctions des langues sur le marché linguistique* " (QUEFFELEC, A., DERRADJI, Y., 2002 : 67). Concernant les textes administratifs, A. Queffelec et Y. Derradji ajoutent que : " *A l'exception des Ministères de la Justice, des Affaires religieuses, des services de l'Etat civil relevant des APC et, dans une certaine mesure, du Ministère de l'Education Nationale, la plupart des textes administratifs nationaux sont rédigés en français puis traduits en arabe.* (Op.cit., p. 72). Cette approche sociolinguistique s'avère très intéressante dans la mesure où elle nous montre que dans la pratique, l'arabisation n'a pas été suivie forcément de la régression du français.

3. Intérêt didactique de la rédaction administrative

Nous nous proposons d'exposer ici le domaine de la rédaction administrative, où produire de l'écrit devient une nécessité, voire un impératif pour les étudiants. On peut même dire que, grâce aux nouvelles technologies de l'information, l'écrit n'a jamais été aussi omniprésent, tant dans la vie quotidienne que dans le monde du travail. En dépit des nombreux moyens de communication dont dispose l'administration, l'écrit constitue le moyen le plus privilégié.¹

En ce sens, l'une des caractéristiques de l'administration se traduit essentiellement par la production de documents puisque nous distinguons, outre les lettres, ceux relatifs aux réunions, aux textes règlementaires et aux inévitables imprimés.

¹ Dans les affaires administratives, la règle exige « la confirmation écrite », de ce qui est arrêté verbalement, ce qui confirme et va dans le sens de l'adage très répandu : " *Les écrits restent, les paroles s'envolent*".

Cette énumération montre que l'écrit occupe dans la vie professionnelle une place majeure. Il s'avère plus important que jamais que ces étudiants apprennent à rédiger. Ils doivent connaître la langue dont ils se servent et exprimer leurs idées en termes clairs, de savoir tout simplement se livrer à tout travail de rédaction. Or, il est étonnant de constater que la rédaction administrative ne fait l'objet d'aucun enseignement dans la plupart des universités.

4. Les caractéristiques de la lettre administrative

Au vu des modèles les plus courants, la lettre administrative est soumise à une présentation uniforme et à des règles précises : le style, les formules..., contrairement à la correspondance privée qui obéit quant à elle à des usages beaucoup moins stricts. A sa périphérie, un espace cadre pose les parties prenantes de la relation épistolaire qui mettent en scène les positions énonciatives et qui organisent le discours, marques que nous examinerons ci-après :

- L'en-tête

Les lettres officielles comportent souvent un « en-tête » qui consiste en la dénomination de l'Etat. Cette désignation figure habituellement au centre et en haut de la lettre, en majuscules.

- Le timbre

Le timbre est l'ensemble des mentions imprimées, placées en haut et à gauche. Il contient les indications permettant de déterminer avec exactitude l'administration d'où émane la lettre :

- a) Le nom du ministère ou de la wilaya ;
- b) Le nom de la direction ;
- c) L'indication du bureau ou du service où a été rédigée la lettre.

- Le numéro d'ordre

Ce numéro sert de référence du document. Il est indiqué lorsque la lettre émane d'une administration.

- Le lieu et la date

Toute lettre doit obligatoirement comporter ces indications. De plus, tout texte étant produit à un moment précis (temps de l'énonciation) et dans un endroit précis (lieu de l'énonciation), certains éléments linguistiques, tels que les indicateurs spatio-temporels (demain, lundi, ici, ...) ne signifient que par rapport au moment de l'écriture.

Le repérage de ces marques formelles permet de discerner le lieu et la date du discours. Il permet aussi de distinguer le temps de l'énoncé du moment de l'énonciation et à situer dans le discours les éléments linguistiques qui répondent aux questions qui ? Quoi ? Où ? Quand ?...

Ainsi, la date possède deux valeurs. La première, nous venons de le voir, en tant que marque énonciative, extraite du discours équivaut au déictique dans le discours épistolaire. Ecrire dans la lettre : "je t'écris aujourd'hui", « aujourd'hui » ne peut signifier « avant-hier » en réception que s'il est matérialisé par une date. La seconde est un élément du système de légitimation du texte : l'effcience de la lettre est celle de la date portée sur la lettre.

- La suscription

Dans les lettres entre services, sous la date, se place l'indication référant à l'autorité dont émane la lettre et de l'autorité destinataire. Elle est obligatoirement complétée, le cas échéant, d'un « sous-couvert » qui précise l'acheminement de la lettre par la voie hiérarchique.

Cette suscription crée l'origine de la lettre d'un point de vue énonciatif, répondant à la question « qui parle ? », mais aussi d'un point de vue symbolique répondant à la question : qui donne valeur de vérité et qui garantit ce texte ?

- l'objet

La rubrique « objet » a pour but de permettre au destinataire de situer la nature de l'attention qu'il doit accorder au texte et de lui faciliter le classement du document.

- Les références

Elles peuvent se rapporter à une lettre antérieure, à une communication téléphonique ou à un document administratif qui entretient un rapport direct avec la lettre.

- Les pièces jointes

Cette mention indique le nombre et la nature des documents qui accompagnent la lettre.

- Le corps de la lettre

Comme pour tout texte, la lettre devra s'appuyer sur un plan préétabli. L'introduction rappellera d'une manière brève, mais suffisante, l'essentiel de l'affaire dont traite la lettre. La partie centrale de la lettre doit, à travers une simple lecture, donner une vue globale de l'affaire. Généralement, une lettre ne traite que d'un seul problème ou d'une seule série de problèmes connexes. La conclusion contiendra, soit une injonction, (si la lettre émane d'un supérieur), soit une proposition (si l'auteur est un subalterne).

- La signature

Elle doit être manuscrite, précédée du titre du signataire et suivie de son nom et prénom. Elle établit l'authenticité du document, engage la responsabilité du signataire et constitue une marque de courtoisie à l'égard du destinataire. Une lettre non signée, donc anonyme, ne possède aucune valeur juridique et de ce fait aucune suite ne peut lui être accordée.

5. Les caractères spécifiques de la rédaction administrative

Beaucoup estiment qu'il n'y a pas une langue, voire un style administratif, et qu'il ne doit pas y en avoir. A cet égard, on peut parler d'une langue judiciaire, puisque une partie de cette langue est impénétrable à tous ceux qui ne sont pas juristes de formation. La langue administrative doit être accessible à tous et ne comporter que des tournures que tous peuvent comprendre. Il est inévitable qu'elle comporte des formules plus en usage que d'autres et différentes de celles du français usuel. Pour éviter toute équivoque, le rédacteur doit savoir que l'administration repose sur des principes, principes que nous reproduisons ci-dessous :

- Le respect de la hiérarchie

L'organisation administrative se fonde sur la hiérarchie. Les fonctionnaires se trouvent les uns par rapport aux autres dans des liens de subordination. Cette relation se traduit dans leurs écrits par des nuances dont on trouvera ci-après un aperçu tiré de l'ouvrage de Chareadeau². Le supérieur pose, dans son énoncé, une action à réaliser. Il impose à l'interlocuteur de faire et attache le plus grand prix, il autorise... A l'opposé, le subordonné reçoit une obligation de faire ou d'éviter de faire. Le refus d'exécution comporte pour lui un risque de sanction.

Les copies analysées montrent que nos étudiants ignorent complètement ce phénomène hiérarchique. Beaucoup rédigent leurs lettres comme ils s'adressent à un "ami".

- La responsabilité

Le principe de la responsabilité représente l'un des fondements de l'Administration. Cette répugnance à l'anonymat se traduit à l'écrit par l'emploi d'indices d'énonciation clairs. Le scripteur manifeste sa présence dans le discours sous la forme de marques personnelles de la première personne (je, mon, nous...), mais tout locuteur voulant impliquer son allocataire ou son (es) lecteur (s) introduira dans son discours des marques renvoyant directement à ce (s) dernier(s), soit les formes de la deuxième personne (vous, votre, tu, t', ...). Si le pronom indéfini « on » n'est pas utilisé dans la rédaction administrative, si le signataire doit endosser la responsabilité de ce qui est contenu dans la lettre, il n'est pas d'usage de citer nommément des personnes étrangères à l'administration. Si on fait état de renseignements dont on ne veut pas dévoiler l'origine, on usera de formules du type : « Mon attention a été attirée sur... », « Il m'a été rendu compte... ». Le signataire prend la responsabilité des faits dont il fait état.

² CHARAUDEAU, P., (1992), *Grammaire du sens et de l'expression*, Paris, Editions Hachette Education.

- L'objectivité (le style)

Le troisième caractère de l'administration qui transparaît dans ses écrits, c'est l'objectivité. L'Administration est au service du public, elle sert, non des intérêts particuliers, mais l'intérêt général : elle se doit d'être impartiale et objective. Cette impartialité a pour effet de rejeter de la rédaction toute formule ayant un caractère subjectif et émotionnel. Les qualificatifs désagréables et les vocables triviaux n'ont aucune place dans les textes administratifs. On n'y trouvera pas de termes tels que : absurde, insensé, stupide, etc., mais des formules telles que « il me paraît regrettable... », « nous déplorons... », « il semble qu'il eût été préférable... ». Il en résulte le plus souvent un style impersonnel qui ne laisse aucune place pour l'imagination. Les spécialistes considèrent que « *le langage administratif ne doit être ni personnel, ni pittoresque, ni spirituel mais tout simplement correct* ».

- La précision

Si la précision est une qualité, plus que partout ailleurs, elle est de rigueur dans tout écrit administratif. Cela paraît paradoxal, mais la précision est le résultat nécessaire de la prudence. Par conséquent, les fonctionnaires ne devront tenir pour certains que les faits dont l'existence leur aura été clairement démontrée. C'est l'une des raisons pour lesquelles le conditionnel est le mode préféré de l'Administration.

Tout doit être exprimé avec réserve et tout ce qui est sûr doit être indiqué en termes précis. On ne dira pas « Votre lettre du 5 courant » ou « du mois écoulé » mais « Votre lettre du 19 mai 2010 ». On y ajoutera, toutes les références utiles à une identification certaine du document.

Les caractères propres de la rédaction administrative que nous venons d'examiner ne sont pas sans conséquence sur la forme qu'elle revêt. Cette rédaction doit comporter tous les éléments nécessaires à la parfaite compréhension du problème exposé. BAUDET C. dira à ce propos : « *Enseigner la rédaction professionnelle, c'est nécessairement se préoccuper de décrire et d'expliquer les conditions d'émergence de la clarté d'un texte. Un texte inintelligible, cela tombe sous le sens, n'atteint pas le but visé par le rédacteur. La clarté est le point zéro de l'efficacité du discours, sa pierre angulaire, et également le seuil en deçà duquel un texte n'est plus jugé comme le résultat d'un travail professionnel* » (Baudet, 2001 :).

- Les formules

En raison d'impératifs qui pèsent sur elle et de sa spécialisation, la rédaction administrative use de formules récurrentes dont l'emploi facilite fortement la tâche du rédacteur telles que :

- les formules d'introduction qui se réfèrent à un élément précédent : « par lettre du..., par communication téléphonique, en réponse à votre... ».

- les formules énumératives : en premier lieu, en deuxième lieu, d'une part, d'autre part,
- les formules de cause : compte tenu de, considérant le fait...
- les formules de conclusion : en conclusion, en conséquence, en résumé...

En ce sens, nombre de critiques ont été formulées contre les usages de la rédaction administrative, notamment à l'égard des formules fréquemment utilisées, et souvent condamnées par certains. Ainsi, le gonflement pompeux que constitue l'emploi de longues et lourdes constructions nominales formées d'un nom associé à un verbe pour remplacer un verbe précis. L'administrateur écrira : réserver une suite au lieu d'une réponse, attacher de l'intérêt, du prix au lieu de s'intéresser, prendre la décision au lieu de décider, faire l'objet d'une mesure de suspension au lieu de suspendre.

Nos apprenants ont conscience que pour écrire une lettre administrative, il faut avoir recours à l'emploi de formules stéréotypées. Seulement, comme ils ne maîtrisent pas tout à fait ces formules, leurs productions débouchent sur des énoncés incorrects, voire confus.

- La preuve

Les écrits du travail prescrit sont faits pour faire trace, pour témoigner. Les fonctionnaires savent qu'ils pourront être un recours potentiel en cas de conflits, de litiges. Un scripteur de note de service ou de règlements est placé dans une situation énonciative étrange : non seulement sa subjectivité énonciative trouve peu de place à s'exprimer, mais plus encore, il rédige en sachant que ses écrits constitueront surtout des instances de recours éventuels.

6. La démarche adoptée

Pour l'identification des déficiences, nous avons examiné des productions écrites pour des raisons pratiques d'abord. Nous pouvions réunir un corpus assez représentatif en un temps assez court. Ensuite, travailler en milieu scolaire nous donnait la possibilité de tester un groupe assez homogène quant à son stade d'apprentissage.

6.1. Les informateurs

En vue d'apporter des réponses aux questions posées dans le cadre de cette étude, nous nous sommes intéressé à l'analyse des copies d'un groupe de 50 étudiants. Ce travail a été réalisé en milieu universitaire et à l'écrit, précisément à l'université de Chlef. Il s'agit d'étudiants de première année de gestion, et, de ce fait, nous pensons qu'il nous est possible en étudiant leur

cas, de nous faire une idée plus ou moins précise sur les problèmes auxquels sont confrontés les étudiants à l'université en général.

6.2. Le travail préliminaire

L'évaluation de la capacité à écrire des apprenants ne pouvait s'effectuer efficacement qu'à travers une analyse de leurs productions spontanées. Nous leur avons proposé de rédiger une lettre administrative en guise de réponse à une « annonce » et de l'adresser à un lecteur virtuel. Conscient du fait qu'ils n'avaient pas eu souvent l'occasion de rédiger ce genre d'écrit, nous leur avons dispensé plusieurs cours pour tenter de les initier au discours administratif.

7. L'analyse

L'examen des travaux réalisés par PIOLAT O. montre que les méthodes employées pour estimer la qualité des textes sont diversifiées mais sont loin de faire l'unanimité. En effet, PIOLAT juge que :

« (...) la qualité des textes est mal définie ou bien sa définition opérationnelle est très (trop) contrastée selon les auteurs. Ce concept tente de rendre compte de la valeur d'ensemble d'un texte, possédant de la clarté, une bonne trame avec un développement d'idées cohérent, capturant l'intérêt du lecteur et offrant des caractéristiques de surface (ponctuation, orthographe, grammaire, etc.) relativement correctes. Disposer de critères plus sûrs et attestés pour mesurer la qualité des textes est indispensable pour progresser dans l'étude de l'activité rédactionnelle. Or, cette question est encore trop peu étudiée » (Olive et Piolat., 2003 :194).

Pour ce qui est des outils d'analyse, depuis que l'approche communicative a été développée, les chercheurs tentent de trouver des moyens d'évaluer globalement un texte plutôt que de mettre l'accent sur un point de langue précis de sorte à pouvoir déterminer si l'apprenant a réussi à communiquer ce qu'on lui a demandé d'exprimer. Alors quels aspects de l'écrit faut-il corriger et comment doit-on s'y prendre ? Aussi, avons-nous estimé qu'une grille générale d'analyse ne pouvait suffire à illustrer les différentes facettes intervenant dans la rédaction d'une lettre et que les résultats qui en découleraient seraient difficiles à interpréter, d'où la répartition des grilles selon les domaines de compétences suivants :

A. Une grille consacrée à *la compétence énonciative* où sont pris en compte cinq (05) critères : l'expéditeur : Qui ?, le destinataire : A qui ?, le lieu : Où ?, la date : Quand ?, et l'objet : Pourquoi ? L'objectif était de voir si les apprenants étaient capables d'indiquer ces éléments énonciatifs.

Ainsi et à titre d'exemple, dans les réponses des informateurs n°06 et n°21 n'apparaît aucune indication concernant l'expéditeur. Les lettres sont complètement anonymes. Dans la copie de

l'informateur n°05, celui-ci indique la date, l'objet et signe sa lettre mais le destinataire ne figure pas sur la lettre.

Concernant les critères "du lieu" et de "la date", nous citerons la réponse de l'informateur n°16 qui comporte la date, mais pas le lieu. L'informateur n°31, lui aussi n'écrit pas la date. L'informateur n°23 présente convenablement sa lettre, laquelle lettre comprend les indications d'énonciation liées au destinataire, à l'expéditeur, à l'objet et non à celles du lieu et de la date. Enfin, de nombreux apprenants n'arrivent pas à préciser "l'objet" de la lettre. La lettre suivante, rédigée par l'informateur n°09, résume en grande partie ce qui précède :

Le 28/04/2011

A l'occasion de la mise en œuvre du programme de formation à l'étranger au profit des étudiants devant terminer leurs études de licence en juin 2011 je vous signale moi L. M. N. mon attention de déposer ma candidature pour obtenir une bourse à l'étranger. A a signalé que j'ai entamé mes études l'université de Hassiba Ben Bouali a chlef filière Gestion et j'ai été parmi ses majaur avec une moyen de 12,00 et de très belle notes en langues étrangère avec 16 en français et 15 en anglais.

Alors j'espere de Bien vouloir m'accepter et de bien attirer votre attention, je vous souhaite tout le bonheur et que Dieu vous garde.

Mer L. M.

B. Une deuxième relative au critère de *la planification*. Elle avait pour objectif de voir comment les apprenants planifient leur travail qui est ici la rédaction d'une lettre.

Ainsi, pour l'introduction, si nous prenons l'exemple de l'informateur n°2, nous constatons que sa réponse comporte une introduction mais l'évaluation de celle-ci, rédigée de la manière suivante: « *D'abord merci pour cette occasion et pour l'obtention d'une bourse à l'étranger* », nous amène à considérer que celle-ci est mal formulée. Le développement de certaines copies comporte beaucoup d'imperfections comme à titre d'exemple l'informateur n°6 qui écrit :

« je suis étudiante en 4^{ème} année, spécialité manegemente, le moyen générale de cette ané c'est 13,01. je trouve cette appelle en internet, et je prépar tout les fielle pour entre cette concour. Pour l'obtention d'une bourse a l'etrangé par ce que je terminer mon études de lisence ».

Enfin, la conclusion constitue également une autre difficulté que rencontrent les étudiants. Ex. : l'informateur n°28 qui formule ainsi sa conclusion: « *à la fin je pense vous regardez mon cette demande* ».

C. Une troisième concernait *l'organisation d'ensemble du texte* où l'objectif arrêté était de savoir comment les apprenants organisent leurs productions. A travers ce volet, nous avons tenté de mettre en relief d'autres difficultés non moins importantes qui empêchent les apprenants à présenter des écrits clairs. Nous citerons le cas :

- des connecteurs où, souvent, les étudiants dressent leurs d'arguments sans lien explicite les uns avec les autres. Ce manque de liens textuels nuit à la continuité et à la clarté du propos. Le lecteur passe d'une idée à l'autre sans percevoir de façon rapide le fil de l'argumentation. Il doit faire un travail d'interprétation coûteux.

- du découpage du texte en paragraphes. Certains apprenants accordent peu d'importance ou ignorent complètement ce découpage. La lettre ci-dessous, rédigée par l'informateur n°11, ne comporte aucun découpage de paragraphes et donne l'apparence de ne former qu'un seul bloc:

*"Monsieur,
J'ai vu votre appel est j'écris cette lettre à vous pour participer à ce concours. Je suis Mr HADI TAHA étudiant né le 08.07.1987 à chlef et je suis étudiant en 4^{ème} année de gestion et je prend mon licence en juin 2007 avec une bonne moyenne générale de "12". Ce concours il est beaucoup important pour moi et pour mon avenir et j'espère la réussite".*

- Enfin, l'image de la lettre constitue aussi une difficulté pour les étudiants qui attachent peu d'attention à la présentation des lettres qu'ils rédigent. Le non-respect de l'emplacement des marques qui composent la lettre ne permet pas de visualiser ses parties et fausse son image.

D. Enfin, la quatrième, consacrée à *la compétence linguistique*, avait pour but d'approfondir notre étude en analysant les productions sur le plan phrastique. Les erreurs relevées nous permettent d'effectuer une classification des erreurs selon leur gravité et leur effet sur l'intelligibilité du texte produit, (L.Pépin, 2001 : 15). Nous évoquerons ainsi :

- les erreurs qui n'entravent pas la compréhension du texte comme dans les exemples suivants:

If 04 E 10: "*ci pour sa je demande a vous*";

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

- les erreurs qui ralentissent la compréhension comportent assez d'indices, et malgré des écarts de langue, permettent de repérer avec précision l'imperfection et d'inférer avec certitude la correction qui rétablira la continuité du texte. Les exemples qui suivent illustrent ces difficultés:

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

If 17 E 44 : "*je suis déjà lut votre appele*".

- les erreurs qui entravent plus ou moins gravement la compréhension du lecteur, appelés « à résolution incertaine », se caractérisent par l'impossibilité de proposer une correction permettant d'inférer sur les liens manquants (L.Pépin, 2001 : 15). Ce type de défauts se trouve illustré par les exemples suivants:

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

If 36 E 103: "*À l'occasion de candidature en sience de gestion par ce concours (...) pour développé la République Algérienne par vous plaisir*".

Il est clair que ce troisième type constitue une entrave à la compréhension, contrairement aux types 1 et 2 qui fournissent assez d'indications pour accéder au sens des écrits.

8. Résultats et interprétation

L'analyse que nous venons de mener visait à identifier les erreurs produites par un groupe d'étudiants en matière de production écrite et nous a permis de relever que les erreurs commises par les étudiants relevaient :

- de l'absence de maîtrise des paramètres liés à la situation énonciative. Les étudiants se sont montrés incapables d'utiliser l'ensemble des critères liés à la situation d'énonciation. Celui lié à l'expéditeur étant le plus utilisé (42/50), ceux liés au lieu et à l'objet étant les moins utilisés.
- de la mauvaise planification des textes. Plus de 60% des étudiants entament leur écrit sans introduction et sans le clôturer par une conclusion. Lorsque ces parties existent, elles sont mal formulées. Le développement est la partie la plus fournie même si, sur le plan de la pertinence et de l'organisation, beaucoup de défaillances sont enregistrées (cf. titre7, point B).
- de difficultés liées, chez 48% des étudiants, à la manipulation des connecteurs ainsi qu'au découpage incorrect du texte en paragraphes. Le non-respect de ces liens textuels nuit à la continuité, à la clarté du propos et contraint le lecteur à un travail d'interprétation coûteux.
- d'une compétence linguistique très limitée: Les difficultés sont telles que, même s'ils semblent connaître le travail à faire, ils ne peuvent exprimer clairement leurs idées.

Conclusion

Les analyses que nous avons menées tout au long de notre étude ont pu mettre au jour que les erreurs commises par nos apprenants quant à la rédaction d'une lettre administrative relèvent aussi bien de la compétence linguistique que communicationnelle. Ces faiblesses gênent l'intelligibilité des énoncés rédigés et enlèvent au texte toute clarté et cohérence. Aussi, les critères que nous avons ciblés constituent, à notre avis, des pistes d'intervention à privilégier.

Références bibliographiques

1. BEAUDET, C (2001), *Clarté, lisibilité, intelligibilité des textes: un état de la question et une proposition pédagogique*, In *Recherches en rédaction professionnelle*, vol.1, n°1, pp.1-17, consulté le 05.05.2013, url : www.academia.edu/11637860.
2. CHARAUDEAU, P (1992), *Grammaire du sens et de l'expression*, Paris, Editions Hachette Education, 927 pages.
3. GANDOUIN J (2004), *Initiation à la rédaction administrative*, Les cahiers de la formation administrative, 264 pages.

4. OLIVE, Th et PIOLAT, A (2003), *Activation des processus rédactionnels et qualité des textes*, In *le langage et l'homme*, volume 38, n°2, pp.191-206, consulté le 13.02.2013, url : docplayer.fr/6850636.
5. PENE, S. (1993), *La lettre type entre stéréotypie et singularité*, In *Langage et travail*, CRG, 99 pages, n°6, Ecole polytechnique, Paris, pp.39-62.
6. PEPIN, L., (2001) *Renforcer la cohérence d'un texte : Guide d'analyse d'autocorrection*, Lyon, Editions Chronique Sociale, 130 pages.
7. QUEFFELEC, A et al, (2002), *Le français en Algérie, Lexique et dynamique des langues*, Editions Duculot, Bruxelles: A. de Boeck, 592 pages.