

Diagnostic des erreurs dans un corpus d'écrits techniques

Marie-José Béguelin

Universités de Neuchâtel et de Fribourg

Présidente de la Délégation à la langue française de Suisse romande

I. Préambule

Quand il s'agit d'aider un public -notamment un public d'adultes- à améliorer ses compétences en rédaction, le problème de l'évaluation s'avère central, et l'on se heurte à la question, à la fois dérangeante et inévitable, de la qualité des textes. Cette notion est-elle entièrement de l'ordre de l'objectivable? Que l'on soit enseignant, didacticien, chercheur en sciences du langage ou simple lecteur, est-on toujours capable de justifier jusqu'au bout les raisons pour lesquelles un texte est jugé meilleur qu'un autre?

En l'absence d'erreurs massives de morpho-syntaxe et d'orthographe, on a remarqué depuis longtemps que le sentiment d'avoir affaire à une production écrite médiocre ou maladroite ne s'accompagne pas forcément d'un diagnostic précis, ni d'une claire conscience des déficits qui sont en jeu (Charolles 1978). A des fins didactiques, mais aussi pour mieux connaître les propriétés de la langue écrite en général, il s'avère donc utile d'entreprendre une tâche d'explicitation, et de s'interroger sur la nature exacte des normes de "bonne formation" textuelle. La tâche est délicate, car le danger existe de se représenter les normes de composition textuelle de manière rigidifiée et réductionniste: or ces normes dépendent étroitement des circonstances de production du document concerné, et n'ont nullement le caractère plus ou moins mécanique des règles de la grammaire interne à la phrase.

Dans la foulée de la célèbre *Grammaire des fautes* du Genevois Henri Frei (1929), nous avons entamé il y a quelques années une étude des "erreurs" de rédaction, en vue de mieux comprendre comment s'exerce la censure sur les textes, et aussi, dans la mesure du possible, en vue de rendre plus efficace l'enseignement du français écrit. Il sera question ici de ce courant de recherches, dont les résultats trouvent à s'appliquer assez naturellement au cas de la rédaction technique.

II. Principes méthodologiques

Notre approche des malformations textuelles a été présentée dans un certain nombre de travaux cités en bibliographie, et plus particulièrement

dans l'ouvrage *Ecrire en français*¹. Cette approche procède en deux étapes, dont l'une relève de la linguistique (et plus précisément de son volet pragmatique), et l'autre de la didactique des processus rédactionnels.

1) Face à un texte jugé médiocre ou mal écrit, la première tâche que nous nous assignons consiste à identifier aussi précisément que possible les déficits incriminés. Quels phénomènes langagiers, quels types de configurations discursives sont stigmatisés par les verdicts qui résument les impressions de lecture défavorables: "maladroit", "peu clair", "confus", "médiocre", "ambigu", "incohérent", "incompréhensible", etc.? Quels conflits normatifs sont à la source des réflexes de disqualification? A quelles dissymétries d'intérêts stratégiques entre encodeur et décodeur ces conflits sont-ils imputables?

2) La seconde étape consiste à exploiter directement les produits de l'analyse d'erreurs menée au préalable, d'une part pour établir les besoins en formation, mais aussi pour élaborer des exercices appropriés, en vue de combler, le cas échéant, les lacunes de l'enseignement traditionnel. Notre démarche d'analyse débouche donc sur des propositions pédagogiques précises, et la méthodologie préconisée consiste à donner un rôle central aux erreurs des apprenants, en en faisant le point de départ du processus de remédiation.

En matière de langue écrite, les besoins en formation évoluent rapidement, au gré du renouvellement des publics concernés et des types de texte à maîtriser. Pour ne pas se laisser distancer, les responsables de l'enseignement sont conduits à repenser en permanence, en termes d'efficacité, les contenus d'enseignement /apprentissage proposés dans les différentes filières de formation. L'analyse d'erreurs représente, à notre sens, une phase importante dans ce processus d'adaptation. Elle permet notamment de briser le "circuit fermé" dans lequel tendent à fonctionner certains ouvrages scolaires qui, à force de s'inspirer les uns des autres, courent le risque de perpétuer des activités sur la langue dont l'effet se révèle décevant, voire contre-productif.

III. Présentation du corpus

Dans la suite de cette communication, on tentera d'appliquer à un corpus d'écrits techniques le type d'analyse qualitative évoqué ci-dessus. C'est le diagnostic des déficits rédactionnels qui sera illustré ici, plutôt que le volet "remédiation" (cf. sur ce point la contribution de De Pietro et Matthey, ici

¹ Notons que plusieurs des problèmes de rédaction abordés dans ce livre sont communs à tous les types de texte.

même). Les documents exploités en vue de la présente étude sont les suivants:

- Pour l'essentiel, un corpus d'une vingtaine de copies d'étudiants en informatique auxquels a été demandé un travail de synthèse sur le fonctionnement du réseau Internet, à l'intention d'un "public averti mais non spécialiste". Aimablement transmises par Luc-Olivier Pochon, collaborateur à l'IRDP², ces copies reflètent de manière assez exemplaire l'état des compétences en langue écrite de jeunes techniciens romands encore en cours de formation, sur un propos qui concerne étroitement leur spécialité.

- En second lieu, un texte rédigé par des professionnels à l'intention d'un public profane: il s'agit d'une circulaire diffusée par le Service informatique de l'université de Fribourg (SIUF), censée fournir la marche à suivre pour accéder à distance au réseau informatique de l'université à partir d'un ordinateur personnel. Ce document illustre, de manière générale, les difficultés de communication qui surviennent quand la disparité des connaissances d'arrière-plan entre producteurs et utilisateurs d'écrits techniques est soit insuffisamment thématifiée, soit franchement méconnue.

- Enfin, un dépliant diffusé par les Chemins de Fer Fédéraux (CFF), destiné à décrire en même temps qu'à promouvoir une nouvelle formule d'abonnement destinée aux moins de 25 ans. Entaché de "français fédéral"³, le dépliant en question est rédigé de telle manière qu'il incommode le public-cible: auprès de nombreux Romands, notamment de la jeune génération, les campagnes publicitaires récentes des CFF ont ainsi piètre réputation, et l'on verra à quelles particularités formelles peut être imputé un tel échec médiatique. Mêlant objectif publicitaire et objectif explicatif, ce texte n'est sans doute pas un exemple d'écrit technique à proprement parler (à notre décharge, relevons que les limites de la catégorie sont loin d'être tranchées en toute rigueur). Néanmoins, la visée mixte dont il témoigne est en elle-même intéressante; elle caractérise à l'heure actuelle bon nombre de documents, conçus à la fois pour fournir le mode d'emploi d'un produit et pour en valoriser les mérites à des fins commerciales.

Dans le cadre qui nous est imparti, il sera possible d'analyser quelques-uns seulement des déficits rédactionnels relevés dans le corpus de référence. Seront écartés d'emblée, comme ne faisant pas partie de l'étude, les fautes de morpho-syntaxe et d'orthographe, relevant d'infractions aux normes de la grammaire traditionnelle. Le propos portera délibérément sur des

²Institut romand de recherche et de documentation pédagogique, Neuchâtel.

³ C'est-à-dire influencé par la morpho-syntaxe et le lexique de l'allemand, souvent suite à une traduction peu soignée.

problèmes de rédaction plus diffus et moins faciles à identifier, concernant l'inscription de l'énonciateur et de l'allocutaire dans le texte, la désignation des objets-de-discours, l'usage des définitions, l'apport d'information, autant de domaines qui touchent à la planification textuelle au sens large, et qui, dans le texte technique, sont vraisemblablement régulés par des normes de genre spécifiques.

IV. Problèmes rédactionnels relevés dans le corpus

1) Irruption inopinée de l'énonciateur

Parmi les difficultés majeures rencontrées par le rédacteur d'un écrit technique, figurent l'inscription de l'énonciateur et de l'allocutaire dans le discours, ainsi que le contrôle des stratégies de désignation. En guise d'introduction à ce problème, voyons à quels moyens linguistiques recourent les auteurs des extraits 1 et 2 pour désigner l'utilisateur potentiel du réseau Internet:

(1) Pour *s'abonner* à Internet, il faut s'adresser à une société, qui *nous* fournit une adresse et peut *nous* faire connaître sur le réseau. (c P)⁴

(2) HTML est un outil de base permettant à *l'utilisateur* d'entrer des données (requêtes, informations, choix, etc. Ce langage *nous* permet de faire des pages Web sur Internet. (c P)

Le premier rédacteur adopte initialement une formulation impersonnelle (*Pour s'abonner... il faut*), alors que le second choisit de mentionner un actant-type à caractère générique, explicitement désigné par un SN défini: *l'utilisateur*. Ce faisant, les deux auteurs se conforment à un stéréotype du discours savant, qui privilégie la troisième personne et tend à occulter la référence aux partenaires de l'interlocution (cf. Ouellet 1986). Toutefois, l'emploi ultérieur d'un *nous*, désignant conjointement énonciateur et allocutaire(s), rompt avec ce parti-pris d'impersonnalité, en même temps qu'il impose un calcul interprétatif: une relation de coréférence doit en effet être construite, sur des bases extra-linguistiques, entre le *nous* en question et *l'utilisateur* évoqué précédemment.

L'apparition d'un pronom de première personne confère à ces extraits un statut stylistique hybride, à cheval sur la note d'expert à tonalité distancée et une autre forme de discours qui, tout en affichant délibérément la référence à la situation de parole, placerait en quelque sorte sur le même

⁴ La source des exemples sera indiquée de la manière suivante: c P = corpus Pochon; SIUF = texte du Service informatique de l'Université de Fribourg; CFF = dépliant publicitaire des Chemins de fer fédéraux. L'orthographe d'origine des copies a été respectée, mais les italiques sont de nous.

ped, sous l'étiquette du *nous*, les partenaires de l'interlocution. On peut penser ici à une interférence avec le discours didactique auquel sont quotidiennement confrontés les auteurs de ces textes, élèves dans une école technique. On sait en effet que le discours didactique fait volontiers usage du *nous*, qui permet d'associer l'énonciateur et l'allocutaire engagés dans une quête commune du savoir. Par ailleurs, ce type discursif favorise, notamment quand le locuteur présente une démonstration, un emploi un peu particulier de *je*, qui, plutôt que l'énonciateur proprement dit, désigne génériquement *tout énonciateur potentiel du discours en train d'être prononcé*⁵ (c'est le "je pose deux et je retiens trois" du cours d'arithmétique; cf. Ali Bouacha 1984). Un tel emploi de la première personne du singulier semble cependant inopportun, ou du moins incongru, dans l'extrait 3 ci-dessous:

- (3) - La transmission d'informations se passe en couches selon le modèle OSI,
 - Il existe 6 couches dans le modèle OSI
 - l'information descend de la "couche logicielle" jusqu'à la "couche matériel" du modèle et elle est découpée en paquets avant d'être envoyée
 - ceux-ci sont "étiquetés" à l'aide de *mon* adresse Internet et celle de *mon* destinataire
 - c'est le protocole TCP-IP qui s'occupe des problèmes de communication entre systèmes différents,
 (...) (c P)

Selon la tendance propre aux discours savants, le texte 3 exhibe en effet tous les signes de la "désénonciation" et de l'effacement des actants anthropomorphes: verbes au passif sans agents (*est découpée, être envoyée, sont étiquetés*), nominalisations déverbiales (*transmission, communication*), verbe impersonnel (*il existe*), autant de marques linguistiques qui, selon Ouellet 1986, contribuent à créer la fiction d'un discours "sans origine", qui se contenterait de laisser parler les faits. Ainsi l'irruption du possessif de première personne ("*mon* adresse Internet et celle de *mon* destinataire") apparaît-elle peu congruente avec les choix énonciatifs environnants.

L'exemple 4 révèle un autre type de transgression, toujours lié à une intervention de l'énonciateur:

- (4) <Il s'agit d'Internet> C'est au départ, un réseau qui a été inventé par les militaires. Ces *tristes individus* voulaient un réseau qui soit à l'abri d'une attaque nucléaire (...) (c P)

Le groupe nominal démonstratif en italiques, qui rappelle un référent précédemment introduit sous l'étiquette *militaires*, contient un désignateur axiologiquement marqué *tristes individus*, qui traduit fortement la

⁵ L'allocutaire-apprenant est bien sûr invité à investir cette position d'énonciateur-type.

subjectivité de l'énonciateur (Kerbrat-Orecchioni 1980). Certes, le syntagme nominal démonstratif est par définition favorable à une recatégorisation du référent, manoeuvre discursive qui se révèle souvent exploitable du point de vue de la planification du texte et/ou de l'argumentation (cf. Corblin 1987; Reichler-Béguelin 1995b). Dans le cas présent néanmoins, la paraphrase péjorative n'est pas justifiée par le contexte: de manière à la fois désinvolte et un peu gratuite, l'auteur se sert de l'anaphore lexicale pour afficher une position idéologique antimilitariste, sans souci de pertinence par rapport au propos principal.

A vu de ces exemples, l'impression qui domine est que les auteurs des copies concernées ont eu une certaine peine à respecter -du moins de manière suivie- la convention instituée par la consigne. Celle-ci voulait que le texte s'adressât à un public anonyme, extérieur à la situation de classe: les auteurs étaient invités à adopter une position énonciative d'experts *discrets*, cet adjectif étant pris à la fois au sens de *réservé* - l'auteur d'un texte technique efface sa présence derrière les faits qu'il rapporte- et au sens de *séparé* - l'auteur d'un texte technique se présente comme distinct de son allocataire profane. Selon un cas de figure banal en contexte scolaire, les éléments de la situation d'interlocution réelle ont donc interféré avec ceux de la situation fictive simulée par l'exercice.

Pour être complet, il faut ajouter que dans des cas comme 1 et 3, le recours au pronom ou au possessif de première personne constitue sans doute une solution de facilité pour le scripteur: elle lui permet d'éviter de catégoriser avec précision, par le biais d'un syntagme nominal, l'actant-utilisateur des outils dont il est question. Dans certains cas, la référence à l'instance d'énonciation peut donc être mise au service d'une stratégie d'évitement, elle-même motivée par une lacune lexicale.

2) Cadrage fluctuant du public-cible

Le lecteur d'un texte technique est en général, simultanément, un usager potentiel des techniques ou des objets que ce texte décrit. La désignation de ce référent à double face relève donc à la fois de la deuxième personne, quand il est visé en tant qu'allocataire, et de la troisième, quand il est visé "objectivement" en tant qu'usager. La référence au public-cible comme allocataire est assurée par le pronom de deuxième personne ("Ce langage *vous* permet de faire des pages Web sur Internet"..., ex. forgé d'après 2); pour le désigner en tant qu'usager, on dispose d'une panoplie linguistique qui va de l'ellipse ("Pour Ø s'abonner à Internet, il faut Ø s'adresser à une société"..., ex. 1), à l'usage d'un nom générique ou "nom de type" (*l'utilisateur*, ex. 2), ou encore à celui d'un nom de classe, au pluriel (p. ex. *les internautes*). Quand elle se concrétise syntagmatiquement, cette

possibilité d'alternance énonciative pose toutefois certains problèmes de planification.

Le problème surgit par exemple lorsqu'un texte technique comporte un enjeu commercial et se double d'une visée publicitaire: comment, dans ce cas, désigner celui à qui l'on s'adresse, quelle(s) stratégie(s) discursive(s) permettent d'atteindre efficacement le consommateur à travers le lecteur?

(5) Les jeunes de moins de 25 ans qui veulent profiter à fond de leurs loisirs devraient opter pour la nouvelle carte Voie 7. *Vous* pouvez, grâce à elle -en payant 79 francs-, *vous* composer des programmes fabuleux durant toute une année.

(...) Pas question de flipper! Si *tu* as moins de 25 ans, *tu* peux voyager tous les soirs en 2e classe, dès 19 heures, sans payer, grâce à la carte Voie 7, et vivre aussi de fantastiques week end. (CFF)

Tiré du document CFF, l'extrait 5 témoigne de choix fluctuants dans la désignation du public-cible. Dans la première phrase, celui-ci est cerné objectivement grâce à un SN défini complexe (*les jeunes de moins de 25 ans*), qui définit, pour ainsi dire juridiquement, une classe d'ayants-droit. Mais dans la seconde phrase, le lecteur est sollicité, de manière abrupte, par un *vous* relativement équivoque. S'agit-il d'un pluriel ou d'une forme polie? Le contexte ne lève pas l'ambiguïté. De surcroît, le lecteur doit comprendre par lui-même que s'il n'appartient pas à la classe d'âge précédemment définie, il n'a pas à se sentir concerné. Une clause introductive comme: "Etes-vous dans ce cas? / Si vous êtes dans ce cas, alors vous pouvez..." aurait le mérite de spécifier le domaine référentiel dans lequel le *vous* prend sa valeur. Plus loin encore, c'est le tutoiement qui est instauré: le texte verse alors dans une familiarité un peu forcée, en nette rupture avec le parti-pris d'objectivité du début.

Au total, l'effet produit par cet exemple est celui d'une juxtaposition plus que d'une intégration. Trois manières de désigner le public-cible se succèdent, dont les problèmes de compatibilité séquentielle sont apparemment ignorés. Sans doute le rédacteur a-t-il cherché à cumuler les bénéfiques pragmatiques associés aux trois formules (désignation objective, interpellation neutre ou au contraire familière), mais sans investir d'une quelconque pertinence communicative l'instabilité qui affecte les choix énonciatifs et les formes d'adresse au destinataire.

3) Problèmes de choix dans les désignateurs

L'impression de "qualité" associée aux textes techniques -comme à bien d'autres types de textes- repose pour beaucoup sur l'emploi des expressions

dites référentielles ou anaphoriques⁶, dont le rôle est, en gros, d'assurer le rappel de l'information présumée "déjà disponible" dans les représentations partagées par les interlocuteurs. Comme on l'a déjà vu à propos de l'exemple 4, les expressions référentielles sont un lieu de dissension potentielle entre "point de vue du lecteur" et "point de vue du scripteur". Ainsi en est-il quand l'expression choisie est reçue comme inadaptée aux circonstances de la communication, qu'elle comporte un descripteur insuffisamment précis et/ou discriminant, ou encore quand elle traduit certains changements de perspective implicites sur l'objet⁷. Examinons, de ce point de vue, les exemples 6-9:

(6) Les routeurs du réseau Internet sont des routeurs intelligents. C'est-à-dire qu'ils apprennent automatiquement quels routeurs sont en dessous de *lui*, quels routeurs sont dans le même domaine que *lui* (à son niveau) et quel est son routeur supérieur. (c P)

(7) le routeur le plus proche ouvre le paquet (X 25), contrôle l'adresse et si ce n'est pas *lui*, le renvoie au routeur suivant. (c P)

(8) pour les e-mails: même principe qu'au-dessus mais les adresses e-mail contient le nom du propriétaire et *le serveur* où la boîte à lettres se trouve. (c P)

(9) Ces tags vont être transmis aux clients lors de l'appel, et c'est *lui* qui devra les interprétés et recréer le document. (...) Les conséquences sont que: un document n'aura pas obligatoirement le même aspect *sur tout les clients*. (c P)

Les rédacteurs inexpérimentés ont tendance à utiliser -hors de propos- les pronoms de manière "indirecte", comme dans 6, où le pronom au singulier réfère vraisemblablement à un routeur-type, implicitement déduit de la classe *Les routeurs du réseau Internet* précédemment mentionnée (un emploi identique -peu coopératif pour l'interprète- figure au début de 9). Quant à 7-9, ils présentent des cas de métonymies généralisantes qui sont source d'ambiguïté, donc de difficulté à la lecture. Dans 7, le pronom *lui* vise en fait "l'adresse", métonymiquement désignée ici par son propriétaire: on s'attendrait plutôt, en l'occurrence, à un pronom possessif comme *la sienne*; dans 8, *le serveur* est mis, de manière analogue, pour *le nom du serveur*, enfin dans 9, *sur tout les clients* doit apparemment être compris comme *sur tous les ordinateurs* (ou *sur tous les écrans*) *des clients*. Or si la langue courante fait grand usage d'approximations métonymiques telles que "je ne suis pas dans l'annuaire" (i.e. "mon adresse/mon nom n'est

⁶ C'est à dire essentiellement les pronoms de troisième personne et les syntagmes nominaux définis au sens large.

⁷ Notons que de tels changements ne sont pas répréhensibles en soi: ils peuvent se révéler parfaitement appropriés à d'autres contextes communicationnels et discursifs (Reichler-Béguelin 1997a et 1997b).

pas..."), il semble que le texte technique, en vertu de sa vocation explicative, soit peu propice à ce type de figure.

Un autre défaut fréquent qui touche les expressions référentielles consiste en une stabilité excessive des désignations, laquelle induit un effet de monotonie perturbant la lecture:

(10) *Ce langage* sert à créer des pages "internet", il y en a déjà eu plusieurs versions. *Ce langage* est composé "d'attributs", de "tags" permettant de faire des tableaux, des formulaires, etc... (c P)

(11) C'est un réseau qui a vu le jour dans les années 70. Ceci a commencé par une demande des militaires américains, au temps de la guerre froide. Son nom était "Arpanet", *ce réseau* était maillé et reliait environ 10'000 machines, *ce type de réseau* permettait en cas d'attaque, de toujours pouvoir continuer la transmission grâce aux différents chemins pour atteindre une même destination. (c P)

Les exemples 10 et 11 montrent bien qu'une récurrence systématique des mêmes descripteurs lexicaux n'est pas de nature à garantir un fonctionnement satisfaisant de la référence, même dans le texte explicatif. Tout un travail d'équilibrage entre novation et redondance semble donc nécessaire pour parvenir à une utilisation optimale des désignateurs.

4) Mauvaise estimation de l'état du savoir partagé

A l'instar du texte scientifique, le texte technique est un discours à visée référentielle, qui prétend communiquer des connaissances sur le monde. L'énonciateur, par définition, détient un savoir et un savoir-faire qui ne sont pas (ou pas encore) partagés par l'allocutaire, et qui sont, en principe, l'objet même du discours. Or, le succès de l'acte de communication exige que cette dissymétrie des compétences soit clairement mesurée et prise en compte par le scripteur. L'emploi de certains connecteurs logiques et argumentatifs nous en fournira un exemple *a contrario*:

(12) Internet est de nos jours, le réseau le plus populaire au monde. Ce réseaux regroupe *bien sûr* à lui-seul d'autres réseaux mais *bien entendu* aussi des utilisateurs provenant de tout le coin du monde. (c P)

(13) Le langage HTML est le langage qui permet de réaliser des pages HTML, qui sont *donc* lisibles par les navigateurs tels que Explorer ou Netscape. (c P)

(14) C'est un langage formel, *donc* ne comprenant pas d'algorithme. (c P)

(15) Il s'agit d'une technologie ouverte *donc* libre de droits. (c P)

(16) Grâce à ces tags la page peut être reconnue par toutes sortes de machines *puisque* c'est le navigateur qui interprète la page. (c P)

Dans 12, les séquences de type *bien sûr p*, *bien entendu p* sont des formes d'appel à l'autre, paraphrasables en gros par "vous savez déjà *p*, c'est vous qui auriez pu dire *p*". Si, de fait, *p* n'est nullement évident aux yeux de l'allocutaire, il risquera de se sentir dépassé, face à un discours manifestement inadapté à l'état de son savoir.

De manière analogue, l'emploi d'un *donc* ou d'un *puisque* devrait toujours, dans un texte technique, conduire à méditer sur les attentes du lecteur-type et sur l'état présumé du savoir partagé. En disant *p donc q*, ou *p puisque q* le locuteur présuppose en effet que les relations entre *p* et *q* (inférence d'une part, causalité d'autre part) sont déjà admises comme vraies par les interlocuteurs. Si tel n'est pas le cas, l'interprète est confronté à un coup de force présuppositionnel, et il ressentira le discours comme entaché d'un certain terrorisme. On peut observer que dans 14 et 15, le remplacement de *donc* par un connecteur reformulatif ("Il s'agit d'une technologie ouverte, *c'est-à-dire* libre de droits") serait de nature à faciliter la compréhension, tout en accroissant la portée vulgarisatrice du texte, au sens positif du terme.

Dans l'exemple suivant, l'introduction d'une notion technique non signalée comme telle est susceptible de poser problème pour des raisons analogues:

(17) Pour la messagerie on a un serveur et ensuite *le login* pour atteindre la personne désiré et lui envoyer un message (c P; la notion de *login* n'a pas été introduite préalablement)

En effet, la référence assurée par le syntagme défini *le N* prend appui à la fois sur le présupposé d'unicité-totalité associé au déterminant *le*, et sur la fonction identifiante assignée au désignateur. En d'autres termes, c'est l'élément lexical *login* qui est censé permettre d'identifier l'objet visé, et cette identification n'a chance d'aboutir que si l'allocutaire connaît déjà le mot et sa signification. Dans ce passage, l'indéfini aurait clairement un rôle facilitateur, surtout s'il était assorti d'une reformulation paraphrastique (*un login, c'est-à-dire...*): l'ignorance éventuelle de l'allocutaire serait alors prise en compte par l'auteur du texte technique, qui introduirait explicitement un nouvel objet, plutôt que de courir le risque de le présupposer "déjà identifié". Quant à l'exemple 18, il utilise sans le définir un terme, *portable*, dont la forme est familière, mais dont le sens relève manifestement ici d'un jargon d'initiés:

(18) Ce langage est *portable* sur n'importe quelle plateforme. (c P)

5) Problèmes de définition

La frustration du lecteur atteint son comble quand un texte à visée explicative propose des définitions ou des reformulations paraphrastiques qui, pour une raison ou une autre, n'atteignent pas leur but:

(19) HTML utilise le principe de l'hypertexte. On a la possibilité de cliquer sur un mot ou sur une image et cela provoque le chargement d'une nouvelle page HTML. (c P)

(20) Internet est un réseau commuté pour l'utilisateur, c'est-à-dire, que plus l'utilisateur emploiera "internet" plus il devra déboursier et vice-versa, moyennant cependant une taxe de base. (c P)

(21) L'accès par émulation de terminal est comme son nom l'indique, utilisé pour émuler un terminal d'ordinateur central à distance, donc il ne vous permet pas d'utiliser des programmes comme Eudora Pro, Netscape, NCSA Telnet ou encore Fetch (pour le FTP). (SIUF)

Ainsi, dans 19, la seconde phrase est vraisemblablement une "définition de chose", fournissant, en quelque sorte, un mode d'emploi en abrégé de cet instrument qu'est l'hypertexte (cf. Martin, in Chaurand et Mazière 1990). Mais cette définition, partielle et non signalée, court le risque de rester non perçue comme telle. Quant à 20, il introduit une reformulation dont le lien avec le *definiendum* n'est pas facile à établir: la relation posée entre la notion de "réseau commuté pour l'utilisateur" et ses incidences financières pour l'utilisateur demeure, au bout du compte, relativement énigmatique. Dans 21 enfin, une locution technique est glosée de manière délibérément tautologique, ce qui induit le sous-entendu légèrement désobligeant "vous auriez pu comprendre tout seul de quoi il s'agit"; la définition proposée n'apporte toutefois aucune aide pour interpréter le *donc* qui suit, manifestement inadapté à l'état de l'information partagée (cf. 14 et 15 *supra*).

6) Problèmes de planification

La manière dont l'apport d'information est géré et organisé prend une importance particulière dans les textes décrivant des processus, ou des séquences d'opérations que le lecteur est censé non seulement comprendre, mais aussi reproduire le cas échéant.

- information mal ordonnée

Exploitant, comme nous l'avons fait plus haut, les exemples *a contrario* relevés dans notre corpus, nous postulons que le lecteur d'un texte technique s'attend à ce que les différentes phases d'un processus lui soient présentées dans un certain ordre et sans interruption immotivée. C'est du moins la conclusion qu'inspirent 22 et 23:

(22) Les packets transmis sont remis dans l'ordre à la destination, parce que chaque packet aura pu prendre des chemin différents. (c P)

(23) Normalement une information doit en premier lieu être cryptée dans le protocole adéquat. Vient ensuite la communication elle-même, le client doit appelé le serveur (grâce à son adresse), une fois la communication établie le serveur renvoi un message de présence. A partir de là, le client envoie son message cryptée et attend un accusé de réception de la part du serveur. En recevant le message, le serveur envoie l'accusé de réception et décrypte l'information en utilisant le bon protocole. Dans le cas du e-mail on passe par un serveur DNS pour l'adresse de notre interlocuteur (serveur). En ce qui concerne le cryptage il s'agit d'un protocole spécifique dont j'ai oublié le nom. Les adresses dont je parle sont évidemment des adresses IP. Evidemment l'information passe dans plusieurs couches avant de partir du client, couches qu'elle devra remonter dans le serveur. (c P)

Dans 22, l'auteur procède à un rattrapage informationnel qui force le lecteur à "revenir en arrière", la cause d'un phénomène (*chaque packet aura pu prendre des chemins différents*) étant donnée après sa conséquence (*Les packets transmis sont remis dans l'ordre...*). Or, dans ce texte à visée explicative, l'ordre (chrono-)logique cause-conséquence serait, semble-t-il, plus favorable à la compréhension et à la mémorisation du processus décrit qu'une stratégie d'explication *a posteriori*. Comparer, de ce point de vue, 22 à 22':

(22') Comme chaque paquet aura pu prendre un chemin différent, les paquets transmis sont remis dans l'ordre une fois arrivés à destination. (texte remanié)

Quant à 23, il pose un problème de planification plus global. Le début du passage explique la procédure d'envoi d'un message électronique; il est abondamment balisé et organisé selon une logique temporelle (*en premier lieu, ensuite, une fois la communication établie, A partir de là*). Pourtant, l'exposé ne débouche pas sur la description, en principe attendue, de la phase symétrique de réception du message. A partir de *Dans le cas du e-mail...*, l'auteur de la copie s'engage dans un commentaire de type "restitution de connaissances scolaires", visant à apporter certaines précisions techniques à propos desquelles il n'est visiblement pas très à l'aise. Quant au lecteur profane, il a quelque peine à s'y retrouver et à comprendre, par exemple, quelle phase du processus est concernée par la remarque finale. Il n'est pas un hasard que ce changement d'orientation du discours coïncide avec une réapparition redondante des marques énonciatives et des appels à l'allocutaire: *...dont j'ai oublié le nom, ...dont je parle... évidemment* (2 occurrences), cf. plus haut sous 1) et ex. 12.

- information trop dense / trop diluée

Dans d'autres extraits, l'information est manifestement apportée de manière trop dense ou, au contraire, trop diluée:

(24) Alors après avoir finie d'écrire mon e-mail et que je suis près pour l'envoyer alors je fait une connexion via la ligne téléphonique sur mon serveur d'accès (si je ne sais par encore relier) puis je lui envoie le message et celui-ci est envoyer en petit paquet contenant plusieurs information comme bien sure le contenu du mail, mais aussi l'adresse du destinataire et la mienne. Donc les informations sont véhiculé grâce au Protocol TCP-IP et se retrouve sous forme de petit packet (le message est fractionné). (c P)

(25) Que diriez-vous de voyager tous les soirs sans payer, dès 19 heures, en 2e classe, sur l'ensemble du réseau suisse des CFF et de nombreux chemins de fer privés, ainsi qu'à bord d'un grand nombre de bateaux?

(...)

L'ensemble du réseau suisse des CFF et de nombreux chemins de fer privés, des bateaux ainsi que les bus de certaines villes sont à ta disposition. (CFF)

(26) Tu n'auras pas à te fendre de grand-chose pour éprouver un max de plaisir, car les trajets gratuits en 2e classe, sur le réseau des CFF et de nombreux chemins de fer privés ainsi que les services supplémentaires et l'assurance voyage liés à la carte Voie 7 ne te coûteront qu'un sourire sur une photo d'identité et 79 francs par année, soit moins de 22 centimes par jour! Il te restera donc pas mal de ronds pour satisfaire d'autres envies. (CFF)

(27) Petit à petit, c'est toutes les grandes universités qui ont été connectées, puis à partir des années 90, c'est le grand public qui l'a adopté en masse <i.e. Internet>. Le commerce électronique est en passe de prendre le même chemin. Idem pour les entreprises. (c P)

Le cas de 24 est assez simple, qui présente une structuration de type "période narrative" avec insertion parenthétique, proche d'un mode de production oral, avec des débuts de clauses systématiquement signalés par des connecteurs: *alors, puis, et*. Dans cet exemple, il suffirait en effet d'ajouter une ponctuation adaptée et de supprimer certains connecteurs pour résoudre les principaux problèmes de lecture constatés. Il n'en va pas de même dans 25 et 26, où la densification quasi caricaturale de l'information paraît liée à la superposition de deux objectifs pragmatiques incompatibles: le texte tente d'aguicher le client (en particulier grâce des clin d'oeil lexicaux en l'occurrence mal maîtrisés), mais il ne renonce pas à apporter en même temps, de manière pesante, des précisions juridiques exhaustives sur les moyens de transport concernés. Par contraste, l'extrait 27 transgresse une règle de concision: l'information y apparaît inutilement diluée.

V. Conclusion

D'ores et déjà, les analyses proposées ici permettent de jeter les bases d'un programme d'enseignement ou de formation continue consacré à la rédaction technique: place du *je* et du *vous* dans le texte technique, réflexion sur l'image des interlocuteurs reflétée par le texte, moyens linguistiques permettant d'assumer et de contrôler la dissymétrie des savoirs de référence, recherche de lexique autour de la désignation des objets-de-discours, stratégies de rappel de l'information, plan des descriptions de processus et de schémas d'action, etc. Nous espérons avoir ainsi démontré qu'il existe un "bon usage" des erreurs, dont la didactique du texte écrit peut tirer profit. Par ailleurs, en prenant soin d'indiquer aux apprentis rédacteurs que leurs productions ne sont pas forcément "fausses" en elles-mêmes, mais qu'elles sont souvent, plus simplement, inadaptées à un certain contexte de communication, nous préconisons une sensibilisation aux contraintes de genre, en évitant de restreindre l'apprentissage de l'écrit à un quelconque "sous-code" du français. Le problème qui se profile ici est celui de ce qu'on appelle des langages de spécialité ("français des affaires", "langue technique", "langue scientifique", etc). A notre sens, ces différents "langages" ne sont rien d'autre que le résultat d'une sélection de certains modes énonciatifs qui, à leur tour, sélectionnent des formes linguistiques privilégiées, sans que pour autant les formes non retenues soient à mettre "hors langue".

Travaux évoqués sous point II

M.-J. [Reichler]-Béguelin, "Norme et textualité. Les procédés référentiels considérés comme déviants en langue écrite", in: *La langue française est-elle gouvernable?*, G. Schoeni, J.-P. Bronckart, P. Perrenoud (éds), Neuchâtel-Paris, Delachaux et Niestlé, 1988, 185-216.

--- "Anaphore, cataphore et mémoire discursive", *Pratiques* 57, mars 1988, 15-43.

--- *Ecrire en français. Cohésion textuelle et apprentissage de l'expression écrite*, avec M. Denervaud et J. Jespersen, Neuchâtel-Paris, Delachaux et Niestlé, 1988, 223 pp.; 2e édition, 1990.

--- "L'approche des 'anomalies' argumentatives", *Pratiques* 73, mars 1992, 51-78.

--- "Comment exercer le discours indirect libre en production? L'apport de la didactique du français langue seconde", *Travaux neuchâtelois de linguistique* 18, septembre 1992, 201-221.

--- "Les problèmes d'emploi du gérondif et des participiales en français contemporain", in K. Zaleska et A. Cataldi, éds, *Le Français Langue Etrangère à l'Université: théorie et pratique*, Actes du Colloque de Varsovie, 25-26 novembre 1993, Varsovie, Uniwersytet Warszawski, Instytut Romanistyki, 1995, 243-260.

--- "Alternatives et décisions lexicales dans l'emploi des expressions démonstratives", *Pratiques* 85, mars 1995, 53-87 (= 1995b).

--- "Déficits dans la maîtrise des procédés de cohésion", in J. Anis et F. Cusin-Berche (éds), *Difficultés linguistiques des jeunes en formation professionnelle courte. Diagnostic et propositions de remédiation. De la langue ordinaire au technolecte*", Actes du Colloque international de Paris-X Nanterre, 19-21 décembre 1994, Numéro spécial de *LINX*, Université Paris X-Nanterre, 1995, vol II, 405-422 (= 1995c).

--- (avec J. Jespersen) "Argumentation et discours rapporté: présentation d'une séquence didactique", *Pratiques* 96, déc. 1997, 101-124.

Autres textes cités

Ali Bouacha (Abdelmadjid), *Le discours universitaire*, Berne, Peter Lang, Coll. Sciences pour la communication, 1984.

Chaurand (Jacques) et Mazière (Francine) (éds), *La définition*. Paris, Larousse, 1990.

Charolles (Michel), "Introduction au problème de la cohérence des textes", *Langue française* 38, 1978, 7-43.

Combettes (Bernard), Fresson (J.) et Tomassone (Roberte), *De la phrase au texte*, classe de 4e et classe de 3e, Paris, Delagrave, 1979 et 1980.

Corblin (Francis), *Indéfini, défini, démonstratif*, Genève, Droz, 1987.

Mortureux (Marie-Françoise) et alii, *La vulgarisation*, *Langue française* 53, février 1982.

Ouellet (Pierre) (éd.), *Les discours du savoir*, Cahiers de l'ACFAS no 40, Presses de l'Université du Québec, 1986.

[Reichler]-Béguelin (Marie-José), "Anaphores pronominales en contexte d'hétérogénéité énonciative: effets d'(in)cohérence", in L. Tasmowski-De Ryck et al. (éds), *Relations anaphoriques et (in)cohérence*, Amsterdam: Rodopi, 1997, 31-54 (= 1997a).

[Reichler]-Béguelin (Marie-José), "Stratégies référentielles et variation", in *Langue française* 115, 1997, 101-110 (= 1997b).

Chutes

I. Nature des règles de bonne formation textuelle

Les "erreurs" ou malformations textuelles posent de délicats problèmes d'identification, étant donné le caractère particulier, peu contraignant des "règles" de composition textuelle (macro-syntaxiques). Les jugements de bonne formation textuelle obéissent-ils à des critères objectivables? Et si oui, de quelle nature sont ces critères? Faut-il les situer au niveau linguistique ou plutôt au niveau pragmatique, interactionnel? Malgré les nombreux travaux produits ces dernières années autour des problèmes de cohésion, de rappel de l'information, d'argumentation etc., il reste beaucoup à découvrir autour de cette question.

2) Pour ce que nous en savons, au vu notre expérience en la matière: analyser une "faute" à l'échelle transphrastique revient à montrer selon quelle logique a été produite la séquence jugée déviante ou maladroite, et selon quelle logique antagoniste elle a prêté à censure, que ce soit en contexte scolaire ou ailleurs. Cela revient à mettre en lumière un conflit d'intérêts stratégiques entre le scripteur et le lecteur (on en verra plusieurs ex. dans la suite).

IV. L'identification des "malformations" textuelles

Quand on travaille à l'échelle des textes et non dans le cadre étroit de la phrase, on en vient un jour ou l'autre à constater qu'au niveau discursif, les mêmes réalisations linguistiques peuvent se trouver tantôt proscrites, tantôt valorisées.

Exemple I

- a) Sur ces pages [i.e. les pages web], on y trouve de tout (...) (c P)
- b) Mais de ce grand voyage, il n'en revint jamais. (c)
- c) Là-bas, ils comptent y dormir. (c)
- d) A son logis s'y trouve Don José. (c)

e) - Mais non, madame Octave, ils aiment bien ça [i.e. le asperges]. Ils rentreront de l'église avec de l'appétit et vous verrez qu'ils ne les mangeront pas avec le dos de la cuiller.

- Mais à l'église, ils doivent y être déjà; vous ferez bien de ne pas perdre de temps. Allez surveiller votre déjeuner. (Proust, *Du côté de chez Swann*, p. 58)

Exemple II

a) Un matin d'été, il était 6h45 un jeune adolescent déjeunait tranquillement. Quatre minutes après, il partit faire son jogging.

Soudain, à mi-chemin, un homme l'attendait, et lui demanda de l'argent.

L'homme devint agressif et lui dit que si la semaine prochaine *je* n'avais l'argent dans une mallette il *me* tuerait. (c FR)

b) JF, quarantaine, svelte, intérêts très variés, épanouie, rencontrerait monsieur de très bon niveau socio-culturel, veuf ou divorcé comme *moi*, év. mélomane, en vue de reformer un couple uni. (*L'Hebdo*, 26.11.-2.12.92)

c) Alexandre Eiffel s'assura que personne ne pouvait le surprendre et escalada l'arbre avec difficulté. Son corps alourdi avait désappris les mouvements souples qui lui permettaient naguère de grimper à toute vitesse; et *mon* costume ne facilitait pas *mon* ascension. (Alexandre Jardin, *Le petit sauvage*)

(14) Etant donné, qu'on utilise la commutation par paquet, chaque paquet est indépendant des uns des autres. (c P, début de réponse à la question 2)

(10) ce langage est composé de tag, un tag commence toujours avec le caractère "<" et finie avec ">" donc <blinc> *ce texte* va cliquoté </blinc> (c P)

D'abord

C'est une observation importante à nos yeux.

- D'abord, elle ouvre la porte à une revalorisation de la production de l'élève ou de l'apprenant (pas fautive en elle-même). Cela incite à réinvestir, chaque fois que c'est possible, les structures censurées en les insérant dans des contextes énonciatifs appropriés

- Ensuite, ce genre de faits montre