

Impolitesse verbale dans les lettres de réclamation: Une question de genre?

Dans cette étude, nous nous proposons d'analyser les phénomènes d'impolitesse dans un type particulier de situation de communication, à savoir, la lettre de réclamation en milieu universitaire.

Il s'agit, comme le souligne Kerbrat-Orecchioni (2010), d'une part de revenir sur certains problèmes théoriques qui sont aujourd'hui abondamment débattus dans le champ de la réflexion sur la politesse linguistique, inaugurée il y a une trentaine d'années par la diffusion des travaux de Brown et Levinson ([1978] et 1987) et de discuter les évolutions récentes de cette réflexion centrées, de façon complémentaire, dans le champ de l'impolitesse et de la violence verbales, notamment les apports de Bousfield/Locher (2008), parmi d'autres.

Il s'agit d'autre part de décrire et d'analyser certaines manifestations d'impolitesse et d'essayer de montrer comment dans ces lettres, les éléments qui expriment la déception, l'indignation ou même la colère peuvent nous renseigner sur les différents usages, nettement distincts entre hommes et femmes.

Comme dans toute interaction, le contexte situationnel inflige un certain nombre de contraintes qui peuvent entraver ou faciliter la communication entre les interlocuteurs. Dans le cadre de la communication écrite en milieu universitaire, la relation entre professeur et étudiants est de type hiérarchique, impliquant notamment le statut professionnel, linguistique et culturel différent des interlocuteurs.

Les lettres de réclamation, qui constituent l'objet de notre étude, forment une espèce de sous-groupe dans le domaine général de l'épistolaire. Ces lettres de réclamation ont circulé par le courrier électronique pendant l'année scolaire 2011-2012, dans une université publique au Portugal.

Il est important de souligner que l'acte de réclamer comprend forcément un droit et un devoir. Cela veut dire que l'on réclame parce qu'un droit a été enlevé et aussi parce que la discipline, la dignité, la justice, la morale de la vie en société nous obligent à le faire. Comme le souligne Silva (2010 : 1), on produit une lettre de réclamation lorsque l'on a des positions distinctes sur un sujet déterminé et nous devons utiliser des éléments argumentatifs pour convaincre quelqu'un du bien-fondé de la réclamation.

Les lettres de réclamation s'inscrivent, ainsi, dans un projet argumentatif. Selon Hutin :

Les lettres produites par les clients ont une portée immédiate en termes de résolution du conflit ou du problème exposé. Elles sont en effet issues d'un projet argumentatif singulier qui vise l'établissement d'une situation et vont déclencher une procédure au sein de l'entreprise interpellée. (Hutin 2004 : 4)

Notre objectif est de montrer que l'agressivité traduite par des stratégies litigieuses différentes (menaces, amorces de négociation, indignation, injures, insultes) est une caractéristique de la lettre de réclamation, entendu comme genre textuel face-threatening. En réalité, ces stratégies sont plutôt utilisées par des interlocuteurs masculins pour marquer la position de force et pour accentuer la faute, en instaurant et renforçant l'image d'une communication conflictuelle.

Finalement, à partir de l'analyse des marqueurs d'impolitesse, nous essaierons de montrer que les insultes (dans la conception de Lagorgette 2009) sont plutôt utilisés par les hommes, qui mettent en scène un éthos d'autorité et même de brutalité; par contre, les interlocuteurs féminins véhiculent l'hostilité, mais ne favorisent pas le conflit ouvert, en atténuant leurs critiques par des procédés adoucisseurs (modalisateurs, minimiseurs et réparateurs, par exemple).

1. Introduction

Notre travail traite de l'analyse de quelques lettres de réclamation qui ont circulé par courrier électronique dans une université publique au Portugal. Ces documents véhiculent le macro-acte de langage "réclamation".

Il faut souligner que, dans cette contribution, ces lettres de réclamation sont considérées comme des genres textuels et, par conséquent, nous pouvons identifier dans ces documents quelques aspects compositionnels et énonciatifs récurrents, prototypiques du genre textuel analysé, bien qu'il y en ait d'autres qui peuvent varier selon des aspects contextuels divers.

Pour atteindre ces objectifs, notre article sera divisé en trois étapes. Dans un premier temps, nous présenterons quelques caractéristiques prototypiques du genre textuel lettre de réclamation, tout en considérant que ce genre textuel a des aspects compositionnels et énonciatifs bien prévisibles. Ensuite, tout en plaidant favorablement en faveur de l'importance de quelques mécanismes énonciatifs pour l'analyse des stratégies argumentatives dans les lettres de réclamation, nous étudierons les formules de politesse des emails de réclamation. Pour ce faire, nous nous bornerons aux définitions des FFA et FTA qui se montreront très utiles pour l'étude de notre corpus. Ensuite, nous présenterons l'analyse de quelques exemples de notre corpus, tout en montrant quelques réflexions préliminaires de notre étude.

2. Quelques apports théoriques

2.1. Genre Textuel - Lettre de réclamation

Les lettres sont des productions textuelles dont l'organisation compositionnelle et le choix des ressources linguistiques sont contraints par l'intention de celui qui communique (l'agent producteur) avec quelqu'un qui est absent (physiquement et spatialement). Le but de ces documents est multiple: transmettre des nouvelles, saluer, faire des demandes, réclamer, se présenter.

En ce qui concerne l'organisation compositionnelle, comme affirme Adam¹, la forme épistolaire présente, du point de vue des séquences textuelles, une certaine régularité – nous pouvons même affirmer que l'interaction se décrit comme une suite de séquences hiérarchisées- en dépit d'une *indéniable diversité générique*.

Quant aux ressources linguistiques observées, l'usage des termes d'adresse ou de salutation au début de la lettre (plus ou moins formels) est fréquent, de manière à établir le contact avec l'interlocuteur ou encore, il existe des formules de clôture diversifiées. Il y a une certaine structure immuable qui reste inchangée au cours des siècles. Dans l'exorde qui correspond au *captatio benevolentiae*, les formes d'adresse et de salutation permettent de conquérir l'attention bienveillante de son interlocuteur, en marquant le degré d'intimité ou de formalité.

Par rapport aux lettres de réclamation, qui constituent l'objet de notre étude, elles constituent une espèce de sous-groupe dans le domaine général de l'épistolaire.

La lettre de réclamation fait partie d'une dynamique sociale et communicationnelle dans laquelle s'exercent des arguments controversés, donc prévus, qui est dominée par des stratégies argumentatives, où l'argumentation, la réfutation, la négociation de prises de position sont dominantes.

Quand quelqu'un sent qu'il a été lésé et qu'on lui a manqué de respect dans ses droits, il exprime ce mécontentement, cette injustice, en expliquant les raisons et, bien sûr, en demandant une solution au problème, ce qui prouve que l'injustice ou la discrimination sociale, qui sous-tendent la lettre, sont une raison de l'écriture, ce qui représente une forme d'exercice de citoyenneté.

Si nous adoptons le point de vue pragmatico-discursif, nous considérons que l'acte de langage de la lettre de réclamation, comme l'a souligné Kerbrat-Orecchioni (1998: 27, note 2) qui considère que « certains types de lettres sont au contraire globalement des FTAs (lettres de requête, de réclamation, de rupture, d'injures etc.) » c'est bien évidemment l'acte de réclamation qui met en place un FTA (Face Threatening Act), un acte susceptible de produire des effets négatifs à la face des interlocuteurs.

¹ Selon Adam (1998, 41-42), la lettre présente des séquences phatiques d'ouverture (termes d'adresse et signature, indication de lieu et de temps), des séquences transactionnelles (exorde, corps de la lettre et péroraison) et de clôture (clôture, clausule et signature).

N'oublions pas que la lettre de réclamation est déclenchée par un manque d'information, de communication, d'écoute de la part de l'université. Ainsi, nous observons surtout trois raisons pour qu'il y ait une réclamation: l'échec ou l'anomalie d'une procédure, le non-respect d'un compromis initial ou lorsque les délais de réalisation des actes ne sont pas respectés. De manière à atteindre le but visé, l'une des stratégies argumentatives utilisées consiste à mettre en contradiction les propos tenus par les intervenants. Cette technique d'argumentation permet, comme le souligne Plantin, de « mettre cette personne en contradiction avec elle-même » (Plantin, 1996: 85).

De cette manière, nous pouvons affirmer que, de façon à atteindre l'objectif visé par la réclamation, il nous faut rassembler les éléments qui puissent constituer des preuves convaincantes et les présenter de manière à prouver l'insatisfaction d'un client, par exemple, dans certaines institutions.

Par conséquent, bien que la *lettre de réclamation* ait des caractéristiques linguistico-textuelles semblables² à celles observées dans d'autres lettres, nous vérifions que, selon l'objectif de la lettre, l'institution où elle a été produite, le public à laquelle elle s'adresse, elle aura des différences considérables par rapport aux ressources linguistiques choisies.

À la suite de la lecture de centaines de lettres de réclamation, il nous semble nécessaire de circonscrire un prototype textuel de la lettre de réclamation, basé également sur des études théoriques sur le sujet et que nous avons eu l'occasion de rechercher, parmi lesquels nous nous permettons de mettre en évidence les études de Celia Maria Macêdo de Macêdo, Sônia Silveira Bittencourt, Leila Nascimento da Silva, Victoria Wilson, au Brésil, Branca-Rosoff, Séverine Hutin et Timothy Mason, en France, et Rosalice Pinto au Portugal, et aussi dans la littérature anglo-saxonne, Anna Torsborg. Donc, nous considérons, dans une première approche, que la lettre de réclamation présentera les séquences suivantes:

- a. salutation initiale, en général, de nature formelle ;
- b. exposition du sujet ou brève histoire de la question (stratégies narratives pour relater l'événement ou stratégies descriptives pour informer sur les dommages causés) ;
- c. présentation du fondement des droits du demandeur (texte argumentatif)/indication des arguments qui justifient l'acte lui-même ;
- d. convocation de voix (autres) renforçant la pertinence de l'acte de réclamation ; justification du mécontentement et de l'insatisfaction ;
- e. mise en évidence des conséquences néfastes du problème /évocation de dommages (exposition cathartique?)
- f. menaces, protestations, discours émouvant - non-conformité avec la Maxime de Délicatesse de Leech /Violation des Maximes Conversationnelles de Grice ;
- g. indication de solutions alternatives/conseils pour l'avenir ;

² Pour une description approfondie du genre lettre de réclamation, en portugais, nous pouvons citer les travaux de Silva (2010) ou de Miranda (2004). La première travaille avec des lettres de réclamation dans des institutions brésiliennes et la deuxième analyse les lettres de réclamation et les réponses institutionnelles dans la presse portugaise.

- h. conclusion, avec une demande éventuelle de dommages et intérêts ;
- i. formule d'adieu ;
- j. documentation avec la capacité ou valeur probante (possible existence et, le cas échéant, jointe).

Dans le corpus collecté, nous sommes face à deux types de lettres de réclamation:

Type 1: l'étudiant va se borner à communiquer son insatisfaction, se plaindre du non accomplissement des programmes, de l'injustice et du montant à payer: il dénonce sans espérer améliorer la situation, mais il le fait d'une façon bien élevée.

Type 2: l'étudiant lance des invectives générales, manifeste ses émotions, montre sa véhémence émotive à travers des manifestations d'impolitesse.

2.2. *Les mécanismes énonciatifs et les actes menaçants (FTAs) et les actes valorisants (FFAs) comme stratégies argumentatives*

Les aspects énonciatifs sont étudiés de manière distincte depuis des décennies. D'un côté, Voloschinov, à partir des études littéraires, considère que l'énonciation est un produit de l'interaction sociale, étant reliée soit à l'acte de parole qui obligatoirement est inséré dans une situation, ou encore a un contexte plus étendu où les aspects historiques doivent être analysés. De l'autre côté, les spécialistes du langage l'étudient soit d'une forme plus restreinte, soit d'une manière plus étendue. Dans le premier cas, Benveniste, Culioli, Ducrot, Kerbrat-Orecchioni, par exemple, selon des perspectives théoriques distinctes, limitent l'étude de l'énonciation à des aspects essentiellement linguistiques. Par contre, Maingueneau, par exemple, considère que l'énonciation est construite pendant l'interaction et il ne se limite pas exclusivement à l'étude des marques linguistiques du sujet responsable de cette même interaction. N'oublions pas que nous travaillons dans cette contribution avec des lettres de réclamation envoyées à des institutions par email. Ces documents sont de nature essentiellement dialogique et interactive. *In absentia* (du destinataire du message), l'agent producteur essaie, à partir des représentations qu'il a du rôle social du destinataire du message, de l'institution, du but de sa réclamation, de développer des mécanismes énonciatifs qui fonctionnent dans les textes comme des stratégies argumentatives convenables pour convaincre l'interlocuteur qu'il a le droit de réclamer et que l'institution a le devoir de compenser d'une certaine manière ce qu'il a perdu. C'est à partir de la sélection de quelques aspects énonciatifs que l'agent producteur effectue l'acte de réclamation et atteint le but visé - réclamer un droit - et encore persuader le représentant de l'institution de le compenser par le préjudice causé.

Comme de notre point de vue quelques éléments linguistiques décrits par la *théorie de la politesse* constituent des mécanismes énonciatifs qui fonctionnent comme des stratégies argumentatives bien importantes dans les exemplaires des textes analysés, nous passerons maintenant à expliciter quelques concepts.

Selon le modèle de Brown / Levinson (1978[2000])³, les stratégies de la politesse mettent en jeu deux faces. D'un côté, une *face positive* qui correspond à une image valorisante que le locuteur se construit et qu'il tente d'imposer (ce qui rappelle la notion d'*ethos*). Celle-là recouvre le besoin narcissique d'être socialement valorisé. De l'autre, une *face négative* qui est reliée aux territoires du moi et qui se réfère à la nécessité de respecter l'espace personnel de l'interlocuteur. Selon les auteurs, *Negative politeness is the heart of respect behaviour, just as positive politeness is the kernel of "familiar" and "joking" behaviour* - Brown / Levinson (2000 : 129).

Ces deux faces sont susceptibles d'être menacées lors de l'interaction par les actes de langage que chacun accomplit à l'égard de soi-même ou de l'autre. Ces *actes menaçants*, nommés FTAs (*Face Threatening Acts*) sont classés, selon la face menacée, en quatre catégories : FTAs contre la face positive du locuteur (ex. autocritique), FTAs contre la face négative du locuteur (ex. : une promesse qu'il fait à ses dépens), FTAs contre la face positive de l'allocutaire (ex.: une critique) et FTAs contre la face négative de l'allocutaire (un ordre).

Selon Brown / Levinson et même Kerbrat-Orecchioni, la plupart des actes de langage sont des actes potentiellement menaçants pour l'une des faces des interlocuteurs.

Or, de la vulnérabilité des faces découle un besoin de coopération, de mise en place de stratégies qui visent à adoucir et minorer l'impact de ces actes menaçants. Tel est le rôle des stratégies de politesse convoquées comme moyen de préserver les faces. La politesse concerne, en somme, « tous les aspects du discours qui sont régis par des règles, et dont la fonction est de préserver le caractère harmonieux de la relation interpersonnelle » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 50).

Au modèle proposé par Brown et Levinson, Kerbrat-Orecchioni ajoute, comme complément des FTAs, la notion de FFA (*Face Flattering Act*), ou « acte valorisant et flatteur pour la face ».

De cette façon, Kerbrat-Orecchioni a greffé sur ce noyau théorique et elle défend que « tout acte de langage peut être décrit comme un FTA, un FFA ou un complexe de ces deux composants (...) Le déroulement d'une interaction apparaît alors comme un incessant et subtil jeu de balancier entre FTAs e FFAs » (Kerbrat-Orecchioni, 1994, 74).

Nous allons même constater, par exemple, que dans le *corpus* analysé, les *actes menaçants* sont bien plus fréquents dans nos lettres de réclamation que les *actes valorisants*.

Nous assumons que, dans le genre textuel étudié, les FTAs représentent des aspects énonciatifs très récurrents et jouent une grande importance. En outre, ces

³ Cette description s'est inspirée des concepts de «face» et de «territoire» et recouvre l'ensemble d'images valorisantes et socialement acceptées de soi-même que chaque interlocuteur cherche à faire reconnaître par ses partenaires - (Goffman, 1993 :5).

FTAs pourront être identifiés par des *amorces de négociation*, par des *entailles scripto-visuelles*⁴ ou encore des *insultes*.

3. Analyse de quelques exemples

Pour atteindre l'objectif de cette contribution, nous avons choisi de façon aléatoire 20 lettres de réclamation qui ont circulé dans une université portugaise pendant les mois de février/mars/avril 2010⁵.

3.1. Aspects situationnels

Du point de vue situationnel, nous observons que tous les textes analysés sont des lettres de réclamation. Cela veut dire qu'un droit quelconque a été enlevé et quelqu'un réclame pour que ce droit soit respecté. De plus, l'agent producteur de la lettre demande à l'institution universitaire une compensation pour le préjudice causé. Le but de ces lettres est bien évident réclamer et en même temps demander quelque chose. Ce qui est remarquable dans ces lettres c'est que le degré de proximité/éloignement social entre les interlocuteurs. Ceci contraint énormément, dans ces documents, le choix des salutations/des formes d'adresse et de clôture et influencera aussi les amorces de négociation et les FTAs (menaces, chantages, insultes) choisis par l'agent producteur.

3.2. Aspects énonciatifs

En ce qui concerne les formes d'adresse dans les lettres envoyées à l'université d'entreprise, nous observons qu'elles sont formelles. Par exemple: *Ex.mos Senhores/Messieurs*, *Ex. mo Senhor Presidente/ Monsieur le Président*, *Ex.mo senhor Diretor/ Monsieur le Directeur*. De la même façon, quant aux formes de clôture, nous avons: *Agradecendo antecipadamente a vossa atenção/Je vous remercie par avance // Aguardo o vosso contacto/J'attends des nouvelles de votre part // Sem outro assunto, atentamente/ Sans d'autre sujet, cordialement // Aguardo que tudo seja esclarecido/ J'espère que tout soit réglé*.

Remarquons encore que, dans le corps de ces lettres, nous trouvons des actes menaçants très forts: *De qualquer forma preferiria não comunicar mais com o senhor/ De toute façon je préférerais ne plus communiquer avec vous*. Cependant, on observe des amorces de négociation: *«Amo Portugal e a nossa cultura portuguesa e entretanto (...)/ J'aime le Portugal et la culture portugaise cependant (...)*.

⁴ Les entailles scripto-visuelles (Peytard/Moirand, 2002, 150) correspondent aux caractères en gras, en italique dans le corpus analysé.

⁵ Ces lettres ont été écrites par des étudiants de langue maternelle portugaise qui doivent connaître les règles, soit de respect soit de politesse.

Par rapport aux découpures scriptovisuelles, nous notons fréquemment l'emploi de caractères gras, de caractères en rouge, de majuscules. Ceci démontre le ton agressif de l'agent producteur envers son interlocuteur.

Les insultes apparaissent naturellement *É incompetente o gajo que fez este site/ Le con qui a fait ce site est incompetént*, ce qui configure un *ethos* réellement agressif.

On pose aussi des questions qui menacent la face de l'interlocuteur, en se constituant comme de vrais FTAs « *E o facto de esperar dois meses por uma resposta é da competência de quem/ Et le fait d'attendre un mois pour une réponse c'est la compétence de qui?* »

De fait, les mécanismes énonciatifs agressifs présents dans les lettres de réclamation étudiées sont en majorité. Ceci démontre une certaine homogénéité des FTAs et des amorces de négociation observés dans le genre étudié.

3.3. Stratégies conflictuelles

3.3.1. Discordance, révolte et ton exalté

La discordance est exprimée par la négation qui surgit de façon réitérée: « *não concordo!* / je ne suis pas d'accord ! »

EC 1 *JE NE L'ACCEPTE PAS* (en majuscules)

EC 2 *Je viens de lire votre réponse qui m'a indigné!*

EC 3 (...) *se révèle d'une irresponsabilité colossale!*

EC 4 *Face au manque (si vous voulez tout savoir) de professionnalisme et de considération envers les étudiants (...)*

EC 5 *Vous avez l'effronterie, le culot, l'irresponsabilité (les mots me manquent) de répondre de cette façon.*

Une autre stratégie est la menace qui comprend des marques de domination, essayant ainsi une position de supériorité qui n'est pas, dans ce contexte, réservée au demandeur et que celui-ci exprime de façon éphémère et ponctuelle.

3.3.2. Menace

EC 6 *Si cela ne se produira pas, car je me réserve le droit d'agir tout de suite de façon à faire respecter les droits qui sont les miens.*

EC 7 *Avec qui pensez-vous que vous avez à faire? Est-ce qu'il va falloir que je dérange à nouveau Monsieur le Recteur à propos de votre attitude?*

3.3.3. Structures revendicatives et offensives

La réclamation peut aussi être exprimée par des expressions revendicatives formulées par des questions rhétoriques ou des interpellations ironiques.

Formulation interrogative et choix lexicaux injurieux et méprisants:

EC 8 *Vous êtes compétents en quoi finalement? À réciter de la législation?*

EC 9 *Sur quel règlement vous vous basez pour m'imposer un nombre déterminé de disciplines?*

EC 10 *Le fait que personne ne veuille assumer la responsabilité, ni donner une réponse concrète, est de la responsabilité de qui?*

EC 11 *Pourquoi est-ce que cette situation a duré deux mois dans un jeu de ping-pong d'irresponsabilité?*

EC 12 *Est-ce que vous n'allez pas écouter ma réclamation?*

EC13 *Vous allez répondre aux questions que je vous ai faites ou prendre un mois pour me répondre ou vous allez dire que ce n'est pas de votre ressort?*

3.4. Insultes et menaces

L'agression présente dans certains cas se traduit par des formulations interrogatives qui expriment la totale incrédulité et confiance dans la résolution du conflit, à travers des choix lexicaux injurieux et méprisants.

Sur le plan terminologique, précisons que nous utilisons le terme “insulte” dans son sens commun et en quelque sorte hyperonymique, un sens oscillant entre grossièreté (dimension socio-lexicale) et atteinte à la face (dimension sociopragmatique (Trimaille / Bois 2009, 117).

Néanmoins nous convergeons avec Brown/Levinson (1987) et Laforest et Vincent (2004: 62) qui les citent, lorsqu'ils affirment qu'il “est théoriquement plus rentable de penser l'insulte comme un ensemble d'usages particuliers de la qualification péjorative, plutôt que comme une catégorie autonome d'actes de langage menaçants”.

On propose *ab initio* cette définition:

L'insulte est caractérisée comme un acte verbal et/ou non-verbal, sous la forme d'un énoncé axiologiquement négatif, transgressant le code éthique de la société ou du groupe, transgression voulue par le locuteur avec une visée dépréciative, ou résultant d'une interprétation de l'allocutaire.

Les insultes apparaissent naturellement, ce qui configure un *ethos* réellement agressif, comme nous pouvons le constater dans les exemples suivants:

EC 14 *Définitivement je préférerais ne pas avoir à communiquer à nouveau avec vous, car j'ai du mal à supporter l'incompétence et la désorganisation...* (JPB 23. XII. 2009)

EC 15 *Je dois dire que ces limitations et ces conditionnements commencent vraiment à me DÉGOÛTER! Mais je pense savoir comment je peux résoudre cette question.* (JPB 21. XII.2009)

EC 16 *Le con qui a fait ce site est incompétent.* (JPB 21. XII.2009)

Lorsque le plaignant se sent insatisfait, que ses droits n'ont pas été respectés, il se sent lésé ou victime de discrimination, et, au lieu d'exposer à l'organisme responsable, les arguments avec précision et rigueur, au lieu de présenter rationnellement ses raisons, il se laisse envahir par les sentiments et enfreint l'axe de distance et de pouvoir (Cf. Marques 2008, 282), en choisissant des stratégies qui *violent la délicatesse* et qui dépeignent un climat de conflit.

Les choix lexicaux désobligeants, les transgressions des règles de politesse, les choix des formes de politesse moins formelles subvertissent la *captatio benevolentiae* qui devrait présider à la persuasion et à la revendication.

Les lettres de réclamation, comme nous l'avons noté lors de la présentation de la structure prototypique, reposent essentiellement sur l'acte de réclamation qui devrait être naturellement construit sur des bases fortes argumentatives, où le demandeur soutienne, réfute et négocie les fondements de sa réclamation.

Ainsi, le demandeur s'appuie sur deux stratégies: soit il a recours à des appréciations valorisantes de lui-même, il exalte son point de vue, il défend sa raison absolue dans le conflit, en accusant et en imputant la responsabilité totale des faits au locuteur; soit il utilise la question rhétorique, l'ironie et l'insulte pour faire ces appréciations désobligeantes, critiques et menaçantes.

4. Considérations finales

La mobilisation dans les interactions de l'axiologie négative joue un rôle social important dans la revendication de statuts et de positions.

Dans les lettres analysées, les qualificatifs négatifs, la reprise et la répétition qui renforcent la critique, les démonstratifs dépréciatifs soulignent une agressivité verbale qui, au lieu de créer des liens, dévalorisent l'autre, stigmatisent et dénigrent son image en accentuant les ruptures et incitant à la non construction de liens sociaux.

Il faut souligner que l'agressivité traduite par des stratégies argumentatives différentes (menaces, insultes et amorces de négociation) est une caractéristique du genre textuel analysé.

Ceci peut justifier la classification de ces lettres comme des *genres textuels face-threatening* (Marques 2009: 278).

En réalité, ces stratégies sont utilisées pour marquer la position de force et pour accentuer la faute, en véhiculant l'image d'une communication conflictuelle.

Cependant, il faut remarquer que les analyses faites ne sont pas encore suffisantes pour que l'on puisse généraliser les résultats. Il faut encore travailler avec des lettres de réclamation intégrées à d'autres activités sociales pour comparer les résultats. En plus, nous devons observer de quelle manière les traces culturelles peuvent influencer la matérialisation de ces mécanismes énonciatifs/argumentatifs. Pour ce faire, il nous faudra établir une étude comparative/différentielle de ces lettres avec celles produites dans des institutions publiques semblables dans un autre pays de langue portugaise.

Universidade Aberta et Centro de Linguística
da Universidade Nova de Lisboa

Isabel Roboredo SEARA

Références bibliographiques

- Brown, Penelope / Levinson, Stephen C., 1978. "Universals in language use: Politeness phenomena", in: Goody, E. (éd.), *Questions and Politeness. Strategies in Social Interaction*, Cambridge, CUP, 56-289.
- Brown, Penelope / Levinson, Stephen C., 1987. *Politeness. Some Universals in Language Use*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Bousfield, Derek / Locher, Miriam A. (ed) 2008., *Impoliteness in Language*, Berlin, Mouton de Gruyter.
- Culpeper, Jonathan, Bousfield, Derek / Wichma, Anne, 2003. "Impoliteness revisited: With special reference to dynamic and prosodic aspects", *Journal of Pragmatics* 35, 1545-1579.
- Hutin, Séverine, 2004. « Quel(s) déploiement(s) interdiscursif(s) pour une analyse de discours de l'écrit-client ? » In. *Intermédialité, Intertextualité, Interdiscursivité*, Presses Universitaires de l'Université de Montréal.
- Hutin, S. s/d, *Stratégies argumentatives, images de l'autre et images de soi dans la construction de la relation de service: fragments de lettres de clients adressées à France Telecom*, disponible sur http://laseldi.univ-fcomte.fr/utilisateur/shutin/fichiers_9.htm, consulté le 26 avril 2010.
- Goffman, E., 1993. *Les rites d'interaction*, Paris, Les Editions de Minuit.
- Kerbrat-Orecchioni, C., 1999. «L'interaction épistolaire», Jürgen Siess (dir.). *La Lettre entre réel et fiction*. Paris, Sedes, 15-36.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine, "L'impolitesse en interaction : Aperçus théoriques et étude de cas" in *Lexis – Revue de lexicologie anglaise* 2, Special Issue, *Theoretical Approaches to Linguistic (Im)politeness*, disponible sur le site http://lexis.univ-lyon3.fr/IMG/pdf/Lexis_special_2_-_Kerbrat-Orecchioni.pdf, 1-26
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine, 2004. «¿Es universal la cortesía?» Bravo, Diana e Antonio Briz (ed.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de la cortesía en español*, Barcelona, Ariel, 39-54.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine, 2005. *Le discours en interaction*. Paris, Armand Colin.
- Lagorgette, D. (dir.), 2009. *Les insultes en français : de la recherche fondamentale à ses applications*, Chambéry, Université de Savoie.
- Lagorgette, D., 2003. « Termes d'adresse, insultes et notion de détachement en diachronie : quels critères d'analyse pour la fonction d'adresse », Neveu, F. (éd). « Linguistique du détachement », *Cahiers de praxématique* 40, 43-69.
- Mainqueneau, D., 2004. «Analysis of an academic genre». *Discourse Studies* 4 (3), 319-341.
- Marques, Maria Aldina, 2008. «Quando a cortesia é agressiva», Fátima Oliveira &, Isabel Margarida Duarte (orgs.) *O Fascínio da Linguagem – Actas do Colóquio de Homenagem a Fernanda Irene Fonseca*. Porto, Centro de Linguística da Universidade do Porto, 277-296.
- Miranda, F., 2004. «Cartas de reclamação e respostas institucionais na imprensa: acerca do género e os mecanismos de responsabilização enunciativa». *Calidoscópio*, 2 (2), 17-24.
- Moïse, Claudine, 2009. « Espace public et fonction de l'insulte dans la violence verbale », in: Lagorgette, D. (ed.) *Les insultes en français : de la recherche fondamentale à ses applications*, Chambéry, Université de Savoie, 201-219.
- Moïse, Claudine, Auger Nathalie, Fracchiola, Béatrice et Schultz-Romain, Christina (ed.), 2008. *La violence verbale* (2 tomes), Paris, L'Harmattan.
- Schurr, Stephanie, Marra, Meredith / Holmes, Janet, 2008. "Impoliteness as a means of contesting power relations in the workplace", in: Bousfield / Locher (ed.). 212-229.

- Pinto, R., 2010. *Como argumentar e persuadir. Práticas: jornalística, política e jurídica*. Lisboa, Quid Juris.
- Plantin, C., 1996. *L'argumentation*, Paris, Seuil.
- Seara, I., 2006. *Da epístola à mensagem electrónica: metamorfoses das rotinas verbais*. Lisboa, Universidade Aberta.
- Seara, I., 2011 «Reclamar é argumentar ou injuriar? Transgressões linguístico-discursivas na carta de reclamação» In *Anais do III Colóquio da Associação Latinoamericana de Estudos do Discurso – ALED: Discurso e práticas sociais*, Recife, PE, 13 a 15 de outubro de 2010: Anais eletrônicos.- Recife, PE: UFPE, 2010, pp. 1713-1731.
- Silva, L. N. da, “Caracterizando o gênero carta de reclamação”, disponible http://www.alb.com.br/anais16/sem10pdf/sm10ss12_07.pdf, consulté le 30 août 2012.