

## **Proposition de communication**

**Impolitesse verbale dans les lettres de réclamation: une question de genre?**

**Section 10 – Linguistique Textuelle et Analyse du Discours**

**Isabel Roboredo Seara**

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, constituent 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, le moral 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 Hulin :

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. (Hulin 2004 : 4)

Notre objectif est de montrer que l'agressivité traduite par des stratégies litigieuses différentes (menaces, amores 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 Lagorrette 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, minimisateurs et réparateurs, par exemple).

## Bibliographie

- BROWN, Penelope & LEVINSON, Stephen C., "Universals in language use: Politeness phenomena", in GOODY , E. (éd.), *Questions and Politeness. Strategies in Social Interaction*, Cambridge, CUP, 1978 : 56-289.
- BROWN, Penelope & LEVINSON, Stephen C., *Politeness. Some Universals in Language Use*, Cambridge, CUP, 1987.
- BOUSFIELD, Derek & LOCHER, Miriam A. (éds), *Impoliteness in Language*, Berlin, Mouton de Gruyter, 2008.
- CULPEPER, Jonathan, BOUSFIELD, Derek & WICHMA, Anne, "Impoliteness revisited: With special reference to dynamic and prosodic aspects", *Journal of Pragmatics* 35, 2003 :1545-1579.
- 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](http://lexis.univ-lyon3.fr/IMG/pdf/Lexis_special_2 - Kerbrat-Orecchioni.pdf), pp 1-26
- HUTIN, S. 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.
- LAGORGETTE, D. (dir). *Les insultes en français : de la recherche fondamentale à ses applications*, Chambéry, Université de Savoie, 2009.
- MOÏSE, Claudine, « Espace public et fonction de l'insulte dans la violence verbale », in LAGORGETTE D. (éd.) *Les insultes en français : de la recherche fondamentale à ses applications*, Chambéry, Université de Savoie, 2009 : 201-219.
- MOÏSE, Claudine, AUGER Nathalie, FRACCHIOLA, Béatrice et SCHULTZ- ROMAIN, Christina (éds), *La violence verbale* (2 tomes), Paris, L'Harmattan, 2008.
- SCHURR, Stephanie, MARRA, Meredith & HOLMES, Janet, "Impoliteness as a means of contesting power relations in the workplace", in BOUSFIELD, & LOCHER (éds), 2008 : 212-229.
- SILVA, L. N. da "Caracterizando o gênero carta de reclamação", disponible sur: [http://www.alb.com.br/anais16/sem10pdf/sm10ss12\\_07.pdf](http://www.alb.com.br/anais16/sem10pdf/sm10ss12_07.pdf), consulté le 30 août 2012.