

# *Savoir refuser à l'écrit: analyse d'un enchaînement non préféré de macro-actes de discours*

GIUSEPPE MANNO

*Université de Zürich/Lyon*

(Received 11 October 1997; revised 14 April 1998)

## ABSTRACT

The aim of this article is to study rejection letters addressed to job applicants in France. Previous studies have predominantly dealt with the analysis of rejection in face-to-face interaction; but to date no empirical studies have focused on written refusals, especially in French. Moreover, although rejection letters represent bad news or dispreferred messages, researchers have devoted little attention to them in the light of Brown/Levinson's theory of politeness. To our knowledge, the only study on this subject is about characteristics of rejection letters and their impact on applicants' feelings about themselves, but Jablin and Krone (1984) adopt a psychological approach. The purpose of the present work is twofold. On the one hand, it is an attempt to provide both a description of the macro-structure of rejection letters and an inventory of the politeness strategies which appear in this discourse type. On the other hand, an attempt will be made to apply to our analysis of written discourse some tools which have been broadly applied in conversation analysis (preference organisation, adjacency pair, macro-speech act, etc.). Finally, it will be argued that in order to become more effective Brown/Levinson's theory must undergo a certain number of revisions: Face Threatening Acts (FTAs) should be analysed within a larger linguistic context in order to take into account quantitative aspects of politeness.<sup>1</sup>

## O INTRODUCTION

Le refus exige une compétence socio-pragmatique très développée. Cet acte est en effet une déclaration d'hostilité, surtout lorsqu'il est prononcé à titre personnel: le refus d'une invitation, d'un cadeau, etc. est par métonymie le rejet de celui qui invite ou offre, ce qui est susceptible de susciter des

<sup>1</sup> La présente étude a été subventionnée par la *Kommission zur Förderung des akademischen Nachwuchses des Kantons Zürich* dans le cadre d'un projet de recherche sur la politesse dans différents types de textes écrits. Je tiens en outre à remercier sincèrement les lecteurs anonymes ainsi que V. Traverso et S. Schmid qui, par leurs conseils précieux, ont contribué à améliorer la qualité du présent article.

agressions, voire de provoquer la rupture. Ainsi lit-on dans le manuel de correspondance de L. France qu'il 'est toujours délicat de refuser et presque impossible de le faire sans froisser la personne qui a pris sur elle de vous solliciter et risque de se sentir doublement humiliée par un refus' (1990: 44). Or, la fonction de la politesse est justement 'de transformer ce qu'on pourrait considérer comme offensant en ce qu'on peut tenir pour acceptable' (Goffman, 1973, 2: 113). Celui qui doit opposer un refus à autrui, s'il ne veut pas lui faire perdre la face, est censé construire un message négatif qui repousse et lénifie à la fois (Cosnier, 1994: 83). A juste titre, on lit chez Lacroix que c'est le propre de l'homme vulgaire ou de l'enfant de se croire 'obligés de refuser tout en figeant leurs traits dans un masque sévère, qui souligne la négation' (1990: 353).

Selon les auteurs des manuels de savoir-vivre, qui accordent d'ailleurs beaucoup d'attention aux stratégies de refus (Lacroix, 1990; Weil, 1983), l'atténuation de la rudesse d'un 'non' laconique est réalisée, d'une part, par le sourire et, d'autre part, par l'efflorescence linguistique qui accompagne l'adverbe de négation: termes d'adresse (*Non, madame*), remerciements, regrets, mensonges de conventions, prétextes, justifications, etc. Les études (plus scientifiques) menées dans le cadre de l'analyse conversationnelle nous apprennent que, contrairement à ce qui se passe lors de l'acceptation d'une offre, la réalisation du refus est d'habitude retardée, indirecte et très élaborée (cf. Levinson, 1983; Mey, 1993; Hayashi, 1996). Ainsi, dans l'exemple suivant

A: Uh if you'd care to come over and visit a little while this morning I'll give you a cup of coffee

B: hehh Well that's awfully sweet of you, I don't think I can make it this morning .hh uhm I'm running an ad in the paper and-and uh I have to stay near the phone (Atkinson et Drew, 1979: 58, in Levinson, 1983: 334)

le refus est précédé de marqueurs d'hésitation (*hehh, Well*); il s'accompagne de signes paraverbaux indiquant une certaine gêne (*.hh uhm, and-and uh*), d'un remerciement hyperbolique ainsi que d'une panoplie d'adoucisateurs (justifications, modalisation, etc.).

Or, si le fonctionnement du refus en face-à-face est relativement bien étudié, il n'en va pas forcément de même pour l'écrit. Par exemple, la lettre de refus adressée à des candidats malheureux à l'embauche se distingue sur plusieurs points du refus opposé en situation de face-à-face. En premier lieu, il faut mentionner les différences fondamentales entre l'oral et l'écrit du point de vue de leur conception et de leur réalisation (Koch et Oesterreicher, 1990). En deuxième lieu, le décalage spatio-temporel entre la production et la réception du texte fait que le récepteur est privé de tout moyen d'intervention directe dans la construction du discours.<sup>2</sup> En troisième lieu, contrairement, p. ex., au refus d'une invitation à dîner, la communication épistolaire dans les milieux

<sup>2</sup> Tout au long de ce texte, les symboles L et A seront utilisés pour désigner respectivement le locuteur ou le scripteur, et l'allocataire ou le lecteur.

professionnels relève du discours qualifié de *transactionnel*, dont la fonction primaire est de mettre l'accent sur la transmission 'optimalement efficace' des informations (Kasper, 1990: 205).<sup>3</sup>

Le but du présent article est d'analyser les lettres de refus dans les milieux professionnels français sous l'angle de la politesse. Etant donné le caractère particulièrement délicat de l'acte, le refus représente un terrain privilégié pour mettre à l'épreuve le modèle élaboré par Brown et Levinson (1978/1987, désormais BL), qui a été affiné par Kerbrat-Orecchioni (1992). A notre connaissance, ce type de texte n'a pas encore reçu l'attention qu'il mériterait: il a fait l'objet d'une seule étude. Jablin et Krone (1984) ont en effet dégagé les diverses techniques mises en œuvre pour dorer la pilule du refus de 179 diplômés d'une université américaine à la recherche d'un emploi. Mais ces auteurs adoptent une perspective psychologique et semblent ignorer les travaux de BL ou de Goffman (1973, 1974). Pour ce qui est des quelques travaux influencés par la théorie de BL portant sur la correspondance dans les milieux professionnels (Hagge et Kostelnick, 1989; Yli-Jokipii, 1994, etc.), ils ne s'intéressent pas spécialement au refus. De surcroît, on peut affirmer que le domaine francophone est inexploité. Dans ce qui suit, nous nous proposons donc, d'une part, de dégager la macro-structure de ce type de texte particulier ainsi que les stratégies de politesse les plus fréquentes mises à profit pour atténuer l'amertume du refus. D'autre part, notre travail devra nous permettre de vérifier si certains outils descriptifs dont s'est dotée l'analyse conversationnelle (*paire adjacente*, *enchaînement non préféré*, etc.) sont également opératoires pour l'analyse des textes écrits ayant une structure dialogale, qu'on pourrait qualifier d'interactionnels.

## I CADRE THÉORIQUE

La théorie de la politesse de BL est bien connue. Voilà pourquoi nous ne rappellerons que les points qui serviront de base à notre analyse. Pour Goffman, tout contact avec autrui est pour le sujet source de conflit potentiel. Des contraintes rituelles, des règles de politesse, sont donc mises à profit pour protéger la face des interlocuteurs. La face est définie par Goffman 'comme étant la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier' (1974: 9). En reprenant les notions goffmaniennes de

<sup>3</sup> Les moyens linguistiques qui apparaissent dans les lettres d'affaires sont souvent les formules de routine recommandées par les manuels de correspondance. Mais cela ne saurait fournir un argument suffisant contre l'intérêt ou la pertinence de notre analyse. A part le fait qu'il existe un continuum du point de vue de l'originalité de ces textes allant des textes écrits à la main aux imprimés, ces manuels ne prônent pas l'application mécanique de quelques formules stéréotypées: 'Le correspondancier qui connaît son métier... est capable de modeler son style suivant la personnalité de ceux-ci et suivant la nature de l'affaire' (Claude et Ducommun, 1980: 44).

*face* et de *territoire* (Goffman, 1973, t. II, chap. 2), BL postulent que la face est constituée de deux aspects complémentaires et étroitement liés entre eux: la face *négative* (les possessions territoriales au sens le plus large du terme) et la face *positive* (le narcissisme de l'individu, l'idée de soi à laquelle l'on tient).

Dans toute interaction, les quatre faces sont mises en présence, et la plupart des actes de discours sont potentiellement menaçants pour l'une et/ou l'autre des faces des interlocuteurs; d'où l'expression *Face Threatening Acts* (= FTA). Or, tout individu est guidé par le désir de préservation de chacune de ses deux faces (*face as want*): d'un côté, il essaie de défendre le territoire personnel et, de l'autre, il veut être reconnu et apprécié par les autres. Le moyen permettant de résoudre la contradiction inhérente à la volonté des interlocuteurs de s'auto-préserver, d'une part, et d'éviter de heurter les deux faces d'autrui, d'autre part, est appelé par Goffman *face-work*, terme qu'il est convenu de traduire en français par *travail de figuration* (1974: 15). Pour BL, les participants y parviennent en mettant en œuvre diverses stratégies de politesse qu'ils regroupent en cinq super-stratégies. Le choix de telle stratégie plutôt que telle autre est déterminé par le degré de gravité du FTA. En effet, la compensation du FTA par des activités symboliques de 'réparation' correspond en principe à la gravité de la menace (*balance principle*). En d'autres termes, à une grande menace devrait correspondre soit l'évitement du FTA, soit le recours à la politesse dite *négative* (*Pourrais-tu fermer la porte?*) ou aux stratégies *off-record* (*Il fait froid*), alors qu'une menace inconsistante devrait permettre la réalisation non atténuée du FTA (*Ferme la porte!*). Concrètement, BL proposent de calculer le degré de la menace par une formule additive à trois facteurs:  $W_x = D(S,H) + P(H,S) + R_x$ . Cette formule dit que l'on s'attend à ce que les interlocuteurs se montrent l'un envers l'autre d'autant plus polis qu'ils sont moins familiers (D), que le statut de L envers A est plus inférieur (P), et que le coût que comporte l'action est grand (R).<sup>4</sup>

Le modèle de BL constitue à l'heure actuelle le cadre théorique le plus cohérent. Cela ne signifie pourtant pas qu'il ne soit pas susceptible d'améliorations, comme il ressort des nombreuses critiques dont il a fait l'objet (BL, 1987: 10–28; Kerbrat-Orecchioni, 1992 et 1997a; Meier, 1995: 387–389; Lavandera, 1988: 1201–1202). Pour notre propos, il suffira de faire ressortir trois aspects problématiques de cette théorie. En premier lieu, pour corriger la portée excessivement négative de la théorie de BL, qui les amène à n'envisager que l'existence d'actes *menaçants* pour la face, Kerbrat-Orecchioni oppose à la notion de *FTA* celle de *FFA*:

Mais la politesse ne se réduit pas à l'adoucissement d'actes menaçants: elle peut aussi consister, plus positivement, en la production d'actes 'anti-menaçants', comme les vœux, ou les compliments. Ces actes valorisants pour les faces, que n'envisagent pas Brown et Levinson, nous proposons de les appeler 'Face Flattering Acts' (ou FFAs) –

<sup>4</sup> Cette formule est loin de faire l'unanimité (Meier, 1995: 384): cf la 'bulge theory' de Wolfson (1988); Jorgensen (1996) dissocie la distance sociale de la sympathie que L ressent pour A.

l'ensemble des actes de langage se répartissent alors en deux grandes familles, selon qu'ils ont sur les faces des effets essentiellement négatifs ou au contraire positifs (1997a: 132).<sup>5</sup>

En deuxième lieu, l'inventaire des stratégies d'atténuation de BL n'est pas seulement quelque peu confus (Meier, 1995: 383), en ce qu'il met sur le même plan des stratégies (évitement de désaccord, plaisanteries) et les moyens verbaux qui permettent de les réaliser (allusions, nominalisations), mais il présente également le défaut de ne pas distinguer les différents niveaux auxquels l'atténuation peut intervenir. Par exemple, parmi les stratégies de la politesse négative, on trouve à côté de l'indirection conventionnelle, les modalisateurs ou le discours impersonnel. Or, ces deux dernières stratégies peuvent en principe venir se greffer sur l'indirection conventionnelle (Kerbrat-Orecchioni, 1992: 199–223; Blum-Kulka, House et Kasper, 1989: 281–282). En effet, une stratégie de base telle que l'indirection conventionnelle (*tu peux me prêter tes notes?*) est susceptible de subir des *modifications externes* (préliminaires, justifications, etc.) et des *modifications internes substitutifs* (désactualisateurs temporels, modaux, etc.) et *additifs* (morphèmes rapetissants, modalisateurs, etc.): *je n'ai pas assisté au cours, serait-il peut-être possible de me prêter tes notes?*

Finalement, la théorie standard de la politesse, et la plupart des études empiriques qui s'en inspirent, est fortement tributaire de la théorie des actes de discours dont les défauts sont notoires: conception trop monologique axée sur L et analyse des actes isolés (cf. Hayashi, 1996: 228; Schegloff, 1988: 55–56). Dans leur deuxième édition, BL (1987: 232) reconnaissent eux-mêmes la nécessité, si l'on veut saisir pleinement les phénomènes de politesse, d'analyser les énoncés à l'intérieur d'un co(n)texte plus large. Un premier pas dans cette direction a été fait par Blum-Kulka, House et Kasper (1989: 17) qui, pour rendre compte du travail de figuration auquel se livrent les locuteurs en situation de face-à-face, prennent en considération non seulement l'unité minimale qui constitue le FTA proprement dit (*head act*), mais également les appellatifs (*alerters*) et les actes subsidiaires (*supportive moves*) qui l'accompagnent. Cependant, à part le fait qu'il s'agit d'une approche encore trop monologique (Aston, 1988: 4–5), elle ne permet pas d'appréhender pleinement le travail de figuration. En effet, ce n'est pas seulement la formulation du refus qui compte, mais aussi la manière dont L déblaie le terrain avant d'en venir à la communication de la mauvaise nouvelle.

<sup>5</sup> La notion de FFA correspond en gros aux *convivial acts* de Leech (1983: 105). En outre, par cet aménagement, Kerbrat-Orecchioni s'éloigne du modèle de BL aussi au niveau terminologique. En effet, contrairement à BL, elle attribue une vertu 'réparatrice' uniquement à la politesse *négative* (p. ex., atténuation d'une critique), alors que la politesse *positive* consiste à produire des FFA (p. ex., compliments) (1992: 178).

2 LE REFUS: DE QUEL TYPE D'ACTE DE DISCOURS ET DE QUEL TYPE DE MENACE S'AGIT-IL?

Pour déterminer le type de menace potentielle que comporte le refus, il est utile d'identifier sa valeur illocutoire. Disons d'entrée en jeu que les avis sont partagés quant à la nature de l'acte auquel nous avons affaire. En gros, deux positions s'affrontent à ce sujet. D'un côté, Searle et Vanderveken (1985: 195), Vanderveken (1988: 178) défendent la thèse du commissif. Ils arguent qu'il s'agirait de la dénégation illocutoire d'une acceptation, qui consiste à s'engager à faire l'action que quelqu'un d'autre a demandé que l'on fasse. En revanche, Hayashi plaide pour la thèse du directif dans la mesure où le refus fait partie de la catégorie d'actes 'intended to get the hearer to do something' (1996: 230). A notre avis, ce problème est un faux problème dans la mesure où le refus peut avoir selon le contenu propositionnel sur lequel il porte:

- une force illocutoire *commissive*: si L refuse par son acte de s'engager lui-même à une action future, p. ex., lors du refus d'une invitation, L refuse de se rendre chez quelqu'un.
- une force illocutoire *directive*: si L tente par son acte d'empêcher A de réaliser son intention, p. ex., le refus d'embauche.
- une force illocutoire *directive-commissive*: si L refuse par son acte de s'engager lui-même à faire ce que A lui propose de faire et empêche en même temps A de réaliser son intention: p. ex., le rejet d'une demande de coopération interuniversitaire.

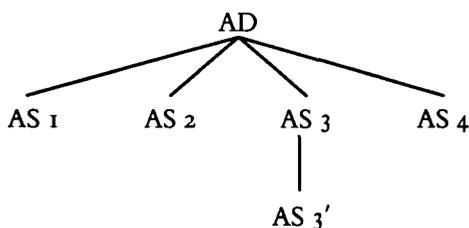
Pour ce qui est du type de menace que représente le refus, nous estimons que cet acte directif est particulièrement froissant pour la face *positive* de A.<sup>6</sup> Le fait que l'action du candidat se trouve entravée par la décision de l'employeur apparaît comme tout à fait secondaire par rapport à la blessure narcissique que celui-ci lui inflige. En effet, le rejet ne renvoie pas à A l'image qu'il vient de projeter en accomplissant une demande d'emploi (cf. Goffman, 1974: 9). Certes, on pourrait penser que l'indirection communicative de l'écrit permet d'exprimer plus ou moins directement les choses qu'on ne dirait pas 'en face', surtout lorsque L s'adresse à des destinataires inconnus. Cette hypothèse paraît d'autant plus plausible vu le pouvoir de l'employeur. Cependant, la demande d'emploi spontanée donne lieu à une situation particulièrement délicate pour les deux interactants. D'un côté, cette démarche est très humiliante pour le candidat puisqu'en s'en remettant au bon vouloir de l'employeur, il est pour ainsi dire à sa merci. Or, pour l'employeur non plus les choses ne sont guère faciles, car il se trouve pris entre le désir de défendre son territoire temporel et

<sup>6</sup> Pour défendre l'idée selon laquelle le refus menacerait à la fois les faces négative et positive de A, Hayashi (1996: 231) le considère comme un acte directif et expressif à la fois. Ajoutons que Meier estime que toute menace pour la face négative se répercute inévitablement sur la face positive (1995: 384).

celui 'de présenter de soi une image positive en se montrant altruiste ou coopératif' (Picard, 1995: 99). En effet, si en général 'toute lettre mérite réponse', l'éthique professionnelle et le souci de l'image de l'entreprise imposent la réponse à toute sollicitation (cf. Hagge et Kostelnick, 1989: 314). En outre, l'employeur sait combien il est blessant de devoir essuyer un refus. Il est donc légitime de s'attendre à ce qu'il s'efforce d'atténuer l'amertume du refus, ne serait-ce que pour éviter de trop décourager les chercheurs d'emploi. En effet, certains employeurs, conscients de l'effet dévastateur de ce 'bad news message' (Jablin et Krone, 1984: 388), déclarent explicitement qu'ils n'entendent pas remettre en cause les capacités professionnelles des candidats:

Une recherche d'emploi constitue généralement un parcours difficile et je sais que toute réponse peut constituer pour certains un motif de découragement. C'est pourquoi je crois utile de rappeler que la sélection que nous sommes inévitablement amenés à effectuer repose sur des critères de correspondance entre le poste à pourvoir et les profils présentés, et ne constitue pas une remise en cause des qualités professionnelles et personnelles des candidatures écartées (SIVOM).

Plus généralement, cette exigence de tact de la part de l'employeur répond au *principe de réciprocité*, fondamental dans le système de politesse. En effet, aussi longtemps que l'on souhaite maintenir une relation sociale positive, il 'est de l'intérêt de chacun des interlocuteurs de maintenir la face de l'autre, afin de ne pas mettre en danger la sienne propre' (Roulet, 1980: 217). Ce principe est bien résumé par le proverbe 'Il faut traiter autrui comme on voudrait être traité soi-même'.<sup>7</sup>



### 3 DE L'ACTE AU MACRO-ACTE

Nous disions plus haut que la prise en compte de la part de Blum-Kulka, House et Kasper. (1989: 17) du tour de parole où s'insère le FTA (*head act, alerters et supportive moves*) ne saurait suffire pour rendre compte de manière satisfaisante du travail de figuration. Or, dans le cadre de la théorie de l'action, Van Dijk (1977: 238) a proposé la notion de *macro-acte de discours*. Cette notion

<sup>7</sup> Bien que Goffman (1974: 28) ait insisté sur le fait que chaque interactant est également préoccupé par la préservation de sa propre face, BL se concentrent presque exclusivement sur la manière dont L peut se livrer au travail de figuration pour les face de A (cf. Meier, 1995: 388).

désigne la séquence, constituée d'au moins deux interventions produites par deux locuteurs distincts, qui permet d'accomplir un seul acte de discours. A l'écrit, cet élargissement de perspective a été relativement négligé jusque là, surtout dans les analyses empiriques où l'on se limite à décrire le *head act* extrait de tout contexte.<sup>8</sup> La nature 'monogérée' du discours écrit semble expliquer cet état de choses. Nous croyons pourtant que le principe valable pour le macro-acte accompli en face-à-face peut être transposé à l'analyse des textes écrits. Nef (1980) considère en effet le texte écrit comme un *macro-acte de discours*. Un macro-acte véhicule, dans le cas idéal, une seule valeur illocutoire correspondant en gros au résumé, à la perception globale qu'on peut avoir du texte. De fait, l'auteur d'une lettre de refus ne poursuit qu'un seul but communicatif. Certes, le même texte comporte une variété d'actes de discours qui, de surcroît, appartiennent à des types illocutoires différents. Par exemple, nos lettres contiennent à part le refus, des remerciements, des appréciations de la qualité du candidat, etc. Mais il s'agit d'actes de discours servant à étayer l'acte dominant. Ce qui compte, c'est l'importance relative des différents types d'actes de discours dans l'économie du macro-acte, c'est-à-dire la *hiérarchie illocutoire*. Nous considérons donc le texte écrit comme une séquence ordonnée et hiérarchisée d'actes de discours, qui est constituée d'au moins un *acte dominant* (AD) dont dépendent un ou plusieurs *actes subsidiaires* (AS). La fonction des AS est de rendre l'AD soit plus compréhensible soit plus acceptable (Rosengren, 1987: 28; Brandt et Rosengren, 1992: 15).<sup>9</sup>

Pour Rolf (1993), qui a proposé une typologie des textes à finalité pratique sur la base du principe de la *hiérarchie illocutoire*, la valeur illocutoire globale est déterminée par l'acte de discours dominant (p. ex., les prévisions météorologiques sont des textes assertifs, les rappels de paiement sont des textes directifs). Or, l'acte dominant d'une lettre de refus d'embauche ayant une valeur illocutoire directive, ce type de texte peut donc être considéré comme un *macro-acte directif*.

Certes, l'élaboration du texte interactionnel est une co-construction des interlocuteurs, tandis qu'un seul scripteur a la responsabilité dans l'élaboration du texte écrit. Toujours est-il que, à bien considérer, à l'écrit, il y a également une construction collective, sauf qu'elle est décalée et à long terme. En effet, dans l'ensemble de la correspondance relative à un même thème, chaque texte correspond à une intervention au sein d'un échange global. A côté de la perspective *monologique* ou *intratextuelle*, qui s'intéresse à la constitution interne du texte et au rapport entre les différentes composantes du texte (Brandt et

<sup>8</sup> Les travaux de Yli-Kokipii (1994) et de Bargiela-Chiappini et Harris (1996) représentent deux heureuses exceptions. Ces dernières écrivent que 'unlike some previous work on business discourse, we have resisted the temptation to remove the actual requests from the text in which they are imbedded' (1996: 637).

<sup>9</sup> A vrai dire, Brandt et Rosengren (1992: 18) distinguent les *actes subsidiaires*, qui servent à argumenter, et les *actes complémentaires*, qu'elles regroupent sous l'étiquette d'*actes de support* ('stützend').

Rosengren, 1992; Motsch, 1996), une deuxième perspective *plus dialogale* ou *intertextuelle* est donc envisageable. Celle-ci prend en compte l'ensemble de l'échange épistolaire. De manière analogue à l'intervention, qui est la plus grande unité monologale au sein de l'échange en face-à-face (Moeschler et Reboul, 1994: 482; Roulet et al. 1985), chaque texte sera considéré dans cette perspective comme une intervention unique:

Texte A1 (initiatif pour B1)

Texte B1 (réactif à A1—initiatif pour A2)

Texte A2 (réactif à B1—initiatif pour B2)

Texte B2 (réactif à A2)

En nous inspirant de la typologie des lettres proposée par Ermert (1979: 78–79), que nous modifions partiellement, nous pouvons donc caractériser la lettre de refus comme étant un texte *dialogal rétrospectif*: *dialogal* puisqu'il s'agit d'une intervention réactive à la demande d'emploi; *rétrospectif* dans la mesure où la lettre de refus est censée clore la série de textes dialogaux ouverte par la demande d'emploi (celle-ci étant donc un texte *dialogal prospectif*).

#### 4 LA PAIRE ADJACENTE ET L'ORGANISATION PRÉFÉRENTIELLE DES ÉCHANGES

L'approche dialogale des textes écrits s'intéresse à l'enchaînement, à la négociation, etc. auxquels l'échange donne lieu et s'interroge sur l'incidence qu'a le texte initiatif sur la constitution du texte réactif. A ce propos, il est très instructif de se pencher sur les acquis de l'analyse conversationnelle. Dans ce cadre, le refus, tout comme l'acceptation, est considéré comme un acte *réactif*, c'est-à-dire qu'il est logiquement lié à l'acte *initiatif*, dont il représente une réplique:

acte initiatif: demande/offre

acte réactif: refus

De même que les couples question-réponse, salutation-salutation, excuse-minimisation, etc., la demande et le refus forment ensemble une *paire adjacente* (Schegloff et Sacks, 1973: 361–362; Levinson, 1983: 303).<sup>10</sup> L'acte initiatif crée tout le cadre interprétatif qui servira de référence à l'acte réactif. Celui-ci impose au constituant réactif des contraintes d'enchaînement (p. ex., des conditions thématique, illocutoire, etc.), la satisfaction desquelles déterminent le degré de cohésion et de cohérence de la séquence (cf. Moeschler et Reboul, 1994: 468;

<sup>10</sup> 'Une paire adjacente est une séquence de deux énoncés qui sont: (i) adjacents (ii) produits par des locuteurs différents (iii) ordonnés en un premier membre et un deuxième membre particulier' (Moeschler et Reboul, 1994: 478). Cette notion a été complétée par celle de *pertinence conditionnelle* d'un deuxième tour (cf. Levinson, 1983: 306; Bilmes, 1988).

Traverso, 1996: 131). Face à une demande, il y a en principe deux réactions possibles: son acceptation ou son refus.<sup>11</sup> Or, Levinson nous apprend que:

Not all the potential second parts to a first part of an adjacency pair are of equal standing: there is a ranking operating over the alternatives such that there is at least one **preferred** and one **dispreferred** category of response (1983: 307).

Par conséquent, l'acceptation donne lieu à un *enchaînement préféré*, et le refus représente un *enchaînement non préféré*. Comme les enchaînements non préférés, moins fréquents et moins attendus que les enchaînements préférés, sont marqués, ils sont susceptibles d'avoir de lourdes conséquences interactionnelles. Cela semble expliquer pourquoi tout individu socialisé s'efforce de les éviter (Levinson, 1983: 333). D'une manière générale, l'on préfère les enchaînements de type positif aux enchaînements de type négatif: l'accord au désaccord, l'acceptation au rejet d'une offre, etc.<sup>12</sup> Cela dit, pour Schegloff et Sacks (1973), ainsi que pour Levinson (1983: 307), il s'agit d'une notion purement structurale, alors que pour Kerbrat-Orecchioni, elle est également psychologique: il s'avère que 'la catégorie des actes préférés coïncide avec celle des actes polis' (1992: 238). En effet, les réactions non préférées vont souvent à l'encontre de certaines maximes de politesse postulées par Leech (1983: 132–134) (maximes d'approbation, de sympathie, d'accord) ainsi qu'à certaines stratégies relevant de la politesse positive de BL. De fait, le caractère marqué d'un enchaînement est déterminé essentiellement par des considérations relatives aux faces (Hayashi, 1996: 229–230; Traverso, 1996: 165):

If one asks what determines which kinds of response are preferred vs. dispreferred, in this structural sense corresponding to unmarked vs. marked in form respectively, a large part of the answer must surely lie in face ... acceptances of offers or requests because the alternative refusals would imply lack of consideration (BL, 1987: 38).

## 5 ANALYSE

Dans un premier temps, nous allons tenter de dégager la macro-structure de la lettre de refus d'embauche en mettant l'accent sur les stratégies de politesse mises à profit essentiellement pour ménager la face positive des candidats. Dans un deuxième temps, nous nous pencherons sur les aspects plus quantitatifs du travail de figuration.

### 5.1 *Corpus*

Pour notre analyse, nous nous fondons sur un corpus de 67 lettres de refus adressées à 4 chercheurs d'emploi différents (C1: 12, C2: 34, C3: 2, C4: 19)

<sup>11</sup> Au fond, une troisième réaction est possible: l'acceptation conditionnelle (oui, mais à une condition).

<sup>12</sup> L'explication de cette préférence peut être recherchée dans le fait que ces actes vont dans le sens de l'intervention initiatrice, ce qui permet à l'échange de se poursuivre sur des bases euphoriques, sans heurts.

pendant la période allant d'avril 1995 jusqu'en janvier 1997.<sup>13</sup> Elles sont la réaction à des demandes d'emploi spontanées qui avaient été adressées à des compagnies ou des établissements du secteur privé et public (archives, bibliothèques, facultés de lettres, écoles de langue privées, entreprises de nettoyage industriel, usines d'emballage, etc.). Ce choix hétéroclite s'explique, d'une part, par l'intention de dégager de notre analyse le profil général des lettres de refus françaises contemporaines et, d'autre part, par la nécessité de constituer un corpus présentant un nombre suffisamment élevé d'exemplaires authentiques. Notre corpus contient 2 textes écrits à la main, 56 textes tapés à la machine et 9 imprimés.

### 5.2 *Macro-structure de la lettre de refus*

L'analyse des lettres de notre corpus nous a permis de dégager la macro-structure présentée dans le Tableau 1. Précisons que la présentation de ces éléments ne se veut pas 'chronologique'. De fait, certains précèdent toujours l'AD (coordonnées du destinataire, formules d'ouverture, etc.), tandis que d'autres occupent une position variable dans le texte (regrets, appréciation de la qualité des candidats, etc.):

Tableau 1

	100%, n = 67
*références	32.8% (22)
*coordonnées du destinataire	86.6% (58)
*en-tête (coordonnées de la compagnie)	100% (67)
*lieu et date	94% (63)
*indication de l'objet de la lettre	28.4% (19)
formules d'appel	86.6% (58)
<i>acte dominant</i>	97% (65)
acte dominant direct	40.3% (27)
acte dominant indirect (sous forme de justification)	56.7% (38)
présence d'une formule d'ouverture	98.5% (66)
justification du refus (acte subsidiaire)	26.8% (18)
expression de regret	76.1% (51)
remerciements	49.3% (33)
appréciation de la qualité de la formation des candidats	32.8% (22)
offre de compensation	71.6% (48)
vœu de succès	40.3% (28)
demande de communiquer un éventuel désintérêt	1.5% (1)
formules de politesse finales	98.5% (66)
*indication de la position qu'occupe l'auteur de la lettre	85.1% (57)
*signature	88% (59)

<sup>13</sup> Nous tenons à remercier les personnes qui ont eu l'amabilité de mettre à notre disposition ce corpus de lettres très personnelles et, malheureusement, peu réjouissantes.

Soulignons d'emblée que ces pourcentages sont déterminés par le système de découpage en actes pour lequel nous avons opté. Il faut rendre attentif au fait que presque toutes les stratégies que nous avons classées comme directes se trouvent en position subordonnée du fait qu'elles sont introduites par *Nous regrettons que* ou *Nous devons vous informer que*. En effet, Brandt et Rosengren (1992: 11) considèrent des unités syntaxiquement non autonomes telles que *nous regrettons*, *nous espérons que* ainsi que l'adverbe *malheureusement* comme des illocutions à part entière. Or, si l'on devait estimer que toute la phrase correspond à un seul acte, ces AD devraient alors être considérés tous comme des actes indirects: tout acte qui est accompli par l'intermédiaire d'un autre acte est par définition un acte indirect (Searle, 1982: 71).<sup>14</sup> Finalement, il n'y a pas toujours de limites nettes entre les différents éléments énumérés dans notre tableau: dans bon nombre de formules finales, on ne trouve pas seulement les salutations habituelles, mais L y intercale des remerciements, des regrets, des vœux de succès dans la recherche d'un emploi, etc.

### 5.3 Les formules d'appel

Bien que les appellatifs (termes d'adresse, titres honorifiques) ne soient pas toujours envisagés comme tels, ces phénomènes s'inscrivent aussi dans le cadre de la politesse linguistique (Braun, 1988: 45–64).<sup>15</sup> A part leur fonction désignative de sélection dans le fonctionnement des tours de parole, ils ont une importance primordiale du point de vue de la négociation de la relation interpersonnelle: ce sont des marqueurs de distance ou de proximité. Dans la communication épistolaire, les formules d'appel donnent le ton à la lettre (France, 1990: 24).

Dans notre corpus, les formules d'appel sont très frustes et très formelles. Lorsque les lettres ont été conçues exclusivement pour A, les formes d'adresse sont personnalisées (selon le cas, *Madame*, *Monsieur* ou *Mademoiselle*). Pour ce qui est des imprimés (9), nous relevons les solutions suivantes:

- a soit la formule d'appel est indifférenciée ('Madame, Monsieur') (3 cas)
- b soit la formule d'appel est ajoutée à la main dans la lacune prévue à cet effet (2 cas)
- c soit l'absence totale de la formule d'appel (4 cas).

Il va sans dire que si le recours à l'imprimé est en soi très impersonnel, la

<sup>14</sup> La discussion de la question de savoir quelles unités linguistiques peuvent véhiculer un acte illocutoire dépasserait le cadre du présent travail. Nous renvoyons le lecteur à Van Dijk (1977: 213), Göpferich (1995: 318), Brandt et Rosengren (1992: 11). Notons seulement qu'il semble judicieux de compléter l'approche formelle par la distinction *thème-rhème*: un énoncé contenant deux parties rhématiques véhicule deux actes de discours.

<sup>15</sup> Les termes d'adresse concernent principalement la face positive, car leur encodage implique la valorisation ou le bafouement de l'image que A se fait de lui-même (mais cf. BL, 1987: 198). Mais ils relèvent aussi du travail de figuration: dans le cadre de l'analyse du travail de régulation à la télévision, il est apparu que, pour adoucir la portée des directives, les animateurs interpellent les concurrents par leur prénom (Manno, 1997).

première et surtout la dernière solution doivent être considérées comme très peu personnelles, voire faisant peu de cas de la face positive de A. La lettre la moins personnelle, un imprimé, présente non seulement une formule d'appel indifférenciée, mais aussi 'Lyon, la date de la poste'. De plus, elle n'est pas signée. Du point de vue de l'investissement interpersonnel, cet imprimé diffère donc considérablement des deux lettres écrites à la main. Ces choix différents mettent en évidence le tiraillement des entreprises entre les considérations économiques (ne pas perdre trop de temps) et le souci de préservation des faces.

#### 5.4 L'acte dominant (AD)

Pour ce qui est de la structure de l'AD, nous pouvons distinguer trois cas de figure. Dans 40.3% des cas, le refus est formulé de manière directe. Dans 56.7% des cas, il est réalisé indirectement par une justification. Finalement, on relève dans 3% des cas l'omission pure et simple de la structure véhiculant l'information négative. Le traitement du deuxième cas de figure est problématique. Ce problème se pose par ailleurs dans les mêmes termes en situation de face-à-face, où il arrive que l'AD soit remplacé par un AS, 'lequel se charge alors de réaliser sur le mode implicite la valeur pragmatique que réaliserait explicitement l'acte directeur (ex.: "J'ai été prise dans les embouteillages" = "Veuillez m'excuser de mon retard")' (Kerbrat-Orecchioni, 1990: 229). Lorsque la valeur de l'AD doit être dérivée à partir d'un ou de plusieurs AS (cf. Brandt et Rosengren, 1992: 16),<sup>16</sup> il n'est pas clair si c'est un AS qui tient lieu d'AD, ou si, au contraire, il y a lieu de considérer que l'AD n'est pas réalisé du tout. Le traitement que réserve Held aux allusions illustre bien cette difficulté: alors que celles-ci représentent au fond la huitième stratégie de base de son 'coding-manual', Held finit par les considérer comme des AS (*Begründungshandlung*) (1995: 281). Quant à nous, bien que cette solution implique que la même stratégie ait une fonction différente selon la présence ou l'absence de l'AD, nous estimons que la justification représente l'accomplissement indirect de l'AD.<sup>17</sup>

##### a Les stratégies directes

Disons d'emblée que toutes les stratégies directes présentent une structure litotique. Bien que le *understatement* soit pour BL une stratégie *off-record* (1987: 262), au même titre que l'allusion, ce trope est pour nous plutôt un *procédé additif* au sein d'une stratégie de base directe (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1992: 210–212). Cela dit, la fréquence élevée de la litote s'explique aisément. En premier lieu, la structure litotique permet d'amortir ce qu'il y aurait de brutal

<sup>16</sup> Cette constatation a amené Nef à recourir au concept de macro-acte *indirect* (1980: 185).

<sup>17</sup> Si l'on adhérait à la deuxième position, le pourcentage relatif à l'absence d'AD s'élèverait alors à 59.7%.

dans la négation pure et simple (Ducrot, 1972: 195–197; Hoffmann, 1987: 108–110): ‘ne pas accepter’ occupe sur le continuum ‘refuser – accepter’ une position plus proche du pôle positif que ‘refuser’.

En deuxième lieu, la négation syntaxique véhiculée par la construction litotique permet, au niveau lexical, l’emploi de termes positifs. En effet, L évite soigneusement de prononcer les mots *refuser* ou *rejeter*. Or, L ne se limite pas à remplacer les termes négatifs par l’antonyme positif correspondant (p. ex., *refuser* par *ne pas accepter*). De fait, il sélectionne des termes qui ‘thématisent’ la positivité:

Notre équipe de professeurs et d’intervenants professionnels étant au complet, je ne peux pas répondre *positivement* à votre demande (Hes.).

Mais malheureusement je crains que votre demande ne puisse [*sic!*] être *satisfaite* (D. A.).

Il n’est pas aberrant de penser que ce choix lexical est un des moyens censés compenser l’absence du paraverbal à l’écrit: c’est comme si l’on communiquait le refus en souriant (cf. Blum-Kulka, 1992: 267). En outre, l’emploi de locutions du type *donner suite favorable*, ne saurait être aléatoire, car nous avons affaire à de ‘vrais’ antonymes. La différence qui sépare ces adjectifs étant de nature graduelle, *favorable* implique non-*défavorable* alors que l’inverse n’est pas forcément vrai (Berruto, 1976: 64; BL, 1987: 264). Bref, L joue sur la marge de manœuvre qu’admet la négation de *favorable* pour faire régner un certain flou dans son énoncé (Hoffmann, 1987: 108–110).

L’évitement de termes négatifs ou défavorables se double d’autres procédés atténuateurs, notamment du recours aux euphémismes:

Nous avons le regret de vous informer que votre demande n’a pas été *retenue* (V).

Le terme *retenir* étant moins précis que *accepter* ou *recevoir*, il renvoie moins directement au refus. Il en va de même pour:

Malheureusement, *nous ne pouvons l’examiner utilement*, car il n’existe pas de poste vacant (AV).

De surcroît, ce but est atteint par le recours à des paraphrases qui sont censées atténuer la crudité du refus. Dans l’exemple suivant, L donne à entendre qu’en cas d’embauche, A représenterait un renforcement pour l’entreprise (cf. plus bas):

Malheureusement, l’objectif de stabilisation des effectifs ne me permet pas de *renforcer le personnel dans ce secteur* (CG).

L’évitement de termes négatifs au sein de la litote s’accompagne dans la plupart de nos exemples de la modalisation. Grâce à ce procédé, la négation, qui porte sur le modalisateur, ne réfère qu’indirectement à l’élément modalisé. D’où une réduction supplémentaire de l’immédiateté de l’acte problématique:

... nous avons le regret de vous informer que nous *ne sommes pas en mesure* de lui réserver une suite favorable (SEPR).

La mise à distance du FTA est réalisée par le recours à des désactualisateurs

personnels qui visent l'impersonnalisation du discours. Ainsi, la plupart des lettres présentent une structure passive au présent sans agent:

... nous vous informons que votre candidature *n'est pas retenue* pour le poste CES aide-documentaliste (CR).

L'impersonnalisation du discours est d'autant plus grande que le style est nominal. Dans l'exemple ci-dessus, la position de sujet grammatical est occupée par 'l'objectif de stabilisation des effectifs', alors que l'agent se trouve en position d'objet indirect 'ne me permet pas'. Tous les procédés de nominalisation permettent sinon d'effacer, du moins de réduire la responsabilité de celui qui doit opposer le refus, ou comme le formule Lakoff, de celui qui doit faire 'the dirty work' (1990: 32). Tout se passe comme si l'action devenait un processus autonome (BL, 1987: 208; Hagge et Kostelnick, 1989: 325), ce qui donne l'impression que le refus n'est pas dû au choix personnel de L, mais 'to circumstances beyond one's control' (Mey, 1993: 230). Tout porte donc à croire que L tente ainsi de protéger sinon sa propre face, du moins la face collective de l'entreprise. On voit donc que le refus crée une situation délicate pour les deux interactants, ce qui explique pourquoi Lacroix (1990: 348) estime à juste titre que la stratégie la plus sûre que l'on puisse adopter est celle d'éviter d'amener autrui à devoir prononcer un refus.

La 'défocalisation' du FTA est également obtenue par le recours à des désactualisateurs temporels. Ainsi, il arrive de trouver certaines structures passives au passé composé:

Nous avons le regret de vous informer que votre demande n'a pas été retenue (V.).

La mise à distance est également réalisée par le 'découplage' entre l'agent et l'action:

Après étude approfondie de votre dossier, nous sommes au regret de vous informer *ne pouvoir* y donner suite favorable (ES).

Grâce à cette dissociation, la proposition subordonnée où est signifié le refus ne contient pas de sujet explicite, celui-ci se trouvant en proposition principale (*nous*). Mais le sujet de la proposition principale est séparé de l'élément sémantiquement saillant par deux propositions infinitives 'vous informer/ne pouvoir'. La proposition intrinsèquement négative se trouve ainsi véhiculer un message positif. En effet, prise pour soi, la proposition subordonnée de deuxième degré où est placé l'AD est positive, alors que la proposition subordonnée de premier degré est négative mais incomplète. Finalement, l'exemple suivant, quoiqu'isolé, illustre de manière emblématique la stratégie poursuivie par la plupart des auteurs des lettres de refus:

Il m'aurait été particulièrement agréable de pouvoir répondre favorablement à votre demande (MP).

La phrase hypothétique du passé comporte l'évitement de la négation syntaxique tant dans la proposition principale que dans la subordonnée; mais elle permet surtout le recours à des termes positifs dans la principale. Le refus

aura ainsi été converti en une déclaration de bonnes intentions. La maximisation *particulièrement agréable* en fait foi: son statut est donc celui d'un acte intrinsèquement positif (cf. Held, 1989).

b *Le refus implicite (off-record)*

Dans 56.7% des cas, on relève l'absence d'un refus plus ou moins explicite. Dans ces cas-là, c'est la justification elle-même qui tient lieu d'AD:

Nous avons le regret de vous faire savoir que nous n'avons pas d'emploi disponible actuellement correspondant à votre demande (CH).

Dans ces exemples, au lieu de communiquer le refus, L avance plutôt une raison pour une réponse négative. L suggère davantage qu'il ne dit en réalité. En effet, la conclusion à laquelle permet d'aboutir la raison invoquée ('Voilà pourquoi nous rejetons votre demande d'emploi') n'est pas explicitée.<sup>18</sup> On pourrait même envisager un enchaînement positif du type *Nous n'avons pas d'emploi disponible correspondant à votre demande, mais nous vous embauchons tout de même*. Cet enchaînement serait de toute évidence impossible en cas de refus explicite. La réponse en soi ne constitue donc pas le rejet de la demande d'emploi. C'est un ensemble d'indices linguistiques et textuels qui dissipent l'ambiguïté potentielle que pourrait engendrer une telle formulation. Parmi les indices précédant l'AD, on mentionnera la présupposition négative de *regretter* ou de *malheureusement*. Les conjonctions adversatives *mais*, *cependant*, *toutefois* peuvent également servir d'indices dans la mesure où elles introduisent une proposition qui vient contredire d'éventuels faux espoirs que suscite le début positif des lettres:

Madame,

Je vous remercie de votre offre, mais je suis au regret de vous dire que l'équipe enseignant du Cours Pascal est au complet pour l'instant (CPA).

Pour ce qui est des indices suivant l'AD, on mentionnera le vœu de bonne réussite, les promesses, etc. qui ne sont 'heureuses' que si la demande a effectivement été rejetée. Finalement, l'embarras que L tente de mettre en scène le long de la lettre est un autre moyen très éloquent à cet effet.

c *'La technique de l'autruche'*

Dans deux cas seulement, L évite de prendre position. Il s'agit là au fond de la manifestation extrême de la stratégie consistant, d'une part, à différer la communication du refus (cf. plus bas) et, d'autre part, à éviter l'emploi d'expressions négatives. A est obligé de chercher le refus non pas sur le papier, mais il doit en quelque sorte le deviner:

Nous avons bien reçu votre courrier du 11 mars 1996 et vous en remercions. Nous

<sup>18</sup> La compréhension des textes sans AD explicite n'est possible que si l'on admet, en plus de la compétence linguistique, le principe de coopération (Grice, 1975), la capacité à faire des inférences, la prise en compte de l'information d'arrière-plan (ici le co-texte) (cf. Searle, 1982: 273; Levinson, 1983: 273).

étudierons votre proposition et ne manquerons pas de revenir vers vous si une opportunité se présentait (CRL).

Si le refus non définitif laisse A se bercer dans l'illusion de pouvoir continuer à espérer, ce refus de prendre position, qu'on ne saurait pourtant considérer comme une stratégie 'off-record', apparaît tout de même comme une impolitesse. A noter en effet que l'emploi de l'hypothétique irréaliste ainsi que la conjonction *si* et l'imparfait au lieu de, p. ex., *dès que* et le futur, font apparaître cet engagement comme très invraisemblable.

## 5.5 *Les actes subsidiaires (AS)*

### 5.5.1 *Les justifications*

La majorité des auteurs des lettres s'efforcent d'atténuer l'amertume du refus par toutes sortes de justifications: 83,5% de toutes les lettres en contiennent une. Nous venons de voir que la justification tient lieu d'AD en l'absence d'un refus explicite. En revanche, lorsque la justification accompagne l'énonciation plus ou moins explicite du refus, elle fait figure de AS (18 cas: 26,8%). D'après Jablin et Krone, l'accueil que les candidats réservent aux lettres négatives qui ne présentent pas de justification est peu favorable (1984: 398). Goffman écrit notamment à propos du refus justifié qu'il permet d'une part d'exprimer 'que l'un demandait à juste titre, et que l'autre prend cette prière à cœur' (1973, II: 140) et, d'autre part, qu'il autorise le demandeur 'à considérer sa prière comme une offre dont le bénéficiaire est reconnaissant, mais qu'il ne peut pas accepter' (1973, II: 171). On observe quatre types de justifications. Le premier type est représenté par la justification en termes de complétude. Elle est soit explicite ... j'ai le regret de vous faire connaître que *notre effectif étant complet*, il ne m'est pas possible de donner actuellement une suite favorable à votre demande (X),

soit implicite

Nous avons actuellement *une équipe permanente*, nous ne pouvons donc donner une suite favorable à votre candidature (B).

Le deuxième type est constitué par les justifications en termes d'inexistence d'emplois correspondant au profil de A:

Nous ne disposons pas d'emploi vacant *correspondant à votre profil* (AF).

Ce type de refus est censé suggérer que la responsabilité n'est pas au requérant, mais à l'entreprise qui n'a pas su créer un poste adéquat.<sup>19</sup> Le refus peut aussi être justifié par l'inexistence de recrutement:

Après étude de votre requête, je vous informe que je ne peux pas donner suite favorable à votre demande d'emploi pour les motifs suivants: pas de campagne de recrutement en Espagnol pour l'année 1996/97 (RL).

<sup>19</sup> Il arrive que L n'exclue pas qu'un tel poste puisse se créer: 'Nous conserverons néanmoins votre dossier et ne manquerons pas de vous recontacter *si des besoins adaptés à vos compétences apparaissent*' (FF).

Enfin, il existe la justification en termes de fausse démarche:

Le recrutement à l'IN se fait sur concours. Vous devez adresser votre demande au service du personnel (IN).

En conclusion, la stratégie qui sous-tend l'ensemble de ces justifications est révélatrice de ce que l'*éthos* français juge tolérable: les raisons avancées n'entendent remettre en cause ni les compétences de A, ni, à plus forte raison, sa personnalité. En revanche, elles peuvent porter sur des considérations d'ordre quantitatif: p. ex., l'expérience de A peut être jugée *insuffisante*. De même, un rapide sondage nous a appris que dans les réponses aux candidatures déclenchées par une offre d'emploi, L invoque l'inadaptation du profil des candidats au poste, mais jamais leur incompétence.

### 5.5.2 L'expression de regret

Le refus s'accompagne très souvent de l'expression d'un regret de la part de L (76.1% des cas). Le recours à cet acte expressif est censé stabiliser l'équilibre émotionnel du candidat malheureux à l'embauche.<sup>20</sup> Les moyens verbaux mis à profit à ce sujet sont soit des verbes explicitement performatifs et leurs variantes plus ou moins nominales (61.2% des cas):

*Je le regrette vivement mais nous n'avons aucun poste disponible pour l'instant (ENI)*

*... j'ai le regret de vous faire connaître que notre effectif étant complet, il ne m'est pas possible ... (X)*

soit d'un adverbe de phrase (14.9%):

*Votre demande a retenu notre attention, mais malheureusement nous ne disposons d'aucun poste pour le moment (A.).*

Dans un seul cas, on a relevé la combinaison de l'adverbe de phrase et du verbe *craindre*:

*Mais malheureusement je crains que votre demande ne puisse être satisfaite [sic], car il n'y a pas de poste vacant pour l'instant (DA).*

Dans un certain nombre de lettres, les regrets manquent, et ce malgré les recommandations des manuels de correspondance (France, 1990: 30). En revanche, il arrive qu'ils soient réitérés dans les formules de clôture sous forme nominale, ce qui sert à souligner la solidarité de L:

*Malheureusement, nous ne prévoyons pas de nouvelles embauches pour le moment ... Nous vous prions d'agréer, Mademoiselle, avec nos regrets, l'expression de nos sentiments distingués (AC).*

Cela dit, les regrets sont des actes à double tranchant dans la mesure où, d'un côté, ils sont foncièrement positifs, de l'autre, le contenu propositionnel sur lequel ils portent est négatif. En participant à la déception de A, L court

<sup>20</sup> La définition de Rolf (1993: 313) selon qui les actes/textes expressifs sont destinés à agir sur l'équilibre émotionnel de A est préférable à celle de Vanderveken pour qui leur but illocutoire consisterait 'à exprimer des états mentaux du locuteur' (1988: 109).

donc le risque de remuer le couteau dans la plaie (cf. Leech, 1983: 138). Cela semble expliquer, p. ex., le recours à *courrier* pour désigner la demande d'emploi, qui permet d'effacer toute référence à l'intention de A d'obtenir un poste.<sup>21</sup> Finalement, en insistant sur l'attention que l'entreprise a réservée à la candidature, L témoigne de ses bonnes intentions, ce qui est également une façon de partager la déception de A:

Nous l'avons examinée avec attention, mais malgré tout l'intérêt qu'elle représente, nous sommes au regret de vous informer . . . (FF).

### 5.5.3 Les remerciements

En exploitant les présupposés du remerciement (cf. Vanderveken, 1988: 200), L fait entendre que A dispose de quelque chose dont L pourrait bénéficier. L remercie de l'intérêt, de la confiance portés à l'entreprise ainsi que de la candidature (et souvent des deux à la fois):

Nous vous remercions de la candidature spontanée que vous avez bien voulu nous adresser et ainsi de la confiance que vous témoignez à notre Société (AB).

Si le remerciement de l'intérêt porté à l'entreprise n'a pas une grande incidence sur la face de A, il n'en va pas tout à fait de même pour les remerciements pour la candidature. En effet, L reconnaît par là la validité de la demande d'emploi et suggère que A pouvait légitimement aspirer à occuper le poste postulé (cf. Lacroix, 1990: 375). Ajoutons que, puisque le remerciement est un FFA, il se prête à l'intensification:

Nous avons bien reçu votre lettre faisant acte de candidature dans notre entreprise, et vous en remercions *bien vivement* (MR).

A vrai dire, 'non merci' serait l'enchaînement approprié à une offre, et non celui à une demande (cf. Cosnier, 1994: 83). Cette réaction 'inappropriée' a sans doute pour but de reconvertir la demande en offre et le postulant en offrant.<sup>22</sup> En d'autres termes, la transaction est présentée comme un troc avorté plutôt que comme une demande non exaucée. Cette stratégie de 'conversion', ayant une vertu valorisante pour la face positive de A, est donc censée contribuer à remonter le moral des candidats rejetés.<sup>23</sup> Elle peut être réalisée explicitement par le choix lexical euphémistique: la *candidature* ou la *demande d'emploi* sont souvent converties en *offre*, *offre de collaboration*,

<sup>21</sup> Que la force illocutoire de cet acte soit pourtant positive, cela ressort du fait que les regrets s'accompagnent volontiers de procédés de maximisation: 'Je le regrette *vivement* mais . . .' (EN).

<sup>22</sup> S'il est vrai que l'entreprise peut profiter des prestations ainsi que de la qualité du travail du candidat, on ne saurait pourtant oublier que l'embauche dépend largement de ceux qui contrôlent les moyens de production.

<sup>23</sup> Contrairement au remerciement qui accompagne, p. ex., l'acceptation d'un cadeau, l'acte s'adresse en l'occurrence prioritairement à la face *positive* de A. Pour Kerbrat-Orecchioni, le remerciement concernerait pourtant, à l'exception de la transaction commerciale, toujours la face positive (1997a: 132).

*proposition de services*. L'évitement de ces termes s'opère également par des paraphrases:<sup>24</sup>

... par lequel vous manifestez le désir de *faire partie de notre institution* (SE);

... votre courrier *nous proposant vos services pour intervenir dans le cadre de notre formation* (H).

Finalement, dans certaines lettres, on relève le double recours aux remerciements, dont le deuxième figure dans les formules de clôture:

Nous avons bien reçu votre offre de collaboration au sein de notre entreprise et nous vous en remercions ... En vous remerciant de l'intérêt que vous avez porté à notre société, nous vous prions de bien vouloir agréer ... (FF).

#### 5.5.4 *Appréciation de la qualité de la formation des candidats*

A part le remerciement, L met à profit d'autres moyens pour valoriser la face positive meurtrie de A. D'une part, il apprécie explicitement la qualité des qualifications de A (14.9%):

A la lecture de votre dossier de candidature, *j'ai pu apprécier la qualité et le niveau de votre formation* (C).

D'autre part, cette appréciation peut s'effectuer de manière implicite (17.9%). Par exemple, L accorde, par son choix lexical, implicitement à A le statut de spécialiste:

... l'ensemble des postes étant tous pourvus au sein de notre établissement d'Aigues-Vives, *en particulier dans la spécialité qui est la vôtre* (CI).

L'incorporation d'éléments laudatifs sert sans doute à désamorcer la portée du refus selon le principe 'ne passez pas un savon sans passer en même temps une pommade'. Les manuels du savoir-vivre recommandent notamment que l'on fasse un reproche tout de suite après avoir fait un compliment (Lacroix, 1990: 219). En outre, le fait que la candidature continue à être valable malgré le refus est une reconnaissance implicite de sa qualité (cf. plus bas). De même, la mention que la candidature n'est pas passée inaperçue est censée avoir un effet positif sur A:

Votre candidature relative à un emploi de Professeur d'Espagnol, au sein de mon établissement a *retenu toute mon attention* (CPM).

Ajoutons enfin, à titre de comparaison, que les lettres qui manifestent de l'intérêt réel pour A (en effet, cette candidate a été convoquée lors d'une journée de recrutement) ne diffèrent pas sensiblement à cet égard des lettres de refus:

Nous accusons réception de votre offre d'emploi qui nous a *vivement intéressée*. C'est pourquoi nous souhaiterions vous rencontrer lors d'une journée de recrutement (AC).

<sup>24</sup> En général, le langage commercial ou bureaucratique fait un usage particulier de termes recherchés à des fins euphémistiques, voire dissimulatoires: 'il n'y a pas de poste vacant pour l'instant' (cf. Lakoff, 1990: 32).

5.5.5 Offres de compensation

BL (1987: 125) écrivent que pour compenser la menace potentielle liée à l'accomplissement d'autres FTA, L peut faire des offres et des promesses. Nous avons vu plus haut que, dans des cas extrêmes, L va jusqu'à éviter de prendre position de manière nette tout en s'engageant vaguement. Un procédé analogue, mais qui accompagne toutefois un refus plus ou moins explicite, est celui qui consiste à présenter le refus malgré tout comme provisoire:

Cependant, étant donné l'accroissement de notre activité durant l'année scolaire, nous serons à la recherche de nouveaux animateurs. *Si votre cv retient notre attention, nous ne manquerons pas de fixer un rendez-vous pour un entretien* (B).

Bien que des formes telles que *nous ne manquerons pas de* comportent le renforcement de la promesse, tout porte à croire qu'elle sera difficilement tenue. En effet, L s'entoure de toutes sortes de précautions (hypothétiques, conditionnel, conjonctions conditionnelles, etc.):

Je ne manquerai pas, si dans l'avenir une possibilité apparaissait, de faire examiner votre candidature par la commission constituée à cet effet (FL).

Dans certains cas, malgré la présomption de disponibilité de A qui ne demanderait pas mieux, L se montre très respectueux de son territoire:

... *je me permettrai de vous contacter le cas échéant* (CL).

Or, même si ces promesses sont insincères, elles n'en attestent pas moins les bonnes intentions de L. En effet, cette stratégie 'stand-by' est censée avoir un effet positif sur A, ce dont il est certainement reconnaissant.

Les cas où L présente le refus comme définitif sont très rares. Il arrive alors qu'il tente de compenser le refus 'irréversible' par des offres plus concrètes (42% des cas). Soit L offre de prendre en considération A pour d'éventuelles suppléances:

Je garde cependant vos coordonnées pour d'éventuelles suppléances (TH).

soit il offre de transmettre la candidature à une autre section:

Si vous le souhaitez, je peux éventuellement transmettre vos références à nos services commerciaux/techniques parisiens qui pourraient mieux répondre à vos exigences (OM).

Il arrive également que L donne des conseils à A. Si cette stratégie peut paraître personnelle, elle suggère pourtant que ses qualifications sont insuffisantes pour postuler l'emploi visé. Ce conseil risque donc d'être perçu comme un FTA:

Je vous suggère d'apprendre le métier d'enseignement ou de Formateur d'adultes ... (IN).

Dans un seul cas, L présente le refus comme définitif sans proposer de compensation:

Malheureusement, nous ne prévoyons pas de nouvelles embauches pour le moment. Nous vous retournons votre curriculum vitae et votre photographie (AC).

Mais il ne faut pas passer sous silence que, dans cette même lettre, les regrets sont réitérés, sans doute en guise de compensation symbolique. Cela dit, il faut mentionner un autre cas de figure assez fréquent (64.2%). L'ajout des adverbes de temps *actuellement*, *pour l'instant* revient sinon à l'accomplissement indirect d'une promesse, du moins il permet de présenter le refus comme provisoire:

... j'ai le regret de vous faire connaître que notre effectif étant complet, il ne m'est pas possible de donner *actuellement* une suite favorable à votre demande (X).

En outre, dans 35.8% des cas, *actuellement* s'accompagne de la promesse de L de revenir à l'avenir vers A, ce qui sert à renforcer la déclaration de ses bonnes intentions:

... nous n'avons pas d'emploi disponible *actuellement* correspondant à votre demande. Nous mettons toutefois *votre dossier en attente* où cas où une défection se produirait dans notre personnel (CH).

Finalement, le fait que L promet de garder le dossier malgré le refus est en même temps une reconnaissance implicite de la qualité de la candidature. Cet AS cumule donc deux fonctions.

#### 5.5.6 Les vœux

Les lettres se terminent d'habitude sur une note positive. La plupart des remarques finales, souvent intégrées aux formules de politesse finales, se caractérisent par leur optimisme et par la solidarité dont L prend A à témoin. Ainsi, dans 40% des cas, L exprime-t-il le vœu que A trouve prochainement un emploi:

Nous vous souhaitons de trouver un poste qui réponde à votre attente et nous vous prions d'agréer ... (GR).

En outre, on relève des procédés de maximisation destinés à accentuer le caractère positif de ces formules optimistes:

En vous souhaitant de trouver *rapidement* l'emploi que vous recherchez, nous vous prions d'agréer, Mademoiselle, l'expression de nos salutations distinguées (P)

Cela dit, même au sein de ces FFA, L s'efforce d'estomper l'évocation de la réalité désagréable, qui risquerait de neutraliser l'effet positif visé. Ainsi L recourt-il souvent à des euphémismes pour éviter de désigner ouvertement la recherche d'emploi ou le chômage (*vos démarches*, *votre préoccupation actuelle*, etc.). Parmi les autres catégories illocutoires mises à profit pour exprimer la solidarité de L, on relève, à part la réitération des regrets et des remerciements, le vœu de bonne réception de courrier:

Vous souhaitant bonne réception de ce courrier, je vous prie de croire, Madame, à l'expression de mes meilleurs salutations (IN).

Finalement, le vœu qui n'a rien à voir avec le poste postulé

Vous souhaitant une bonne installation dans votre nouvelle résidence, veuillez agréer, Madame, l'assurance de mes salutations distinguées (OM)

est certes une formule douteuse, mais elle est sans doute préférable à l'absence totale de formules de politesse finales relevée dans quelques imprimés.

### 5.5.7 *Commentaire final sur les AS*

Les auteurs des lettres de refus disposent de différents moyens susceptibles de neutraliser la menace pour la face positive de A. Le travail de figuration auquel ils se livrent est accompli soit à l'intérieur de l'AD (indirection, modalisation, litote, etc.), soit par le recours à des AS qui lui sont subordonnés. L'existence d'une hiérarchie illocutoire au sein du macro-acte nous autorise à affirmer que, bien que constituant intrinsèquement des actes valorisants pour la face de A, ces FFA sont mis au service de la neutralisation du FTA véhiculé par l'AD.

Or, quoique ces AS soient subordonnés au même AD, il ne leur revient pas, à y regarder de plus près, la même fonction dans l'économie du macro-acte. En effet, la spécificité de la justification par rapport aux regrets, aux remerciements de la candidature, etc. ne fait aucun doute (cf. Brandt et Rosengren, 1992: 17–18).<sup>25</sup> D'une part, cet AS entretient un rapport très étroit et pour ainsi dire indissociable avec l'AD. D'autre part, ce n'est sans doute pas un hasard si c'est la justification qui peut faire figure de AD en l'absence de ce dernier.

Finalement, si les éléments laudatifs ou les justifications se réfèrent à l'AD, il n'en va pas de même pour les remerciements qui se rapportent directement au texte initiatif (la demande d'emploi). On pourrait dire que le premier type d'AS a un statut *endophorique* en ce qu'il entretient une relation exclusive avec les illocutions du même texte. Par contre, les remerciements ont un statut *exophorique* dans la mesure où ils 'sortent' du texte. En outre, les remerciements sont des AS *rétrospectifs*, alors que, p. ex., les vœux de réussite sont des AS *prospectifs* parce qu'ils tournent le regard vers l'avenir. Après les considérations qualitatives relatives au travail de figuration, passons donc à des aspects plus quantitatifs de la question.

## 6 ASPECTS QUANTITATIFS DU TRAVAIL DE FIGURATION

La longueur du texte ainsi que l'emplacement de l'AD au sein du texte se sont révélés être des facteurs pertinents dans l'optique du travail de figuration. L'importance du premier facteur a par ailleurs été mise en évidence par les tests menés par Jablin et Krone:

Applicants who received short rejection letters perceived their letters to be significantly less appreciative than applicants who received long letters, and ... to be significantly less personal (1984: 398).

Nous pensons que la raison de cette appréciation tient au fait que le matériel

<sup>25</sup> D'après Rosengren (1987: 35), les justifications ne seraient pas constituées d'une force illocutoire et d'un contenu propositionnel. Leur fonction consisterait à établir un rapport entre les AD et les AS. Avouons que cette définition nous laisse un peu perplexe. Pour Drescher, la question reste entière (1996: 89).

verbal (et partant le temps) investi par L sert à souligner ses bonnes intentions, et ce d'autant plus que, comme nous venons de le voir, le matériel linguistique 'superflu' est constitué d'AS qui doivent être considérés comme des *mitigating supportive moves*. On relève à ce sujet des variations considérables. Ainsi, notre corpus contient-il des textes ayant une longueur minimale de 29 mots et une longueur maximale de 80 mots. On s'imagine bien l'effet que produit une lettre aussi laconique que celle-ci:

Mademoiselle,

J'ai le regret de vous informer qu'aucun emploi n'est disponible à ce jour dans l'Etablissement dont j'ai la charge.

Avec mes sentiments distingués (CF).

Ces deux facteurs sont d'ailleurs étroitement liés entre eux. La longueur du texte influe aussi sensiblement sur le positionnement de l'AD: selon son caractère plus ou moins étendu, l'énonciation de l'AD pourra mieux être retardée. En effet, comme à l'oral, où la durée du 'gap' précédant l'enchaînement non préféré croît en proportion du caractère marqué de l'acte (Levinson, 1983: 334–335), on relève dans les lettres analysées la tendance à différer symboliquement l'énonciation de la décision désagréable. Ce retardement est visible aux différents niveaux textuels. Au niveau global du texte, le retardement est obtenu grâce à l'insertion d'une formule d'ouverture (98.5%). Elle se présente soit sous forme de locution prépositive (7 cas observés):

Suite à votre candidature pour l'emploi de vendeuse, nous avons le regret de vous informer que ... (ST),

soit d'accusé de réception:

Nous accusons réception de votre demande de candidature. Nous avons le regret de ... (CH),

soit de remerciements:

Nous vous remercions de la candidature spontanée que vous avez bien voulu nous adresser et ainsi de la confiance que vous témoignez à notre Société (ABX),

soit d'accusé de réception et de remerciements:

Nous accusons réception de votre candidature et vous remercions de l'attention que vous portez au Groupe ESC,

soit, exceptionnellement, sous forme de justification du refus:

Notre équipe de professeurs et d'intervenants professionnels étant au complet, je ne peux pas répondre positivement à votre demande (HE).

Certes, puisqu'il s'agit du début de la lettre, la plupart de ces actes, et surtout les accusés de réception, représentent un moyen d'entrer en matière et de situer les propos par rapport au texte initiatif. Motsch parle à ce propos de *marquage thématique* ('Themamarkierung') (1996: 192). Mais en fin de compte, la plupart de ces actes sont sans valeur informative particulière. C'est la raison pour laquelle, il faut les considérer aussi comme des préliminaires permettant d'éviter une intrusion brutale dans le territoire cognitif de A lors de la

communication de cette mauvaise nouvelle (Hagge et Kostelnick, 1989: 334).<sup>26</sup> La pertinence de la thèse selon laquelle la production de ces actes s'explique par leur fonction retardatrice dans l'énonciation du refus semble être étayée, d'une part, par l'existence de contre-exemples, où L entre de but en blanc dans le vif du sujet:

Madame,  
Nous avons le regret de vous annoncer ... (FAC).

D'autre part, cette stratégie de retardement est préconisée par les manuels de correspondance:

Ceux qui sont dans la pénible obligation d'écrire ce genre de lettres ont à leur disposition un certain nombre de formules qui évitent de commencer la lettre par un simple *J'ai le regret de*, souvent considéré comme trop brutal (Weil, 1983: 130; cf. aussi Lacroix, 1990: 332–334 France, 1990: 31).

Grâce à cette entrée en matière progressive, L donne à A l'opportunité de deviner la réponse négative avant même que celui-ci ne parvienne à l'endroit où il est effectivement question du refus. Or, cette stratégie a un effet psychologique non négligeable sur A: à part le fait qu'on l'amène ainsi doucement à accepter le refus, c'est comme si A 'construisait' lui-même la mauvaise nouvelle que L est en train de lui communiquer. On lui accorde pour ainsi dire une revanche sur le plan discursif. Cette visée est atteinte surtout lorsque la justification est placée avant le refus: en incluant A dans le raisonnement, on lui permet de comprendre l'effet à travers l'énonciation de la cause.

Pour ce qui est des paragraphes, leur nombre varie entre 1 et 5. Dans la plupart des cas, l'AD figure dans le paragraphe central, et ce n'est qu'exceptionnellement que l'AD se trouve dans le premier paragraphe. En tout cas, il n'apparaît jamais dans le paragraphe final. En effet, nous venons de voir que les lettres se terminent pratiquement toujours sur une note optimiste, ou du moins par la formule de politesse finale. L'insertion de ces éléments permet donc d'enclôser le noyau dur de la lettre entre une ouverture prudente et une clôture positive. L'aspect désagréable de l'acte se trouve ainsi partiellement neutralisé.<sup>27</sup>

Au niveau de la période, le retardement de la communication de l'information douloureuse est réalisé par le fait que l'AD se trouve relégué dans la proposition subordonnée qui suit toujours la proposition principale. On relève des propositions subordonnées de premier degré

<sup>26</sup> A en croire Yli-Jokipii, il en va de même pour la réalisation à l'écrit de tout FTA (1994: 127). De même, Levinson (1983: 356) explique les séquences coûteuses préparant la communication des mauvaises nouvelles par l'intention d'éviter la réalisation d'actes non préférés.

<sup>27</sup> Cette technique prévaut également dans les lettres américaines: 'almost all of the letters buffered the rejection by first referring to the earlier interview and then by expression appreciation for the applicant's interest in the organization' (Jablin et Krone, 1984: 403).

Suite à votre courrier, nous vous informons que  
votre candidature n'est pas retenue pour le poste CES aide-documentaliste  
de deuxième degré  
Nous avons le regret de  
vous faire savoir que  
nous n'avons pas d'emploi disponible actuellement correspondant à votre demande,  
et même de troisième degré  
... j'ai le regret de  
vous faire connaître que notre effectif étant complet  
il ne m'est pas possible de  
donner actuellement une suite favorable à votre demande.<sup>28</sup>

On peut dès lors tenter d'établir un rapport entre forme syntaxique et effet psychologique visé: cet emboîtement successif de l'information principale reflète la volonté d'enfouir la mauvaise nouvelle (Lakoff, 1990: 32). Cette stratégie permet de mettre à distance l'énoncé problématique pour tenter d'en réduire l'immédiateté, atténuant ainsi l'impact du FTA qu'il véhicule. En outre, l'information principale étant en seconde position, elle se trouve pour ainsi dire 'dévaluée' puisque celle-ci tend normalement à paraître en position syntaxique principale (cf. Arndt et Janney, 1987: 215; Brandt et Rosengren, 1992: 36). Et il n'est pas négligeable non plus de constater que grâce au recours à un verbe expressif (*regretter*), qui présuppose la vérité de la proposition exprimée (Searle, 1982: 54-55), l'information principale, le refus, n'a que le statut logique d'une présupposition, alors que le regret est l'information posée. Enfin, comme il ressort de l'analyse de l'AD, le recours à la litote et à la modalisation comporte, au niveau de la proposition, un mouvement vers la droite pour l'information principale, ce qui revient également à différer la communication du refus. Cela dit, tout porte à croire que ce retardement est mis au service de la dilution de la nouvelle négative, car le recours à la subordination permet de distribuer la même quantité d'information sur deux, voire sur plusieurs propositions. Il en va de même pour le matériel encodé pour faire l'éloge de A, les remerciements, etc. qui ne sert pas seulement à compenser discursivement le FTA représenté par le refus, mais contribue à 'noyer le poisson'. En effet, l'encodage d'une quantité de morphèmes supérieure à celle qui serait au fond requise normalement, sans que cela comporte pour autant un ajout d'information, engendre une ambiguïté potentielle (Arndt et Janney, 1987: 215-216). Pour ce qui est de la litote, si cette figure de rhétorique permet de faire entendre plus qu'on ne dit, elle donne également lieu à une formulation plus longue que l'expression qu'elle substitue.<sup>29</sup>

<sup>28</sup> Dans cet exemple, aux propositions subordonnées vient s'ajouter une construction participiale.

<sup>29</sup> Dans une conception rationnelle de la communication (être clair, direct, bref), la litote apparaît comme une violation des maximes conversationnelles gricéennes. Les opinions divergent pourtant quant à savoir quelles maximes sont violées: la première maxime de

7 CONCLUSION

La demande d'emploi et la lettre de refus forment une paire adjacente. Mais le refus donne lieu à un *enchaînement non préféré*, ce qui est susceptible d'avoir de lourdes conséquences interactionnelles. La lettre de refus réussie est intéressante en ce qu'elle doit être considérée comme la production d'un macro-FTA pour la face positive de A et en même temps comme véhiculant l'antidote à cette même menace. C'est une tâche particulièrement délicate pour L, puisque, contrairement au texte interactionnel, l'élaboration du texte écrit n'est pas une activité conjointe des interlocuteurs mais revient au seul scripteur. D'après nos analyses, on peut dire que la lettre de refus qui ménage le plus la face de A, c'est celle qui véhicule l'information négative tout en restant positive. En d'autres termes, afin de ne pas décourager A, on donne à entendre que la demande n'a pas été reçue, on ne présente jamais le refus comme définitif, on termine sur une note optimiste, et surtout, on amène doucement A à accepter le refus.

La longueur du macro-acte ainsi que le positionnement de l'AD se sont révélés tout aussi significatifs. Dans les lettres analysées, on observe effectivement à tous les niveaux la tendance à différer l'énonciation de la décision désagréable (au niveau macro-textuel, de la phrase, etc.). A part leur valeur foncièrement positive, la production des AS qui précèdent l'AD s'explique donc par la fonction retardatrice qui leur revient dans l'énonciation du refus. La formulation plus longue pour véhiculer la même quantité d'information comporte en outre la dilution de la nouvelle négative. Force nous est donc de constater que, pour appréhender pleinement le travail de figuration, on ne saurait s'en tenir uniquement à la formulation du refus. Il est donc légitime de poser la distinction entre stratégies d'atténuation d'ordre *qualitatif* et d'ordre *quantitatif*.

Finalement, l'absence d'un AD direct au sein d'un macro-acte signifie que dans l'élaboration d'un texte, les AS ne sont pas des entités négligeables, car ils servent, d'une part, à atténuer la portée de l'AD et, d'autre part, à déterminer la valeur illocutoire globale du texte. A l'issue de notre analyse, et sans vouloir prétendre que l'élaboration d'un texte se ramène exclusivement au problème de la politesse, nous croyons pouvoir affirmer que les considérations relatives aux faces sont à prendre très au sérieux dans l'étude de l'élaboration des textes. Le modèle aménagé de BL peut nous rendre de grands services à cet égard.

*Author's address:*

*Etzelstrasse 35, CH-8038 Zürich,*

*e-mail: manno@rom.unizh.ch*

qualité (Grice, 1975: 67), les deux maximes de modalité (Hoffmann, 1987: 161), la maxime de quantité (BL, 1987: 217).

## REFERENCES

- Arndt, H. et Janney, R. W. (1987) *InterGrammar. Toward an Integrative Model of Verbal, Prosodic and Kinesic Choices in Speech*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Aston, G. (éd.) (1988) *Negotiating Service. Studies in the Discourse of Bookshop Encounters*. Bologna: CLUEB.
- Bargiela-Chiappini, F. et Harris, S. J. (1996) Requests and status in business correspondence. *Journal of Pragmatics*, 28: 635–62.
- Berruto, G. (1976) *La semantica*. Bologna: Zanichelli.
- Bilmes, J. (1988) The concept of preference in conversation analysis. *Language in Society*, 17.3: 161–81.
- Blum-Kulka, S., House, J. et Kasper, G. (éds.) (1989) *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood: Ablex.
- Blum-Kulka, S. (1992) The metapragmatics of politeness in Israeli society. In: Watts, R. J., Sachido, I. et Ehlich, K. (éds.) (1992), 255–80.
- Brandt, M. et Rosengren, I. (1992) Zur Illokutionsstruktur von Texten. *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik*, 22: 9–51.
- Braun, F. (1988) *Terms of Address. Problems of Patterns and Usage in Various Languages and Cultures*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Brown, P. et Levinson, S. C. (1978/1987) *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Claude, J. et Ducommun, P. (1980, 1991 réimpression) *Correspondance commerciale française*. Lausanne: Payot.
- Cosnier, J. (1994) *Psychologie des émotions et des sentiments*. Paris: Retz.
- Drescher, M. (1996) Textkonstitutive Verfahren und ihr Ort in der Handlungsstruktur des Textes. In: W. Motsch (éd.) (1996), 81–101.
- Ducrot, O. (1972, 3<sup>e</sup> 1991) *Dire et ne pas dire. Principes de sémantique linguistique*. Paris: Hermann.
- Ermert, K. (1979) *Briefsorten. Untersuchungen zu Theorie und Empirie der Textklassifikation*. Tübingen: Niemeyer.
- France, L. (1990) *Savoir écrire une lettre*. Paris: Gisserot.
- Göpferich, S. (1995) *Textsorten und Technik: pragmatische Typologie. Kontrastierung – Translation*. Tübingen: Narr.
- Goffman, E. (1973) *La Mise en scène de la vie quotidienne* (2 tomes: 1. *La Représentation de soi*. 2. *Les Relations en public*). Paris: Minuit.
- Goffman, E. (1974) *Les Rites d'interaction*. Paris: Minuit.
- Grice, H. P. (1975) Logic and conversation. In: Cole, P. et Morgan, J. L. (éds.), *Syntax and Semantics 3: Speech Acts*. New York: Academic Press, 41–58.
- Hagge, J. et Kostelnick, C. (1989) Linguistic politeness in professional prose. *Written Communication*, 6.3: 312–39.
- Hayashi, T. (1996) Politeness in conflict management: a conversation analysis of dispreferred message from a cognitive perspective. *Journal of Pragmatics*, 25: 227–55.
- Held, G. (1989) On the role of maximization in verbal politeness. *Multilingua*, 8.2/3: 167–206.
- Held, G. (1995) *Verbale Höflichkeit. Studien zur linguistischen Theoriebildung und empirische Untersuchung zum Sprachverhalten französischer und italienischer jugendlicher in Bitt- und Dankessituationen*. Tübingen: Narr.

- Hoffmann, M. E. (1987) *Negatio Contrarii. A Study of Latin Litotes*. (Studies in Greek and Latin Linguistics.) Assen: Van Gorcum.
- Jablin, F. M. et Krone, K. (1984) Characteristics of rejection letters and their effects on job applicants. *Written Communication*, 1.4: 387–406.
- Jorgensen, J. (1996) The functions of sarcastic irony in speech. *Journal of Pragmatics* 26: 613–34.
- Kasper, G. (1990) Linguistic politeness. Current Research Issues. *Journal of Pragmatics* 14: 193–218.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1990, 1992, 1994) *Les Interactions verbales*, tomes 1, 2, 3. Paris: Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1997a) Le traitement des actes de langage en analyse des conversations: l'exemple du remerciement. In E. Weigand (éd.): *Dialogue Analysis: Units, Relations and Strategies beyond the Sentence. Contributions in Honour of Sorin Stati's 65th Birthday*. Tübingen: Niemeyer, 129–43.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1997b) A multilevel approach in the study of talk-in-interaction. *Pragmatics*, 7.1: 1–20.
- Koch, P. et Oesterreicher, W. (1990) *Gesprochene Sprache in der Romania: Französisch, Italienisch, Spanisch*. Tübingen: Niemeyer.
- Lacroix, M. (1990) *De la Politesse. Essai sur la littérature du savoir-vivre*. Paris: Commentaire/Julliard.
- Lakoff, R. T. (1990) *Talking Power: The Politics of Language*. New York: Basic Books.
- Lavandera, B. R. (1988) The social pragmatics of politeness forms. In: Ammon, Dittmar et Mattheuer, *Sociolinguistics/Soziolinguistik*, t. II. Berlin et New York: de Gruyter, 1196–205.
- Leech, G. N. (1983) *Principles of Pragmatics*. London et New York: Longman.
- Levinson, S. C. (1983) *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Manno, G. (1997) Le travail régulateur et le travail de figuration dans les jeux télévisés: politesse et contrat communicatif. *Studi italiani di linguistica teorica e applicata*, anno XXVI, nr. 3: 529–560.
- Meier, A. J. (1995) Passages of politeness. *Journal of Pragmatics*, 24: 381–92.
- Mey, J. (1993) *Pragmatics: An Introduction*. Cambridge, MA: Blackwell.
- Moeschler, J. et Reboul, A. (1994) *Dictionnaire encyclopédique de pragmatique*. Paris: Seuil.
- Motsch, W. (1996) Zur Sequenzierung von Illokutionen. In: W. Motsch (éd.) (1996), 189–208.
- Motsch, W. (éd.) (1996) *Ebenen der Textstruktur: sprachliche und kommunikative Prinzipien*. Tübingen: Niemeyer.
- Nef, F. (1980) Note pour une pragmatique textuelle. *Communications*, 32, *Les actes de discours*, 183–89.
- Picard, D. (1995) *Les Rituels du savoir-vivre*. Paris: Seuil.
- Rolf, E. (1993) *Die Funktionen der Gebrauchstextsorten*. Berlin et New York: Walter de Gruyter.
- Rosengren, I. (1987) Hierarchisierung und Sequenzierung von Illokutionen: zwei interdependente Strukturierungsprinzipien bei der Textproduktion. *Zeitschrift für Phonetik, Sprachwissenschaft und Kommunikationsforschung*, 40: 28–44.
- Roulet, E. (1980) Modalité et illocution. Pouvoir et devoir dans les actes de permission et de requête. *Communications*, 32: 216–39.
- Roulet, E., Auchlin, A., Moeschler, J., Rubattel, C. et Schelling, M. (1985)

- L'Articulation du discours en français contemporain. Berne, Francfort-s. Main et New York: Lang.
- Schegloff, E. A. (1988) Presequences and indirection. Applying speech act theory to ordinary conversation. *Journal of Pragmatics*, 12: 55–62.
- Schegloff, E. A. et Sacks, H. (1973) The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language*, 53: 361–82.
- Searle, J. R. (1982) *Sens et expression*. Paris: Minuit (trad. de l'anglais: *Expression and Meaning: Structures in the Theory of Speech Acts*. London: Cambridge University Press, 1979).
- Searle, J. R. et Vanderveken, D. (1985) *Foundations of Illocutionary Logic*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Traverso, V. (1996) *La Conversation familière*. Lyon: Presses Universitaires de Lyon.
- Van Dijk, T. A. (1977) *Text and Context: Explorations in the Semantics and Pragmatics of Discourse*. London: Longman.
- Vanderveken, D. (1988) *Les Actes de discours*. Bruxelles: Mardaga.
- Watts, R. J., Sachido, I. et Ehlich, K. (éds.) (1992) *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin et New York: Mouton de Gruyter.
- Weil, S. (1983) *Trésors de la politesse française*. (Le français retrouvé 4.) Paris: Belin.
- Wolfson, N. (1988) The bulge: A theory of speech behaviour and social distance. In: J. Fine (ed.): *Second Language Discourse: A Textbook of Current Research*. Norwood, N.J.: Ablex, 21–38.
- Yli-Jokipii, H. M. (1994) *Requests in Professional Discourse: A Cross-cultural Study of British and Finnish Business Writing*. Helsinki: Suomalainen Tiedekatemia.