

LE FONCTIONNEMENT DU DISCOURS INSTRUCTIONNEL DANS LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Le texte/discours instructionnel. Nous voudrions souligner tout d'abord la distinction que J. M. Adam établit entre les notions de texte et discours. J. M. Adam considère que *le texte* est un objet abstrait qui provient de la soustraction du contexte opérée sur l'objet concret qui est le discours [1] et le *discours* serait un énoncé qui pourrait être caractérisé par des propriétés textuelles et notamment pourrait être défini comme un acte de discours réalisé dans une certaine situation (participants, institution, lieu, temps). De cette manière, on peut décrire très bien le concept de «*conduite langagière*» qui représente «*la construction d'un type de discours dans une situation donnée*» [2]. Autrement dit, le discours représente l'utilisation de la langue dans une situation pratique sous la forme d'acte de communication effectif et en relation avec l'ensemble des actes de langage (verbaux ou non verbaux) d'où cet acte de communication fait partie [3].

Dans l'analyse textuelle l'expression «*discours instructionnel*» ou procédural est définie comme une pratique discursive qui transmet à un public non initié (qui ne possède pas un certain type de compétences), des informations pratiques permettant l'effectuation d'opérations sur un objet. Le discours instructionnel peut se situer dans la perspective d'un *dire de faire/dire comment faire*, ce qui pourrait permettre de réunir dans la même catégorie des textes écrits appartenant à des domaines extrêmement divers tels que la recette de cuisine, la notice de montage, les instructions d'utilisation, les règles de jeu, les guides touristiques, etc. Tous ces types de textes ont, pourtant, un point commun: ils provoquent le destinataire/l'utilisateur à accomplir diverses actions, différents gestes, ou de l'avertir de ne pas faire différents gestes ou actions, etc. Les spécialistes affirment qu'il y a des nuances d'expression même à l'intérieur du discours instructionnel / procédural, nuances qui varient de l'invitation de faire quelque chose à l'obligation, de la prévention à l'interdiction, etc.

Les préoccupations de la linguistique actuelle de réduire davantage les caractéristiques d'un groupe de textes pour établir des critères de classification généraux ou de pouvoir introduire les textes dans un nombre réduit de types et les directions multiples (sémantique, syntaxe, pragmatique) d'analyse et de description d'un type de texte, n'ont pas réussi à élaborer une typologie rigoureuse des textes. La cause en serait le manque d'un critère commun de classification mais aussi la multitude hétérogène des textes.

Le type de texte dont nous nous occupons, instructionnel / procédural apparaît chez E. Werlich [4] sous l'appellation de texte instructionnel / prescriptif à côté des types de textes narratif, descriptif, expositif et argumentatif. Le type de texte instructionnel est controversé à cause de son statut équivoque: certains spécialistes le considèrent type de texte, d'autres type de discours. J. M. Adam

l'apprécie comme appartenant à la *description*, P. Charaudeau [2002] le classifie dans le type de texte *informatif*, A. Greimas, l'inclut dans le type *narratif*, etc.

Suite à la diversité des situations de travail, le discours instructionnel / procédural connaît un grand nombre d'appellations ce qui explique son statut équivoque [5]. En voici quelques unes : discours instructionnel – prescriptif, discours injonctif-instructionnel, discours procédural, discours programmeur, discours réceptif, discours de consigne.

Même s'il y a des nuances de sens sensibles entre ces appellations, on peut repérer deux catégories de faits qui caractérisent toutes : a) l'acte verbal fondamental est l'acte injonctif, inclus par J. R. Searle dans le type d'actes directifs : prescrire, ordonner, avertir, conseiller, inviter, interdire, proposer, commander, recommander, etc. et b) tous ces types de textes représentent l'expression de l'acte verbal de «faire quelqu'un de faire quelque chose» ou de «dire à quelqu'un comment faire quelque chose».

Le discours instructionnel se retrouve dans divers domaines d'activité et implicitement dans divers types et genres discursifs. Chaque membre d'une communauté linguistique est mis dans la situation d'utiliser une multitude de textes organisés en structures concrètes qui évoluent, stagnent ou diminuent et sont ancrés dans différentes sphères pratiques d'utilisation de la langue. [6]

Pour exemplifier ce que nous nous sommes proposés, à savoir, repérer les marques linguistiques spécifiques au discours instructionnel / procédural et voir s'il existe des invariants structurales qui soient communes à ce type de discours, nous avons choisi comme corpus à analyser des recettes de cuisine, une de mise en fonction d'un fer à repasser, instructions d'utilisation de la machine à laver Candy, Conditions de garantie d'une ISlim 2000AF V2).

Le texte instructionnel est le résultat d'une interaction permanente entre les actes de langage, actes qui dérivent de l'exploitation de la capacité de communiquer par le langage et leur but, la transformation du monde concret. Nous allons analyser les caractéristiques d'une telle interaction en nous appuyant sur le modèle de Brown & Fraser repris par de Kerbrat-Orecchioni [7]. Ce modèle contient a) la situation de discours (l'étude du cadre spatio-temporel de l'interaction, cadre qui doit être analysé du point de vue de sa fonction sociale et institutionnelle), b) le but et les participants à l'interaction.

La situation de discours. Du point de vue de l'auteur et de l'utilisateur, le texte instructionnel / procédural se matérialise dans un cadre commun situé entre deux pôles :

1. La situation de conception / rédaction (cadre culturel, linguistique, social, institutionnel, législatif, économique) et
2. La situation de réception / utilisation (cadre linguistique, social, économique etc.). La structure des cadres de rédaction et de réception / utilisation est soumise à des contraintes rigoureuses d'origine très diverse : la structure rhétorique est imposée par le cadre institutionnel, le type et la dimension du support sur lequel est imprimé, gravé ou dessiné un texte instructionnel sont déterminés par les particularités de la situation de communication. La rédaction et la communication des instructions / des procédures supposent au moins un auteur et un utilisateur. L'auteur peut être une seule personne ou plusieurs personnes appartenant à des domaines différents et ayant chacune des connaissances et des compétences

spécifiques en technique, graphique, en techno-rédaction, etc. Le destinataire du texte, l'utilisateur, peut être, lui-aussi, une personne ou un groupe de personnes homogène (par exemple, un groupe de spécialistes en électronique) ou hétérogène (par exemple, tout utilisateur d'un fer à repasser qui achètera ce produit). Généralement, tout discours de ce type réduit la distance entre *dire* et *faire*, diminue le nombre d'interprétations que doit faire l'utilisateur pour actionner ou pour mettre en fonction un appareil et réduit aussi le temps d'actionner.

Le but et les participants. Le but d'un texte instructionnel / procédural est énoncé même dans le titre: *Instructions d'utilisation, Notice de montage, Recette de cuisine*. L'intention de ce type de texte est celle d'instruire, de transmettre des compétences. Les compétences prévues sont de nature très variée: compétences qui visent la mise et le maintien en fonction d'un appareil, les performances d'un mécanisme ou les contre-indications s'il s'agit d'un mode d'emploi d'un médicament, etc. Les instructions fournies peuvent concerner les compétences visant les fonctions des parties mais aussi de l'appareil entier, du médicament, du produit, etc., tout comme les compétences nécessaires à l'utilisation du produit respectif.

Les participants à la rédaction et à l'interprétation du texte instructionnel / procédural ont certaines caractéristiques particulières. L'émetteur, l'auteur du texte est, d'habitude, invisible, anonyme. Il a l'autorité de posséder le «rôle» de rédacteur. Le potentiel destinataire, l'utilisateur du produit, reconnaît à l'auteur l'autorité et, implicitement, la compétence de programmer une série d'instructions, de donner un conseil, d'interdire une action, de contre-indiquer un médicament, etc. Si dans les instructions de mise en fonction et d'utilisation d'un appareil, l'instance qui énonce représente celui qui possède les connaissances techniques (le savoir technique) et qui crée l'appareil que l'utilisateur reçoit tout fait, dans le type de texte recette de cuisine, le lecteur est coparticipant aux connaissances de l'énonciateur et à la réalisation du produit.

Les marques de l'énonciation (je, tu, nous, ...) sont presque absentes. L'ancrage dans la situation de communication de l'émetteur et du récepteur se réalise par le titre principal: *Instructions d'utilisation*, titre qui implique un pacte entre celui qui fournit ces instructions et celui les utilise, le destinataire/ lecteur, mais aussi par les titres des sous chapitres par lesquels l'utilisateur est dirigé dans sa démarche opérationnelle. L'auteur du texte garantit à l'utilisateur la réussite des opérations effectuées s'il respecte exactement les procédures prescrites, les conseils et les recommandations données.

Le rédacteur du texte instructionnel doit avoir en vue les connaissances professionnelles du public auquel il s'adresse de sorte que, la quantité d'informations transmises ne dépasse pas la capacité de mémoriser et d'actionner de l'utilisateur. La manière de concevoir et de réaliser cette consigne / procédure doit coïncider avec la manière de concevoir et de réaliser cette consigne / procédure par le bénéficiaire de l'appareil, de la recette, de la notice de montage, etc. On sait que, généralement, le possesseur d'un appareil lit seulement un paragraphe des instructions reçues et puis, il essaie d'appliquer pratiquement ce qu'il a lu ; c'est pour cela que l'auteur organise le texte par modules pour alterner plus facilement la séquence texte avec la séquence action.

En conclusion, pour rédiger correctement un texte instructionnel il est nécessaire de faire une analyse attentive de la manière dont les utilisateurs «lisent» et de la manière dont ils gèrent les informations reçues. Pour une «bonne lecture» et interprétation du texte instructionnel, l'auteur use des paramètres prévus par les normes officielles telles que celles imposées par l'Organisation Mondiale de Normalisation (ISO). Les normes officielles générales prévoient, entre autres, l'utilisation d'une seule phrase pour une seule procédure, la clarté et la concision par l'emploi des verbes à la voix active, à la forme affirmative, l'emploi des verbes d'action à la place des noms abstraits, l'adressage directe à l'utilisateur, etc. Les normes spécifiques imposent la prévention et l'avertissement des utilisateurs à l'aide des mots-signal selon une hiérarchie stricte:

Danger	Avertissement	Attention
Avertissement sur un danger très grave	Avertissement sur un risque moyen	Avertissement sur un danger potentiel
Ex. Ne touchez pas la machine si vous avez les mains ou les pieds mouillés ou humides. Attention! Risque d'électrocution.	Ex. Pour éviter la combustion ou l'électrocution, ne pas exposer cet appareil à la pluie ou à l'humidité.	Ex. L'utilisation d'adaptateurs, de multi-prises et/ou de rallonges n'est pas recommandée.

Un texte instructionnel/ procédural peut comporter un seul mot ou des centaines de pages. Un mot est considéré texte procédural au moment où il fournit une procédure, une instruction comment agir (par exemple: «Débranchez» représente une instruction positive).

Les instructions d'utilisation sont structurés, en général, en paragraphes courts qui contiennent des listes d'opérations (*branchement sur le sélecteur, installation de la pile de sauvegarde, réglage de l'heure, etc.*), énumérations qui, souvent, sont exprimées par des syntagmes nominaux (*(réglage par touches-poussoirs, assoupissement en musique, répétition de l'alarme, pile de sauvegarde, etc.)*), nominalisations qui ont le rôle de synthétiser le message du producteur de texte.

La structure par colonnes, les paragraphes bien délimités par les sous-titres en majuscules, la mise en tableaux des informations les plus importantes, la présence des symboles techniques et des marqueurs graphiques (par exemple: ■, ►, annoncent une énumération) permettent une approche globale et en même temps une découverte plus rapide de l'information recherchée.

Les marques du discours instructionnel /procédural peuvent être explicites, soit grâce à leur sémantisme évident (par exemple: «Suivez cette procédure pour régler..., Pour éviter la combustion ou l'électrocution ne pas exposer cet instrument à la pluie ou à l'humidité...») soit parce qu'il s'agit des formes grammaticales, dites canoniques, telles que l'impératif ou l'infinitif. Les marques implicites sont des variantes des deux modes mentionnés ci-dessus – le futur programmatif: «Vous nettoierez l'appareil uniquement avec un chiffon doux..." au lieu de dire «Nettoyez l'appareil...», ou le présent d'anticipation : «Si SP2 (Service Pack 2) n'est pas installé

sous Windows XP, visitez [http:// www.microsoft.com](http://www.microsoft.com) , pour mettre votre version à niveau».

Les éléments constitutifs de ce type de textes leur assurent une spécificité particulière qui nous permet de repérer des structures homogènes au cadre du même genre. Par exemple, toute notice de montage contient la description de l'appareil (schémas, dessins, graphiques), les procédures de mise en fonction, les instructions de sécurité; une recette de cuisine inclut la liste des ingrédients, les actions qui doivent être accomplies, leur durée, à quoi peut-on les assaisonner (dessert, vin etc.). L'organisation séquentielle d'un texte instructionnel est perceptible au niveau de sa structure et aussi dans sa dynamique. C'est dans ce sens que la position initiale des informations a un statut particulier à tous les niveaux : textuel, supra phrastique ou phrastique. «L'effet de l'ordre est complexe et dépend de multiples facteurs: les stratégies de lecture (atomisation de la lecture et de l'action), les connaissances préalables des utilisateurs sur les superstructures textuelles, les connaissances relatives à d'autres procédures similaires, la structure du référent et la structure de la situation (i.e. contexte extralinguistique)» [8]

Pour conclure....

De la perspective du développement de la communication professionnelle dans les conditions de la globalisation, le parcours didactique du français langue professionnelle (FLP) peut prendre la forme d'un approfondissement de l'étude de ces types de textes. L'enseignant mettra l'accent sur les aspects linguistiques, culturels, matériaux, institutionnels, économiques en s'appuyant sur une démarche en spirale à savoir une démarche qui reprend les savoirs déjà acquis en variant les angles d'analyse tout en gardant un objectif unique comme obligatoire.

NOTES

- [1] Adam, J., M., 1990: 22.
- [2] Adam, J., M., 1990: 23.
- [3] Achard, P., 1993:10.
- [4] Roulet, E., 1991 «Une approche discursive de l'hétérogénéité discursive» in *ELA* n 83, p.123.
- [5] Pitar Mariana, «Le texte injonctif - un type de texte controversé?», site web [http:// www.litere.uvt.ro/documente_pdf/aticole/BELRom/MPitar.pdf](http://www.litere.uvt.ro/documente_pdf/aticole/BELRom/MPitar.pdf), consulté le 25 mai 2014.
- [6] Bakhtine, M., 1984: 265.
- [7] Kerbrat-Orecchioni, C., 1990: 77.
- [8] Cusin-Berche, F., (1998), *Exploration des caractéristiques des langages de spécialité...la quête du Graal, Actes des Conseils de la langue française*, Bruxelles.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Adam, J-M, (1990). *Éléments de linguistiques textuelle*, Bruxelles : éd. Mardaga.
- Achard, P., (1993). *La sociologie du langage*, Paris : PUF, coll. Que sais-je?
- Bronckart, J.-P. et al. (1985). *Le fonctionnement des discours*, Neuchâtel: éd. Delachaux et Niestlé.
- Charaudeau, P., Maingueneau, D., (2002). *Dictionnaire d'analyse du discours*, Paris : éd. Seuil.

- Gață, Anca, (2004). «Speech act versus acte de langage», in *Romanian Society for English and American Studies, Seventh International Conference*, Galați: Galați University Press, ISBN 973-30-1003-0.
- Bakhtine, M., (1984). *Esthétique de la création verbale*, Paris : Ed. Gallimard.
- Kerbrat-Orecchioni, (1990). C., *Les interactions verbales*, vol. I, Paris : A. Colin.
- Maingueneau, D., (2005). *Analyser les textes de communication*, Paris : Armand Colin, Paris.
- Roulet, E., (1991). «Une approche discursive de l'hétérogénéité discursive» in *ELA* n. 83.
www.hainaut.be/enseignement/formations/bp/champs_linguistiques/multi-medias/francais-cambron/txtprocedure.doc
- <http://revistas.ucm.es/index.php/DIDA/article/viewFile/DIDA0707110173A/19073>
- <http://www.notices-pdf.com/exemples-de-textes-injonctifs-pdf.html>

THE FUNCTION OF INSTRUCTIONAL DISCOURSE FOR PROFESSIONAL COMMUNICATION

Abstract: *The goal of this article is to capture an aspect of communication mediated by a procedural text, namely, a type of social action described as discursive practice that relates two sub-levels: the production/writing level and the level of use.*

The procedural text operation is a process by which an author (the one that produces text), with the help of language (but not only), enables one or more users (receivers) to acquire and/or to carry out a procedure/instruction.

As far as the text analysis is concerned, we will try to spot the specific linguistic markers of different types of instructional discourses and see if there are structural invariants that would be common to all these discourses.

Key-words: *instructional/procedural text, text production/writing, linguistic markers, text analysis.*