

CÉCILE DESOUTTER

(Università degli Studi di Bergamo)

*La politesse linguistique dans la communication
par courriel en entreprise :
question d'échelle et de point de vue*

What are the pragmatic norms governing business emails written in L2 French? This study discusses the results of a subjective evaluation test administered to Italian employees who use French for professional communication. It highlights the importance given to the interactional dimension of utterances and the reluctance or difficulty of L2 French writers to move away from the standard structures and formulaic realisations of conventional writing.

Alors que l'individu qui rédigeait des lettres d'affaires en français langue étrangère pouvait se laisser guider par des règles textuelles et socio-discursives bien établies, il est aujourd'hui plus démuné face au flou normatif de la communication par courriel. Ainsi, en l'absence de règles rigides, chaque scripteur de courriel peut procéder par accommodation¹, c'est-à-dire en se rapprochant du style de son partenaire dans l'échange, ou en fonction de son propre système de référence. Prenant en considération le contexte de la communication électronique en entreprise, et plus en particulier celle où des Italiens et des francophones communiquent par courriel en français, le présent article tente de mettre au jour les normes socio-pragmatiques des scripteurs alloglottes et en particulier celles relatives à la politesse linguistique².

1. *Observations et problématique*

Les travaux effectués au cours de la dernière décennie sur les courriels illustrent que, en tant que messages médiés par ordinateur, ils sont

¹ L'accommodation communicative est issue des recherches en psychologie sociale sur la similarité et l'attraction qui suggèrent qu'un individu peut en amener un autre à l'évaluer plus favorablement quand il réduit les distances qui les séparent (Moreau 1997).

² Cet article est une version remaniée et amplifiée d'une communication présentée au XVIth Symposium on Language for Special Purposes (LSP 2007), *Specialised Language in Global Communication*, University of Hamburg, 27-31 August 2007.

régis à la fois par les conventions de la conversation orale et par celles de la lettre. Ainsi, tout en relevant bien de la dimension scripturale, ils entrent dans une structure conversationnelle caractérisée par la rapidité de rédaction et de transmission des messages. Comparée à la lettre, la communication par le médium électronique favorise de ce fait la production de messages brefs (Crystal 2006) et elliptiques (Fiorentino 2004), les procédés de représentation du non-verbal (Yates / Orilkowski 1993, Panckhurst 1999, Marcoccia 2004, Colin / Mourlhon-Dallies 2004), une mise en scène plurilogale par le biais du discours “reporté”³ (Cusin-Berche 2003)... On convient par ailleurs en général que le courrier électronique est une forme de communication écrite informelle qui tend à établir une relation moins distante et plus familière que la correspondance papier privée (Baron 1998), administrative (Marcoccia 2005) ou commerciale (Gains 1999, Gimenez 2000). Les recherches, nord-américaines en particulier, tendent d’ailleurs à montrer que cette forme de communication en entreprise génère une horizontalisation des rapports sociaux. Cependant il semble que la communauté d’usagers concernée (Baron 1998) ainsi que la situation de communication (Crystal 2006) constituent une variable plus importante que le choix du médium. Anis (1998: 216) remarque ainsi que, en français, “la différence de formalisme entre le courrier épistolaire et le courrier électronique serait moins marquée que nos analystes américains le suggèrent”. Selon lui, ce phénomène serait dû “au poids plus grand de la norme dans la culture francophone”. Cette dernière remarque, qui ne fait pas cependant pas l’unanimité (cf. en particulier Panckhurst 1998: 52), concerne de toute façon des messages rédigés en contexte monolingue. On peut dès lors se demander ce qu’il en est des situations où le français est utilisé comme langue véhiculaire entre personnes d’origines linguistiques et culturelles différentes.

2. Travaux et données de départ

Dans une étude (Desoutter 2009) prenant en compte 249 courriels échangés entre 46 scripteurs francophones et 37 scripteurs italiens, re-

³ Il y a disocurs reporté – et non rapporté – lorsque «la réponse à l’auteur insère [...] les dires du récepteur premier, devenu de ce fait second énonciateur [...] dans l’espace textuel du message d’origine» (Cusin-Berche 2003: 158).

cueillis lors d'une enquête dans 21 entreprises italiennes (parmi lesquelles des sociétés tournées vers l'exportation ou des filiales de groupes français), il ressort effectivement que les messages se caractérisent par une structure relativement stable et tendent à reproduire le format triséquentiel (formule d'appel, corps, salutations) de la correspondance. Il apparaît par ailleurs que, même lorsque les courriels constituent les 'a-tours'⁴ d'un échange conversationnel, ces trois étapes typiques sont souvent visibles dans chacun des tours. Ces derniers se présentent de ce fait, non pas tant comme les répliques d'un dialogue continu mais plutôt comme celles d'un dialogue discontinu au cours duquel il faut à chaque interruption, et malgré la rapidité de rédaction et de transmission des messages, rétablir le lien interactionnel au moyen de formules d'appel et de prise de congé. Vu sous l'angle de la politesse, il est donc clair que, dans le contexte de l'entreprise, le médium électronique ne dispense pas des rituels phatiques, même s'il les a rendus en général plus informels, contribuant de la sorte à rendre les relations à distance moins distantes et peut-être effectivement plus égalitaires. En dehors de ces séquences, l'observation d'un acte menaçant comme la demande est également un bon indicateur de la façon dont s'expriment les relations interpersonnelles dans la communication par courriel. On sait en effet que l'acte de demande – et plus particulièrement la requête – est un acte menaçant dont la formulation peut être plus ou moins directe et plus ou moins brutale ou adoucie. Dans le corpus mentionné ci-dessus, qui met en scène des collègues français et italiens travaillant dans des sociétés internationales ou bien des salariés italiens impliqués dans une relation commerciale avec des clients ou fournisseurs francophones, la requête n'est pratiquement jamais formulée de manière brutale. Elle est en général assortie de tout un arsenal d'adoucisseurs destinés à éviter de faire perdre la face à l'un ou l'autre des participants à l'interscription, et ce, apparemment, quelle que soit la nature des relations qui les lient. La forme des courriels ferait donc presque systématiquement l'objet d'attention de la part du scripteur. En effet, les émetteurs – sauf rares exceptions – semblent tenir compte, d'une part, du fait que le message peut être lu par une autre personne que par son destinataire et, d'autre part, que ce même message reflète l'image de celui qui

⁴ Mondada (1999) appelle 'a-tours' les tours asynchrones des échanges conversationnels scripturaux médiés par ordinateur.

l'écrit et de la considération dans laquelle l'autre est tenu (*face-want* et *face-work*).

Pour aller au-delà de ces constatations/évaluations, qui sont celles de la chercheuse universitaire face à des courriels d'entreprise, le présent article entend analyser la perception que les sujets professionnels allo-glottes eux-mêmes ont des courriels qu'ils reçoivent. Dans la mesure où le courrier électronique porte sur des formes de communication qui ne sont pas encore stabilisées, il est en effet intéressant de ne pas se limiter à l'observation des usages mais de comprendre aussi comment ceux-ci sont perçus par les intéressés. Les évaluations que des individus portent sur les courriels d'autres individus devraient en effet permettre de mettre au jour leurs propres normes en matière linguistique, pragmatique ou référentielle lorsque la communication passe par le médium électronique et de faire ainsi avancer la connaissance générale du phénomène.

3. *Démarche et méthodologie*

La démarche adoptée pour la présente recherche est de type empirique; elle se base sur une analyse des discours hétéro-évaluatifs d'un échantillon de sujets italiens habitués à utiliser le courrier électronique pour communiquer en français. Ces discours ont été recueillis lors d'un test d'évaluation subjectif, au cours duquel les personnes ont été invitées à s'exprimer sur un échange de courriels en français.

3.1 *L'échange soumis à hétéro-évaluation*

L'échange soumis à évaluation est extrait du corpus de courriels recueillis dans le cadre de l'étude présentée ci-dessus (§2). Il a été produit par deux sujets professionnels: un fournisseur et un courtier importateur, l'un italien, l'autre français. Pour ne pas dévoiler l'origine linguistique des auteurs des courriels et garantir en outre leur anonymat, les noms ont été cryptés tout comme la date et l'objet du courriel. L'échange est composé de trois tours de scription, soit trois courriels; pour en simplifier la citation, chacun d'eux a été identifié par une lettre A, B et C. Dans la mesure où les courriels ont été rendus anonymes, ces mêmes lettres permettent en outre de nommer les énonciateurs de chacun d'eux.

<Courriel A>

From: Pxxxx

To: Rxxxx ; Lxxxx Sxxxxxx

Sent: Friday, September 08, 200X 10:08 AM

Subject: xxxxxxxx.

Le client nous a appelé car il a reçu un fût de 225 lt avec le cercle déformé. Merci de nous communiquer quand il sera possible de le reprendre pour la réparation.

Nous allons vous envoyer par fax la copie du CMR avec la note.

Sincères salutations.

Exxxx Pxxxxx

<Courriel B>

--- Original Message ---

From: Rxxxxx ; Lxxxx Sxxxxx

To: Pxxxxx

Sent: Friday, September 08, 200X 10:33 AM

Subject: Re: xxxxxxxx

qu'est ce que cela veut dire déformé?? Il a été tapé pendant le transport??? Peut-être ce n'est rien??

Peut-on avoir une photo??? MERCI

<Courriel C>

--- Original Message ---

From: Pxxxxx

To: Rxxxxxx; Lxxxx Sxxxxx

Sent: Monday, September 11, 200X 8:23 AM

Subject: Re: xxxxxxxx

Axxxxx va visiter le client et faire des photos. Nous vous tiendrons au courant.

Sincères salutations.

Exxxx

Du point de vue de l'approche séquentielle (Traverso 2007), l'échange démarre par un premier tour de scripton initiatif (requête) qui déclenche un deuxième tour (réplique sous forme de question et requête); la conversation se clôt sur un troisième tour (réponse). Les actes de langage produits – si l'on s'en tient à la distinction de Searle (1982) – sont pour l'essentiel assertifs, directifs (requête et question) et promissifs. Du point de vue de l'organisation interne de chaque unité, les trois courriels font l'économie de la formule d'appel; les messages A et C se ter-

minent par une formule de salutation, le message B par des remerciements.

Dans leur dimension linguistique, les énoncés – qui, rappelons-le, ont été produits par un Français et un Italien – se caractérisent par l’absence de xénismes manifestes, qui auraient pu révéler d’emblée la provenance des courriels. D’un point de vue graphique, on relève dans le courriel B des marques, telles que l’étirement des signes de ponctuation et l’usage de majuscules, compensant l’expressivité véhiculée à l’oral par le para-verbal (prosodie et intonation) et le non-verbal (mimogestualité). Ce message B porte en outre des marques de spontanéité du discours oral avec des questions en rafale. Il rejoint ainsi les “objets croisés” dont parle Berruto (2005), où le médium graphique est fortement marqué d’oralité, ce qui en fait un graphique-parlé ou, pour reprendre les termes d’Anis (1998), un “parlécrit”. De ce fait, il s’éloigne du courriel d’entreprise traditionnel prototypique tel qu’il ressort des observations présentées dans le § 2. C’est précisément cette atypie qui en rend intéressante l’évaluation de la part des informants..

3.2 Les acteurs de l’hétéro-évaluation

Le test a été réalisé dans le cadre d’entretiens individuels auprès de 10 sujets professionnels italiens. Ces derniers ont été choisis à partir de la méthode de proche en proche qui consiste à solliciter des réseaux informels (Boissevain 1974). Ils ont été appréhendés comme des informants appartenant à une communauté discursive translangagière (l’entreprise), à une culture nationale (italienne) et ayant l’occasion d’écrire en français au travail.

Pour pouvoir évaluer si leurs discours évaluatifs étaient propres à une communauté discursive, un deuxième groupe plus restreint, composé de 5 enseignantes de français langue étrangère a également été sollicité.

L’intention était d’observer une éventuelle correspondance entre les normes de référence des uns et des autres. La taille de l’échantillon de chacun des groupes peut paraître réduite, cependant ce qui nous intéresse ici n’est pas tant une interprétation quantitative qu’une analyse qualitative des discours. Les informants, qu’ils appartiennent à la communauté discursive de l’entreprise ou à celle des enseignants, ont été considérés comme des individus en mesure de rendre compte et d’expli-

citer les comportements ou représentations de leur groupe ou communauté. Si les propos tenus par ces personnes ne peuvent être envisagés comme représentatifs, ils entrent en revanche dans la catégorie de ce que Ludi & Py (1995: 25) appellent des “propos significatifs”, en ce sens qu’ils proviennent de la population à laquelle nous avons choisi de donner la parole et qu’ils font ainsi avancer notre connaissance des faits.

Les 10 informants (6 femmes et 4 hommes) en provenance du monde des affaires ont de 24 à 38 ans. Ils sont tous diplômés de l’enseignement secondaire ou supérieur italien et travaillent en Lombardie (Italie du Nord) dans 8 entreprises différentes ayant des contacts avec la France. Certains ont appris le français dans le cadre de leur travail, d’autres dans le cadre de leurs études universitaires, parfois en langues étrangères. Leurs niveaux de maîtrise du français, sur la base du Cadre européen commun de référence, va de A2 à C2.

Les 5 informantes venant du monde de l’enseignement (deux de langue maternelle française, trois de langue maternelle italienne) ont de 27 à 55 ans. Elles enseignent le français dans des universités ou dans des établissements secondaires italiens.

3.3 *Le test d’évaluation subjectif*

Le test d’évaluation subjectif (Dabène 1987) relève de la méthodologie de l’entretien⁵. Il a consisté à présenter l’échange de courriels aux informants en leur précisant que les participants étaient un Italien et un Français, et en leur posant une question volontairement vague “Qu’est-ce que vous en pensez?”. Cette question était complétée, dans un deuxième temps par “A votre avis, qui, de l’Italien ou du Français, a écrit chacun de ces courriels?”. Cette façon de procéder présente bien sûr les limites inhérentes à toute approche de type ethnographique (en particulier le paradoxe de l’observateur) mais dans le cas présent, elle a paru pertinente pour analyser “le sens que les acteurs donnent à leurs pratiques [...], lorsque l’on veut mettre en évidence les systèmes de valeurs et les repères normatifs à partir desquels ils s’orientent et se déterminent” (Blanchet & Gotman 1992: 27). L’ensemble des entretiens a été enregistré et transcrit⁶.

⁵ Pour une description précise du test d’évaluation subjectif, cf. Dabène (1987) qui l’utilise pour analyser des normes référentielles d’adultes en formation

⁶ Dans les extraits cités ici, tous les noms des informants sont fictifs.

4. *Analyse de quelques résultats*

Dans le cadre de cette étude, le test de réaction subjectif a une ambition double. Il s'agit tout d'abord d'observer les aspects qui retiennent plus particulièrement l'attention des scripteurs lorsqu'ils deviennent lecteurs. En effet, après avoir démontré que les sujets professionnels portent un certain soin à la fois à la correction linguistique et à la relation interpersonnelle dans l'écriture de leurs messages (Desoutter 2009), on peut se demander si ces mêmes éléments sont pris en considération à la lecture. Il s'agit ensuite de saisir l'image que les lecteurs de courriels se font des scripteurs: quels critères utilisent-ils pour attribuer l'origine d'un message à un Français ou à un Italien?

Dans la mesure où aucune consigne précise n'était donnée, les réactions portent sur des éléments divers qu'il a été possible de regrouper en 3 dominantes⁷: référentielle, linguistique et relationnelle.

4.1 *La dominante référentielle*

En l'absence d'indications sur le type de commentaires attendus, la majeure partie des informants s'exprime en premier lieu sur le contenu de l'échange en résumant la situation globalement ou chaque message individuellement⁸. Le message semble facilement compris et le mot *fût*, qui n'est pas transparent pour des locuteurs italiens, ne constitue pas un obstacle lexical majeur, ainsi que l'illustre le témoignage suivant:

- (1) il s'agit d'un cas [...] de marchandises pas conformes au standard // dans le deuxième message il dit qu'il n'a pas compris quel est le problème et il préfère d'avoir une photo pour vérifier personnellement // le fût je ne sais pas ce que c'est [Mario]

Le résumé des messages, qui relève en général d'une réaction spontanée, s'accompagne parfois d'une évaluation sur la clarté de la communication:

⁷ Ces dominantes correspondent en fait plus ou moins à celles relevées par Dabène (1987).

⁸ Les informants étaient invités à s'exprimer, à leur choix, en français ou en italien. Les énoncés sont reportés tels quels, sans aucune correction.

- (2) la réponse me paraît assez claire / déformé / abîmé [Maryse–ens fr]⁹
- (3) le premier je trouve qu'on comprend [Christine–ens fr]
- (4) c'est bref // cherche d'arriver au cœur du problème et / euh / oui il cherche d'être clair [Maria]

Si la plupart des personnes interrogées (employés ou enseignantes) abordent l'aspect référentiel du message, c'est qu'elles lisent en premier lieu pour saisir du contenu et que la valeur de la communication est, entre autres, liée à sa concision et à sa clarté (cf. les maximes de quantité et de modalité de Grice).

Or, dans le courriel A, la concision semble l'emporter sur la clarté, ce qui oblige l'énonciateur B à poser une série de questions et en particulier "Qu'est-ce que ça veut dire déformé??".

- (5) déformé / il ne comprend pas ce que cela veut dire alors il demande la signification [Enrico]
- (6) il demande des clarifications et qu'est-ce que ça veut dire déformé / quel est exactement le problème technique avec le produit [...] [Maria]
- (7) il demande qu'est-ce que cela veut dire / il demande d'employer un mot plus précis [Emilia–ens it]

Il est en effet évident qu'en se limitant à dire "le cercle est déformé", A ne donne pas à B les informations nécessaires pour prendre la mesure de la situation (cause, ampleur des dégâts...). C'est sans doute pourquoi ce dernier, au lieu de répondre à la sollicitation de A de reprendre la marchandise, lui demande plus de détails. Ce risque d'écueil – réponse à une demande par une autre demande – et donc finalement de perte de temps n'est d'ailleurs pas rare dans les courriels, comme le confirme un certain nombre d'études. De fait, le style de la plupart des échanges par courrier électronique, concis, voire télégraphique, pour réduire le temps de frappe ou le temps de lecture sur écran peut être facilement à l'origine d'erreurs d'interprétation ou de malentendus (Bensaude 1999) ou

⁹ Les énoncés des enseignantes de français sont signalés par l'indication 'ens', suivie de 'fr' lorsqu'elles ont le français pour L1 et de 'it' lorsqu'elles ont l'italien pour L1.

conduire à des conflits interpersonnels qui doivent être ensuite récupérés par d'autres modes de communication comme la conversation téléphonique ou la réunion de travail (De Fenoyl 2000).

Si le contenu du message est primordial, aucun des individus participant à l'enquête ne se limite cependant à cet aspect, sans doute stimulés par la deuxième question, qui les interroge sur l'identité linguistique/nationale des scripteurs.

4.2 La dominante linguistique

Suite à leurs premières impressions spontanées, les informants, lorsqu'ils ne l'ont pas déjà fait d'eux-mêmes, sont invités à émettre des suppositions sur l'origine des scripteurs. Pour essayer d'associer chaque courriel à son auteur, français ou italien, quelques-uns cherchent des traces d'écart aux règles de la langue ou des mots et expressions qui leur paraissent avoir été transférés de l'italien au français. A propos du message C, Lorena (enseignante) estime qu'un Français dirait "visiter un musée" mais pas "visiter un client" tandis que Paola considère que "faire des photos n'est pas français" et qu'"on doit utiliser d'autres mots comme prendre des photos". Enfin Fabrizio fait remarquer que le message A "semble avoir été fait par un traducteur". Par 'traducteur', il faut comprendre ici 'logiciel de traduction', ce qui sous-entend que l'énoncé serait une traduction littérale de l'italien.

La construction syntaxique suscite également des commentaires. Par exemple, la question sans inversion (construction sur le mode de la langue parlée) du message B est, paradoxalement, attribuée tantôt à un énonciateur italien (8), tantôt à un français (9):

- (8) il a été tapé pendant le message? c'est l'Italien qui ne fait pas l'inversion ou n'emploie pas est-ce que? [Alessia]
- (9) la question sans inversion me dit qu'il s'agit d'un Français [Federica-ens it]

En revanche, l'absence d'accord du participe passé avec le complément d'objet direct dans le message A ('Le client nous a appelé' au lieu de 'Le client nous a appelés') n'a retenu l'attention d'aucun informant, ce qui peut paraître étrange de la part des enseignantes de français.

4.3 *La dominante relationnelle*

Les courriels A et B expriment une requête ou une question, c'est-à-dire une demande. Il s'agit d'un acte que les pragmaticiens considèrent comme courant dans la transaction sociale, bien que menaçant. Pour analyser les évaluations des informants sur la formulation de cet acte, on prendra en compte, à l'instar de Manno (2002), que la réussite de la composante référentielle de l'acte de langage est conditionnée, ainsi que nous l'avons signalé plus haut, par le respect du principe de coopération et les maximes conversationnelles de Grice (1979) : être clair et direct, tandis que celui de la composante relationnelle dépend plutôt des règles de la politesse (Brown & Levinson 1987) : être poli¹⁰. En considérant en premier lieu que les contenus des énoncés sont clairs, les informants se sont exprimés sur leur composante référentielle. C'est seulement dans un deuxième temps que le ton et la ponctuation expressive du courriel B, et donc sa composante relationnelle, donnent lieu à des commentaires. Ceux-ci ne sont pas systématiques et proviennent surtout des femmes, en particulier des diplômées en langues étrangères (enseignantes ou pas), qui sont aussi les personnes qui possèdent la meilleure maîtrise du français :

- (10) même un mail qui j'envoie à ma collègue à côté de moi ça commence avec le salut ou au moins le nom de la personne / pour moi / je suis un peu maniaque mais pour moi c'est comme ça / après les remarques / c'est la ponctuation qui m'étonne un petit peu / les points d'interrogation répétés c'est un peu agressif d'après moi [Alessia]
- (11) je n'aime pas la réponse / pas de majuscule au début / c'est mal écrit / c'est impoli à la limite / moi je téléphone et je me fâche [Christine-ens fr]
- (12) moi si je devais recevoir une réponse comme cela je ne serais pas très contente / c'est pas bien élevé / répondre par des questions [Maryse-ens fr]

¹⁰ Cette distinction n'implique pas que la composante relationnelle soit linguistiquement nettement distincte de la composante référentielle (ou transactionnelle) mais elle présente selon nous l'avantage de ne pas mélanger ce qui relève de la politesse de ce qui relève de la formulation directe ou indirecte de l'acte.

- (13) il fornitore anche / forse di più deve avere riguardo verso il cliente e quindi scrivere e rispondere in un certo modo / questa risposta qua mi lascia un po' così¹¹ [Sofia]
- (14) il y a une grande différence entre B et A et C / la première et la troisième sont assez formelles / mais B me paraît un peu trop / inusuel / je ne sais pas quel est le rapport entre eux / merci en gros caractères / je sais que ça équivaut à crier dans le langage des mails / si j'étais A je ne serais pas très contente [Federica-ens it]

Si l'on conçoit la politesse comme "le caractère non menaçant de toute intervention" (Kerbrat-Orecchioni 1992: 242), c'est elle – ou plutôt son éventuelle absence – qui est au cœur des énoncés évaluatifs qui précèdent. Les informantes relèvent ainsi dans le courriel B à la fois la non-production de marqueurs de politesse, là où ils seraient – selon elles – attendus (ex: absence de formule de salutation et de majuscules), et des aggravateurs d'impatience ou d'insistance exprimés dans la ponctuation et dans la taille des caractères. Il en résulte que l'adoucisseur lexical 'merci' passe pratiquement inaperçu en tant que marqueur de politesse parce qu'il est aggravé par les lettres capitales. En fin de compte, le courriel B, succinct et relativement dépouillé de ses formes sociales, est évalué par les informantes comme "inusuel", "un peu agressif", voire "impoli à la limite". Elles déclarent que leur sentiment à la réception d'un message exprimé sur un tel ton ou d'une telle teneur (réponse à une demande par une autre demande) serait d'étonnement, de perplexité, de mécontentement. Ces évaluations, toutes modulées mais néanmoins négatives, sont par conséquent en étroite correspondance avec l'attention portée à la dimension interactionnelle de la communication écrite en entreprise signalée plus haut. On relève cependant que, si les enseignantes commentent spontanément le ton de l'échange, la plupart des informants du monde de l'entreprise n'y font en revanche pas allusion ou l'interprètent de façon plus explicative qu'évaluative:

- (15) colloquial¹² pas commercial / pas trop officiel / vraiment direct pour faire comprendre au destinataire [Mario]
- (16) pour moi les points d'interrogation montrent l'émotion [Paola]

¹¹ Cf. note 8.

¹² Il faut ici comprendre 'informel'.

Si l'on se réfère aux catégories proposées par Kerbrat-Orecchioni (2002), alors que les informantes (10) à (14) tendent à considérer l'énoncé B comme 'impoli', Mario (15) et Paola (16) le jugent plutôt 'non-poli' ou 'apoli', c'est-à-dire comme un message ne produisant pas de marqueur de politesse là où celui-ci n'est pas attendu. Ces informants ne semblent donc pas juger inapproprié que dans un courriel donné, correspondant à une situation donnée, les jeux sociaux du monde réel se déplacent au profit de règles nouvelles, d'un 'parler-net' qui limite les entrées en matière, le travail sur la forme ou les précautions sociales. Ceci n'implique pas bien entendu qu'ils maintiendraient un tel positionnement dans un contexte de communication différent.

4.4 *L'image du scripteur L1 ou L2*

Considérons à présent l'image que les témoins se font des scripteurs. En réponse à notre question "Qui, de l'Italien ou du Français, a écrit chacun de ces courriels?", le message B est le plus souvent attribué à un scripteur français et les messages A et C à un italien. Les avis ne sont cependant unanimes et le choix se détermine parfois après des hésitations:

4.4.1 *Message B attribué à un Italien*

- (17) la double ponctuation (message B) ça me donne l'esprit italien [Alessia]
- (18) les Français sont beaucoup plus polis que les Italiens [...] ils sont beaucoup plus calmes posés [Sofia]

4.4.2 *Message B attribué à un Français*

- (19) il (B) écrit plusieurs points d'interrogation donc c'est comme s'il était plus à l'aise avec la langue [...] c'est vrai que quand moi j'écris je n'utilise pas trop de raccourcis ou de / je suis très directe mais pas trop [...] je pense que les Français sont plus formels et donc c'est plutôt le fait d'être plus à l'aise avec la langue [Michela]
- (20) là (message A) c'est tout bien spécifié il y a une attention au contenu et à la façon d'exprimer le contenu alors que là (message B) c'est

beaucoup plus direct / là je vois vraiment les messages que je reçois par mes collègues français où on fait pas vraiment attention / ce qui est important c'est ce qu'il faut dire et pas comment le dire [...] je me demande quand même si le fait que quelqu'un qui écrit une langue qui n'est pas la sienne quand même prête beaucoup plus d'attention à la forme [...] si je devais écrire un message en italien je le ferais de façon beaucoup plus relâchée qu'en l'écrivant en français ou en anglais [Teresa]

- (21) il testo B è scritto da un francese perché è più breve / in una lingua straniera è difficile trovare la parola giusta e quindi c'è la tendenza a scrivere frasi più lunghe per essere sicuri di farsi capire [Alessio]
- (22) celui-là (message B) est plus élaboré / je pense en français et j'écris / ceux-là (messages A et C) c'est comme ça que moi j'écrirais en ce moment / comme me l'a enseigné le livre de grammaire [Fabrizio]
- (23) le deuxième (B) est plus français parce qu'il maîtrise mieux la langue / dans le premier et le troisième (messages A et C) la langue est plus soignée / la personne a soigné le message avant de le taper parce qu'il n'écrit pas en utilisant sa langue maternelle [Emilia – ens it]

4.4.3 *Message B non attribué*

- (24) le Français est plus formel que l'Italien [...] il va dire toujours bonjour / naturellement je dis aussi bonjour parce que je sais [...] entre un Italien et un Français je dirais le Français est un peu plus compact / mais ça dépend ma collègue Arianna elle est plus compacte [...] [Paola]

Si l'on résume le contenu de ces énoncés, la relative brusquerie relevée dans le message B peut amener les témoins à attribuer celui-ci à un scripteur italien impatient et prompt à la répartie (17) (18). Cependant, l'inverse peut également se produire puisque Teresa (20) reçoit des messages de ses collègues français "où on fait pas vraiment attention / ce qui est important c'est ce qu'il faut dire et pas comment le dire" et que Maryse, une des enseignantes françaises, fait remarquer à un moment de l'entretien qu'"en Italie ils sont beaucoup plus obséquieux".

Il résulte de ces affirmations un peu contradictoires qu'une explication de type ethnoculturel est loin de faire l'unanimité. D'ailleurs, Paola (24), après avoir affirmé que "le Français est plus formel que l'Italien",

ne prend somme toute pas position et n'attribue à personne la paternité des messages. Au bout du compte, le message B n'est pas associé au scripteur français pour des motifs d'ordre ethnoculturel ou situationnel, qui amèneraient à attribuer tel trait culturel, et donc telle formulation du message, au Français ou à l'Italien. Au dire de la majorité des informants, le courriel B a été rédigé par un Français parce que la concision, la spontanéité du message, l'usage de formules propres à l'oral (la question sans inversion) reflètent une maîtrise de la langue propre à un locuteur de L1. En revanche, le locuteur de L2, moins à l'aise dans des formulations spontanées, aurait tendance à produire des énoncés "comme l'a enseigné le livre de grammaire" (22) et à ne pas oser envoyer des messages trop brefs (21) ou peu soignés (23), surtout en situation de communication professionnelle.

Les informants mettent ainsi bien en évidence l'une des marques de l'hybridité de la messagerie électronique que De Feynol (2000: 40) caricature un peu en l'illustrant comme "la différence entre l'émetteur qui 'parle' et le récepteur qui 'lit' le courrier". Ce caractère hybride serait, du point de vue des témoins, beaucoup plus marqué lorsque l'émetteur du courriel est un Français et, donc, qu'il s'exprime dans sa langue première. En revanche, l'émetteur alloglotte (ici, l'Italien communiquant en français) tendrait à 'écrire' plutôt qu'à 'parler', et donc à planifier davantage son discours. Compte tenu de la petite taille de notre échantillon d'informants, il nous est difficile d'élever ces observations au rang de règle. On sait cependant qu'en langue étrangère, même dans la production orale, "il n'est pas rare que les stratégies métacognitives de planification, d'attention sélective et de contrôle [...], conduisent le locuteur à préparer mentalement l'énoncé à produire et à en différer plus ou moins longuement l'émission" (Álvarez / Degache 2009: 159). On sait également que le locuteur alloglotte use de certaines stratégies communicatives comme celle de la "réduction" (Faerch / Kasper 1980). Dans le cas présent, alors que l'émetteur français peut jouer sur un répertoire diversifié, la stratégie de réduction de l'alloglotte consiste à se limiter à produire des énoncés dans un style standard, évitant ainsi le risque de commettre un impair dû à une compétence socio-pragmatique pas toujours bien maîtrisée.

Quand aux enseignantes, qu'elles soient françaises ou italiennes, nous avons vu qu'elles avaient toutes émis des évaluations plutôt négatives.

tives sur le message B, ce qui laisse supposer que leurs normes socio-pragmatiques de référence pour les courriels d'entreprise restent celles de l'écrit traditionnel. A cet égard, il est intéressant de s'arrêter sur le témoignage d'Emilia (italienne) qui est la plus jeune des enseignantes (27 ans) et pourrait de ce fait avoir une autre conception de la norme. Tout en reconnaissant que "le message B est standard pour les échanges en ligne", elle déclare qu'elle aurait pour sa part tendance à écrire comme dans le message A, parce que "c'est une question de style". A notre question relative à ce qu'elle enseigne à ses élèves, elle répond :

- (25) comme enseignante je donnerais les deux modèles parce que les élèves italiens doivent savoir qu'ils pourraient recevoir des messages comme le B / mais à mon avis ils devraient apprendre à écrire comme en A [Emilia – ens it]

En conclusion

L'enquête présentée ici sur la lecture d'un échange de courriels d'entreprise rédigés en français indique que les sujets professionnels alloglottes – en l'occurrence des Italiens – sont avant tout attentifs au contenu informationnel du message. Ceci n'empêche pas la plupart d'entre eux d'être également sensibles à ses dimensions linguistique et relationnelle. A cet égard, il semble que leurs normes de référence en tant que lecteurs ne soient pas exactement les mêmes que celles qu'ils ont en tant que scripteurs. Ainsi, lorsqu'ils communiquent par courrier électronique en français, pour éviter le risque de ne pas être compris ou d'être mal compris, ces scripteurs alloglottes tendent à se cantonner à la prudence verbale et donc au style des écrits traditionnels. En revanche, la plupart semblent admettre de leurs correspondants français le style plus spontané qu'eux-mêmes ne sont pas en mesure d'utiliser ou ne s'autorisent pas à adopter. Dans ces circonstances, il résulte que, lorsqu'ils rédigent des courriels d'entreprise en français, les sujets italiens de notre échantillon ont tendance à procéder en fonction de leurs propres normes de référence plutôt que par accommodation communicative. Ainsi, même ceux qui possèdent une bonne maîtrise du français L2 (formation universitaire en langues étrangères) semblent montrer

une certaine retenue face à l'usage du 'parlécrit' dans les courriels. Au nombre de ces informants, les enseignantes de français langue étrangère – qu'elles aient le français pour L1 ou pour L2 – sont sans doute les plus attachées aux normes standard de la correspondance. On peut supposer que ce sont celles qu'elles auront tendance à transmettre, même dans un contexte de communication par courrier électronique.

Cécile Desoutter
Università degli Studi di Bergamo
Facoltà di Lingue e Letterature Straniere
via Donizetti 3
24129 Bergamo (BG) - Italia
cecile.desoutter@unibg.it

Bibliographie

- Álvarez Martínez, Sara / Degache, Christian, 2009, "Formes d'oralité dans les interactions écrites synchrones". In: Jamet, Marie-Christine (ed.), *Orale e intercomprendione tra lingue romanze*, Venezia, Università Ca' Foscari, Le Bricole.
- Anis, Jacques, 1998, *Texte et ordinateur: l'écriture réinventée?* Paris, Bruxelles, De Boeck.
- Baron, Naomi, 1998, "Letters by Phone or Speech Letters by other means: The Linguistics of E-mail", *Language and Communication* 18/2: 133-170.
- Bensaude, Alain, 1999, "Internet et le travail en entreprise", *Communication et langage* 121: 38-52.
- Berruto, Gaetano, 2005, "Italiano parlato e comunicazione mediata dal computer". In: Hölker, Klaus / Maaß, Christiane (eds.), *Aspetti dell'italiano parlato*, Münster, LIT-Verlag: 137-156.
- Blanchet, Alain / Gotman, Anne, 1992, *L'enquête et ses méthodes: l'entretien*, Paris, Nathan.
- Boissevain, Jeremy, 1974, *Friends of Friends. Networks, Manipulators and Coalitions*, Oxford, Blackwell.
- Brown, Penelope / Levinson, Stephen, 1987, *Politeness: some Universals in Language Usage*, Cambridge, CUP.
- Colin, Jean-Yves / Mourlhon-Dallies, Florence, 2004, "Du courrier des lecteurs aux

- forums de discussion sur l'internet: retour sur la notion de genre", *Les Carnets du CEDISCOR* 8: 113-139.
- Crystal, David, 2006, *Language in the Internet*, Cambridge, CUP.
- Cusin-Berche, Fabienne, 2003, *Les mots et leurs contextes*, Paris, Presses Sorbonne Nouvelle (réédition).
- Dabène, Michel, 1987, *L'adulte et l'écriture*, Bruxelles, De Boeck.
- De Feynol, Anne, 2000, *Etudes de la messagerie électronique dans deux Centres de Recherche: INRIA-CEREO. La messagerie électronique est-elle un outil de communication favorisant la coopération au sein des équipes projet?* EZA-CEREB-LEST Contrat d'Etude pour France Télécom-CNET et Usinor.
- Desoutter, Cécile, 2009, *Scripteurs plurilingues. Quand des Italiens écrivent en français au travail*, Roma, Aracne.
- Faerch, Claus / Kasper, Gabrielle, 1980, "Stratégies de communication et marqueurs de stratégies", *Encrages* N° spécial: 17-24.
- Fiorentino, Giuseppina, 2004, "Scrittura elettronica: il caso della posta elettronica". In: Orletti, Franca (ed.), *Scrittura e Nuovi media*, Roma, Carrocci: 69-112.
- Gains, Jonathan, 1999, "Electronic mail - A New Style of Communication or Just a New-Medium? An Investigation into Text Features of E-mail", *English for Specific Purposes* 18/1: 81-101.
- Gimenez, Julio C., 2000, "Business E-mail Communication: Some Emerging Tendencies in Register", *English for Specific Purposes* 19/3: 237-251.
- Grice, H. Paul, 1997, "Logique et Conversation", *Communications* 30: 57-72.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine, 1992, *Les interactions verbales*, Paris, Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine, 2002, "Politesse en deçà des Pyrénées, impolitesse au-delà: retour sur la question de l'universalité de la (théorie de la) politesse", *Marges linguistiques*, publication en ligne <<http://www.revue-texto.net/marges>>
- Labbe, Hélène / Marcoccia, Michel, 2005, "Communication numérique et continuité des genres: l'exemple du courrier électronique", *Texte! X/3*, publication en ligne <<http://www.revue-texto.net>>
- Lüdi, George / Py, Bernard, (eds), 1995, *Changement du langage et langage du changement*, L'Age de l'Homme, Lausanne.
- Manno, Giuseppe, 2002, "La politesse et l'indirection: un essai de synthèse", *Langage et société* 100: 5-47.
- Marcoccia, Michel, 2004, "La communication écrite médiatisée par ordinateur: faire du face à face avec de l'écrit", Journée d'étude de l'ATALA *Le traitement*

- automatique des nouvelles formes de communication écrite (e-mails, forums, chats, SMS, etc.)*, ENST Paris, 5 juin 2004, publication en ligne <<http://sites.univ-provence.fr/~veronis/je-nfce/Marcoccia.pdf>>.
- Marcoccia, Michel, 2005, "Communication électronique et rapport de places: analyse comparative de la formulation d'une requête administrative par courrier électronique et par courrier papier", *Semen* 20, publication en ligne <<http://semen.revues.org/pdf/1075>>
- Mondada, Lorenza, 1999, "Formes de séquentialité dans les courriels et les forums de discussion. Une approche conversationnelle de l'interaction sur Internet", *ALSIC* 2/1: 3-25.
- Moreau, Marie-Louise, (ed), 1997, *Sociolinguistique. Concepts de base*, Liège, Mardaga.
- Panckhurst, Rachel, 1999, "Analyse linguistique assistée par ordinateur du courriel". In: Anis, Jacques (ed) *Internet, communication et langue française*, Paris, Hermès Science: 55-70.
- Panckhurst, Rachel, 1998, "Analyse linguistique du courrier électronique". In: Guéguen, Nicolas / Tobin, Laurence (eds) *Communication, société et internet*, Paris, L'Harmattan: 47-60.
- Searle, John, 1982, *Sens et expression, Etudes de théorie des actes de langage*, Paris, Minuit.
- Traverso, Véronique, 2007, *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin.
- Yates, Joanne / Orlikowski, Wanda J., 1993, "Knee-Jerk anti-LOOPism and Other E-mail Phenomena: Oral, Written, and Electronic Patterns in Computer-mediated Communication", *Technical Report* 150, Cambridge MA, Center for Coordination Science, publication en ligne <<http://ccs.mit.edu/papers/CCSWP150.html>>

