

**Le courrier électronique :
un nouveau registre de la langue française ?**

*Olga Volckaert-Legrier, Université de Poitiers-CNRS et Centre Régional
de Documentation Pédagogique Poitou-Charentes*

*Josie Bernicot, Université de Poitiers-CNRS
josie.bernicot@univ-poitiers.fr*

PRE-PRINT

Volckaert-Legrier, O. & Bernicot, J. (2006). Le courrier électronique : un nouveau registre de la langue française ? *Psychologie de l'Interaction*, 21-22, 115-141.

Octobre 2004

Contact :

Olga Volckaert-Legrier

Laboratoire Langage et Cognition (LaCo)

Université de Poitiers – CNRS

99, Avenue du Recteur Pineau – 86022 Poitiers Cedex - France

e-mail : olga.volckaert.legrier@etu.univ-poitiers.fr

Résumé

Le XXème siècle a été marqué par le développement des NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication), de la presse écrite au réseau Internet. Ces nouveaux outils, comme le courrier électronique, sont en plein essor. Les caractéristiques des messages produits ainsi que les processus cognitifs sous-jacents à l'utilisation de ces outils sont encore très peu décrits et mal connus.

Le courrier électronique comme le courrier postal est un mode de communication écrit. Cependant, il s'agit d'une forme de Communication Médiatisée par Ordinateur (CMO) asynchrone (comme le courrier postal), mais dont la rapidité de transmission donne une illusion de synchronicité. Notre hypothèse est que le courrier électronique occupe une place charnière entre le langage oral et le langage écrit. Nous cherchons à montrer qu'il combine les caractéristiques de la langue orale (ex : spontanéité et non respect de certaines règles formelles), d'autres du langage écrit (ex : la planification) et d'autres qu'on ne retrouve ni à l'oral ni à l'écrit (ex : les smileys). Le courrier électronique, nouveau canal de communication, serait un registre spécifique défini par l'utilisation d'une combinaison unique de marques langagières issues de l'oral et de l'écrit traditionnels et des nouveaux modes de Communication Médiatisée par Ordinateur (CMO). De plus, le courrier électronique obéirait aux règles classiques de la pragmatique : en particulier les caractéristiques des messages seraient adaptées aux caractéristiques de l'interlocuteur.

Le principe des recherches déjà réalisées est de comparer les productions de participants en courrier électronique, à l'oral et à l'écrit traditionnel. Par exemple une recherche avec des participants adolescents montre qu'avec le courrier électronique, les adolescents ne respectent pas certaines contraintes structurelles de l'écrit traditionnel. En particulier ils n'utilisent pas les règles traditionnelles de l'orthographe : 50% des erreurs d'orthographe sont de types homophonique (en français « Kdo » pour « cadeau ») ; ce type d'erreur n'existe pas dans l'écrit fax. En courrier électronique, les adolescents utilisent les pronoms « tu » (avec un pair d'âge) et « vous » (avec un professeur) qui prennent en compte l'interlocuteur, alors que dans la modalité fax, ils utilisent le pronom impersonnel « on ». De plus, les formules de politesse d'ouverture et de clôture sont plus nombreuses en courrier électronique qu'en fax.

Ces premiers résultats suggèrent que l'utilisation du langage en courrier électronique correspond à un registre spécifique dont la création est récente, certainement susceptible d'évolution et dont l'étude, particulièrement du point de vue des caractéristiques pragmatiques devra être approfondie.

Abstract

The twentieth century was marked by the development of new ICTs (Information and Communication Technologies), which rapidly spread from the press to the internet. Among these new tools is electronic mail, now in full expansion. Yet the characteristics of the messages produced with these tools and the cognitive processes underlying their use are still poorly understood. Electronic mail or e-mail, like postal correspondence, is a written mode of communication. It is a form of computer-mediated communication (CMC) that is asynchronous, like postal mail, but its fast transmission speed gives us the illusion of synchronicity. We contend that e-mail occupies a key position between spoken and written language. We attempt to show that it is a mixture of some of the characteristics of speech (e.g. spontaneity and breach of certain formal rules), certain features of writing (e.g. planning), and other properties found in neither one (e.g. smileys).

The principle of research already carried out is to compare the productions of participants in email with speech and traditional writing. For example a research with adolescents showed that with e-mail, the adolescents failed to apply some of the structural rules of traditional writing. In particular, there were many misspelled words, 50% of which were homophonic (e.g. in French "Kdo" for "cadeau"; in English "CU" for "see you"); this type of deviation was not found in the faxes. The e-mails also exhibited addressee tuning: the adolescents used the familiar form of "you" ("tu") with a peer and the formal form ("vous") with the teacher, whereas in fax mode, they used the impersonal pronoun "on" (one). Formal greetings and salutations were more common in e-mails than in faxes.

These preliminary results suggest that language use in e-mails constitutes a new linguistic register that is likely to evolve and merits further research, especially from the pragmatic standpoint.

1. Introduction

Des nouveaux moyens de communication comme le courrier électronique ou les SMS¹ (Short Messages Servicing) sont en plein essor et sont encore mal connus. On fait l'hypothèse que le courrier électronique, comme tous les systèmes de communication humains, est fondé sur la mise en relation des intentions et du contexte de communication (Verschueren, 1999). On prédit que la langue utilisée dans le CÉ est un nouveau registre de la langue française présentant certaines particularités de la langue orale, d'autres de la langue écrite et d'autres qu'on ne retrouve ni à l'oral, ni à l'écrit. C'est au cours du XX^{ème} siècle qu'un certain nombre de NTIC (Nouvelles Technologies de la Communication et de l'Information) se sont mises en place (radio, téléphone, télévision et réseau Internet). Dans notre société, les NTIC deviennent de plus en plus nécessaires. L'homme doit donc s'adapter à ces nouvelles technologies. Cette accommodation suppose d'analyser la façon dont l'homme utilise ces technologies. Parmi ces NTIC, le réseau Internet a entraîné une véritable révolution dans le monde de l'informatique. Il connaît un très fort succès et son expansion est constante (Canautte, 2003). Avec l'arrivée de ce réseau, de nouveaux moyens de communication sont apparus et se sont développés tels que le courrier électronique, les listes de diffusion, les forums et le CHAT². Au milieu de tous ces moyens de communication, le courrier électronique reste le plus populaire et le plus répandu avec 800 millions d'utilisateurs au début du XXI^{ème} siècle (Baron, 1998 ; Crystal, 2001) et parmi eux de nombreux adolescents. Ces nouvelles formes de communication sont utilisées de façon différente de celles dont on dispose déjà. Le rôle du psychologue

¹ Messages écrits transmis par l'intermédiaire d'un téléphone mobile. Ces messages sont limités en nombre de caractères (160).

sera de déterminer les caractéristiques de ces technologies qui correspondent à des nouveaux registres de la communication.

Le courrier électronique ("CÉ"³) ou "e-mail" en anglais pour "electronic mail" est aussi appelé courriel (terme officialisé par le J.O. de la République Française du 20 juin 2003). Il s'agit d'un moyen de correspondance écrit utilisant un ordinateur et le réseau Internet. C'est une forme de communication-médiatisée par ordinateur⁴ (CMO ou CMC en anglais pour Computer-Mediated Communication) dans la mesure où il permet de communiquer et d'échanger par l'intermédiaire d'un ordinateur (Sabourin et Lamarche, 1994 ; Herring, 1996 ; Panckhurst, 1997, 1998b ; Anis, 2001). La CMO est constituée de deux formes d'échange : les échanges synchrones où la communication se fait en temps réel ou quasi-réel (comme le "CHAT") et les échanges asynchrones où la communication se fait en temps différé. Le CÉ appartient à cette dernière catégorie (Herring, 1996 ; Anis, 1998, 2000 ; Crystal, 2001). Son usage s'inscrit dans une situation sociale de communication en partie définie par son caractère médiatisé par ordinateur.

Le principe du CÉ est similaire à celui du courrier postal. Il lui est ainsi souvent comparé dans la mesure où il permet à deux ou plusieurs interlocuteurs de correspondre entre eux. Le CÉ occupe une place charnière entre le langage oral et le langage écrit, entre la lettre et la communication téléphonique. En effet, par rapport aux autres modes de communication (lettre, téléphone, fax, etc.), le CÉ combine deux aspects techniques. Ces deux spécificités sont la médiation dans le temps et dans l'espace. La CMO a la possibilité de pallier la séparation dans le temps et dans l'espace (Feenberg, 1989). Si une lettre met quelques jours pour

² Le CHAT (prononcer "tchate") vient du verbe anglais "to chat" qui signifie discuter. Il s'agit d'un espace de discussion en temps réel où les internautes peuvent discuter en direct.

³ Abréviation que l'on adoptera dans la suite du texte.

parvenir à son destinataire, le CÉ traverse le monde en quelques secondes ou quelques minutes. Cette compression du temps entraîne le fait que le CÉ est "nourri par une illusion de synchronicité" (Mélançon, 1996). Le CÉ compresse aussi l'espace : il permet de communiquer avec la terre entière en l'espace de très peu de temps. Le CÉ peut être envoyé de n'importe où et consulté partout à la convenance du destinataire. Une fois le message envoyé, sa transmission et son existence se font dans un espace virtuel. Le CÉ compresse littéralement les délais nécessaires à la transmission de documents. Les caractéristiques spatio-temporelles de l'échange traditionnel sont bouleversées à travers l'usage du CÉ (Anis, 1998, Panckhurst, 1998, Crystal, 2001). Cette originalité du CÉ multiplie de nouvelles possibilités de communication.

Le CÉ, nouveau canal de communication, va obéir aux règles de fonctionnement des systèmes de communication humains. Lors de la production d'un message, le locuteur ou le scripteur n'utilise pas au hasard n'importe quelles formes linguistiques. Des choix s'opèrent en fonction d'un certain nombre de paramètres présents dans la situation de communication. Une même intention peut être exprimée de différentes façons en fonction de la situation (il y a différentes façons de demander du sel : « passe-moi le sel », « est-ce que tu peux me passer le sel ? » « pourrais-tu me passer le sel ? »). La détermination du sens de l'énoncé relève de la pragmatique. Définie comme l'étude cognitive, sociale et culturelle du langage et de la communication, la pragmatique se donne pour objectif répondre à une question : comment définir et étudier l'utilisation du langage (Verschueren, Östman et Blommaert, 1995). La pragmatique ne s'intéresse pas à la forme de l'énoncé mais à sa fonction. Il s'agit de déterminer le rapport qui existe entre la signification d'un énoncé et son contexte de production. Elle étudie l'usage du langage dans des

⁴ Panckhurst (1997) préfère utiliser le terme de "communication médiée par ordinateur".

contextes sociaux. Le facteur essentiel dans la compréhension d'un énoncé est la mise en relation de l'énoncé et du contexte. Le rôle de la pragmatique est de déterminer l'appariement entre la signification de l'énoncé et le contexte d'énonciation. La signification d'un énoncé ne correspond pas toujours à celle que l'on pourrait déduire en se basant uniquement sur la structure de l'énoncé. Par exemple, l'énoncé "Avez-vous l'heure ?" appelle à une réponse par "oui" ou par "non" d'un point de vue structural. La signification transmise par cet énoncé dans la plupart des cas est "Donnez-moi l'heure" (Bernicot, 1998). La pragmatique permet de lever l'ambiguïté en fournissant un enrichissement de l'interprétation sémantique.

Le locuteur doit faire en sorte que les formes linguistiques qu'il va employer soient adéquates par rapport au contexte de communication. On parle alors de registres qui représentent des manières différentes de s'exprimer, pour formuler des intentions ou des idées néanmoins assez proches par le sens. Ces façons de s'exprimer dépendent de plusieurs facteurs, de celui qui s'exprime (en fonction du niveau d'éducation, de la culture, etc.), de l'interlocuteur auquel on s'adresse (en fonction du statut entre les interlocuteurs, de l'importance de l'auditoire) et de l'activité dans laquelle les participants sont engagés. Le registre (baby talk, argot, discours) est ainsi l'adéquation entre la situation de communication et le système linguistique (Ferrara, Brunner & Whittemore, 1991 ; Gayraud, Jisa et Viguié, 2001).

L'objectif de cet article est de dégager les caractéristiques du CÉ et de mettre en avant les éléments qui attestent que le CÉ forme un nouveau registre de la langue française. Certains auteurs ont tenté de donner un nom à cette nouvelle langue écrite utilisée dans les CÉ. Debyser (1989) penche plutôt pour un oral transcrit à la va-vite. Cusin-Berche (1999) propose l'étude du CÉ en temps que genre. Il serait une catégorie

intermédiaire entre le discours direct tel que la conversation téléphonique et le discours rapporté tel que la lettre traditionnelle. L'auteur considère que le CÉ constitue un " écrit spontané hâtif". Jeay (1991) évoque un "parlécrit". Panckhurst (1998b) qualifie le CÉ comme un genre de discours nouveau, qu'elle appelle le discours électronique médié. Dans les années 90, juste au début de l'utilisation du CÉ, Ferrara et al. (1991) ont mené une recherche en langue anglaise ayant pour objectif de mettre en évidence que le CÉ constitue un registre émergent : "Interactive Written Discourse"⁵ (IWD). Les auteurs en arrivent à conclure que le IWD a certaines caractéristiques du langage écrit (langage élaboré et planifié avec utilisation de propositions relatives, adverbiales et subordonnées) et du langage oral (langage interactif avec utilisation de pronoms personnels première et deuxième personne, questions directes, utilisation de structures informelles). Le registre IWD combine la composante interactive et la composante écrite. Il constitue donc un défi pour la catégorisation des textes de Biber (1986), qui sépare les deux composantes. Il s'agit d'un nouveau registre qui se différencie de l'oral et de l'écrit tel que nous le connaissons.

2. LE COURRIER ELECTRONIQUE CONSTITUE-T-IL UN NOUVEAU REGISTRE ?

Les similarités et les différences entre les formes du langage oral et du langage écrit ont été un centre d'intérêt pour beaucoup d'auteurs (Tannen 1982 ; Chafe & Danielewicz 1987, Halliday 1989 ; Sinclair, Hoey & Fox, 1993 ; Kress 1994.) L'ensemble des études révèle que la langue écrite est plus organisée et planifiée que la langue orale. La diversité lexicale est plus importante dans la langue écrite que dans la langue orale.. Les textes écrits contiennent également des formes syntaxiques plus élaborées (voix

⁵ "Written Interactive Discourse" peut être traduit par "Discours Interactif Ecrit"

passive, structures subordonnées) que celles rencontrées dans la langue orale. Les recherches montrent que l'apprentissage de l'écrit traditionnel est tardif. On estime qu'à partir 9-10 ans, les enfants sont capables d'établir la différence entre les deux modalités de discours oral et écrits. Différentes études (Nippold, 1998 ; Berman & Verhoeven, 2002) ont montré que des progrès se poursuivent chez les adolescents dans le domaine de la langue écrite et orale.

Les nouvelles technologies ont tendance à brouiller les frontières entre l'oral et l'écrit (Anis et Marty, 2000). Le CÉ offre un vaste champ d'investigation utilisé par les linguistes (Ko, 1996 ; Yates, 1996 ; Anis, 1998, 1999, 2000, 2001 ; Baron, 1998 ; Panckhurst, 1998a, 1999b ; Crystal, 2001). Le CÉ occupe une place charnière entre la langue orale et la langue écrite. Par rapport aux autres modalités de communication, le CÉ présente également l'originalité de réunir la médiation dans le temps et dans l'espace. Cette spécificité espace/temps ouvre de nouvelles possibilités de communication qui n'existaient pas auparavant. Ces nouvelles capacités de communiquer engendrent une simplification des échanges (rapidité de la transmission, économie) mais également des contraintes (aucun ancrage le présent, pas de prise en compte de la dimension non verbale de la communication). Les psycholinguistes doivent déterminer et examiner les particularités du CÉ. Ils pourront également analyser les différents processus cognitifs qui sont mis en jeu lors de son utilisation. Afin de dégager les différentes caractéristiques du CÉ, les chercheurs s'intéressent à la comparaison du CÉ avec d'autres modes de communication tels que la langue orale et la langue écrite. Ils comparent le plus souvent entre eux, des corpus de CÉ avec des corpus oraux et écrits. En faisant cette comparaison, ils peuvent ainsi mettre en évidence les traits linguistiques du CÉ qui relèvent du langage écrit et ceux qui relèvent du langage oral. Ils peuvent aussi identifier et dégager

les marques propres au CÉ, que l'on ne retrouve ni dans le langage écrit, ni dans le langage oral. L'ensemble va structurer ce mode de correspondance. Ce sont les traits orthographiques, syntaxiques, sémantiques et pragmatiques que nous allons présenter. Il existe également des résultats concernant les aspects sémantiques, mais nous ne les traiterons pas.

2.1. L'orthographe

Les études de Panckhurst (1998a et b, 1999a et b)⁶ ont mis en évidence des erreurs récurrentes (erreurs floues)⁷ mais n'ont pas mis en évidence des erreurs qui soient spécifiques au CÉ. Par contre une étude récente (Volckaert-Legrier, 2003) a obtenu des résultats complémentaires. Cette étude également en langue française, a examiné l'orthographe dans les messages électroniques d'adolescents. Les participants sont 24 adolescents de niveau collège, répartis en 3 groupes d'âge de même effectif (12, 13 et 15 ans). Les groupes sont homogènes sur le niveau linguistique. La tâche proposée à l'ensemble des participants est de produire un texte narratif dans deux modalités de communication : CÉ et écrit traditionnel envoyé par fax. Les textes narratifs sont destinés à deux interlocuteurs : soit un élève du même âge, soit un professeur. La moitié des participants adresse son texte à un élève, l'autre moitié l'adresse à un professeur. Les textes narratifs que les participants doivent produire, portent sur le thème général des "situations de conflits en milieu scolaire". L'analyse des résultats porte sur la comparaison des corpus de CÉ et d'écrits traditionnels envoyés par fax. Les résultats (cf. figure 1) montrent qu'avec le CÉ, les participants font plus

⁶ Etudes de 1998a et 1999a et b sont composées de 115 messages de CÉ envoyés par 64 étudiants dans le cadre d'un cours de premier cycle.

Etude de 1998b, corpus élargi afin de prendre en compte un public étudiant de second et troisième cycle, des collègues, des amis, soit un total de 1285 messages.

⁷ Exemples d'erreurs floues pour les étudiants « Je vous ai *envoyer* deux TD », « mais j'*attend* l'*envoie* de documents » ; pour les enseignants chercheurs « Quand tu le verras, *dit-lui* bien que je reste disponible pour parler avec lui »

de fautes d'orthographe (presque une faute par proposition) qu'avec le fax ($F(1,18) = 12,83 ; p < .05$).

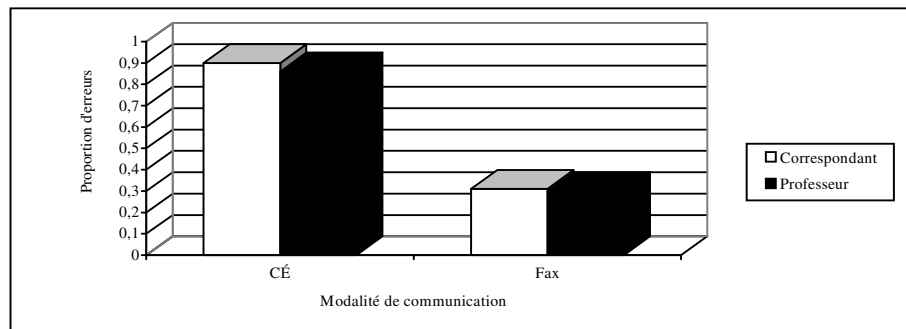


Figure 1 – Proportion d’erreurs orthographiques en fonction de la modalité de communication et de l’interlocuteur.

Avec le CÉ (contrairement à la modalité fax), les adolescents ne prennent pas en compte les contraintes structurelles de l’écrit. L’ensemble des erreurs a été catégorisé : orthographe lexicale (erreurs d’accent et de traits d’union, oubli de majuscule, erreurs orthographiques), orthographe grammaticale qui regroupe 4 sous catégories : variation du nom et de l’adjectif (erreurs concernant l’accord en genre et en nombre du nom et de l’adjectif), variation du verbe (erreurs concernant l’accord en personne et en nombre du verbe, accord en participe passé, participe présent et adjectif verbal), homophonies verbales (confusion entre participe passé et infinitif, mauvaise identification des terminaisons grammaticales) et homophonies grammaticales (confusion entre "a" et "à", "ou" et "où", "s" et "c", "leur" et "leurs", "tout" et "tous"). L’analyse des catégories d’erreurs (cf. Tableau 1) révèle que les CÉ contiennent significativement plus d’erreurs grammaticales que les fax ($F(1,18) = 7,96 ; p < .05$). Lorsqu’on s’intéresse aux sous catégories (cf. Tableau 2), les résultats indiquent une différence significative entre le CÉ et le fax au niveau des erreurs basées sur la variation du verbe (4). En effet, les adolescents font significativement plus d’erreurs basées sur l’accord du verbe dans les CÉ que dans les fax ($F(1,18) = 4,47 ; p < .05$).

(1) l'élève *avait*

Modalité de communication	Proportion d'erreurs en orthographe grammaticale par rapport au nombre de propositions contenu dans les messages
CÉ	0,45
Ecrit	0,20

Tableau 1 – Proportion d'erreurs en orthographe grammaticale en fonction de la modalité de communication.

Modalité d communication	Proportion d'erreurs de variation du verbe par rapport au nombre de propositions contenu dans les messages
CÉ	0,23
Ecrit	0,08

Tableau 2 - Proportion d'erreurs de variation du verbe en fonction de la modalité de communication.

Cette étude tend à démontrer que le CÉ est caractérisé par une forte proportion d'erreurs. Cette caractéristique est spécifique du CÉ. En effet, ce taux élevé d'erreurs ne se retrouve pas dans d'autres modalités de communication écrites.

Face au CÉ, les utilisateurs font beaucoup plus de fautes d'orthographe par rapport à l'écrit traditionnel. Après avoir écrit leurs messages électroniques, les internautes se relisent peu ou pas. Les fautes de frappe sont maintenues. De même, le caractère informel du CÉ incite au laisser aller au niveau de l'orthographe. Mélançon (1996) qui étudie le genre épistolaire du Moyen Age au courrier électronique dans son ouvrage *Séguin@Internet* déclare que malgré que le CÉ soit considéré comme un mode de communication écrit, "le CÉ est immatériel et il n'occupe aucun lieu véritable, alors que la lettre traditionnelle n'a d'existence que concrète". Le CÉ est écrit rapidement. A sa réception, celui-ci est lu hâtivement et aussitôt détruit ou archivé (Panckhurst, 1998a). Le CÉ a un caractère éphémère (Bru, 1993).

2.2. Aspects syntaxiques

Un certain nombre de traits syntaxiques relevant de la langue orale et de la langue écrite ont été mis en évidence dans le CÉ. L'analyse des pronoms (Collot & Belmore, 1996 ; Yates, 1996 ; Panckhurst, 1998a et b) aussi bien en langue anglaise qu'en langue française, fait apparaître que les CÉ sont composés d'un faible pourcentage de pronoms (personnels et démonstratifs) de troisième personne comparativement à l'écrit. Par contre, ils incluent un fort pourcentage de pronoms de première et deuxième personne (CÉ : 64%, Oral : 58% et écrit : 27%).

L'étude de Volckaert-Legrier (2003) a aussi examiné l'usage des pronoms dans les CÉ (cf. Figure 2). Les résultats mettent en avant qu'avec le CÉ, les participants tutoient les élèves et vouvoient les professeurs. En revanche, avec le fax, ils utilisent des formes impersonnelles comme "il" et "on" ($F(1,18) = 19,2 ; p < .05$).

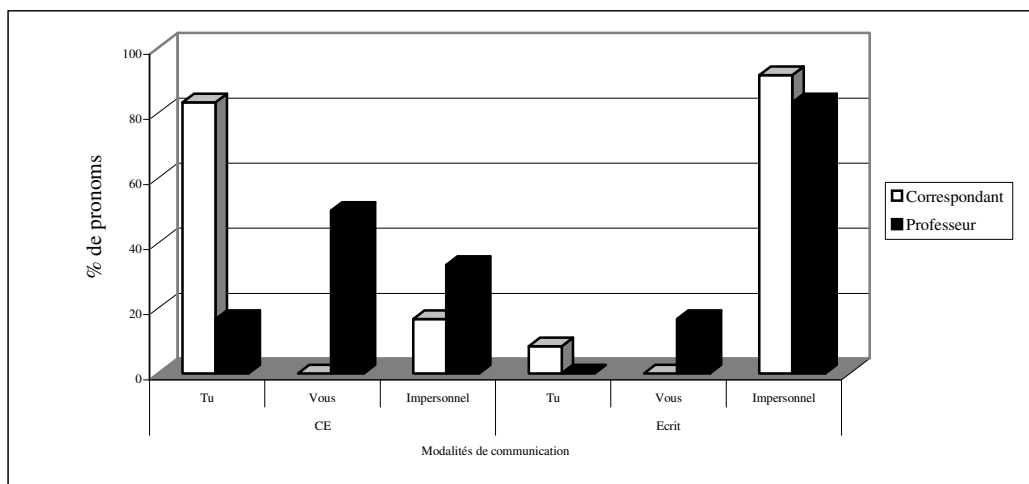


Figure 2 – Pourcentage moyen de pronoms en fonction de la modalité de communication et du destinataire

L'analyse des aspects syntaxiques montre une forte proportion de pronoms de première et deuxième personne dans le CÉ (Collot & Belmore, 1996), qui tend à rapprocher celui-ci du langage oral. Ko (1996) suggère que la proportion élevée de pronoms de deuxième personne correspondrait à une substitution de l'absence d'interaction non verbale par des pronoms impliquant le destinataire. La forte présence de "présentatifs" (« c'est », « voici », « voilà ») dans les CÉ se retrouve également dans une interaction verbale (Panckhurst, 1998b). La supériorité du présent sur les autres temps (Collot & Belmore, 1996 ; Panckhurst, 1998a et b) atteste que les CÉ sont ancrés dans le présent et qu'ils sont rédigés dans l'instantanéité. La rapidité et l'immédiateté du CÉ auraient pu nous laisser penser que les CÉ contiendraient des négations tronquées semblables à celles employées à l'oral. Les résultats obtenus ne vont pas dans ce sens puisque la construction négative reste intacte (Panckhurst, 1998a et b). Concernant l'interrogation les analyses dévoilent des résultats tout aussi surprenants : la forme affirmative terminée par un point d'interrogation (« Tu peux fermer la porte ? ») est totalement absente des corpus de CÉ, alors qu'il s'agit de la forme la plus courante à l'oral (Panckhurst, 1998a et b). Malgré le caractère informel du CÉ, la forme interrogative constitue un registre plus soutenu et se retrouve dans la langue écrite.

Du point de vue des aspects syntaxiques, une partie fonctionne comme l'écrit classique : la négation et la forme interrogative avec inversion sujet-verbe. Et une partie fonctionne comme le langage oral : les pronoms de 1^{ère} et 2^{ème} personne, les présentatifs et l'utilisation du présent.

2.3. Aspects pragmatiques

Les CÉ ont le même format que la lettre (Anis, 1998). Cependant, le CÉ présente une particularité par rapport à la lettre. Les en-têtes des

messages électroniques servent à la fois d'enveloppe et d'en-tête de lettre. Les utilisateurs peuvent donc s'affranchir de l'en-tête épistolaire traditionnel, comprenant le nom et les coordonnées de l'expéditeur, celles du destinataire et la date (Anis, 1998 ; Crystal, 2001).

Au niveau de la présentation, le CÉ commence par une formule d'interpellation et se termine par une formule de politesse suivie d'une signature. Pour les formules d'ouverture, Panckhurst (1999b) observe que sur 115 messages d'étudiants, 19 ne contiennent aucune formules d'ouverture. Les étudiants commencent leurs messages par "Bonjour", "Bonsoir" ou bien "Madame". Anis (1998) observe les mêmes comportements dans des messages qui lui sont adressés personnellement. S'il trouve le plus souvent une formule classique telle que "*Cher Jacques*", "*Cher collègue*", dans un tiers des cas, les utilisateurs tendent à employer des formules telles que "*Bonjour*", "*Jacques*". Les formules d'ouverture et de clôture sont absentes ou fortement réduites. Les formules d'ouverture employées dans les CÉ sont réduites et allégées par rapport à l'écrit traditionnel. Elles sont également moins solennelles que celles que l'on rencontre dans une lettre (Mourlhon-Dallies et Colin, 1999). Cette réduction des formules peut venir des logiciels de messagerie qui fournissent toutes les composantes d'un courrier, à savoir les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire, la date. Concernant les formules de salutation, elles sont absentes dans 32 messages sur 115 dans l'étude de Panckhurst (1999b). Dans les messages adressés à Anis (1998), les formules employées dans la plupart des cas en fin de message sont "*Cordialement*", "*Bien à toi*", "*Amitiés*". Mais, il arrive également de trouver des formules comme "*A bientôt*" ou "*A plus*". Ce type de formulation rejoint une forme de communication orale (Grandaty, 2000). Une enquête a été entreprise sur l'utilisation du CÉ chez des élèves francophones âgés de 15 à 18 ans (Henriette-Toussaint, 2001). Les

résultats montrent que les adolescents utilisent des formules d'ouverture familières qui appartiennent au registre oral telles que "Salut", "Coucou", "Hello", "Coucou c'est X" lorsqu'ils connaissent le destinataire. En revanche, lorsque le destinataire n'est pas familier, les adolescents emploient des formules plus conventionnelles telles que "Bonjour", "Cher", "Chère" ou bien "Madame", "Monsieur". En ce qui concerne les formules d'adieu, on retrouve la même familiarité. Les formules les plus habituellement utilisées pour une personne familière sont "Bisous", "Bye bye", "Hasta la vista", "Au revoir et à la prochaine". Les formules sont tout aussi informelles pour une personne moins familière "A plus", "Au revoir", "A bientôt". L'ensemble de ces résultats fait apparaître une variation des formules de politesse en fonction du degré de familiarité que les adolescents entretiennent avec le destinataire du message. Une autre étude (Volckaert-Legrier, 2003) a pris en compte les aspects pragmatiques dans les CÉ d'adolescents francophones (cf. Figure 3). Il ressort que les CÉ d'adolescents contiennent davantage de formules d'ouverture et de clôture que les fax (F (1,18) = 4,41 ; p<.05). Avec le CÉ, les adolescents utilisent les marques typiques de l'interaction telles que "Salut" et "Bonjour".

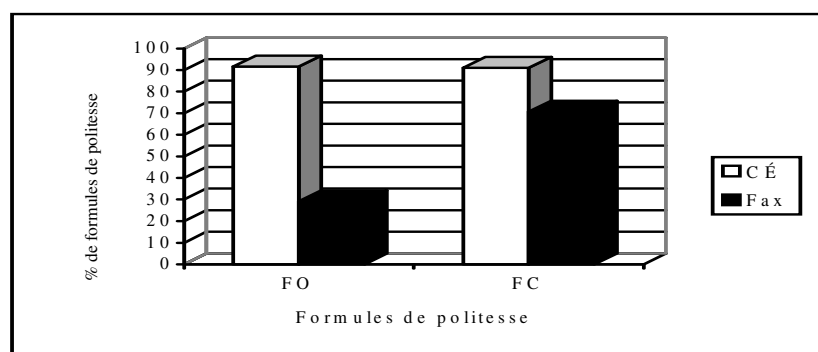


Figure 3 - Pourcentage moyen de formules de politesse (FO : Formules d'ouverture, FC : Formules de clôture) en fonction de la modalité de communication

Un des problèmes majeur du CÉ est que chaque message électronique est soumis à toutes les interprétations puisqu'il n'y a pas fixation dans le concret (Mourlhon-Dallies et Colin, 1999). Le CÉ reste une forme de correspondance écrite et perd donc un certain nombre de possibilités offertes par la situation de face à face. La "netiquette" (ensemble des règles de bonnes conduites sur le net ou l'étiquette du net) a été mise en place pour compenser en partie cette perte, à savoir la dimension sensorielle de la communication telle que la gestuelle et l'intonation. On la trouve dans différentes versions sur le web : The Net : User Guidelines and netiquette de Arlene Rinaldi (1995), Netiquette Guidelines de Susan Hambridge (1995). La version de Virginia Shea (1994) a fait l'objet d'une édition papier. Une version (E-Mail Etiquette, 1996) est spécifique pour le courrier électronique. La netiquette est un ensemble de règles conventionnelles. Elle est basée sur six catégories de règles : la politesse au sens strict, la coopération dans la production des messages, le contenu des messages, l'identification des scripteurs et des destinataires, l'adaptation aux lois de la vie réelle, l'adaptation aux contraintes techniques du réseau (Marcoccia, 1999). La "netiquette" propose des conseils pour l'utilisation des smileys et indique les conventions concernant la rédaction des messages.

Les smileys, aussi appelés binettes, trombines, souriards ou encore emoticons (contraction anglaise des termes "emotion" et de "icon") sont des pictogrammes qui associent des signes. Ces pictogrammes représentent schématiquement des mimiques faciales. Ces signes regardés d'une certaine façon (tête penchée vers la gauche), permettent de connaître les intentions, les émotions du correspondant. Ils sont souvent placés en fin de phrase (Anis, 1998 ; Marcoccia, 2000b ; Crystal, 2001).

Voici les smileys de base, les plus courants, universellement connus sur le Net :

:-) Heureux	:-(Triste
;-) Clin d'œil	:-o Surprise
:-> Sourire sarcastique	:-[] Crier

"oui effectivement je vais à prague :-) [...]" (Marcoccia, 2000b : 255)

Selon la "netiquette", les smileys sont utilisés pour désambiguïser les énoncés. En effet, ils amplifient les émotions et renseignent sur la tonalité employée par le correspondant. Ils servent à exprimer un sentiment, une émotion. Ces "commentaires métatextuels"⁶ donnent l'occasion à l'expéditeur du message d'ajouter des nuances ou des précisions à ces propos. Le langage écrit est source de confusion, ainsi en introduisant un smiley dans son message, l'internaute anticipe l'ambiguïté et les éventuels quiproquos. Les smileys permettent ainsi d'éviter certaines méprises susceptibles de naître lors de la lecture de messages (Mourlhon-Dallies et Colin, 1999 ; Marcoccia, 2000b ; Crystal, 2001). S'ils apportent des informations supplémentaires, leur fonction sémantique est cependant limitée. Ils peuvent, dans certaines situations, augmenter le degré d'incompréhension du destinataire. Un même smiley peut amener à différentes lectures (par exemple le smiley :-) peut renvoyer à tout un ensemble d'émotions positives mais qui peuvent avoir différentes interprétations comme la joie, la plaisanterie, la sympathie, la bonne humeur, le plaisir ou le divertissement). Seul le contexte verbal permet de retirer l'ambivalence (Crystal, 2001).

En dehors de la "netiquette", les internautes ont généré des marques linguistiques particulières comme la ponctuation expressive, les commentaires métadiscursifs, les topogrammes ou les acronymes. Le procédé expressif reposant sur l'allongement ou la répétition de caractères ("*aaaahhhh, hiiiiii, ooops, soooo*") a pour fonction d'attirer l'attention (Crystal, 2001 : 34). Avec des méthodes comme "...", "!!!", les

⁶ Terme emprunté à Mélançon (1996)

utilisateurs communiquent des expressions extralinguistiques comme une hésitation, une pause et un certain degré de voix (Crystal, 2001). Les internautes utilisent la ponctuation de façon non conventionnelle dans leur message. Alors qu'ils n'emploient pratiquement jamais la virgule, ils abusent des parenthèses, du point de suspension, d'exclamation, et d'interrogation ("*no more!!!!, whole????, hey!!!!!!!!, see what you started ??????????????*") (Crystal, 2001 : 35). Les commentaires métadiscursifs sont utilisés dans les CÉ pour représenter le non-verbal dans la CMO. Ce sont des énoncés qui désignent l'énoncé et servent à l'organisation des échanges (Gaulmyn, 1987). Ils représentent la production orale et remplissent une fonction expressive et interprétative (10).

(10) "*[...] Je suis obligé de supporter l'OM...je rigole... j'aime aucun club particulièrement. Mais des joueurs comme Okocha.. Attendez un peu CA VA ETRE UNE STAR !!!*" (Marcoccia, 2000a).

Dans l'exemple (10), "je rigole" constitue un commentaire métadiscursif. Il occupe une fonction expressive et interprétative. Il permet au destinataire du message d'avoir le réel point de vue de son interlocuteur.

Les internautes emploient beaucoup les acronymes dans leurs CÉ. Ce système consiste à raccourcir les mots avec des sigles. On aboutit à une langue codifiée, ponctuée de "*alp*" ("à la prochaine"), "*slt*" ("salut"), "*mdr*" ("mort de rire") "*bcp*" ("beaucoup"), "*dsl*" ("désolé"), "*tlm*" ("tout le monde"), "*tjrs*" ("toujours"), etc. Lorsqu'on surfe sur Internet, le temps était généralement compté jusqu'à présent. Aussi, les internautes ont adopté des habitudes et conçu de véritables "lexiques". Les abréviations et les acronymes sont principalement destinés à réduire le temps d'écriture et de lecture du message (Anis, 1998, 2000, 2001). L'ensemble de ces marques linguistiques affecte le code de l'écrit et l'orthographe.

L'analyse pragmatique montre que le CÉ constitue un écrit avec les règles de la langue orale. On remarque la présence dans le CÉ de formules de politesse (ouverture et clôture) courtes et abrégées par rapport à l'écrit. Le CÉ possède en plus des spécificités autour des smileys et des acronymes. Ces procédés sont apparus afin de prendre en compte les dimensions para-verbales et non-verbales. En effet, il est notamment difficile de pouvoir exprimer des émotions dans les messages électroniques du fait que ce mode de communication utilise le code écrit. Le manque de signaux non-verbaux amène à une interprétation littérale du message (Arrow, 1997 ; Hightower & Sayeed, 1996 ; Rudy, 1996). La "netiquette" permet de pallier ces difficultés et les internautes ont su de leur côté créer des procédés pour éviter les malentendus dans les messages et simuler les dimensions para-verbales et non verbales de l'oralité. Ces procédés sont basés sur l'insertion de signes graphiques (smileys) ou sur l'utilisation détournée de la ponctuation ou des lettres. Ils sont spécifiques au CÉ et au langage de la CMO. Les échanges écrits reprennent certains aspects émotionnels des interactions orales, désorganisant ainsi les frontières entre l'écrit et l'oral.

3. DISCUSSION

L'objet de l'article est de s'interroger sur l'émergence d'un nouveau registre à travers l'utilisation du CÉ. Le registre correspond à une adaptation des marques linguistiques par rapport à la situation de communication. Le CÉ utilise le code écrit. Les résultats ont mis en évidence que le CÉ empruntait des caractéristiques de la langue écrite. Les constructions négative et interrogative sont semblables à celles utilisées dans les écrits traditionnels. Les résultats des recherches indiquent que l'écriture dans les CÉ est moins "systématique". Tout en possédant une structure formelle, le CÉ tend à être relativement informel

(Baron, 1998). Cependant, il s'agit d'une forme de communication hybride, relevant de l'écrit mais également de l'oral. Les résultats mettent en évidence que le CÉ possède des traits de la langue orale. Les formules de politesse (ouverture et clôture) sont informelles et relèvent de la communication orale. L'emploi des pronoms de 1^{ère} et de 2^{ème} personne, ainsi que les présentatifs dans les CÉ est aussi typique d'une interaction orale. Les messages sont rédigés au présent et dans l'instantanéité. Le CÉ possède la spontanéité du langage oral tout en utilisant le code écrit. Les utilisateurs adoptent un ton nouveau, souvent familier, ludique voire débridé car le CÉ est souvent pensé comme "l'oral". Ils utilisent un style très conversationnel. Les échanges entrent dans une dynamique conversationnelle essentiellement à cause de la rapidité de la rédaction et de la transmission des messages. Le temps presse sur Internet et par conséquent, les échanges opérés par CÉ sont courts et brefs comme dans une conversation orale (Mc Murdo, 1995 ; Mélançon, 1996 ; Anis, 1998 ; Panckhurst, 1998a, 1999b ; Crystal, 2001). La vitesse de transmission des messages électroniques donne une impression d'immédiateté (Bru, 1993). Le CÉ possède également des caractéristiques spécifiques de ce mode de communication. Les CÉ contiennent beaucoup plus de fautes d'orthographe que dans des écrits classiques. De plus, en raison du type de technique (sans papier, ni crayon) et de l'emploi de nouveaux media (ordinateur et réseau Internet), la transmission des messages dans le temps et dans l'espace aboutit à une mode de communication qui présente d'autres spécificités. En utilisant le code écrit, la communication électronique ne permet pas de prendre en compte certaines composantes. Les utilisateurs du CÉ ont su compenser cette perte en introduisant des procédés (smileys, ponctuation expressive, acronymes) qui permettent de prendre en compte les caractéristiques para et non verbales. Ils donnent

une spécificité au CÉ dans la mesure où ces astuces ne se retrouvent pas dans d'autres écrits traditionnels. Ils relèvent spécifiquement de la CMO.

L'ensemble des résultats montre que le registre du CÉ est constitué de la combinaison de caractéristiques du langage oral, du langage écrit et de la CMO. Les nouvelles technologies se succèdent et sont en perpétuel changement. On peut donc considérer que le registre du CÉ n'est pas figé et qu'il va certainement évoluer. Les internautes utilisent également le CHAT et les SMS pour communiquer. Au fil du temps, le registre du CÉ pourrait voir apparaître des nouvelles caractéristiques.

Références

Akrich, M., Méadel, C. et Paravel, V. (2000). Le temps du mail : écrit instantané ou oral immédiat. *Sociologie et Société*, 32 (2), 153-170.

Anis, J. (1998). *Texte et ordinateur : l'écriture réinventée ?* Bruxelles : De Boeck Université.

Anis, J. (1999). *Internet, communication et langue française*. Paris : Hermès Sciences Publications.

Anis, J. (2000). L'écrit dans les conversations électroniques de l'internet. *Le Français Aujourd'hui*, 129, 59-69.

Anis, J. (2001). *Parlez-vous texto ? Guide des nouveaux langages du réseau*. Le Cherche Midi : Paris.

Arrow, H. (1997). Stability, distability, and instability in small group influence patterns. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72:1, 75-85.

Baron, N. (1998). Letters by phone or speech by other means : the linguistic of email. *Language and Communication*, 18, 133-170.

- Berman, R. A. & Verhoeven, L. (2002). Cross-linguistic perspectives on the development of text-production abilities : Speech and Writing. *Written language and Literacy* 5 (1), 1-43.
- Bernicot, J. (1998). De l'usage et de la structure des systèmes communicatifs chez l'enfant. In J. Bernicot, H. Marcos, C. Day, M. Guidetti, V. Laval, J. Rabain-Jamin, G. Babelot (Eds.), *De l'usage des gestes et des mots chez l'enfant* (pp. 5-25). Paris : Armand Colin.
- Biber, D. (1986). *Variation across speech and writing*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Bru, J. (1993). Messages éphémères. In D. Fabre (Ed.), *Ecritures ordinaires* (pp 315-349). Paris, BL Centre Georges Pompidou : collection Etudes et recherches.
- Canautte, L. (2003). L'E.A.O en FLE : quel avenir pour l'enseignement, quels enseignements pour l'avenir ? De l'usage raisonné d'Internet et du multimédia. *Le Langage et l'Homme*, 18 ,1, 9-22.
- Chafe, W. & Danielewicz, J. (1987). Properties of spoken and written language. In R. Horowitz & S. J. Samuels (Eds.), *Comprehending oral and written language* (pp 83-113). New York : Academic Press.
- Collot, M & Belmore, N. (1996). Electronic Language : A New Variety of English. In S. Herring (Ed.), *Computer-Mediated Communications: Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives* (pp 13-28), Amsterdam/Philadelphia : John Benjamins.
- Crystal, D. (2001). *Language and the Internet*. Cambridge University Press.
- Cusin-Berche, F. (1999). Courriel et genres discursifs. In J. Anis (Ed.) *Internet, communication et langue française* (pp13-30). Paris : Hermès.
- Davis, S. & Brewer, J. (1997). *Electronic discourse: linguistic individuals in virtual space*. Albany, NY : State University of New York Press.

- Debyser, F. (1989). Télématique et enseignement du français. *Langue Française*, 83, 14-31.
- Duchêne, M. (2001). Courrier électronique et nouvelles conditions d'écriture. *L'école des Lettres des Collèges*, 02-01, 43-50.
- E-Mail Etiquette (1996), disponible à l'adresse : <http://www.netpath.net/~gwicker/mail.htm>
- Feenberg, A. (1989). The written word : on the theory and practice of computer conferencing. In R. Mason & A. Kaye (Eds.) *Mindweave : communication, computer and distance education* (pp 22-39). Oxford : Pergamon Press.
- Ferrara, K., Brunner, H. & Whittemore, G. (1991). Interactive written discourse as an emergent register. *Written Communication*, 8(1), 8-34.
- Gadet, F. (1989). *Le français ordinaire*. Paris : Armand Colin.
- Gaulmyn, M-M. (1987). "Reformulation et planification métadiscursive". In J. Cosnier et C. Kebrat-Orecchioni (Eds.), *Décrire la conversation*, (pp 167-198). Lyon : Presses Universitaires de Lyon.
- Gardner, C, P. (1983). Code switching : approches principales et perspectives. *Linguistique*, 19, 21-53.
- Gayraud, F., Jisa, H. et Viguié, A. (2001). Utilisation des outils cohésifs comme indice de sensibilité au registre : une étude développementale. *AILE*, 14, 3-24.
- Grandaty, M. (2000). E-mail, communication orale ou écrite ? *Association Nationale des Acteurs de l'Ecole (ANAE)*, 6, 1-2.
- Guéguen, N. et Tobin, L. (1998). *Communication, société et internet*. Gresico : L'Harmattan.
- Halliday, M. A. K. (1989). *Spoken and Written Language*. Oxford : Oxford University Press.

- Hambridge, S. (1995). *Netiquette Guidelines*, version française "Les règles de la netiquette". Disponible à l'adresse : <http://www.sci.ucl.ac.be/SRI/rfc1855.fr.html#statut>
- Henriette-Toussaint, F. (2001). Le courriel, objet pour une didactique ? *AC-TICE*, 04, 25-31.
- Herring, S. (1996). *Computer-Mediated Communication : Linguistic, Social, and Cross-Cultural Perspectives*. Amsterdam : John Benjamins.
- Hightower, R. & Sayeed, L. (1996). Effects of Communication Mode and Prediscussion Information Distribution Characteristics on Information Exchange in Groups. *Information Systems Research*, 7:4, 451-465.
- Jeay, A.-M. (1991). Les messageries télématiques : une communication paradoxale. Paris : Erolles.
- Ko, K.-K. (1996). Structural characteristics of computer-mediated communication : a comparative analysis of interchange discourse. *Electronic Journal of Communication/Revue électronique de la communication*, 6,3.
- Kress, G. (1994). *Learning to Write, second edition*. Routledge : London.
- Marcoccia, M. (1998): "La normalisation des comportements communicatifs sur Internet : étude sociopragmatique de la Netiquete". In N, Guégen et L, Tobin (Eds.), *Communication, société et internet* (pp 15-32). Paris : L'Harmattan.
- Marcoccia, M. (2000a). La représentation du non-verbal dans la communication-médiatisée par ordinateur. *Communication et Organisation*, 18, 265-274.
- Marcoccia, M. (2000b). Les smileys : une représentation iconique des émotions dans la communication médiatisée par ordinateur. In C, Plantin, M, Doury et V, Traverso (Eds.), *Les émotions dans les interactions communicatives* (pp 249-263) Lyon, ARCI : PUL.

- Mc Murdo, G. (1995). Changing contexts of communication. *Journal of Information Science*, 21:2, 140-146.
- Mélançon, B. (1996). *Sévigné@Internet. Remarques sur le courrier électronique et la lettre*. Montréal : Fidès.
- Mourlhon-Dallies, F. et Colin, J-Y. (1999). Courriel et genres discursifs. In J. Anis (Ed.), *Internet, communication et langue française* (pp 31-54). Paris : Hermès.
- Nippold, M. (1998). *Later language development : the school-age and adolescent years* (2nd edition). Austin, TX: PRO-ED, Inc.
- Panckhurst, R. (1997). La communication "médiatisée" par ordinateur ou la communication "médiée" par ordinateur? *Terminologies Nouvelles*, 17, 56-58.
- Panckhurst, R. (1998a). Analyse linguistique du courrier électronique. In N, Guéguen et L, Tobin (Eds.), *Communication, Société et Internet*, (pp 47-60). Paris : L'Harmattan.
- Panckhurst, R. (1998b). Marques typiques et ratages en communication médiée par ordinateur", *Actes du colloque CIDE 98*, INPT, Rabat, 15-17/04/98, Paris : Europa Productions, pp. 31-43.
- Panckhurst, R. (1999a). Analyse linguistique assistée par ordinateur du courriel", In J. Anis (Ed.), *Internet communication et Langue française* (pp. 55-70). Paris : Hermès.
- Panckhurst, R. (1999b). La Communication médiée par ordinateur : un discours autre ? In J. Bres, R. Delamotte-Legrand, F. Madray, P. Siblot (Eds.), *L'autre en discours* (pp 307-331). Dyalang-Praxiling, Service des publications de l'Université Paul-Valéry.
- Rinaldi, A. (1995). *The Net : User Guidelines and Netiquette*. Disponible à l'adresse : <http://www.fau.edu/rinaldi/net/index.html>
- Rudy, I. (1996). A critical review of research on electronic mail. *European Journal of Information Systems*, 4, 198-213.

- Sabourin, C. F. et Lamarche, R. M. (1994). *Computer-mediated communication bibliography*, volumes 1 and 2. Montreal, Hudson : Infolingua.
- Sanderson, D. (1993). *Smileys*. O'Reilly & Associates.
- Shea, V. (1994). *Netiquette*. San Francisco : Albion Books
- Sinclair, J. M.; Hoey, M. & Fox, G. (1993). *Techniques of description: Spoken and written discourse*. London : Routledge.
- Sims, B. R. (1996). Electronic mail in two corporate workplaces. In P. Sullivan & J. Dautermann (Eds.), *Electronic literacies in the workplace: Technologies of writing* (pp 41-64). Urbana, IL : NCTE.
- Tannen, D. (1982). *Spoken and written language : Exploring orality and literacy*. Norwood, NJ : Ablex.
- Vershueren, J., Ostman, J-A. & Blommaert, J. (1995). *Handbook of Pragmatics*. Amsterdam : John Benjamins Publishing Compagny.
- Verschueren, J. (1999). *Understanding Pragmatics*. London: Edward Arnold & New York: Oxford University Press.
- Vignaud, G. (2003). *Du signe au virtuel : les nouveaux chemins de l'intelligence*. Paris : Seuil.
- Volckaert-Legrier, O. (2003). Les caractéristiques de la langue écrite dans les messages électroniques d'adolescents. Actes de colloque de la Société Française de Psychologie, Poitiers (p.242), 24-26 Septembre 2003.
- Wilkins, H. (1991). Computer Talk. *Written Communication*, 8.1, 56-78.
- Wilson, A. (1993). Pragmatic device in electronic communication. *Journal of Pragmatics*, 19(4), 389-392.
- Yates, S. J. (1996). Oral and written linguistic aspects of computer conferencing : A corpus-based study. In S. C. Herring (Ed.), *Computer-mediated communication : Linguistic, social and cross-cultural perspectives* (pp 9-46). Philadelphia : John Benjamins Publishing Co.