Réflexions pour une élaboration d'une charte éthique des relations interdiscursives : le cas de la messagerie universitaire

Béatrice Fracchiolla, Christina Schultz-Romain

▶ **To cite this version:**

Béatrice Fracchiolla, Christina Schultz-Romain. Réflexions pour une élaboration d'une charte éthique des relations interdiscursives : le cas de la messagerie universitaire. Actes du colloque des interactions multimodales par écran, p. 123-133, 2014. hal-01492084

HAL Id: hal-01492084
https://hal.univ-lorraine.fr/hal-01492084

Submitted on 17 Mar 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Réflexions pour une élaboration d'une charte éthique des relations interdiscursives : le cas de la messagerie universitaire

Fracchiolla, Béatrice ; Romain, Christina

Université Paris VIII Laboratoire Structures Formelles du Langage CNRS UMR7023 & MSH Paris Nord, Aix-Marseille Université - ESPE Laboratoire Langage et Parole CNRS UMR 7309
bearfrac@yahoo.com, christina.romain@univ-amu.fr

1 Introduction 124

1.1 Le cadre général des échanges par courriels entre universitaires – un espace de communication avec ses propres caractéristiques 126

1.1. Les caractéristiques des échanges électroniques 126

1.2 La politesse 127

2 Éléments pour une charte de communication éthique par courriel à l'université 128

2.1 Éléments linguistiques susceptibles d'accroître les risques de montée en tension 128

2.2 Les éléments favorisant une communication électronique universitaire réussie et éthique 130

3 Conclusion 131

Références bibliographiques 132

1 Introduction

Notre interrogation première visait à comprendre et analyser les phénomènes de violence verbale constatés dans les échanges de courriels entre plus de deux personnes en milieu professionnel institutionnels. Plus spécifiquement, notre intérêt se porte sur les échanges électroniques entre universitaires appartenant à un même département. Ce milieu, proche de celui de l'entreprise (en tant qu'unité institutionnelle déterminée par un projet), s'en distingue néanmoins en raison de l'absence de recherche exclusive de compétitivité et de rentabilité, du fait que l'université en France repose sur des principes de recherche scientifique et de transmission de savoir à des étudiants et non de fournitures de biens ou services à des clients/usagers, mais aussi et surtout sur la question des relations hiérarchiques entre collègues qui ne se posent pas de la même manière entre collègues. En effet, dans ce cas, il s'agit davantage de conflits de fonctions et de manière d'envisager les tâches et la carrière – par exemple entre un PRAG ou PRCE (enseignement) et un enseignant chercheur (enseignement et recherche) - ou de conflit de choix d'orientation de la politique d'un département, ou encore de domaines de recherche, etc. Cependant, toujours, sans « menace » hiérarchique directe ou risque de déclassement de grade, etc. Par ailleurs le milieu professionnel de l'entreprise et celui de l'université ont en commun d'avoir introduit dans leurs pratiques de communication technologique le courriel électronique. Tran (2010 : 200), conduisant ses recherches sur le milieu de l'entreprise, souligne d'ailleurs que « le courrier électronique est l'une des premières technologies utilisées et les plus diffusées dans les entreprises ». Comme nous allons l'observer, et en raison d'un nivellement hiérarchique relatif, ces caractéristiques conduisent les échanges de courriels entre universitaires d'un même département à se rapprocher sous certains aspects d'échanges similaires non professionnels où la tension peut rapidement intervenir au cours d'un échange.

Ces dernières années des chartes de bonne pratique du courriel électronique ont déjà vu le jour dans le milieu de l'entreprise pour définir les règles de conduite et de politesse visant l'usage des médias de communication électronique (cf. charte proposée en 2011 par l'ORSE – observatoire sur la responsabilité sociétale des entreprises). Elles ont été constituées à partir de réflexions nées au sein des groupes institutionnels (de l'entreprise elle-même mais aussi d'autres entreprises collaboratrices), de propositions des syndicats, de contributions de chercheurs, etc. Nous pourrions encore évoquer ici la nétiquette (RFC 1855) ou encore les documents Netiquette (Shea, 1994), Netiquette Guidelines (Hambridge, 1995) et *The Net : Users guidelines and netiquette* (Rinaldi, 1996). Concernant le milieu de l'entreprise, Cordelier et Breduillieard montrent, décrivent et analysent comment les entreprises ont mis en place « des chartes d'utilisation, d'usage ou codes de bonne conduite sur les réseaux socionumériques (RSN) » (2012 : 128)[1]. Ils ont proposé de montrer la portée de telles chartes au-delà du milieu professionnel. En effet ces chartes (désignées par le terme *social media policy* – Manpower, 2009) correspondent à des formes de codes de bonne conduite (cf. appellation qui leur est donnée par Huët et Loneux, 2009) et appartiennent à ce qui est nommé la *soft law* (Bodet et Lamarche, 2007) en ce qu'elles sont moins contraignantes qu'une loi tout en adoptant une forme solennelle proposant un cadre aux relations entre les individus (Geindre, 2005). Bien qu'elles soient apparues en France (Bouygues Telecom et Orange, 2010) comme aux Etats-Unis dès la fin des années 2000, elles en sont encore néanmoins à leurs premiers balbutiements puisqu'en 2009, environ 20 % des directeurs des ressources humaines (DRH) avaient mis en place des chartes d'utilisation des réseaux sociaux dans leurs entreprises (renforcement de la clause de confidentialité, interdiction d'accès aux RSN) et 50 % de ceux qui n'en avaient pas, pensaient nécessaire d'en élaborer une (Digital Jobs et Novamétrie, 2009). Certains parlaient même de déontologie numérique. Une autre étude réalisée en 2011 par Novamétrie pour l'Association nationale des DRH confirme les résultats de la précédente étude. Cependant pour certains DRH, il est préférable de voir la place que prendront ces nouvelles pratiques au quotidien avant de

1 Voir aussi les synthèses de Flament, 2005 ; Alpha Études, 2004 ; Fliess et Gordon, 2000.

vouloir les réguler. Ces différentes études montrent l'empressement des entreprises à se doter de chartes qui encadreront davantage les actions de leurs employés sur les RSN. » (Cordelier et Breduillieard, 2012 : 131). Ces deux auteurs concluent sur l'importance du contexte (privé/public ; privé/professionnel/public, etc.) et rappellent que « la performativité n'est pas réductible aux actes de langage mais également que des influences autres que celles des deux interlocuteurs » peuvent influencer l'interaction (Cordelier et Breduillieard, 2012 : 139).

Les résultats de la recherche que nous présentons ici portent exclusivement sur l'échange de courriels en milieu universitaire. Ils visent à proposer une charte à partir, non pas de contributions, de propositions de groupes de travail ou encore de syndicats d'universitaires, mais de l'analyse linguistique des courriels universitaires eux-mêmes. Cela, afin de proposer une série de préconisations orientées vers l'élaboration d'une charte de l'utilisation des courriels électroniques *entre* universitaires. Notre étude est donc spécifique puisqu'elle part de l'analyse de montées en tension dans des courriels existants et vise à proposer, à partir de leur analyse, des pratiques spécifiques. Elle ne pourra donc pas déboucher sur une charte définitive, mais davantage sur des éléments clefs qui visent à être étoffés et complétés par des éléments issus de recherches ultérieures et complémentaires.

Nous sommes ainsi parties des cadres théoriques déjà élaborés à partir de nombreux autres types de corpus pour analyser et comprendre la violence verbale. Les types de montée en tension que nous avons pu mettre en évidence par ailleurs (Moïse et al. 2008 ; 2013) sont essentiellement de trois types : 1/ fulgurante, 2/ détournée (corpus de courriels analysé dans Romain et Fracchiolla 2012), ou encore 3/ argumentée à visée négociatrice (Rey et al. 2014). Nous avons pu constater à partir de là que ce sont globalement les mêmes que ceux que l'on retrouve dans d'autres contextes ou types d'échanges. Néanmoins, en raison de ses caractéristiques propres, sur lesquels nous allons revenir, le mode d'échange 'courriel' laisse apparaître des phénomènes qui favorisent plus ou moins un certain type de montée en tension, notamment en milieu universitaire. En ce sens, et à partir en particulier des travaux sur l'énonciation (Maingueneau 2007, Kerbrat-Orecchioni 1992, 2005), nous avons constaté une co-dépendance entre les éléments – linguistiques et multimodaux – qui favorisent un certain type de montée en tension, et les différents modes et genres énonciatifs, en lien avec le support (voix, écrit – papier, numérique...). C'est à partir de ces analyses que nous avons commencé à élaborer une trame pour proposer la charte dont il est ici question, qui porte sur les échanges de courriels adressés ou co-adressés « à plusieurs » en milieu institutionnel-universitaire.

Ayant fait le constat, suite à nos précédentes analyses, que l'intégration quantitative de la multimodalité de la communication favorise la réussite de l'interaction (ce que nous expliquerons), nous proposons ici les premières étapes d'une modélisation de notre objet de recherche : proposition d'une codification (des postures, des positionnements, des actes de langage, du type de montée en tension, etc.) favorisant les montées en tension, ou au contraire tendant à les désamorcer, dans le cadre de ce type d'échanges. Notre objectif déclaré est de chercher à améliorer la qualité des communications et des relations électroniques entre les personnes en milieu universitaire, avec l'idée que nous sommes davantage des êtres humains sociaux que des êtres humains numériques. L'idée d'une telle charte s'inscrit pour nous dans une dimension appliquée et impliquée de la recherche en SHS qui peut et veut aussi être une recherche opérationnelle. Notre volonté est de remédier en trouvant des solutions à des problèmes spécifiques. Il s'agit donc de réfléchir à l'élaboration collective d'une telle charte, d'où le fait d'en proposer les grands principes. Nous nous fondons pour cela sur des recherches développées sur plusieurs années, publiées par ailleurs, dont il s'agit aujourd'hui de donner synthétiquement et essentiellement les résultats. Ainsi – et pour dire les choses rapidement – de même que pour le langage oral ce sont les dysfonctionnements constatés qui éclairent sur ce qui est dit 'normal', notre démarche a été d'observer dans les corpus à notre disposition ce qui dysfonctionnait, pour essayer d'en déduire, à l'aune d'autres recherches menées par ailleurs, ce qui pourrait mieux fonctionner. Concernant nos corpus, ils ont été récoltés en milieu

universitaire et mettent en jeu des relations au sein d'échanges de courriels entre membres de mêmes départements universitaires (professeurs des universités, maîtres de conférences, attachés temporaires de recherches et d'enseignement et professeurs agrégés et certifiés recrutés à l'université – PRAG et PRCE). Ils portent tous sur le fonctionnement quotidien de départements universitaires (compte rendu de réunion, préparation de sujets d'examen, proposition de responsabilités à attribuer au sein d'un département, etc.) et sont envoyés initialement par un individu du groupe à l'ensemble du groupe, suscitant des réponses, des échanges entre deux individus (destinataires principaux) prenant à témoin le reste du groupe (destinataires secondaires mis en cc).

Nous aborderons dans une première partie le cadre général dans lequel s'inscrit cette recherche, qui est celui du développement des écrits numériques dans le milieu universitaire et de ce que présupposent de tels écrits, relativement à leur forme et au style d'écriture qui s'ensuit. Nous expliciterons ensuite les éléments de la charte qui exposent sous une forme hyper synthétisée les *résultats* de nos recherches, à cette date (avril 2014). Enfin, il est pour nous important de préciser que notre démarche de recherche s'inscrit dans une perspective fondamentalement collective, qui vise à être enrichie par des analyses futures et à évoluer en fonction des pratiques des utilisateurs.

1.1 Le cadre général des échanges par courriels entre universitaires – un espace de communication avec ses propres caractéristiques

Dans les remarques générales que nous avons pu faire au préalable et qui ont motivé cette recherche, signalons d'abord quelques faits.

Dans les usages professionnels universitaires actuels, le courriel est souvent préféré à la conversation téléphonique pour des échanges brefs et concis. Une certaine idée située du confort – c'est-à-dire tel que nous le concevons et nous le représentons en France en 2014 – est probablement sous-jacente à cela : on peut écrire et lire ses courriels lorsqu'on le souhaite et d'où on le souhaite, sans risquer de se montrer intrusif ou de déranger les personnes auxquelles l'on s'adresse ; cela peut permettre de gagner du temps par rapport à une conversation téléphonique qui pourrait dévier sur d'autres sujets, et l'envoi et la réception en sont souvent non taxés. L'expérience que nous avons nous-mêmes du mail nous mène à penser que cette praticité, couplée avec l'instantanéité, entraîne la multiplication des échanges et il est probable que l'on sollicite plus souvent autrui pour obtenir des informations, des éléments de réponse, qu'on ne le faisait auparavant. Ainsi, l'on peut envoyer ou recevoir plusieurs mails dans la journée, sur une question unique à chaque fois, plutôt que de rassembler différents sujets dans un même courriel. D'une certaine manière les communications écrites numériques instantanées voudraient remplacer les échanges oraux et avec eux, surtout, les déplacements (coups de téléphone, réunions, rendez-vous de travail...). En cela, ils ont une fonction sédentarisatrice puisque, d'un seul lieu, et quel que soit ce lieu, il nous est possible d'être en contact avec le monde entier pourvu que l'on ait une bonne connexion (Fracchiolla 2001).

1.1. Les caractéristiques des échanges électroniques

Parmi les caractéristiques avérées des échanges par courriel figurent la concision, la rapidité, l'efficacité. Comme nous l'avons déjà décrit par ailleurs dans le cadre d'analyses des échanges professionnels entre universitaires (Fracchiolla & Romain 2012, 2013, à paraître), les envois de courriels, et en particulier ceux en copie carbone (désormais cc), seraient propices à la confusion des espaces (privé/public), à l'abolition des horaires de travail et de l'espace-temps (privé/public) ainsi que de l'espace-temps entre l'envoi et la réception (entre les « tours d'écriture »). Ils contribueraient également au renforcement des conflits statutaires (Orlikowski 1996) par un accent spécifique mis sur l'objet du conflit (en particulier sur la mésentente de fond entre les interactants), etc. Adressés à la fois à un ou des destinataires principaux mais

aussi à des destinataires secondaires/témoins (en cc) ces échanges en cc nous intéressent particulièrement car ils sont très fréquents en milieu universitaire. Ils nous intéressent d'autant plus qu'ils tendent à induire un schéma interactionnel particulier qui consiste à prendre le groupe à témoin afin d'isoler un de ses membres, sur un mode comparable à l'émergence d'un bouc émissaire (Girard, 1972).

Se déroulant *in abstentia* (c'est-à-dire en dehors de tout ancrage corporel sensoriel), l'échange électronique ampute la multimodalité interactive de l'échange et favorise la survenue de conflits et de dissonances que l'échange oral *in praesentia* permettrait de mettre à distance du fait même de sa multimodalité et des adaptations possibles aux réactions de l'interlocuteur, retardant, du moins, le moment de la rupture. En particulier, les échanges *in abstentia* ne permettent pas un certain type de communication et d'accès à autrui *via* les neurones miroirs (Rizzolatti & Sinegaglia 2008) ou l'ocytocine (Seltzer 2011). Or, ces différentes études mettent en évidence la sécrétion d'hormones qui se produit lorsque les individus sont physiquement en présence l'un de l'autre et l'impact régulateur de ces hormones sur les comportements de communications, favorisant notamment l'empathie, l'entrée en relation avec l'autre et la recherche de consensus.

Du point de vue énonciatif, nous avons travaillé d'abord sur les différences qui existent entre écrit/oral en termes de construction relationnelle afin d'établir en quoi l'échange *in absentia* favorise la montée en tension. Nous avons recherché ensuite par quelles modalités celle-ci peut être canalisée au sein d'interactions qui la favorisent. Nous avons pu montrer comment la question du franchissement territorial met en action le système de défense à une agression potentielle par rapport au non-respect d'une séparation des espaces public/privé et temps (Fracchiolla 2013a). D'une manière plus large, et ainsi que le rappelle Diane Vincent, Goffman a expliqué dès les années 60 « l'agression potentielle que représente chaque acte, dès lors qu'il correspond à une intrusion sur le territoire de l'autre (Goffman 1959, 1974, 1981 ; Brown et Levinson 1978) » (2013 : 21).

Le courriel se transforme alors en tribune : il s'agit de renforcer sa position sans favoriser pour autant une interaction positive (absence de politesse linguistique, lois du discours/maximes conversationnelles). Il devient alors un procédé d'attaque, où l'on va chercher à l'occasion de courriels adressés collectivement à argumenter contre, à charge. De tels procédés favorisent, comme nous l'avons dit, le phénomène d'émergence d'un bouc-émissaire ou encore d'une « agression au tiers émissaire » (Fracchiolla 2013b). L'échange par courriels en cc participerait ainsi à la montée en tension ou, en tout cas, favoriserait des tensions, en raison d'un manque de multimodalité et par l'effet tribune qu'il induit. Soulignons ici que l'usage du courriel n'est pas en lui-même générateur de tension, mais que, dans un contexte de passif interactionnel négatif (agonal) entre deux ou plusieurs individus, il est susceptible d'entretenir, de relancer voire de générer de la tension interactionnelle.

1.2 La politesse

Nous avons également observé que la politesse tend à s'amenuiser dans les courriels par rapport à ses formes écrites conventionnelles alors qu'elle est un procédé de ménagement de la face (Goffman, 1973ab, 1974 ; Brown et Levinson 1978). Les procédés 'culturels' d'introduction et de clôture du genre épistolaire (« Bonjour, (Très) Chers collègues, (Bien/Très) Cordialement, Bien à vous (tous), Amitiés, etc. ») varient en fonction de la relation horizontale et verticale ; les procédés de politesse linguistique (actes anti-menaçants) s'articulent, eux, avec des procédés d'impolitesse (actes menaçants) créant un effet de polirudesse (Kerbrat-Orecchioni, 2010) ou bien s'atténuent tout au long des tours d'écriture. Or, la politesse constitue une « clé du lien social » (Guéguen 2008), contribue à l'amélioration de la mémorisation (Holtgraves 1992) et à l'amélioration de l'humeur et des performances au travail (Park 2008). Le maintien *a minima* de certains rituels linguistiques de politesse (« bonjour », ou, de manière renforcée « chère/cher collègue », avec une clôture par « cordialement », « bien à vous », etc.) apparaît ainsi comme

facteur de coopération, maintien de la relation et d'une certaine éthique communicationnelle. Cela, d'autant plus que le courriel tend à instaurer une relation moins distante et plus familière (Angell & Heslop 1994) – sans être pour autant égalitaire (Marcoccia 2005) – d'un type propice à l'exacerbation des conflits entre individus.

2 Éléments pour une charte de communication éthique par courriel à l'université

2.1 Éléments linguistiques susceptibles d'accroître les risques de montée en tension

D'un point de vue linguistique, nos analyses ont permis de mettre en évidence que certains éléments sont des facteurs d'aggravation des risques de montée en tension (laquelle constitue la première étape vers une violence verbale potentielle). Parmi ceux-ci, l'on trouve :

1/ Jugement et expression axiologique

- Les jugements constitutifs de menaces (« La répétition de comportements autocratiques de ta part m'épuise et détériore gravement l'ambiance du département ») et/ou **de dénigrement** (« on aurait pu espérer… il n'en est rien »), mais aussi de **moquerie voire de mépris** (« piteux épisode », « ubuesque »).

- Les subjectivèmes péjoratifs (« piteux », « paradoxal »).

- Le jugement sur l'être ou le comportement d'autrui : portant sur l'état physique ou mental (« besoin de repos », « d'une façon très irrespectueuse », « avec un sourire narquois ») ; accusations quant au comportement actuel et passé (« tu n'as cessé de m'agresser ainsi que M. », « voilà que tu remets cela »).

- Dénoncer le manque de (re)connaissance de l'interlocuteur peut faire basculer dans de la violence verbale détournée (« c'est même moi qui ai eu à défendre ta candidature ») ou encore sa présupposée malhonnêteté (« outrecuidance »).

- **L'ironie** : (« notre amie A. », alors que A. n'est en rien une « amie »). L'ironie joue sur les rapports de pouvoir et les rend visibles.

- **L'opposition**[2] (qui peut être alliée à l'ironie) (« or je n'ai pas l'impression » formulation qui met en doute la bonne foi et soulève la question d'une intention manipulatrice.)

- **L'agressivité**, la mise en doute de la parole d'autrui, ou d'autrui.

- Les modélisations – ironiques ? – comme « je crains » qui viennent renforcer la menace.

2/ Le style relâché

- L'emploi du langage familier (registre spécifique, style plutôt parlé, à l'opposé de l'argumentation universitaire).

- L'impolitesse ou la polirudesse. Nous observons que la politesse joue un rôle incontournable dans les interactions écrites. On peut supposer que les rituels de politesse écrits (et dans leur prolongement les outils discursifs permettant de ménager la face d'autrui telle la modalisation) prônés dans les lettres, mais rares dans les courriels, usant de formules standards telles que « avec mes sentiments les plus dévoués », etc. tiennent lieu de cadre apaisant pour des propos qui ne le sont pas toujours et pallient d'une certaine façon par leur effet attendu et reconnu, le manque d'interaction en vis-à-vis. L'interaction écrite, *via* le courriel, reste de l'écrit et ne saurait se substituer à de l'oral.

2 Voir en particulier le modèle d'analyse des caractéristiques du discours d'opposition adapté de Vincent, Laforest et Turbide, 2008, *in* Vincent, 2013, p. 22.

- **La langue** : des fautes de frappe, d'orthographe, de grammaire, des messages sans mise en forme, sans ponctuation ou remplis d'abréviations peuvent rendre difficile la lecture d'un courriel et lui donner un aspect bâclé (lisibilité et clarté). Écrire en majuscules est une adresse insultante.

3/ Les manipulations rhétoriques (détournements)

- **Avoir d'autres objectifs que strictement informatifs/factuels**.

- **Le détournement du conflit sur l'objet à un conflit de personnes :** par l'argumentation, on peut tenter de positionner davantage le conflit sur un objet mais si l'on convoque un volet implicite (tension détournée pour pointer du doigt par exemple une attitude, une personne, qui méconnait le respect de l'interlocuteur et finalement toutes les règles de la politesse linguistique comme les maximes de la conversation, lois du discours, etc.) on attise la tension et déclenche un déplacement du conflit d'objet sur celui de personnes.

- **Jouer sur l'implicite, le sous-entendu. A l'écrit, ce type de mécanisme est source de dysfonctionnements communicationnels importants.** (« Je ne vois pas bien en quoi le message auquel tu réponds de façon relativement agressive constitue en quoi que ce soit un procès d'intention », ou encore **«** contrairement à ce que tu laisses entendre » (renvoie à l'implicite des propos tenus dans un précédent mail).

4/ La réactivité émotionnelle

Un dicton populaire dit qu'il convient de « tourner sept fois sa langue dans sa bouche avant de parler ». Le courriel – comme le texto – nous renvoie également à cette problématique car il favorise la réactivité émotionnelle par la (fausse) impression d'instantanéité/spontanéité qu'il donne. D'où des dysfonctionnements communicationnels dus à :

- **L'utilisation du point d'exclamation, de la ponctuation** (le fait de **marquer ses émotions**, sa colère, en particulier).

- **Au fait d'être agressif, d'entrer dans la montée en tension fulgurante** et/ou **polémique** à charge et/ou détournée.

- **Au fait de répondre du tac au tac ou dans la précipitation**, à chaud.

- **Prendre l'échange de mails en cc comme un « ring de la relation interdiscursive »** pour pointer du doigt une relation interdiscursive conflictuelle à charge du destinataire, identifier/s'interroger sur la pertinence du choix des destinataires du message…

- **Au fait de lancer une consultation collective**, **effectuer une demande collective** en dehors du recours à un autre logiciel externe (tel *doodle*) qui, précisément, permet une consultation sans enjeu, strictement factuelle, objectivable par tout.e.s pour déterminer un choix – de date en particulier).

- **Répondre hors horaires professionnels** (en apparence en tout cas : écrire le week end ou la nuit mais envoyer le mail aux horaires de l'institution par exemple).

Pour conclure sur le cadre général des dysfonctionnements constatés dans les échanges de courriels, nos analyses montrent que, en raison même du type d'échanges qu'ils constituent et de leurs caractéristiques, les échanges de courriels collectifs semblent être de nature à dégrader les relations entre les personnes et ce d'autant plus si l'historique interactionnel est constitué de passifs multiples entre ces mêmes individus. L'enjeu de pouvoir et de domination qui sous-tend ces interactions renforce les mises en scène des places institutionnelles de chacun. En termes de règles d'utilisation visant l'efficacité de la communication autant que la préservation des relations entre les personnes et de leurs faces, l'utilisation de cc ne devrait donc être destinée qu'à des fins d'informations et non de consultation – ou alors avec réponses privées – et encore moins de débat. Nous pensons en effet que ce type d'interactions focalise et fossilise des types

de divergences, réduit le champ interactif des discussions, des échanges et des interventions orales. Les conflits et les dissonances s'en trouvent aggravés et, avec eux, la situation émotionnelle interactionnelle des participants.

L'une des causes nous semble être l'effet « ping pong » des échanges, rendu parfois compulsif par les possibilités immédiates offertes par le courriel et dans la recherche d'une forme de performance. Tous ces différents facteurs, listés ci-dessus, semblent donc être plutôt à éviter en situation de communication électronique si l'on cherche à amenuiser les risques de dysfonctionnements communicationnels et établir/entretenir une communication efficace et éthique avec ses interlocuteurs.

2.2 Les éléments favorisant une communication électronique universitaire réussie et éthique

D'autres facteurs, en revanche, et parfois en miroir *a contrario* des précédents, permettent de favoriser une communication dépourvue de montée en tension. Nous avons ainsi pu identifier le fait de :

1/ Conserver une certaine objectivité et anticiper les sources de dysfonctionnements possibles

- Faire preuve d'empathie dans le titre/l'objet et les destinataires (en privilégiant toujours la dimension factuelle, informationnelle).

- Dans le cadre d'une utilisation professionnelle des courriels qui nécessite également une conservation et un archivage, veiller à ne pas laisser de traces subjectives mais seulement objectives (informations factuelles, simples).

- S'efforcer d'identifier de potentiels malentendus (réalisés ou à venir) et les distinguer de la mésentente (qui peut être à la source du malentendu).

- Prendre conscience de l'existence de montée(s) en tension potentielle(s) : connaître leurs enjeux, s'efforcer de rester sur l'objet du conflit sans le confondre avec la personne (une personne peut être un objet mais un conflit sur l'objet se distingue d'un conflit sur la personne).

- Bien identifier l'objet du message.

- Rester concentré sur l'objet de la conversation et ne pas faire dériver son propos sur le destinataire. Les attaques personnelles et les commentaires polémiques nuisent à la qualité de l'échange et éloignent les interlocuteurs de leur propos initial.

- Développer sa conscience interculturelle : le destinataire peut avoir un point de vue, une culture, une religion, un style de vie ou un humour différent de celui du destinateur. Il s'agit de prendre conscience des points de vue et choix d'autrui (sur-énonciation, co-énonciation, sous-énonciation[3]).

- Dans la perspective interculturelle, prendre conscience également des différences individuelles, générationnelles, linguistiques, culturelles de la représentation de la notion de temps et d'urgence.

- Prendre son temps : la relation interdiscursive et la relation interpersonnelle sont intrinsèquement solidaires l'une de l'autre : échanger c'est faire des choix qui doivent être conscients et explicites dans le milieu professionnel, dans un contexte spécifique.

- Distinguer les actes de langage directifs ardents de premier degré (ex : injonction), de second degré coopératifs (argumentation positive pour la relation) ou polémiques (négatifs pour la relation) et les directifs modestes (atténuateurs de menace).

3 Rabatel, 2005 ; 2012.

2/ Travailler l'expression pour renforcer la face positive d'autrui et conserver la sienne

- Connaître les procédés de politesse linguistique et conserver un certain cadre de politesse rituelle au sein des échanges : atténuateurs de menace et actes flatteurs pour la face ; respect de la face de l'autre et de sa propre face (travail de figuration) : politesse conventionnelle acquise (« bonjour, chers collègues, (bien, très ou Ø) cordialement, bonne journée/soirée ») ; mais aussi politesse développementale : tournures passives, implicite *vs* explicite, etc.

- Recherche positive de consensus : « je pense que tu seras d'accord ».

- Opter pour la montée en tension argumentative à visée de coopération et de négociation à défaut d'interaction *in praesentia*.

- Privilégier les atténuateurs de menace, les modalisateurs (ex : imparfait « j'imaginais » pour marquer la supposition, l'irréel du passé ; conditionnel et tournure impersonnelle « Peut-être faudrait-il »).

- S'exprimer à la première personne, en son nom propre en endossant sa subjectivité (éviter le « tu qui tue » – technique de communication non violente.

- Un courriel peut être envoyé à son destinataire à tout moment, y compris hors horaires professionnels. Cependant, il convient de réfléchir à la signification du moment d'envoi et à son impact sur le destinataire. Envoyer un courriel à une heure tardive peut créer un sentiment d'urgence et de stress pour celui qui le reçoit, voire de harcèlement.

- Relire son message (corriger les fautes) avant de l'expédier, et au besoin, le scinder en paragraphes (visibilité).

- Utiliser la typographie à bon escient (ex : les majuscules correspondent conventionnellement dans les courriels à des cris/insulte/agression en typographie numérique).

- Un courriel envoyé depuis un ordinateur fixe ou portable n'indique pas sa provenance. En revanche, la plupart des courriels envoyés depuis des tablettes ou des *smartphones* indiquent en fin de page le matériel utilisé lors de l'envoi du courriel. Comme pour le jour et l'heure de l'envoi, un message envoyé depuis un support mobile peut revêtir une signification particulière pour le destinataire. Qu'elle soit positive ou négative, il convient de s'interroger à ce propos avant d'envoyer le courriel.

- Tenir compte des personnes du groupe voire de la personne unique destinataire. Quelle est la pertinence de l'envoi ? À qui ? Pourquoi ? Quel enjeu pour la/les relations ? Etc.

3 Conclusion

Comme nous l'avons dit en introduction, notre positionnement est celui de chercheuses impliquées. En ce sens, et à travers nos travaux sur et autour de la violence verbale, nous nous attachons à étudier certains éléments de dysfonctionnements, afin de chercher à y remédier. C'est ainsi à partir d'abord d'intuitions et de constats que nous formulons des hypothèses et recueillons ensuite des corpus nous permettant de tester ces hypothèses. Cependant, nos propositions demeurent relatives à un état des lieux constaté par rapport à une recherche qui est elle-même située dans le temps. Aussi, la charte destinée au milieu universitaire que nous avons ébauchée ci-dessus ne saurait être considérée comme complète ni définitive. L'objectif d'une telle charte serait d'en tenter une application locale, dans certains départements, en milieu universitaire élargi, afin de la tester et de l'améliorer tout en poursuivant les innombrables réflexions autour des transformations de nos relations à autrui qu'engendrent les échanges numériques. Ainsi, encore une fois, ces propositions sont à envisager aussi comme un programme de recherches collectives pour les années à venir.

Enfin, et comme nous l'avons déjà souligné plusieurs fois, notre analyse est spécifique puisqu'elle repose sur une observation et une analyse directe des mails dans le milieu universitaire. Elle se fonde par ailleurs sur l'analyse de la montée en tension dans des corpus d'échanges de courriels afin de mettre en évidence ce qui constitue un moteur à la tension ou, au contraire, ce qui va éventuellement permettre de réguler la tension. Aussi, si cette étude est propre au domaine universitaire, il sera possible dans des recherches futures de comparer ces résultats avec d'autres domaines (par exemple le milieu hospitalier ou encore le milieu ministériel) ; mais aussi de comparer les échanges de courriels en milieu professionnel et en milieu non professionnel afin de comprendre notamment les enjeux des interactions verbales *in praesentia*, multimodales, et ceux des interactions verbales *in absentia*, privées de multimodalité, tels que les courriels électroniques.

Références bibliographiques

Alpha Études. 2004. *Chartes éthiques et codes de conduite : état des lieux d'un nouvel enjeu social* (Synthèse de l'étude). [En ligne] : http://212.180.4.240/admin/upload/rp290304sy.pdf. Consulté le 18 mai 2014.

Angell, D., & Heslop, B. 1994. *The Elements of E-mail Style: Reading MA* : Addison Wesley Publishing.

Auger, N. & al. 2008. *De la violence verbale : pour une sociolinguistique des discours et des interactions*, in Durand J. Habert, B. et Laks, B. (Éds.) Actes CMLF 2008, 631-643.

Austin, J.L. 1962. *How to do Things with Words*, Oxford, Clarendon.

Blanc, M. & Peyrard, C. 2013. Pratiques professionnelles et écrits professionnels : Que font les écrits électroniques ? In Monceau G. (dir.) *Le courrier électronique dans les pratiques professionnelles.* Paris : Champs social : 62-84.

Bodet, C. & Lamarche, T. 2007. « La Responsabilité sociale des entreprises comme innovation institutionnelle. Une lecture régulationniste », *Revue de la régulation* [En ligne], n°1 | Juin 2007, http://regulation.revues.org/index1283.html. Consulté le 18 mai 2014.

Brown, P. et Levinson, S. 1987. *Politeness. Some universals in language use*, Cambridge, CUP.

Claudel, C. 2013. Approche linguistique de l'usage du courrier électronique dans des échanges professionnels. In Monceau G. (dir.) *Le courrier électronique dans les pratiques professionnelles.* Paris : Champs social : 85-111.

Cordelier, B. & Breduillieard, P. 2012. « Performativité des chartes d'utilisation des réseaux socionumériques en entreprise. Une pragmatique par l'engagement et la contrainte ». *Les Enjeux de l'information et de la communication, 12/1*, 127-142.

Flament, L. 2005. Le régime juridique des "codes de conduite". [En ligne, *inédit*] : http://flament-avocat.net/resources/FLAMENT+-+Le+r$C3$A9gime+juridique+des+codes+de+conduite.pdf. Consulté le 18 mai 2014.

Fliess, B. & Gordon, K. 2000. *Les codes de conduite des entreprises. Étude approfondie de leur contenu*, Rapport OCDE, juin.

Fracchiolla B. 2013a. « De l'agression à la violence verbale, de l'éthologie à l'anthropologie de la communication ». In Fracchiolla, B., Moïse, C., Romain, C. & Auger, N. *Violences verbales. Analyses, enjeux et perspectives.* Presses Universitaires de Rennes, 19-35.

Fracchiolla B. 2013b. in *Les carnets de la violence verbale*, http://violenceverbale.hypotheses.org

Fracchiolla B. & Romain C. 2013. « Violence verbale et communication numérique écrite : la communication désincarnée en question ». Communication orale au *4ème Colloque International Le Français parlé dans les médias « Discours, médias, technologies : que change le numérique ? »* - 24-26 juin 2013. Institut des Technosciences de l'Information et de la Communication (ITIC). Université Paul- Valéry Montpellier III - Praxiling UMR 5267 CNRS.

Fracchiolla, B. & Romain, C.. A paraître. « Montée en tension et usage du courrier universitaire ». In R. Casanova & S. Pesce. *Violence en institutions : points de vue thématique.* P.U.R.

Fracchiolla, B., Moïse, C., Romain, C. & Auger, N. (Eds.). 2013. *Violences verbales. Analyses, enjeux et perspectives.* P.U.R.Rennes Giddens, A. 1994. *Les conséquences de la modernité.* Paris : L'Harmattan.

Girars, R., 1972. *La violence et le sacré*, Paris : Grasset.

Goffman, E. 1973a. *La mise en scène de la vie quotidienne. 1. La présentation de soi.*

Paris : Editions de Minuit.

Goffman, E. 1973b. *La mise en scène de la vie quotidienne. 2. Les relations en public*.

Paris : Editions de Minuit.

Goffman, E. 1974. *Les rites d'interaction*. Paris : Editions de Minuit.

Goody, J. 1979. *La raison graphique. La domestication de la pensée sauvage.* Paris : Minuit.

Goody, J. 2007. *Pouvoirs et savoirs de l'écrit.* Paris : La Dispute.

Guéguen, N. 2008. La politesse, clé du lien social. *Cerveau et Psycho, 27,* 28-31.

Huët, R. & Loneux, C. 2009. « Une analyse communicationnelle des « écrits de la RSE» : le cas des chartes et codes de conduite », *Revue de l'organisation responsable.* Vol. 4, p. 54-62.

Kerbrat-Orecchioni, C., 2010, « L'impolitesse en interaction : Aperçus théoriques et étude de cas », *Lexis Special 2* : « Impoliteness / Impolitesse ».

Kerbrat-Orecchioni, C. 2005. *Le discours en interaction,* Paris, A. Colin.

Kerbrat-Orecchioni, C. 1992. *Les interactions verbales t. II.* Paris : A. Colin.

Maingueneau, D. 2007. *L'énonciation en linguistique française*. Paris : Hachette supérieur.

Marcoccia, M. 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.

Moïse, C., & Romain, C. 2011. Violence verbale et listes de discussions : les argumentations polémiques. *Cahiers de l'Institut de linguistique de Louvain.* Revue de sociolinguistique et de sociologie de la langue française, *36(2),* 113-132.

Orlikowski, W. 1996. Improvising Organizational Transformation over Time : a Situated Change Perspective. *Information Systems Research, 7(1),* 63-92.

Park, H. S. 2008. The effect of shared cognition on group satisfaction and performance :Politness and efficiency in group interaction. *Communication Research, 35(1),* 88-108.

Rabatel, A. 2005. « 6. Les postures énonciatives dans la co-construction dialogique des points de vue : coénonciation, surénonciation, sousénonciation », in Jacques Bres et al., *Dialogisme et polyphonie* De Boeck Supérieur « Champs linguistiques », 95-110.

Rabatel, A. 2012. « Positions, positionnements et postures de l'énonciateur ». *Travaux neuchâtelois de linguistique, 56,* 23-42.

Rey V., Romain C. et De Martino S. 2014. « Tensions interactionnelles en milieu de scolarisation hospitalière et scolaire : de la détresse langagière aux pratiques langagières relationnelles et médiatrices favorisant des espaces sociaux apaisés ». In Gradoux Xavier, Jeanneret T. & A.-C. Zeiter (Eds) (2014). "*Rôle des pratiques langagières dans la constitution des espaces sociaux pluriels d'aujourd'hui. Actes du colloque VALS-ASLA 2012 (Lausanne, 1-3 février 2012)". Bulletin suisse de linguistique appliquée, Numéro spécial hiver 2013*. Neuchâtel: Centre de linguistique appliquée. p.151-169 http://doc.rero.ch/record/11876

Rizzolatti, G., & Sinegaglia, C. 2008. *Les neurones miroirs.* Paris, Odile Jacob.

Romain C. & Fracchiolla B.. 2012. « Violence verbale et communication électronique : du mal lu au malentendu ». Communication dans le colloque international *Dimensions du Dialogisme 3 : du malentendu à la violence verbale Helsinki* – Finlande.

Searle, J.R. 1969. Speech Acts, Cambridge, CUP.

Seltzer, L. J., R., P. A., Ziegler, T. E., & Pollak, S. D. 2012. Instant messages vs. Speech : hormones and why we stillneed to hear each other Evolution and *Human Behavior, 33(1),* 42-45.

Tran., S. 2010. « Quand les TIC réussissent trop bien dans les organisations : le cas du courrier électronique chez les managers ». *Management & Avenir, 34,* 200-215.

Vincent, D., Laforest, M. & Turbide, O. 2008. "Pour un modèle d'analyse fonctionnel du discours d'opposition: le cas de la *trash radio*" *in* Moïse, C., Auger, N., Fracchiolla, B., Schultz-Romain, C., (dir.), *La violence verbale*, t.1, Paris, L'Harmattan, 81-108.

Vincent, D. 2013. « L'agression verbale comme mode d'acquisition d'un capital symbolique », in Fracchiolla, B., Moïse, C., Schultz-Romain, C., Auger, N. (éds.), *Violences Verbales*, Rennes, PUR, 2013, 20-33.