



HAL
open science

Caractérisation de l'anglais comme lingua franca professionnelle à travers une analyse de corpus de courriels échangés en entreprise : une étude de registre

Philippe Millot

► To cite this version:

Philippe Millot. Caractérisation de l'anglais comme lingua franca professionnelle à travers une analyse de corpus de courriels échangés en entreprise : une étude de registre. Littératures. Université de Grenoble, 2012. Français. NNT : 2012GREN008 . tel-00919362

HAL Id: tel-00919362

<https://theses.hal.science/tel-00919362v1>

Submitted on 16 Dec 2013

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.

THÈSE

Pour obtenir le grade de

DOCTEUR DE L'UNIVERSITÉ DE GRENOBLE

Spécialité : **Etudes anglophones**

Arrêté ministériel : 7 août 2006

Présentée par

Philippe MILLOT

Thèse dirigée par **Shaeda ISANI**

préparée au sein du **Laboratoire ILCEA**

dans l'**École Doctorale de l'Université Stendhal, Grenoble 3**

Caractérisation de l'anglais comme lingua franca professionnelle à travers une analyse de corpus de courriels échangés en entreprise : une étude de registre

Thèse soutenue publiquement le **15 novembre 2012**
devant le jury composé de :

Monsieur David BANKS

Professeur des universités, Université de Bretagne Occidentale (Rapporteur)

Madame Shirley CARTER-THOMAS

Professeur des universités, IMT, Télécom Ecole de Management, Evry
(Rapporteur)

Madame Shaeda ISANI

Professeur des universités, Université Stendhal, Grenoble 3 (Directrice)

Madame Almut KOËSTER

Senior Lecturer, University of Birmingham, United Kingdom (Membre)

Madame Catherine RESCHE

Professeur des universités, Université Panthéon-Assas, Paris 2 (Président)



À Marc

Remerciements

Parmi les membres de mon réseau social qui ont stimulé cette recherche, je tiens à remercier :

- les quatorze « donneurs de courriels », sans qui le corpus n'aurait pas existé. Je remercie particulièrement Christelle, Sylvain et Baptiste pour leur inestimable contribution à ma connaissance de l'anglais tel qu'il est pratiqué au quotidien dans les entreprises ;
- le Professeur Shaeda Isani, pour son soutien scientifique, administratif et moral. Je remercie particulièrement la locutrice native de l'anglais de m'avoir encouragé dans cette exploration de l'anglais comme *lingua franca*.
- les membres du Conseil Scientifique de l'université de Franche-Comté, pour m'avoir accordé un aménagement de service. Sans cette aide, l'aboutissement de la thèse aurait été fortement compromis.
- mes collègues du Département Polyglotte à Besançon, qui m'ont mis à l'abri de bien des problèmes lors de la rédaction. Je remercie particulièrement Bénédicte pour son soutien et ses contributions à cette recherche ;
- le Professeur Alain Cazade, de l'université Paris-Dauphine, pour m'avoir formé aux outils d'analyse des textes ;
- Monique Memet, de l'ENS Cachan, pour avoir accepté de relire cette thèse et pour son énergie positive ;
- mes amis du GERAS, en particulier Cédric, Marie-Agnès, Nicolas, Séverine et Valérie pour leur complicité dans l'épreuve ;
- enfin, ma famille, en particulier mes parents et mon frère, pour leur patience et leur soutien sans faille à tout point de vue.

Style général de texte et références bibliographiques

Cette thèse est une étude de registre et, à ce titre, comporte de nombreux éléments de natures différentes venant s'ajouter au texte (figures, données chiffrées, tableaux, encadrés présentant des extraits de messages, etc.). Afin de gérer au mieux la complexité du document, et après avoir étudié les différents outils de mise en page qui s'offraient à nous, nous avons opté pour le langage de composition \LaTeX , entièrement libre de droits, composé par des chercheurs, pour des chercheurs. Si ce langage est utilisé de manière extensive dans les sciences dites « dures », notamment les mathématiques et l'informatique, son développement est encore naissant dans les sciences humaines et, pour ainsi dire, très rare dans les études anglaises.

Nous avons adapté le style distribué par défaut à la présentation des données bibliographiques afin de nous rapprocher le plus possible des conventions habituelles dans notre domaine. Nous avons ainsi opté pour la version francisée de la norme de l'*American Psychological Association* (APA). Cette norme, de type auteur-date, est conforme à la norme ISO 690, recommandée par l'École doctorale de l'Université de Grenoble. Elle concerne à la fois les entrées dans le corps du texte et la liste des références bibliographiques à la fin du document. Les entrées dans le corps du texte présentent le nom de l'auteur suivi de l'année et, au besoin, la page.

Lorsque plusieurs entrées bibliographiques sont insérées entre parenthèses dans le corps du texte, le langage de composition, d'origine anglophone, n'insère pas toujours l'espace avant le point-virgule séparant chaque entrée. Ce défaut, que nous regrettons vivement, ne doit pas être interprété comme une méconnaissance ou un mépris des conventions.

Afin de faciliter la consultation du document en ligne, la version électronique (au format .PDF) est entièrement navigable : toutes les références dans le texte (citations bibliographiques, liens internet, numéros de page, de figure et de tableau) sont des liens vers la référence en question.

Styles particuliers

Les extraits de message, lorsqu'ils sont présentés dans leur intégralité ou légèrement tronqués pour des raisons de pertinence par rapport à l'argument en cours, sont présentés dans des encadrés numérotés par chapitre. Les extraits plus courts sont présentés sous forme de listes numérotées. Tout écart par rapport à la norme du registre universitaire écrit (écarts typographiques, grammaticaux et orthographiques) est authentique.

L'alternance codique, du français vers une autre langue, est signifiée par le passage en italique.

Tous les extraits du corpus sont anonymisés à partir d'une méthode que nous présentons dans la section 7.3.1, page 227 et suivantes.

Convention terminologique

Selon les auteurs et les époques, le mot *email*, actuellement orthographié sans tiret, apparaît sous des formes différentes (*e-mail*, *E mail*). Lorsqu'il apparaît dans une citation, il est orthographié dans sa version originale. Pour le corps du texte en français, nous utilisons en revanche le terme « courriel » pour son évocation des courriers, objets du domaine épistolaire dont il est question dans cette thèse. Ce

terme, inventé par les Québécois dans les années 1990 pour désigner le courrier électronique, est devenu la traduction officielle de « courrier électronique » en France, publiée au *Journal Officiel* le 20 juin 2003 : « document informatisé qu'un utilisateur saisit, envoie ou consulte en différé par l'intermédiaire d'un réseau » (*JORF* n°141).

Abréviations et symboles utilisés dans la thèse

Abréviations

ABOT (corpus)	<i>Corpus of American and British Office Talk</i>
AV	Achats/ventes
AD	Analyse du discours professionnel
Afr.	Afrique
ALF	Anglais <i>lingua franca</i>
ALFA	Anglais <i>lingua franca</i> des affaires
ASP	Anglais de spécialité
Aust.	Australie
BNC	<i>British National Corpus</i>
BoE	<i>The Bank of English</i>
Can.	Canada
DRH	Directeur-riche des Ressources Humaines
ELF	<i>English as a Lingua Franca</i>
ELFA	<i>English as an Academic Lingua Franca</i>
ESP	<i>English for specific purposes</i>
EU	États-Unis d'Amérique, américain
Euro	Europe
F	Fréquence
GB	Britannique
GERAS	Groupe d'Étude et de Recherche en Anglais de Spécialité
Irl.	Irlande
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
Jam.	Jamaïcain
LOB	Lancaster / Oslo / Bergen (<i>corpus</i>)

LWP	Language Wellington Project
MAN	Management
n, N	Nombre, nombre total
NC	Non communiqué
Nig.	Nigéria
Pers.	Personnel
Prof.	Professionnel
RH	Ressources humaines
TECH	Échanges techniques
Univ.	Universitaire
Var.	Variété
VOICE	<i>Vienna-Oxford International Corpus of English</i>

Symboles

α	Proposition principale
β	Proposition subordonnée de rang supérieur
←	Anaphore
→	Cataphore
↑	Homophore
<élément>	Ellipse d'un élément

Sommaire

Résumé et mots clés	1
Abstract and keywords	3
Introduction générale	5
I Cadre théorique	13
1 L'anglais comme langue internationale	15
1.1 Introduction : Normes et déviations en langue	15
1.2 Perspective diachronique	22
1.3 Perspective synchronique	29
2 Le concept de registre	69
2.1 Introduction	69
2.2 Registre et notions connexes	70
2.3 L'analyse des registres	74
2.4 Registre des courriers électroniques	84
3 Phraséologie	93
3.1 Définition du domaine	93

3.2	Les phénomènes phraséologiques	96
3.3	Phraséologie et anglais <i>lingua franca</i>	101
4	Les professionnels et leurs discours	105
4.1	Introduction : définition du domaine	105
4.2	Discours professionnel et actions professionnelles	107
4.3	Communautés et réseaux professionnels	114
4.4	Discours professionnels et enseignement	122
4.5	Correspondance et discours professionnel	125
4.6	Conclusion	136
II	Cadre méthodologique	139
5	Observation et représentation du discours	141
5.1	Introduction	141
5.2	L'observation du discours professionnel	142
5.3	L'observation des courriels en entreprise	153
5.4	Vers un corpus de discours professionnel en ALF	163
5.5	Conclusion	178
6	Présentation des données	181
6.1	Enquête de terrain : Objectif et protocole	181
6.2	Recueil et constitution des données	184
6.3	Profil des donneurs	189
6.4	Caractéristiques des données	194
6.5	Synthèse	210
7	Corpus : Construction et présentation	213
7.1	Introduction	213
7.2	Des données recueillies à l'objet de recherche	214
7.3	Techniques d'analyse et de présentation	227
7.4	Conclusion	235

III	Analyse de registre	237
8	Les courriels comme registre minimal	239
8.1	Introduction	239
8.2	Méthode d'analyse	241
8.3	Résultats	248
8.4	Conclusion	278
9	Les courriels comme registre imbriqué	283
9.1	Introduction	283
9.2	Méthode	285
9.3	Résultats	295
9.4	Conclusion	339
10	Les courriels comme registre interpersonnel	343
10.1	Introduction	343
10.2	Méthode	345
10.3	Résultats	356
10.4	Conclusion	392
	Conclusion générale	397
	Bibliographie	409
	Liste des tableaux	443
	Liste des figures	447
	Index	453
	Annexes	465
A	Corpus	465
A.1	A propos	465
A.2	Mode d'emploi pour le CD-ROM	465

B	Enquête de terrain	467
B.1	Charte de confidentialité	467
B.2	Questionnaire de fin d’observation	468
B.3	Questionnaire « LinkedIn »	472
C	Réseau épistolaire des donneurs	481
D	Extrait du corpus VOICE	489
D.1	Préambule	489
D.2	Informations contextuelles	489
D.3	Conversation PB280	491
E	Histoire du corpus Enron	509
F	Le premier courriel	511

Résumé et mots clés

Cette thèse est une contribution à la branche professionnelle de l'anglais de spécialité et au domaine de l'anglais comme *lingua franca*. Le contexte de la recherche est le milieu de l'entreprise où les employés échangent des courriels dans le cadre de la réalisation d'actions professionnelles routinières. Dans ce contexte, l'anglais est considéré comme une langue internationale et, dans la situation où les employés sont natifs d'autres langues que l'anglais, la *lingua franca*.

La première partie traite des quatre concepts fondamentaux de cette recherche : l'anglais comme langue internationale, le registre, la phraséologie et les discours professionnels. De ces quatre concepts émerge l'hypothèse selon laquelle l'analyse du discours professionnel en général et des courriels professionnels en particulier reposent sur la modélisation de situations professionnelles récurrentes en situations professionnelles typiques d'échange. Cette modélisation permet ensuite une analyse de registre.

La seconde partie présente la démarche méthodologique dont l'objectif est la constitution d'un corpus de 500 courriels professionnels à partir d'une base de données plus large que nous avons constituée lors de notre enquête de terrain dans le monde de l'entreprise. Le corpus est tout d'abord défini selon quatre situations linguistiques que nous présentons ci-dessous :

1. scripteurs natifs et destinataires natifs

2. scripteurs natifs et destinataires non natifs
3. scripteurs non natifs et destinataires natifs
4. scripteurs non natifs et destinataires non natifs

Il est ensuite défini selon les quatre situations professionnelles suivantes :

1. achats et ventes de produits
2. management d'équipes distantes
3. administration des ressources humaines
4. résolution de problèmes techniques

A partir de ce corpus, nous menons une étude de la variation sur trois ensembles de traits linguistico-discursifs et paralinguistiques qui nous permettent d'évaluer le degré de minimalisme dans les courriels, le degré d'imbrication du texte dans le contexte ainsi que de mesurer le caractère interpersonnel et intime de ce type d'échange.

Notre étude nous mène tout d'abord à confirmer que l'analyse de registre est une approche efficace pour la caractérisation des discours ordinaires et routiniers dans les entreprises. Elle interroge ensuite la solidité des normes et du concept de communauté de discours en présentant l'anglais en circulation sur les réseaux professionnels, éphémères et mondiaux, comme une variété fluide.

Mots clés : Courriels professionnels, anglais comme *lingua franca*, analyse systématique et multidimensionnelle de registre, petit corpus spécialisé, normes épistolaires, confidentialité, réseaux socio-professionnels

Abstract and keywords

This dissertation is a contribution to both the professional branch of English for Specific Purposes and English as a *lingua franca*. The research takes place in the corporate world where employees exchange emails during the course of their professional routines. In this context, English is considered as an international language and, in the situations where employees are natives of other languages than English, the *lingua franca*.

In the first part, the four fundamental concepts used in this study are introduced : (1) English as an international language, (2) register, (3) phraseology, and (4) professional discourse. From this introduction emerges the hypothesis that professional discourse analysis in general and professional emails in particular are based on modelling recurrent, professional situations into typical exchange situations then allowing for register analysis. The second part deals with the methodological approach which consists in building a corpus comprising 500 messages extracted from a larger database which was collected while we did fieldwork in the corporate world. The corpus is defined by the four following linguistic situations :

1. native professionals writing to native professionals
2. native professionals writing to non-native professionals
3. non-native professionals writing to native professionals
4. non-native professionals writing to non-native professionals

It is also defined by four professional situations, namely :

1. selling and purchasing
2. team management
3. human resources management
4. technical problem solving

The situations are then used to conduct a corpus-based, register analysis along three linguistic and paralinguistic dimensions. Each dimension seeks to characterise professional emails as a form of minimal, embedded, and interpersonal discourse.

More generally, this thesis explores and challenges the solidity of traditional norms and that of the concept of discourse community by presenting the English used in global, ephemeral and professional networks as a fluid variety.

Keywords : Professional emails, English as a *lingua franca* ; systemic, multi-dimensional register analysis ; small, specialised corpus ; epistolary norms ; confidentiality ; socio-professional networks

Introduction générale

Nature de la contribution

Cette thèse est une observation des courriels en anglais échangés par des employés travaillant dans des entreprises multinationales en France. Si, du point de vue du monde professionnel, l'usage des courriels en anglais est désormais tout à fait ordinaire, il l'est beaucoup moins du point de vue de la recherche en anglais. Cette thèse est en effet la première, du moins dans le cadre des études anglaises en France, portant sur les échanges de courriels entre professionnels. Avec le développement des courriels échangés entre professionnels de langues maternelles différentes, la recherche se trouve ici confrontée à trois phénomènes en fusion : l'anglais des courriels, l'anglais comme *lingua franca* et l'anglais comme langue de travail, le résultat de la fusion formant ce que nous appelons l'anglais comme *lingua franca* professionnelle dans les courriels.

Depuis le début des années 2000, l'anglais comme *lingua franca* est conceptualisé et en cours de caractérisation si bien qu'aujourd'hui, ce que l'on considérerait comme de simples usages déviants par rapport à la norme de l'anglais forment une variété à part entière et légitime : « *a variety in its own right* » (Seidlhofer, 2003, 8). Nous observons tout d'abord que les travaux portant sur cette variété, autrefois éparpillés dans les domaines connexes tels que la linguistique appliquée et l'étude des *World Englishes*, revêtent désormais un caractère organisé, multipolaire et international. Le projet fondateur, le *Vienna-Oxford International Cor-*

pus of English (VOICE) mené par Seidlhofer de l'université de Vienne, sert de point d'appui à d'autres projets tels que le projet *English as an Academic Lingua Franca* (ELFA) mené par Mauranen de l'université Helsinki ou encore les travaux de caractérisation de l'anglais asiatique par A. Kirkpatrick à l'université de Hong Kong. Malgré la courte histoire de l'anglais *lingua franca* comme domaine à part entière, la recherche du domaine possède déjà deux principaux points d'ancrage lui donnant une visibilité mondiale. Le premier est la conférence annuelle ELF (*English as a Lingua Franca*) dont la première, à Helsinki, date de 2007 ; suivent ELF2 à Southampton 2009, ELF3 à Vienne en 2010, ELF4 à Hong Kong en 2011, enfin ELF5 à Istanbul en 2012. Le second est la parution en 2012 du premier numéro de la revue *Journal of English as a Lingua Franca*, entièrement consacrée à cette nouvelle variété. Un troisième point d'ancrage, certes limité pour le moment, concerne le développement du domaine en tant qu'objet d'étude et de recherche interne et spécifique aux études anglaises :

ELF now figures in a fast-rising number of university courses in English departments alongside the longer-established study of World Englishes, with a significant number of PhD projects completed and under way at universities all around the world. (Seidlhofer *et al.*, 2012, 1)

La recherche présentée dans cette thèse participe de ce mouvement tout en présentant sa propre spécificité. Un premier volet de cette spécificité concerne le type de données étudiées. A l'heure actuelle en effet, malgré les importantes contributions de A. Kankaanranta et de L. Louhiala-Salminen sur les courriels d'affaires, ce médium reste peu étudié. Les données extraites du terrain proviennent par ailleurs du nord de l'Europe, une région bénéficiant d'une relative proximité linguistique par rapport à l'anglais contrairement aux pays du sud de l'Europe comme la France. Un deuxième volet concerne la nature des textes étudiés en tant que tels : les courriels ne sont pas représentés dans les tentatives de caractérisation sus-mentionnées alors qu'ils forment, avec la conversation, le type de texte le plus répandu dans les entreprises. Le troisième volet de la spécificité de ces travaux de recherche concerne l'approche. En choisissant de définir les courriels en anglais *lingua franca* professionnel à partir du concept de registre, en l'occurrence à partir de situations récurrentes et spécialisées, notre approche contraste avec celle traditionnellement rencontrée dans les travaux anglo-saxons accordant le primat aux caractéristiques de genre. Notre thèse s'inscrit donc dans la poursuite des travaux actuels, en même temps qu'elle vise à les compléter en

termes de types de donnée et d'approche.

Perceptions de l'anglais *lingua franca* professionnelle en France

Notre travail de recherche repose sur le paradoxe suivant : alors que l'anglais tend à concerner un nombre grandissant d'employés, les travaux de recherche dans ce domaine restent à ce jour peu nombreux.

Les employés français face à l'anglais

En France, comme dans ces pays, les nouvelles technologies de l'information favorisent l'interconnexion des entreprises et des employés de langues maternelles différentes, ce qui génère d'importants besoins en langues chez les employés. Dans ce cadre, une pression particulière s'exerce sur l'anglais, souvent considéré, avec le métier, comme un dénominateur commun entre professionnels reliés par ces technologies. L'extrait d'article ci-dessous, issu de la revue professionnelle *L'Expansion* et présentant le témoignage d'une directrice des ressources humaines illustre le phénomène à sa manière¹ :

Du jour au lendemain, certaines entreprises françaises obligent leurs cadres à ne plus s'exprimer qu'en anglais. Témoignages de ceux qui ont basculé.

Entrée chez Usinor voilà plus de vingt ans, Laurence Gnemmi n'avait jamais eu besoin de son anglais, resté scolaire. Il y a trois ans, elle a dû s'y remettre. Et vite ! La cause ? La fusion d'Usinor avec le luxembourgeois Arbed et l'espagnol Aceralia. Dans le même temps, elle est devenue directrice des ressources humaines et du contrôle de gestion. « Ma nouvelle fonction m'amenait à assister à des comités de direction où les échanges se tenaient uniquement en anglais. Sans oublier que, depuis la fusion, presque toutes les présentations se font dans la langue de Shakespeare. » Pas d'autre option alors que d'acquérir très vite un bon niveau. Au rythme de trois heures de cours par semaine, elle finit par dominer sa peur de ne pas être parfaite, surtout à l'oral. « Arcelor regroupe des Français, des Espagnols, des Luxembourgeois et des Flamands. Nous sommes tous logés à la même enseigne. Pour aucun d'entre nous l'anglais n'est la langue maternelle », remarque-t-elle.

¹<http://tinyurl.com/b11ua9j>, publié le 1^{er} décembre 2003 sur le site toile de *L'Expansion*.

Comme les postes occupés par quatorze participants à notre enquête de terrain le montrent cependant, les besoins de communiquer en anglais aujourd'hui ne concernent plus seulement les postes à haut niveau de qualification comme ceux des cadres mais ils pénètrent désormais l'ensemble de l'organigramme des entreprises, c'est-à-dire du manager régional confronté au pilotage d'équipes distantes, au technicien informatique maintenant le serveur d'une entreprise locale avec l'aide du fournisseur polonais. Les facteurs de cette pénétration de l'anglais à tous les niveaux sont multiples et concernent autant les nouvelles formes d'organisation du travail, où la pyramide hiérarchique est abandonnée au profit du réseau de collaborateurs, que les outils de communication assistée par ordinateur favorisant la mise en place des nouvelles formes d'organisation à l'échelle transnationale.

Enjeux pour la recherche en France

Malgré l'usage répandu de l'anglais comme langue de travail dans les entreprises en France, le domaine de l'anglais comme *lingua franca* professionnelle reste peu étudié comparé à d'autres bénéficiant d'une longue tradition de recherche et d'une certaine force institutionnelle (littérature, civilisation et linguistique). Son apparition comme thème du XXV^e colloque du Groupe d'Etude et de Recherche en Anglais de Spécialité (GERAS) à Poitiers en 2004 ancre le domaine dans le champ de l'anglais de spécialité. Bien que l'anglais professionnel ait été traité sous l'angle culturel de l'anglais de spécialité (Isani, 2004), il souffre, du moins en ce qui concerne les échanges entre non natifs, d'un manque de représentation scientifique au niveau des études anglaises. Nous voyons trois raisons principales à cette lacune. La première est liée au manque de considération d'une variété fonctionnant à contre-courant du modèle idéal, c'est-à-dire principalement natif et anglo-américain. Lorsqu'elle n'est pas réduite à des problèmes d'erreurs par rapport à la norme britannique ou américaine ou le fruit d'une importation linguistique, elle est considérée comme une version simplifiée des variétés natives, un *pidgin*, un « *français* ». Ce manque de considération est cependant régulièrement battu en brèche par les précurseurs de l'anglais *lingua franca* tels que H. Widdowson s'exprimant sur ce sujet dès 1997 :

So you can think of English as an adopted international language, and then you will conceive of it as a stabilized and standardized code leased out on a global scale,

and controlled by the inventors, not entirely unlike Pizza Hut and Kentucky Fried Chicken. Distribution of essentially the same produce for customers worldwide. English the *lingua franca*, the franchise language. There are no doubt people who think in these conveniently commercial terms, and if English as international language were indeed like this, there would be cause for concern. But it is not. (1997, 140)

Une deuxième raison au manque de représentation scientifique, nous semble-t-il, est le fait que l'anglais professionnel en tant que tel reste encore peu conceptualisé en français. Si la conceptualisation est par ailleurs très avancée dans les travaux anglophones, notamment à travers des revues telles que *English for Specific Purposes (ESP)*, elle pose problème lorsqu'il s'agit de la transférer dans le contexte de la recherche francophone où les mots clés tels *business*, *professions* ou *occupation*, bien que l'on puisse les traduire, n'ont pas la même résonance culturelle dans la langue-culture française. Une troisième raison à ce manque de représentation scientifique est le nombre limité de travaux de terrain en anglais professionnel conduisant à un manque de corpus d'anglais professionnel.

Le manque de représentation du domaine, le manque de considération et, par là même, de légitimité de l'anglais *lingua franca* en France, le problème du transfert des concepts anglophones ajoutés à celui du manque de données conduisent aux deux enjeux principaux de cette thèse. Le premier enjeu consiste à s'appropriier le concept d'anglais comme *lingua franca* professionnelle de telle sorte à pouvoir l'envisager sous l'angle de la recherche anglaise de spécialité, à partir d'une approche spécialisée des situations professionnelles récurrentes. Le second enjeu consiste à relever le défi pratique et méthodologique du recueil de données circulant dans les coulisses des entreprises françaises lorsqu'elles communiquent avec l'étranger.

Démarche et structure de la thèse

Cette thèse s'inscrit comme une réponse à ces enjeux. La conception en domaine occupe la première partie de la thèse consacrée au cadre théorique dans lequel nous présentons quatre aspects clés de l'anglais comme *lingua franca* professionnelle : l'anglais comme langue internationale (chapitre 1), les concepts de registre et de phraséologie (chapitres 2 et 3) et la notion de discours profes-

sionnel (chapitre 4). La deuxième partie traite de la méthode. Nous commençons par présenter la spécificité de l'observation du discours en entreprise (chapitre 5). Nous présentons ensuite notre enquête de terrain (chapitre 6) servant de point d'appui à la constitution d'un corpus de courriels professionnels (chapitre 7). Après ce cadrage méthodologique, la troisième partie traite de notre observation à la fois quantitative et qualitative du corpus. L'observation est menée sous trois angles différents ou « dimensions d'analyse ». Elle nous permet de présenter trois grandes caractéristiques des courriels : le minimalisme (chapitre 8), l'imbrication des textes dans le contexte professionnel (chapitre 9) et, pour finir, le caractère interpersonnel des échanges (chapitre 10). L'analyse est menée à l'aide de ce que nous considérons comme trois outils conceptuels, issus de la linguistique hallidayenne : la situation, le corpus et le registre.

Genèse de la thèse

Pour clore cette introduction, il nous semble important d'évoquer brièvement les raisons de ce travail qui a occupé cinq années de notre vie mais dont l'origine remonte jusqu'à notre arrivée dans l'enseignement supérieur en 1996, à l'Institut Universitaire de Technologie (IUT) de Belfort-Montébeliard, au département Génie des Télécommunications et Réseaux. Au cours des sept années à l'IUT (1996-2003), où nous devenons successivement responsable des stages et directeur des études, nous découvrons de l'intérieur la culture et l'arrivée d'Internet à travers son déploiement dans les entreprises, notamment grâce au suivi des stages en Grande-Bretagne chez *British Telecom*. En 2004, alors que nous venons de prendre notre poste à l'UFR Sciences du Langage, de l'Homme et de la Société à Besançon, le XXV^e colloque du GERAS portant sur l'anglais et les milieux professionnels sert de déclencheur pour passer de la pratique pédagogique de l'anglais de spécialité à la recherche dans ce domaine. En 2005, nous soutenons notre mémoire de Master Recherche à l'université Bordeaux 2 portant sur l'étude de courriers électroniques échangés au sein d'un département des ressources humaines d'une petite multinationale près de Mulhouse. Après deux années d'interruption de la recherche pendant lesquelles nous mettons en place un centre de ressources en langues dans notre UFR, nous décidons de poursuivre le travail réalisé dans le cadre du Master à partir d'une étude plus large qui est l'objet de cette thèse.

Première partie
Cadre théorique

CHAPITRE 1

L'anglais comme langue internationale

1.1 Introduction : Normes et déviations en langue

L'observation des normes, qu'elles soient sociales ou plus particulièrement linguistiques, se situe à la croisée de l'objectif et du subjectif, du comptage scientifique et du jugement de valeur. Relevant tout d'abord de l'observation de la fréquence des comportements, cette « discipline » est bien sûr un domaine de prédilection pour les sciences sociales. Pour certains anthropologues tels que C. Corbeil et S. Aléong, l'observation des normes contribue à une théorie générale de la culture rendant compte de l'ensemble des faits et usages sociaux. La complexité du domaine des normes provient essentiellement de ses différentes orientations définitives. Pour le linguiste français A. Rey, la norme est d'abord une moyenne rendant compte de la fréquence de tel ou tel comportement. La linguiste autrichienne Seidlhofer constate par exemple que dans les situations où l'anglais est utilisé comme langue commune, certaines déviations par rapport à l'anglais standard sont si fréquentes qu'elle en deviennent « normales ». Tel est le cas de la règle consistant à mettre un « s » à la troisième personne du singulier des verbes au présent. Cette règle emblématique de l'anglais, constate l'auteur, corpus à l'appui, tend à disparaître en Europe continentale car des millions de locuteurs l'omettent fréquemment sans que cela ne perturbe l'efficacité de la com-

munication. Malgré cette observation, l'erreur est encore aujourd'hui largement sanctionnée car elle reste un marqueur puissant de la maîtrise des règles de cette langue. Elle est ce trait caractéristique suggérant à ceux qui veulent bien l'entendre, que potentiellement, le locuteur « marqué » pourrait être amené à commettre d'autres erreurs. Cette logique se rapproche du propos de H.S. Becker dans son étude sociologique de la déviance et dont une partie traite du processus d'étiquetage des criminels.

To be labeled a criminal one need only commit a single offense, and this is all the term formal refers to. Yet, the word carries a number of connotations specifying auxiliary traits characteristic of anyone bearing the label. A man who has been convicted of housebreaking and thereby labeled criminal is presumed to be a person likely to break into other houses. (1962, 33)

La norme, qu'elle soit moyenne ou fréquence, ne saurait donc répondre à la seule définition quantitative car, comme le cas du « s » à la troisième personne le suggère, elle est également une valeur subjective départageant le bon usage du mauvais et, par quelque extrapolation hasardeuse pour certains, des bons locuteurs des mauvais. Cependant, les auteurs ou acteurs sociaux réduisant la définition du domaine de la norme à la simple valeur subjective sont pour A. Rey (1972) des puristes créant et prescrivant des normes à l'instar des « créateurs de règles » que H.S. Becker décrit sans complaisance :

The prototype of the rule creator [...] is the crusading reformer. The existing rules do not satisfy him because there is some evil which profoundly disturbs him. He feels that nothing can be right in the world until rules are made to correct it. (1962, 148)

Au-delà de l'aspect moral pointé du doigt par H.S. Becker, l'auteur suggère que les normes sont le terrain d'un affrontement politique. En ce qui concerne le domaine linguistique, les puristes, guidés selon A. Rey par un « souci légitime de limiter rigoureusement un domaine » (1972, 4) ou par simple conservatisme, s'opposent aux réformateurs voulant opposer aux normes en vigueur des normes nouvelles, c'est-à-dire conformes à une autre idée du « bon usage ». Vu sous cet angle, la norme comme valeur subjective est donc entièrement relative à celui qui la préconise et au groupe qui l'applique. Elle est en cela un phénomène arbitraire et la conséquence de cette arbitrarité est que la déviance ne peut être mesurée de manière absolue, mais de manière relative. Un acte n'est pas déviant par nature

mais par convention et le degré de déviance se mesure en fonction du niveau de réaction du groupe.

Whether an act is deviant, then, depends on how other people react to it. You can commit clan incest and suffer from no more than gossip as long as no one makes public accusation ; but you will be driven to your death if the accusation is made. The point is that the response of other people has to be regarded as problematic. Just because one has committed an infraction of a rule does not mean that others will respond as though this had happened. (Becker, 1962, 12)

Cette relativité de l'acte déviant est confirmée par S. Aléong au niveau linguistique. Pour l'auteur en effet, « la faute n'est [...] pas absolue mais bien relative au milieu ou au groupe social de référence. [...] l'erreur est un usage qui, à un moment donné, vient s'opposer à un autre usage jusqu'alors dominant » (1983, 263)². L'observation des normes et des actes déviants suppose donc une double approche. L'une, diachronique permet d'observer un usage particulier dans le temps afin de repérer le moment où cet usage passe du statut d'erreur à celui d'usage « normal » (ou inversement). L'autre, synchronique, repose sur la comparaison des usages entre eux à un moment donné. Cette double approche est par exemple adoptée par le célèbre sociolinguiste Labov dans ses études comparatives de la réalisation de certains phonèmes en anglais américain. Ses travaux montrent en effet que les écarts statistiques par rapport à la norme s'observent à la fois de manière synchronique et de manière diachronique. Dans W. Labov (1966), l'auteur constate des différences entre classes sociales. Dans W. Labov (1972), sa comparaison des usages au sein d'une même famille révèle des écarts entre générations. Pour W. Bright (1997) cependant, la portée des travaux diachroniques de W. Labov doit être limitée pour des raisons d'échelle. A une échelle beaucoup plus grande, comme celle qu'entraîne l'observation d'une langue ou d'un dialecte dans son ensemble, Bright suggère que les écarts dans le temps sont des mouvements imperceptibles, comparables à ceux des aiguilles d'une montre : la plupart ne peuvent être observés qu'*a posteriori*.

Dans ce cadre relatif où chaque groupe, quel que soit son mode définitoire, génère et prescrit ses propres règles, la norme est, comme l'acte déviant, davantage un regard porté sur un objet que l'objet en tant que tel. A l'instar de L.J. Calvet (1999), pour qui les langues n'existent pas, nous dirons de façon quelque peu

²C'est nous qui soulignons.

provocante que la norme linguistique et son pendant, la déviance, n'existent pas en tant que tels. Il n'existe que des faits de langue et le regard que nous portons sur ces faits les rendent statistiquement ou subjectivement « normaux » ou « déviants ». Ce regard génère des représentations qui, selon le point de vue plus ou moins large, donneront lieu à un ensemble de variétés. L'idiolecte, le dialecte, le régiolecte, le sociolecte ou encore le technoclecte n'existent que parce qu'ils sont décrits par les sociolinguistes et parce que leurs locuteurs ont la perception de se situer à l'écart d'une norme extérieure au groupe. Ils sont, pour prendre la métaphore de H.S. Becker, les « *outsiders* », les profanes, vis-à-vis du groupe considéré comme dominant. Une illustration de ce phénomène de mise à l'écart se trouve une fois de plus chez W. Labov, dans ses travaux portant sur le dialecte de l'île de Martha's Vineyard. L'auteur démontre en effet que certains habitants de l'île, fraîchement débarqués du continent, imitent le dialecte local pour marquer leur identification à leur nouveau groupe d'appartenance. En montrant que la norme permet de rejoindre ou, au contraire, de s'exclure d'un groupe, W. Labov suggère la fluidité du concept et la porosité des communautés linguistiques.

Cette propriété des communautés linguistiques est mise en évidence par C. Corbeil (1983) dans son modèle de régulation linguistique (cf. tableau 1.1, page 19). Pour l'auteur, les variétés de langue s'organisent en système continu permettant la circulation des comportements entre les différentes parties du système. Le système fait apparaître une organisation hiérarchique des variétés allant de l'idiolecte, à la base, au supralecte. A cette hiérarchie des variétés de langue correspondent une hiérarchie par taille de groupe d'une part (de l'individu au supragroupe) et, d'autre part, une hiérarchie par niveau de culture (de la culture de l'individu, sa « personnalité », à la « supraculture »). Selon C. Corbeil, les comportements linguistiques circulent entre les infragroupes et s'en trouvent façonnés par l'infragroupe qui les adopte.

Cette circulation s'effectue selon quatre principes régulateurs. Le premier est le principe de convergence ou d'unification linguistique tel qu'il fut mis en œuvre en France au moment de la III^e République à travers la réforme de l'école par Jules Ferry. Le deuxième principe est celui de dominance pour lequel l'auteur rappelle que « au sein d'un groupe, l'usage linguistique qui prédomine est celui des infragroupes qui contrôlent les institutions. » (1983, 297). Le troisième

Tableau 1.1
Modèle de Corbeil

Code	Taille	Culture
Idiolecte	Individu	Personnalité
Infralecte	Infragroupe	Infraculture
Sociolecte	Groupe	Culture
Supralecte	Supragroupe	Supraculture
<i>Continuum linguistique et/ou culturel [(noyau) + (modulations)]</i>		

principe est celui de persistance, autrement dit « le maintien d'un même usage dominant d'une époque à l'autre malgré ses propres variations temporelles » (1983, 298). Enfin, le quatrième principe, concernant le système linguistique lui-même, est le principe de cohérence défini de la manière suivante :

Au-delà des variations des infralectes par rapport au sociolecte, ou des sociolectes par rapport au supralecte, il existe un ensemble d'éléments formant système qui constitue la spécificité même de la langue et qui autorégularisent le fonctionnement du système linguistique de chacune des variantes. (1983, 298).

Le modèle de C. Corbeil repose sur une double conception de la norme linguistique : à la fois objet réel et objet construit par les linguistes. En cela, il s'inscrit dans une conception saussurienne distinguant la parole (les objets réels) de la langue (les objets construits). Comme A. Rey (1972) le rappelle, cette distinction n'est pas une séparation mais une manière artificielle de rendre compte du phénomène de norme en séparant les réalisations (phoniques, graphiques) du système permettant ces réalisations. Pour C. Corbeil, comme pour A. Rey (1972) ou encore pour J.R. Searle, il s'agit donc de distinguer les normes relatives aux usages des normes relatives au système de la langue lui-même. Cette distinction vient ici de J.R. Searle pour qui il convient de distinguer les règles « constitutives » permettant le fonctionnement du système « langue » des règles « régulatrices » (1969, 34), permettant le fonctionnement des usages de la langue. Dans ce cadre, les actes déviants ou les erreurs peuvent être classés ainsi : d'une part les erreurs de système et, d'autre part, les erreurs d'usage. Dans le premier cas, l'erreur est « fatale » dans la mesure où le code erroné ne permet pas le traitement du message. Dans le second, l'erreur est un écart par rapport à la pratique d'un groupe.

A ce titre, elle peut faire l'objet d'une linguistique de la variation.

Le phénomène de régulation linguistique et, plus largement, de norme linguistique, se trouve illustré de manière plus ou moins directe dans l'abondante littérature consacrée aux variations de langue anglaise dont on ne sait plus très bien, tant les normes sont diverses, s'il ne vaudrait pas mieux opter pour une appellation au pluriel : *les langues anglaises*. Après les travaux de W. Labov portant sur les variations internes au cercle des natifs de cette langue, les années 1980 et suivantes ont connu, et connaissent encore, un intérêt sans cesse renouvelé par des phénomènes extralinguistiques tels que l'émancipation des nations autrefois colonisées, la montée en puissance de l'Amérique au XX^e siècle et, plus récemment, l'intensification de la circulation des hommes et de l'information. Dès 1983, alors que l'anglais prend le statut de langue « internationale », B.B. Kachru traite de manière frontale la question de la langue anglaise face à l'idée de norme. Il commence par confirmer sa relativité en plaçant le statut du locuteur (« natif » ou « non natif ») au cœur de la problématique d'une langue en expansion.

La norme, dans le cas des locuteurs dont l'anglais n'est pas la langue maternelle, suppose implicitement la conformité avec un modèle fondé sur la langue d'une partie des locuteurs parlant leur langue maternelle. L'usage de cette partie des locuteurs est érigé en norme privilégiée pour des raisons qui sont, avant tout, extralinguistiques (instruction et statut). (1983, 708)

Cette norme-modèle privilégiée, rappelle l'auteur, n'a pourtant jamais reçu de « sanction officielle » (1983, 708) et elle tient son rôle de modèle essentiellement pour des raisons sociales. Un cas représentatif est la prononciation anglaise standard (*Received Pronunciation*, RP), qui, parce qu'elle représentait la façon de parler des classes dominantes, fut largement diffusée sur des canaux tels que la BBC ou les *public schools* en Angleterre. Pour B. B. Kachru donc, la RP et, plus tard, l'anglais standard américain, représentent le noyau normatif à partir duquel se greffent des variétés sociales (comme dans le cas du dialecte noir américain) et des variétés « importées » (le cas des variétés de l'anglais parlé en dehors du sol britannique ou américain). Les variétés importées telles que l'anglais indien ou l'anglais nigérien sont donc considérées par l'auteur comme marginales vis-à-vis de la norme-modèle. En s'adaptant aux cultures locales, elle « s'indigénisent » : « Les caractéristiques formelles indigénisées acquièrent un contexte pragmatique

et un cadre de référence nouveaux, tous deux fort éloignés de ceux qu'elles possèdent dans les cultures américaine et britannique » (1983, 720). Le processus d'indigénisation présenté par Kachru est, au fond, une forme particulière de régulation linguistique répondant aux quatre principes énoncés plus haut. Si nous prenons l'exemple d'une variété importée telle que l'anglais indien, nous constatons qu'il y a correspondance entre les deux processus.

- **Convergence** : Les caractéristiques locales s'unifient et convergent. L'accent indien par exemple a convergé vers une norme globalement homogène, dominante en Inde.
- **Dominance** : Il existe une élite servant de modèle local et assurant une certaine domination sur le groupe en question.
- **Persistance** : L'ancien modèle britannique persiste cependant et vient atténuer l'application du principe de dominance.
- **Cohérence** : Les caractéristiques spécifiques de l'anglais indien ne remettent pas en cause le système de la langue anglaise. Le noyau dur est conservé.

Cette correspondance suggère que la norme linguistique est à la fois la cause et le résultat de l'émergence des variétés de langues, et peut-être plus largement, des langues elles-mêmes. Comme le processus de régulation linguistique l'indique, c'est par la confrontation des différentes normes que peuvent émerger des formes nouvelles. A la fin du XX^e siècle, les questions de norme en anglais s'articulaient autour des rapports de force de l'époque (émancipation des peuples anciennement colonisés, affirmation de la puissance de la norme nord-américaine). Qu'en est-il aujourd'hui pour cette variété d'anglais, qu'elle soit « anglais international », « *globish* » ou « anglais *lingua franca* », parlée par des groupes d'individus « globalisés » ? Il semble en effet que cette variété d'anglais repose sur un nouveau paradigme. Tout d'abord, le phénomène social, économique et technologique que représente la mondialisation en ce début de XXI^e siècle présente des rapports de force nouveaux tels que l'atténuation des pouvoirs politiques locaux et le renforcement des organisations internationales publiques et privées. Ensuite, dans le monde (occidental) interconnecté, les frontières traditionnelles entre les groupes humains tendent à s'estomper pour être remplacées par d'autres moins visibles dont certaines sont virtuelles. Alors que la définition des groupes et des communautés était jusqu'alors relativement stable et permettait la définition de normes linguistiques comme l'anglais britannique ou l'anglais australien, qu'en

est-il dans un monde où l'instabilité des communautés et des identités individuelles devient elles-mêmes un principe de fonctionnement ?

Afin d'apporter quelques éléments de réponse à cette question ambitieuse, ce chapitre propose une piste exploratoire. Il est tout d'abord question de prendre appui sur le riche héritage des travaux sur l'anglais comme langue mondiale ou internationale dans une perspective diachronique. Il s'agira ensuite, à la lumière de la première partie, de suggérer une évolution des modèles traditionnels afin qu'ils puissent rendre compte, de manière plus efficace, de la norme de l'anglais comme « langue globale » aujourd'hui.

1.2 Perspective diachronique

1.2.1 La variété américaine comme point de départ

L'idée que l'anglais pourrait un jour devenir une langue à l'échelle des peuples est relativement ancienne. On trouve en effet des traces de cette idée dès 1780 sous la plume de J. Adams qui prend la suite de Georges Washington à la présidence des États-Unis d'Amérique vingt ans plus tard.

In the last century, Latin was the universal language of Europe. Correspondence among the learned, and indeed among merchants and men of business, and the conversation of strangers and travellers, was generally carried on in that dead language. In the present century, Latin has been generally laid aside, and French has been substituted in its place, but has not yet become universally established, and, according to present appearances, it is not probable that it will. English is destined to be the next and succeeding centuries more generally the language of the world than Latin was in the last or French is in the present age. The reason of this is obvious, because the increasing population in America, and their universal connection and correspondence with all nations will, aided by the influence of England in the world, whether great or small, force their language into general use, in spite of all the obstacles that may be thrown in their way, if any such there should be³.

Il est alors intéressant de voir que, dès cette époque, l'idée d'anglais comme langue universelle prend racine dans le terreau politique et naît sous le signe de

³Source : <http://www.tlfg.ulaval.ca/axl/amnord/USA-Adams-anglais.htm>
Consultée le 19 juin 2012.

disséminée à grande échelle et à moindre coût⁵. Malgré un certain degré de succès (elle est par exemple reconnue comme langue officielle par l'ONU), son utilisation à l'échelle mondiale reste en effet limitée par rapport à d'autres langues naturelles : le nombre de locuteurs se limite à une communauté a-territoriale, engagée, mobile et cultivée (Wood, 1979; Fiedler, 2002).

Un second projet, fortement concurrent du premier, est celui du *BASIC*⁶ *English* de C.K. Ogden, une langue semi-artificielle construite sur la base naturelle de l'anglais mais présentant un vocabulaire et une grammaire limités au minimum. Dans la période de l'entre-deux-guerres, le projet suscite un certain enthousiasme. H.G. Wells, dans un ouvrage visionnaire, intitulé *The Shape of Things to Come*, l'envisage comme la langue mondiale du XXI^e siècle : « *One of the unanticipated achievements of the twenty-first century was the rapid diffusion of Basic English as the lingua franca of the world and the even more rapid modification, expansion and spread of English in its wake* » (1933, 431). Malgré son objectif utopiste, la langue de Ogden revêt un caractère très réaliste en ce qu'elle répond à deux impératifs : la rapidité d'apprentissage (Ogden souhaite une langue qui puisse être apprise en 40 heures par un locuteur d'une langue romane ou germanique) et l'absence d'ambiguïté (Ogden supprime les synonymes). Ogden propose ainsi une langue structurée de la façon suivante :

- Une liste de 850 mots classés en quatre catégories : (1) « *Operations* » (les 100 mots permettant de décrire des actions et de les situer dans le temps et dans l'espace), (2) « *general words* » (les 400 mots permettant d'évoquer la vie quotidienne), (3) « *picturable words* » (les 200 mots pouvant s'apprendre à partir d'images), « (4) *qualities / general* » (une liste de 100 adjectifs) et « *qualities / opposites* » (50 adjectifs opposés) ;
- Dix règles de grammaire permettant d'effectuer des opérations de base telles que la comparaison, la situation d'un événement dans le temps ou encore la formation des questions ;
- Une liste complémentaire de termes internationaux et scientifiques. Il s'agit de termes diplomatiques et institutionnels ne nécessitant pas de traduction pour les occidentaux et ne nécessitant donc pas d'« apprentissage particulier ».

⁵Pour un descriptif détaillé des enjeux d'une langue universelle, voir le rapport Grin (2005).

⁶*British American Scientific International Commercial*

Le BASIC présente des caractéristiques de l'anglais standard, certes, mais sa conception en fait une langue essentiellement internationale et, comme H.G. Wells le rappelle, conçue à des fins pratiques et spécifiques (la communication scientifique, les affaires). Il fait écho, de façon frappante, au style architectural international des années 1930 s'adressant à des bâtiments accueillant de nouvelles formes de l'organisation sociale (usines, gratte-ciel, grands magasins) et privilégiant la fonction au détriment des ornements. Ce style et le BASIC se trouvent d'ailleurs réunis dans l'ouvrage de R. McGrath consacré à l'architecture, entièrement rédigé dans cette langue et dont l'épilogue est rédigé par C.K. Ogden lui-même :

In building with words there is the same pull between the science of structure and the art of ornament as there is in building with steel and stone and wood. . . Much has been said in this book about international forms in building, about the straightforward use of materials, clear statement, and reasoned design. All these qualities might equally well have been named in connection with Basic English. In fact, it is possible to give a clear account of Basic under these very heads. (1934, 221sq)

Sa conformité à l'anglais standard se trouve dans le choix du vocabulaire (anglais) et du système (les règles de grammaire suivent la norme des locuteurs natifs). Par exemple, la règle des pluriels et ses exceptions telles que les formes « *es* » et « *ies* » suivent les règles de l'anglais standard. Le BASIC présente cependant des caractéristiques particulières, faisant d'elle un modèle de langue internationale. Tout d'abord, certaines « erreurs » par rapport à l'anglais standard sont normalisées. Une phrase telle que « *The sun is more bright than the moon.* » est en effet présentée comme correcte en BASIC même si l'auteur attire l'attention sur le fait que d'autres formes telles que le comparatif standard « *-er* » existent. Ensuite, les listes réduites de mots et les quelques points de grammaire permettent à cette langue d'être apprise en quelques jours, facilitant ainsi sa diffusion à l'échelle du globe. Enfin, sa capacité à intégrer les termes internationaux permettent son expansion dans le temps (adaptation aux technologies nouvelles) et dans l'espace (termes transparents compris par la plupart des locuteurs). En résumé, si le BASIC est peu adapté à la rédaction de textes élaborés tels qu'une œuvre littéraire, il permet la rédaction de textes simples comme les textes techniques nécessitant une grande clarté. Pour B. Seidlhofer (2002), le BASIC ne saurait d'ailleurs être une fin en soi mais serait une première étape vers l'apprentissage de formes plus élaborées de l'anglais.

Le projet radical de C.K. Ogden fut cependant l'objet de critiques. B. Seidlhofer (2002) nous rappelle l'article de M.P. West et E. Swenson (1953) consacré à la remise en cause du système. Les deux auteurs critiquent tout d'abord l'aspect illusoire de cette liste de 850 mots en pointant du doigt certaines limites. C'est le cas du mot *back* qui certes n'apparaît qu'une seule fois mais possède des sens différents selon sa fonction dans la phrase. Ils précisent ensuite que l'ajout de certains mots dans la liste permettrait dans certains cas de simplifier largement les énoncés, évitant aux locuteurs d'emprunter des détours par des mots soi-disant simples. Seidlhofer illustre ce phénomène de complication qu'engendre le BASIC avec l'exemple suivant tiré de l'article de M.P. West et E. Swenson (1953).

West : The priest thanked the ladies for their help in making the party so successful.

Ogden : The servant of the church said it was very kind of the women of good birth to help him in making the meeting of friends come off so well. (West et Swenson⁷)

Pour B. Seidlhofer cependant, les critiques émises par les deux auteurs relèvent généralement du détail et ne remettent aucunement en cause le fond du projet. L'auteur voit tout d'abord dans le BASIC une tentative réussie d'ingénierie linguistique permettant, à partir d'une base limitée, la réalisation d'un grand nombre d'énoncés. Cette efficacité du système est non seulement linguistique mais également financière dans la mesure où l'apprentissage de ce système est rapide, donc peu coûteux par rapport à celui que nécessite la maîtrise d'une langue étrangère traditionnelle⁸. Cette efficacité se traduit également par une sérieuse économie de temps (Ogden écrit sans détour que l'apprentissage des langues est une « perte de temps »), ce qui permet à l'apprenant de se concentrer sur ce que B. Seidlhofer considère comme essentiel, la sensibilisation au langage (*language awareness*) et l'initiation aux différences interculturelles. En résumé, B. Seidlhofer voit dans le BASIC une source d'inspiration vers un nouveau modèle d'anglais international. Même si l'auteur admet que le modèle de Ogden est peu exploitable en l'état, elle ouvre une brèche en suggérant une étude comparée avec les pratiques des locuteurs non natifs de l'anglais.

⁷In Seidlhofer (2002, 288)

⁸Notons ici l'analogie avec l'Espéranto, présenté par le rapport Grin (2005) comme une langue efficace, assurant une diffusion rapide et peu coûteuse .

En conclusion, les projets aboutis de langues artificielles ou semi-artificielles telles que l'Espéranto et le BASIC évoquent les caractéristiques d'une langue internationale et, plus largement, d'une sémiologie au carrefour de plusieurs disciplines telles la linguistique ou l'architecture. L'existence de ces signes est déterminée par leur fonction. Les ornements, qu'ils soient architecturaux ou linguistiques, sont éliminés du système radicalement utilitaire et minimaliste. Ogden élimine par exemple les nombreux adjectifs de la langue anglaise permettant l'expression des nuances (des couleurs, des aspects) donnant à cette langue internationale une allure nette, dépouillée, réduite au minimum fonctionnel. Ce style suit ceux de Le Corbusier et de Mies van der Rohe éliminant à la même époque les détails de leur projets de maisons individuelles pour faire apparaître une structure nette et dépouillée (façades blanches, fenêtres larges et angles droits). Cette visée utilitaire de la forme donne à l'ensemble (qu'il soit énoncé ou maison d'architecte) un aspect simple au premier regard. Pourtant, comme le rappelle Seidlhofer à propos du BASIC, le processus de simplification n'est que surface, dissimulant en profondeur une ingénierie linguistique complexe. W. Curtis, dans son ouvrage consacré à l'architecture moderne, fait un propos parallèle, en reprenant celui du philosophe ingénieur R. Buckminster en 1929 :

La « simplification » du « Style international » était ainsi superficielle. Elle épluchait les extérieurs d'hier et les remplaçait par des nouveautés formalisées d'une quasi-simplicité, permise par ces mêmes éléments structurels cachés, mais en alliages modernes [...]. Le nouveau styliste international suspendait des « murs motifs rigides » en assemblages de brique hyper-méticuleux, sans la moindre cohésion de traction dans leurs propres limites, en fait enfermés dans des ossatures d'acier masquées soutenues par l'acier sans support visible. (2004, 266)

Malgré la variété des styles individuels et des différents matériaux utilisés, W. J. R. Curtis (2004) observe dans les années 1920 et 1930 l'émergence d'une norme commune dont les caractéristiques générales sont le primat de la fonction, la simplicité (de surface), la clarté et l'adaptabilité. L'analogie est donc forte avec le BASIC auquel il faudrait cependant ajouter des caractéristiques liées à l'enseignement de ce style : l'économie de temps d'apprentissage et la volonté consciente de diffuser le BASIC à l'échelle de la planète. Cette hypothèse d'un style (linguistique) international traversa le XX^e siècle jusqu'au début du XXI^e. Avec A. Firth (1990), elle prend la forme d'un « style international d'interaction ». Avec des auteurs tels J. Mole (1978) ou E. H. Weiss (2005), elle prend

celle de guides de « survie linguistique » en situation exogène (*The Elements of International Style*) où les natifs de l'anglais sont invités à recourir à une langue simple et claire dans leur communication professionnelle :

It is not an exaggeration that native English speakers should make a conscious effort to learn international English, perhaps by listening hard to their foreign colleagues. A first step is to make a deliberate effort to avoid slang, jargon and figures of speech like "What's the bottom line" and "it's all above board". The result may be bland Europeak, but at least everyone will understand. (1978, 189)

1.3 Perspective synchronique

1.3.1 Les représentations d'une norme ethnocentrique

Les « cercles de B.B. Kachru », publiés en 1985, ont eu et ont encore aujourd'hui un effet retentissant dans les représentations du monde anglophone au sens large, c'est-à-dire là où l'anglais est utilisé soit comme langue « maternelle » (*English as a Native Language, ENL*), soit comme langue auxiliaire (Smith, 1983), qu'elle soit seconde (*English as a Second Language, ESL*) ou étrangère (*English as a Foreign Language, EFL*).

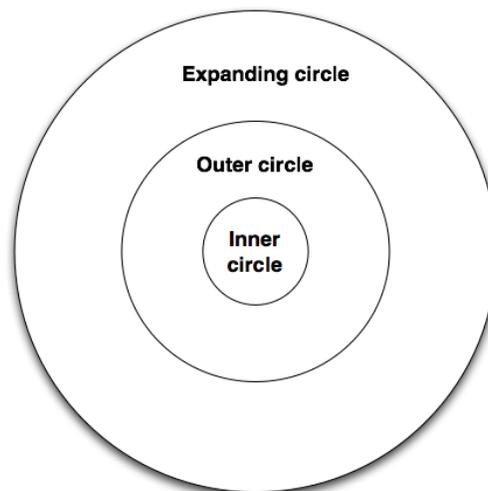


Figure 1.1
Les cercles de B. B. Kachru (1985)

Comme la figure 1.1 le montre, ces cercles sont une représentation du monde anglophone où figurent trois cercles concentriques au centre desquels se trouve le cercle des pays où l'anglais possède le statut *ENL* (Grande-Bretagne, États-Unis d'Amérique, Australie, etc.). Ce cercle sert de centre à un deuxième cercle, regroupant les pays issus, pour la plupart, de l'ancien empire britannique tels que l'Inde ou le Nigéria. Ce deuxième cercle est à son tour le cœur d'un troisième cercle qui représente la propagation de l'anglais des années 1980⁹ dans les pays où les locuteurs ne possèdent pas de lien particulier avec l'anglais (la France, l'Allemagne, l'Espagne, etc.). Dans ce troisième cercle, l'anglais est une langue étrangère et remplit une fonction essentiellement véhiculaire. La carte de Kachru permet tout d'abord de constater que l'anglais n'est plus d'appartenance anglo-américaine mais mondiale. Cette idée, dès les années 1960 et 1970, rencontre un large consensus (Conrad et Fishman, 1977; Smith, 1983; Graddol, 2000; Crystal, 2003).

English is known by some persons in virtually every country in the world. Samarin has noted :

English ... already meets many of the requirements of a true world *lingua franca* (Samarin 1962 : 73).

It is *the* language of diplomacy, the predominant language in which mail is written, the principal language of aviation and of radio broadcasting, the first language of nearly 300 million people, and an additional language of perhaps that many more. (Conrad et Fishman, 1977, 6)

Dès 1962 donc, certains linguistes observent la place prépondérante qu'occupe l'anglais dans le monde. Nous remarquons d'ailleurs que la citation de A. Conrad et J.A. Fisherman (1977) sert de toile de fond à la représentation de B.B. Kachru : l'anglais est certes la langue des natifs, mais également celle des 300 000 000 de locuteurs issus des anciennes colonies britanniques (*inner circle*) et celle du cercle en expansion (« *an additional language of perhaps that many more* »). Au début des années 2000, D. Crystal montre que les chiffres ont fortement augmenté (cf. tableau 1.2, page suivante).

⁹D. Crystal (2003) précise à propos de ce troisième cercle que l'expansion est désormais achevée. Il propose donc d'employer l'adjectif *global* pour dénoter son omniprésence, certes à des degrés divers, sur la planète.

Tableau 1.2
 Nombre de locuteurs par cercle kachruvien d'après
 D. Crystal (2003, 61)

Groupe	Nb. de locuteurs
<i>Inner circle</i>	320 000 000–380 000 000
<i>Outer circle</i>	300 000 000–500 000 000
<i>Expanding circle</i>	500 000 000–1 000 000 000

Cependant, en plaçant les variétés anglo-américaines au centre de la carte, B.B. Kachru suscite un vif débat sur la représentation du monde anglophone et plus particulièrement sur la place qu'occupent ou *devraient* occuper les variétés entre elles. Certains défendent en effet une perception ethnocentrique de l'anglais dans le monde, c'est-à-dire d'une norme commune fondée principalement sur la variété *ENL*. Ils s'opposent à d'autres chercheurs pour qui la norme *ENL* ne peut plus être considérée comme le centre du monde anglophone.

Pour P. Trudgill et J. Hannah (2008), la nature internationale de l'anglais suppose qu'une norme commune soit définie pour que son enseignement permette l'intercompréhension entre les locuteurs de variétés différentes. Loin de réfuter l'idée de variétés internationales, les auteurs appellent à la défense d'un anglais standard (*Standard English*) constitué des deux variétés historiques de l'anglais : l'anglais d'Angleterre (*English English*) et l'anglais américain (*American English*). Ces deux variétés, selon les auteurs, ont la légitimité de représenter la norme de l'anglais comme langue internationale. Elles ont fait l'objet d'une codification et la stabilité qui en découle permet non seulement l'enseignement de cette norme, mais également d'absorber les innovations provenant des autres variétés. Les auteurs rappellent à ce sujet que cette norme est elle-même issue du brassage de plusieurs variétés et, de manière plus lointaine, d'autres langues européennes. Le fait que l'anglais issu du centre des cercles Kachruviens ait fait l'objet d'une codification est, pour les deux auteurs, la raison essentielle de sa place centrale sur la carte des variétés. Ils suggèrent d'ailleurs que d'autres variétés pourraient très bien un jour être codifiées pour devenir de nouvelles normes : « *The way Europeans speak English to each other may be taking a relatively*

stable common form, different from EngEng, which could be described and taught to learners if they so wish » (2008, 8). Cependant, pour la raison consistant à dire que l'on peut difficilement imaginer qu'un locuteur n'ait jamais besoin de comprendre l'anglais anglo-américain, les deux auteurs pensent que l'enseignement de cette norme reste une option à la fois réaliste et raisonnable.

P. Trudgill et J. Hannah représentent donc l'anglais « international » comme un vaste continuum¹⁰ (cf. figure 1.2, page 33) aux extrémités duquel nous trouvons d'une part l'anglais « standard », c'est-à-dire le modèle vers lequel devraient tendre les locuteurs de toutes les variétés. La variété ESL se trouve au milieu du continuum parce que les déviations constatées ont fait l'objet d'une codification. Ce n'est par exemple pas le cas de la variété EFL, située à l'autre extrémité et faisant figure d'*outsider*¹¹ par rapport aux autres variétés. La représentation présentée proposée par Trudgill et Hannah offre donc une vue largement ethnocentrique du monde anglophone. Elle s'inscrit non seulement dans le cadre théorique de B.B. Kachru mais également dans celui d'autres linguistes tels que M.A.K. Halliday et D. Crystal dont les points de vue tendent également vers une certaine ethnocentricité d'une norme internationale. Pour M.A.K. Halliday (2003) par exemple, l'anglais « standard » correspond à l'anglais issu des îles britanniques. Il sert de base à l'anglais dit « global », cette forme n'étant finalement qu'une expansion d'une langue dont les racines géographiques et historiques nourrissent la norme. D. Crystal nous rappelle par exemple le rôle prépondérant joué par l'Empire britannique : « *British political imperialism has sent English around the globe, during the nineteenth century, so that it was a language "on which the sun never sets"* » (2003, 10). Il mentionne également le rôle économique des États-Unis d'Amérique : « *Economics replaced politics as the chief driving force. And the language behind the US dollar was English* » (2003, 10). Il considère donc que l'identité de l'anglais comme langue globale reste largement déterminée par le pouvoir politique et économique de ses locuteurs, le nombre de locuteurs ne

¹⁰Ce continuum, organisé autour de centres, s'inscrit dans le modèle de langue pluricentrique proposé par U. Ammon (1989). Le modèle, articulé autour de centres normatifs allant de centres « intégraux » (*full centres*) à des centres « rudimentaires » en passant par des centres « semi-intégraux » (*semi-centres*) permet de distinguer les variétés endonormatives (ici, la variété ENL) des autres variétés exonormatives (ESL, ELF) c'est-à-dire empruntant leur normes issues du centre « intégral ».

¹¹Nous faisons ici référence à H.S. Becker et sa sociologie de la déviance (voir page 16).

représentant qu'un facteur négligeable dans la construction de l'identité de cette langue : « *Why a language becomes a global language has little to do with the number of people who speak it. It is much more to do with who those speakers are* » (2003, 7).

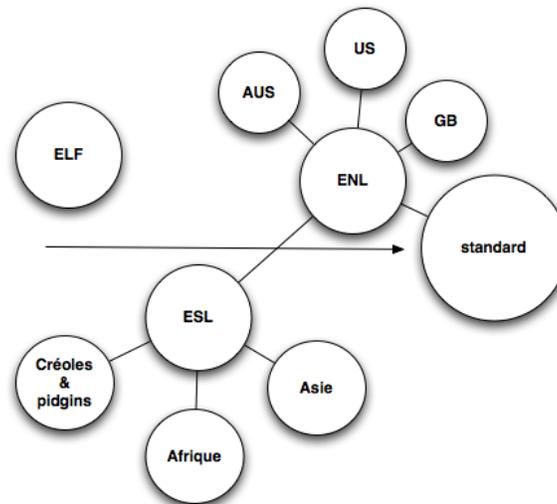


Figure 1.2

L'anglais international d'après Trudgill et Hannah
(2008)

Depuis les années 1980 cependant, avec les apports de la sociolinguistique de la variation et l'émergence du secteur des *World Englishes*, la place des locuteurs *ENL* au centre du système de l'anglais comme langue globale est progressivement remise en cause. Si les chercheurs s'accordent sur le fait que l'histoire du monde anglophone les a conduit à placer les natifs au cœur des représentations, certains remettent en question l'actuelle validité d'une représentation ethnocentrique issue de l'héritage post-colonial et de l'équilibre des pouvoirs politiques au XX^e siècle. La carte kachruvienne du monde anglophone présente une langue pluri-centrique certes, mais ce monde reste polarisé sur le centre proportionnellement réduit des locuteurs natifs, laissant en marge l'immense majorité des locuteurs issus des autres centres.

Cet ethnocentrisme est contesté par un certain nombre de chercheurs. M.G. Clyne (1992) reproche aux linguistes issus du centre *ENL* de prendre leur variété de langue comme point de repère et de considérer les variations comme des déviations. D'autres chercheurs s'appuient sur le fait que le cercle intérieur rassemble désormais une minorité de locuteurs (cf. tableau 1.2, page 31). G. Leitner (1992) propose par exemple une nouvelle répartition reposant sur deux grands pôles exerçant des forces d'attraction et de répulsion. Le premier pôle est ce que l'auteur nomme l'« anglais du Nord », regroupant les variétés qu'il considère comme proches (anglais américain, anglais britannique et anglais irlandais) et l'« anglais du Sud », regroupant les variétés d'Asie et d'Afrique mais également les créoles et les pidgins à base d'anglais. Entre les deux pôles, Leitner suggère l'existence d'une « Norme Commune », sorte de noyau exerçant une force centrifuge sur les deux grands pôles. Dans cette représentation, Leitner atténue fortement la distinction entre locuteurs natifs et non natifs et opte pour un modèle fondé sur un ensemble de variétés légitimes réparties sur deux grands pôles d'attraction gravitant autour d'un noyau, la Norme Commune. Ce modèle, essentiellement fondé sur des pôles régionaux, est développé par Y. Yano proposant six grandes variétés régionales (« *Regional Standard Englishes* ») : anglais asiatique, l'anglais arabe, l'anglais européen, l'anglais africain, anglais latin et anglais anglo-américain (2009, 249). Chaque région regroupe des variétés nationales telles que l'anglais français ou l'anglais vietnamien. Face à la multitude des variétés, l'anglais anglo-américain, même si l'auteur admet qu'il est encore encore dominant aujourd'hui, ne représentera à terme qu'une force parmi d'autres. Y. Yano souligne donc que l'anglais comme langue internationale n'est, pour le moment, qu'un vaste ensemble composite, pluricentrique et mal défini.

EIL is a loose league of regional standard Englishes, which in turn consist of national varieties such as French and German Englishes for Euro-English, and Malaysian and Vietnamese Englishes for Asian English. They are varieties of English with multiethnic, multicultural, and multilingual local identities yet with cross-regional intelligibility. (2009, 251)

Il résulte de cette analyse accordant à l'ensemble des variétés un statut légitimement équivalent à l'idée qu'une norme internationale soit envisagée d'un point de vue strictement exogène, située au-dessus des variétés (« *supra-normative standard* »). L'hypothèse de cette norme, déconnectée de son territoire géographique traditionnel, mène alors l'auteur à envisager l'existence, à terme, d'une

nouvelle langue internationale à base d'anglais, comparable à l'Espéranto, que les locuteurs de régions différentes utiliseront pour communiquer entre eux. Cet « anglais nucléaire » formerait une base linguistique sur laquelle viendraient se greffer les cultures des locuteurs, qu'il s'agisse des cultures régionales ou des cultures socio-professionnelles (Isani, 2004). Vu sous cet angle, le locuteur idéalisé n'est donc plus le locuteur natif dans une communauté homogène tel que N. Chomsky (1965) l'envisageait, mais pour reprendre l'exemple de Y. Yano, le participant à la conférence de Davos, c'est-à-dire une personne dotée d'une forte compétence professionnelle et capable d'interagir avec ses homologues d'autres régions du globe.

Ces nouveaux modèles de représentation de l'anglais dans le monde mènent donc à une révolution copernicienne de la carte mentale du monde anglophone. Le locuteur natif traditionnellement placé au cœur des représentations traditionnelles, n'est plus le centre du monde anglophone mais devient l'un des utilisateurs d'une langue désormais globalisée. Cet utilisateur, placé dans le contexte de la communication internationale, cesserait alors d'être considéré comme le plus compétent mais occuperait une place d'égal à égal avec les utilisateurs des autres centres. L'ouvrage de V. Guy et J. Mattock (1991) est, sur ce point, tout à fait symptomatique de cette relégation des locuteurs anglo-américains au rang d'utilisateur de la langue globale. Une section entière est par exemple consacrée à cette difficulté que peuvent désormais éprouver les natifs à communiquer avec des locuteurs issus d'autres régions du globe. L'ouvrage comporte également un glossaire portant sur le « *Offshore English* » qui permet par exemple à ces locuteurs de se familiariser avec les usages désormais perçus comme normaux par les utilisateurs de l'anglais comme langue globale. Manifestement donc, l'anglais utilisé en contexte international, et plus particulièrement dans le monde des affaires, n'est plus l'apanage des locuteurs issus du cercle intérieur de Kachru. Si la recherche prouve qu'ils restent en position de domination lorsque des locuteurs d'autres langues s'aventurent sur leur terrain linguistique (Rogerson-Revell, 2007, 2008), il semble que, à force de contacts répétés écrits et oraux, une nouvelle forme – une nouvelle variété ? – émerge pour se distinguer progressivement de la variété mère. Dans ce cadre, la notion de locuteur natif comme modèle de compétence linguistique semble perdre de sa pertinence.

1.3.2 Critiques de ces représentations et proposition d'un nouveau modèle

Le locuteur natif est, comme le rappelle S. Singh, la représentation d'une décision de ce que doit être le locuteur idéal. Selon l'auteur, le locuteur natif n'existe pas en tant que locuteur concret. Il est avant tout un construit politique permettant de distinguer deux catégories de locuteurs : les *insiders*, c'est-à-dire les locuteurs prétendant faire partie du cercle « natifs » et les *outsiders*, c'est-à-dire les locuteurs qui, par leur comportement considéré comme déviant, se trouvent relégués à la marge du premier cercle : « *These are the native speakers who would claim copyright to communicative competence and mock others who are generally viewed as mere deviant performers* » (1998, 15). Le concept de locuteur natif a demeuré – demeure encore aujourd'hui – une vérité d'évidence fondée sur un *a priori*, celui d'une langue naturellement transmise par la mère dans une communauté monolingue. Comme le rappelle S. Singh, le locuteur natif est donc synonyme de compétence et des disciplines telles que la psycholinguistique le prennent comme modèle de compétence.

La grammaire universelle de N. Chomsky, par exemple, s'appuie sur le modèle d'un « locuteur idéalisé », c'est-à-dire natif et vivant dans une communauté homogène. Certains linguistes variationnistes prennent également le locuteur natif comme point de repère à partir duquel des variations sont étudiées (Labov, Biber). C'est également le point de vue adopté par les concepteurs de corpus de la langue anglaise séparant les corpus de types nationaux tels que le *British National Corpus* des corpus d'apprenants, présentant des déviations par rapport au premier type. Dans l'enseignement en France, le locuteur natif (sous-entendu britannique ou américain) est pris comme modèle à suivre dans la plupart des manuels scolaires et de l'enseignement supérieur.

Parallèlement, les tests de certification en langue anglaise permettant d'attester de la compétence de candidats « non natifs » sont globalement fondés sur le modèle d'un locuteur standard qui, la plupart du temps, prend la forme d'un individu natif et instruit. Enfin, le degré le plus élevé des niveaux de compétences issus du Cadre Européen Commun de Référence (CECR, niveau C2) prend pour point de repère le niveau de compétence du locuteur natif : « *I have no difficulty in understanding any kind of spoken language, whether live or broadcast, even when delivered at fast **native** speed, provided. I have some time to get fa-*

miliar with the accent » (Conseil de l'Europe 2009)¹². Cependant, à l'instar des pionniers de la sociolinguistique remettant en cause l'idée d'un modèle binaire de la langue (une norme unique et des déviations), certains chercheurs s'élèvent contre l'idée d'un modèle binaire de l'anglais international (une norme anglo-américaine et des déviations). C'est notamment dans le domaine du *World English*, devenu *World Englishes*, que naît l'idée que le locuteur natif de l'anglais, tel qu'il est traditionnellement envisagé, ne saurait être le modèle unique dans la mesure où des millions de locuteurs dans le monde créent et entretiennent de nouveaux comportements dont la régularité s'observe à la fois dans le temps et dans l'espace. A. Bamgbose (1998) pour qui le modèle natif traditionnel relève davantage de la fascination que de l'observation objective rejette l'idée qu'une norme « native », prescriptive, s'impose aux variétés « non-natives ». En prenant l'exemple de l'anglais au Ghana, il cite I. Gyasi comme exemple, certes caricatural, mais emblématique de l'attitude prescriptive envers cette variété.

English in Ghana is very ill. The cancerous tumors are countless : wrong collocations ; false concord ; poor spelling due to unfamiliarity with the word or to mispronunciation ; inability to handle the third person singular in particular the tenses generally ; wrong omission or insertion of articles ; misuse of prepositions ; errors arising from mother-tongue interference ; paucity of vocabulary, etc. (1990, 24)

Cette métaphore, où la langue anglaise (le corps sain) est envahie de « tumeurs cancérogènes » (les écarts par rapport à la norme) s'inscrit dans une tradition prescriptive consistant à penser que les langues, supposément saines et immuables, peuvent faire l'objet de « contaminations » (Mufwene, 1998, 144) qui sont autant d'écarts par rapport à la norme. La dichotomie séparant un « nous », acceptable et légitime d'un « autre » inacceptable et illégitime, se situe au cœur d'une critique du concept même du locuteur natif. Ceci est confirmé par R. Singh pour qui le locuteur natif est une métaphore en soi, séparant, de manière quasi-performative les uns, dotés du pouvoir de décision sur la langue, des autres, par définition subordonnés aux uns. La dichotomie correspondrait donc à un processus de marginalisation ou d'exclusion (« *othering* ») et constituerait une réponse à l'absence de définition claire du concept. L'auteur illustre cette absence de clarté à partir des exemples suivants.

1. A language spoken from the cradle.
2. The language of the cultural circle.

¹²Mise en relief par l'auteur.

3. The language ordinarily spoken in the household.
(1998, 18)

Selon R. Singh, locuteur natif est un « stéréotype social » (1998, 20) reposant sur l'*a priori* majeur selon lequel la maîtrise d'une langue repose sur une expérience remontant à la petite enfance et sur un environnement familial, culturel et géographique stable. Or, depuis quelques décennies, il semble que cette stabilité soit largement relativisée, menant à un certain nombre de changements dans la conception du locuteur idéal. M. Berns regrette par exemple que le modèle du locuteur natif soit un « idéal prestigieux » que les locuteurs considérés comme non natifs « ne peuvent ou ne devraient peut-être jamais atteindre » (1990, 216). A. Firth (1990) quant à lui attire notre attention sur la spécificité des conversations entre non-natifs. L'auteur constate tout d'abord que les locuteurs natifs sont « responsables » devant leurs actes de paroles parce qu'ils partagent une base de connaissances communes. Il constate ensuite que cette responsabilité tend à disparaître dans le cadre des conversations entre non-natifs reposant sur les sables mouvants qu'engendre la fluidité des situations. Ce mouvement, né dans les années 1990, se poursuit au début des années 2000 où se dessine les contours d'un nouveau locuteur modèle. B. Seidlhofer (2001) propose par exemple de caractériser l'anglais *lingua franca* à partir du modèle de « locuteur compétent » (« *fluent speaker* »). Cette proposition est reprise par P. Hægerman pour qui « la distinction entre locuteurs plus ou moins compétents est bien plus solide » que la distinction traditionnelle (2002, 159). Parallèlement, K. Knapp introduit le statut de locuteur « presque natif » (« *near-nativeness* ») pour caractériser les situations où « l'on peut s'attendre à une grande gamme de compétences » (2002, 220). C. Nickerson (2005) observe le changement d'orientation scientifique dans le domaine des affaires traduit par un intérêt croissant des chercheurs pour l'étude des stratégies langagières dans une approche holistique mêlant les études de genre à l'étude des interactions en contexte interculturel. Ces auteurs proposent ainsi une nouvelle représentation du locuteur « idéal ». Elle n'est plus fondée sur l'appartenance à la communauté du cercle intérieur de B.B. Kachru mais sur un ensemble de niveaux de compétences d'ordres linguistique, pragmatique et culturel. Dans cette représentation, le locuteur modèle n'est donc plus *nécessairement* l'anglophone natif de Grande-Bretagne ou d'Amérique, mais – c'est la définition que nous retiendrons pour cette thèse – *un locuteur expert face à la multiplicité des contacts internationaux dans des situations de communication exolingue*. Y. Yano propose

une illustration de ce modèle par le biais des participants au forum économique de Davos : des locuteurs linguistiquement compétents grâce à la fréquence de leurs contacts avec des personnes de cultures et de métiers différents.

At the top of Figure 2 is EIL [English as an International Language], the ultimate level of idealized proficiency for cross-regional communication with high ESP [English for Specific Purposes] and ESC [English for Specific Cultures] proficiencies and accommodation skills which have been developed through frequent contact with people of different professions and cultures. Participants in the Davos meetings of the World Economic Forum would be a good example of EIL speakers, sufficiently proficient to enter into discussions on any topic. (2009, 251)

Cette illustration du locuteur modèle de l'anglais « international » tend à s'opposer à des visions plus traditionnelles telles que celle présentée par P. Trudgill et J. Hannah (2008) plaçant ce locuteur au cœur du système Kachruvien. Elle présente davantage un locuteur comme un point de passage ou un nœud à l'intérieur d'un réseau social formé d'une constellation de locuteurs dont le niveau de compétence se détermine davantage par le nombre et la variété des contacts que par leur place sur une carte déterminant la compétence linguistique par l'origine géographique. Ce locuteur modèle possède des caractéristiques typiques telles que la capacité à communiquer dans des situations culturelles et dans des registres différents, la capacité d'adaptation ainsi qu'une forte expérience linguistique acquise dans le cadre des échanges professionnels. Par son expertise linguistique, culturelle et professionnelle, le locuteur modèle de l'anglais international constitue donc un objet légitime d'observation. Le projet VOICE (*Vienna-Oxford International Corpus of English*) par exemple s'appuie sur ce modèle en fondant un corpus d'anglais *lingua franca* parlé sur des locuteurs « expérimentés » d'origines linguistiques très diverses (« *a wide range of first language backgrounds* »¹³). Plus indirectement, dans la mesure où l'objectif direct des travaux n'est pas d'établir une norme codifiée, d'autres projets de recherche font appel à ce type de locuteurs. R.D. Babcock et B. Dubabcock (2001) utilisent des locuteurs « bilingues » (des locuteurs dont les compétences dans la langue maternelle et l'anglais sont équivalentes) et « partiellement bilingues » (les locuteurs dont les compétences en anglais sont spécialisées dans quelques domaines professionnels). P. Rogerson-

¹³En septembre 2009, le projet rassemble 1 250 locuteurs de 50 langues premières différentes. http://www.univie.ac.at/voice/page/corpus_description

Revell (2007) étudie le Groupe Consultatif Actuariel Européen (GCAE) dont les membres issus de trente nationalités différentes communiquent intensément par téléphone, courriel et dans le cadre de réunions plus ou moins restreintes. A ce jour, la caractérisation d'une variété de locuteurs modèles reste à l'état d'ébauche et il semble que seul un travail de codification systématique pourra le faire émerger comme norme. Cette caractérisation constitue cependant une entreprise hasardeuse, se heurtant aux problèmes liés à la nature vaste du domaine : faut-il par exemple exclure les locuteurs natifs dont certains constituent assurément les nœuds d'un réseau social ? Cette question est traitée de manière tout à fait différente selon les chercheurs. J. House (2002) et P. Rogerson-Revell (2008, 2007) suggèrent de maintenir les locuteurs natifs dans le modèle parce qu'ils font partie des interactions *de facto* et qu'ils permettent de rendre compte de certains phénomènes considérés comme typiques des interactions au niveau international (notamment les mécanismes d'adaptation, d'accommodation, ou encore d'imitation). A l'inverse, B. Seidlhofer (2003), rejette l'idée d'une prise en compte du locuteur natif et opte pour un modèle plus radical, exclusivement centré sur le modèle non natif.

Cette question de l'inclusion ou de l'exclusion des locuteurs du cercle « intérieur » est centrale pour la définition d'un domaine tel que l'anglais *lingua franca* et la codification d'une nouvelle norme. Parmi les exemples cités cependant, émerge la volonté commune des chercheurs de sortir le locuteur non natif de la marginalité, en le plaçant au centre d'un système régi par des interactions protéiformes. Au niveau symbolique, il s'agit donc de conférer au nouveau locuteur modèle toute la légitimité que lui donne son statut d'expert de ces interactions. Dans ce système cependant, le territoire géographique n'est plus le critère catégorique ou discriminant, comme cela était le cas pour Kachru ou encore plus récemment avec Y. Yano (2009), mais la toile de fond sur laquelle se dessine un nouveau modèle, centré sur le locuteur et son réseau social, que nous désignons sous le terme de « modèle égocentrique ». Nous le représentons de manière schématique avec la figure 1.3 (page 41) où le « locuteur modèle » forme le nœud d'un réseaux d'interlocuteurs natifs (L1) et non natifs (L2).

Ce modèle s'inspire en partie de la théorie des réseaux sociaux (Freeman, 1979; Degenne et Forsé, 2004) dont l'objectif est de rendre compte de la struc-

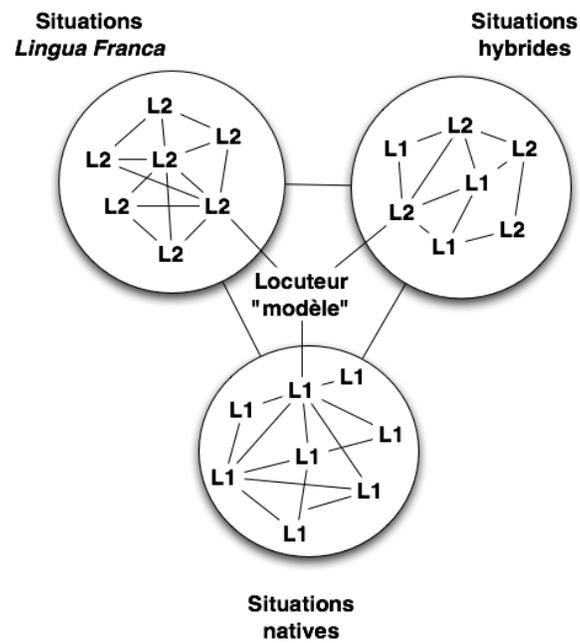


Figure 1.3
L'anglais comme langue internationale : Proposition
d'un modèle égocentrique

ture des sociétés par la mise en évidence des relations que les individus entretiennent entre eux. Comme la figure tend à l'illustrer, le territoire de la langue, jusque-là réparti sur quelques continents, se trouve désormais atomisé en une constellation de locuteurs et de liens. Ces liens symbolisent des échanges protéiformes, c'est-à-dire à la fois virtuels, réels, dyadiques, en groupe, régionaux et inter-régionaux. Ils se font et se défont à l'infini en fonction du contexte dans le lequel se trouvent les locuteurs. L'origine linguistique des locuteurs, critère désormais secondaire, cède sa place à un nouveau critère de catégorisation : le type de situation d'échange, que nous appelons à partir de ce point « situation linguistique ». Nous suggérons qu'il existe trois grands types de situation linguistique : les échanges entre natifs (entre locuteurs L1), les échanges hybrides (entre locuteurs L1 et L2) et les échanges entre locuteurs non natifs (entre locuteurs L2). Dans cette proposition, le locuteur « modèle », n'est plus déterminé par son origine mais par la variété de son expérience en langue. En d'autres termes, nous suggérons qu'un locuteur modèle est régulièrement confronté aux trois types de situations que nous venons d'énoncer. Un exemple de locuteur modèle pourrait être le manager dont L. Louhiala-Salminen a fait une étude de cas. Dans cette étude, où l'auteur relate la journée de travail d'un responsable d'entreprise finlandaise, le compte rendu d'actions heure par heure est tout à fait intéressant (2002, 227). Il montre un employé qui, au cours de réunions, d'entretiens, d'appels téléphoniques, de consultations et de rédactions de courriels, communique avec un grand nombre d'interlocuteurs issus de cinq pays (Finlande, Danemark, Italie, France, Belgique, Chine). L'ensemble de ses activités, l'intensité de sa pratique linguistique au quotidien et la diversité de ses interlocuteurs (tant sur le plan des origines linguistiques que des métiers) en font un locuteur tout à fait central dans le réseau international que forme son milieu professionnel. Il est donc très probable que ce locuteur puisse être considéré comme locuteur modèle. L'analyse de ses comportements linguistiques pourraient ainsi contribuer à l'établissement d'une nouvelle norme de l'anglais utilisé en contexte international.

En conclusion, la prise en compte d'un modèle égocentrique, centré sur la structure des relations et les pratiques discursives individuelles, permet de rompre avec le modèle ethno- ou géo-centrique et son pendant, la conception chomskienne de la compétence. Cette conception, centrée sur une pratique intuitive de la langue est en effet peu pertinente pour la caractérisation de l'anglais comme

langue internationale, celle-ci étant majoritairement parlée par des non-natifs. La *compétence communicative*, définie par P. Charaudau et D. Maingueneau comme la maîtrise « des usages de langue dans la diversité des situations » en « mettant l'accent sur les règles de la communication » (2002, 113), permet en revanche de rendre compte des pratiques de locuteurs qui, au lieu de connaissance intuitive, ont une connaissance de la langue davantage par apprentissage et par fréquentation d'un ou de plusieurs réseaux sociaux. Plus largement, nous suggérons qu'il est possible d'envisager la caractérisation d'une variété telle que l'anglais comme langue internationale en définissant tout d'abord des situations typiques ou récurrentes dans le réseau social d'un locuteur pour ensuite étudier les diverses caractéristiques linguistiques.

1.3.3 L'anglais *lingua franca*

1.3.3.1 Définition du domaine

Avant d'aborder une définition proprement dite du domaine « anglais *lingua franca* » et plus particulièrement « anglais *lingua franca* des affaires », il est important de rappeler que l'expression est avant tout une métaphore. Celle-ci renvoie à la *Lingua Franca* ou Langue Franque, une langue véhiculaire, disparue aujourd'hui et dont on trouve des traces sur l'ensemble des rives du bassin méditerranéen du Moyen-Âge jusqu'au XIX^e siècle. H. Schuchardt (1979) et J. Dakhli (2008) rappellent que cette langue a fait l'objet de nombreuses spéculations à propos de sa nature et son existence même. En effet, si elle est décrite par M.A. Cherbonneau comme « un curieux amalgame de mots espagnols, de termes italiens et de constructions françaises » (1855, 550), d'autres textes indiquent que cette langue n'aurait jamais véritablement existé en ce sens qu'elle ne serait que la forme corrompue d'autres langues. Son existence en tant que forme indépendante est pourtant avérée notamment par H. Schuchardt (1979) pour qui elle fut une « langue de nécessité » entre les marchands du bassin méditerranéen. Pour L.J. Calvet (1999), elle est un « bricolage », « un lieu commun entre deux ou trois langues ». Pour J. Dakhli enfin, la Langue Franque est une langue de contact dont le territoire se dessine à la marge des autres langues d'Europe, d'Asie et d'Afrique. Elle est essentiellement pratiquée à l'oral et les traces écrites retrouvées présentent des formes imprécises et instables.

John Wansbrough, usant de la notion de *lingua franca* dans un sens plutôt métaphorique, résume cette réalité en suggérant que la mise au point et le respect d'un code formel, code de chancellerie ou de commerce, importent plus, au fond, que la correction ou la qualité de la langue de la transaction ou de l'acte lui-même. Ce type de texte pourrait donc nous laisser envisager par ailleurs de possibles usages écrits de la *lingua franca*, dans des documents semblables ou moins prestigieux encore, bribes de comptes, notes éphémères. (2008, 46)

Sous le nom d'« anglais *lingua franca* » (ALF), la langue véhicule inévitablement une idéologie emprunte de cet héritage, celui d'une variété déficitaire et corrompue, reléguée au rang d'usage. L'ALF aurait donc subi et subirait encore aujourd'hui le comportement prescriptif de nombreux linguistes souhaitant protéger l'usage des classes dominantes (le *bon* usage) par le biais de théories qui sont autant d'« interventionnisme déguisé » (Rey, 1972, 8). L'auteur rappelle pourtant que les usages sont le point de passage pour « atteindre le système, donc la norme objective » (1972, 7). Ces linguistes, regrette l'auteur, manqueraient par conséquent l'objectif principal, celui d'« atteindre le système » (1972, 7).

De nos jours cependant, la connotation « *lingua franca* » comme langue imparfaite est battue en brèche, le domaine profitant largement de l'intérêt particulier que portent les *World Englishes* sur les langues hybrides telles que les créoles et les *pidgins*. Cet intérêt des *World Englishes* pour l'ALF, auquel la revue phare a consacré un numéro entier (*World Englishes* 2009, volume 28), apporte la preuve d'un glissement conceptuel. L'ALF n'est plus une forme déviante de l'anglais, un « anglais de l'apprenant » ou un anglais « non natif » mais une variété cherchant à occuper une place tout aussi légitime que d'autres formes de l'anglais dans le monde. Malgré les travaux en cours actuellement sur la question de l'ALF, B. Seidlhofer (2009) et M. Berns (2009) indiquent que l'ALF n'est toujours pas reconnue comme variété.

It is now widely recognised that the varieties in the communities of the Outer Circle constitute different Englishes in their own right that express independent sociocultural identities, and whose legitimacy owes no allegiance to the so-called native speaker norms. The same kind of recognition has not, however, been extended to linguistic variation in the Expanding Circle or more generally to the extensive and ever-increasing international use of English as a *lingua franca*. (Seidlhofer, 2009, 190)

Cette absence de reconnaissance est sans doute l'une des raisons pour lesquelles le domaine souffre d'un certain flottement provenant essentiellement de la question de l'inclusion ou de l'exclusion des locuteurs natifs dans la définition du domaine. Sur ce point, L. Prodromou (2008) précise que deux visions s'affrontent. La première consiste à envisager l'ALF comme une variété de l'anglais totalement indépendante des natifs, donc comme une forme de l'anglais employée exclusivement entre natifs d'autres langues (Firth, 1990, 1996; Seidlhofer, 2003; Louhiala-Salminen *et al.*, 2005; Rogerson-Revell, 2008; Modiano, 2009).

On a daily basis, thousands of international non-native/non-native communications are undertaken, for a multiplicity of purposes. These might involve tourism, trade and commerce, diplomacy [. . .]. In these cases we may refer to English being used as a « lingua franca ». (Firth, 1990, 270)

C'est également la position de M. Modiano (2009) accusant les défenseurs d'une norme internationale anglo-américaine d'avoir empêché le processus de codification en maintenant les locuteurs natifs d'autres langues dans une zone d'interlangue¹⁴, autrement dit en considérant systématiquement les écarts par rapport à la norme native comme un manque de maîtrise du modèle natif. A l'instar de l'attitude de Noah Webster vis-à-vis de la norme britannique (cf. page 23), M. Modiano appelle alors au détachement de l'ALF et prône la codification d'une variété continentale européenne incluant la spécificité d'une langue anglaise européenne sur les plans lexical, grammatical et phonologique : « *With Euro-English, it is believed that idiosyncractic features found in the English of mainland Europeans – their accents, local lexical coinages, and various lexicogrammatical features – can be the basis for a second language variety* » (2009, 215). La seconde vision (Lesznyák, 2004; Prodromou, 2008), plus globale, inclut les locuteurs natifs car, dans la réalité des interactions, les natifs sont souvent présents : « *ELF encounters slip and slide from NNS-NNS to NNS-NS encounters in a matter of seconds, in real or cyber space* » (Prodromou, 2008, 30). B. Seidlhofer (2002), non sans ironie, constate également que les natifs sont toujours « dans les parages¹⁵ ». Enfin, C. Nickerson dans l'éditorial d'un numéro de la revue *English for Specific Purposes* consacré à l'anglais des affaires, observe que l'anglais des

¹⁴L'interlangue, défini comme « un système intermédiaire plus ou moins stabilisé » (Dubois *et al.*, 1994, 253), relève en effet du paradigme de l'apprentissage.

¹⁵« *Natives are always lurking* » (Seidlhofer, 2002, 204).

multinationales est employé simultanément par des locuteurs de statuts différents par rapport à l'anglais.

The international business community is characterized by a multinational workforce continually moving and communicating across borders, leading to numerous situations in which English is used by first, second and foreign language speakers of English simultaneously, sometimes in co-existence with one or more other languages. (2005, 376)

Alors que L. Prodromou envisage ces deux visions comme antagonistes¹⁶ et que M. Modiano (2009) voit dans l'hésitation d'inclure ou d'exclure les natifs une regrettable division conceptuelle au sein même de la communauté des linguistes ALF¹⁷, nous pensons qu'elles correspondent en fait à deux objectifs complémentaires. La première définition envisage essentiellement l'ALF comme un code spécifique à identifier, l'identification supposant une certaine pureté des données que la présence de données natives viendrait certainement corrompre. La seconde définition adopte un point de vue différent en prenant en considération le contexte plus large du discours. La première définition répond donc à un objectif essentiellement linguistique (codification lexicale, grammaticale et phonologique) et la seconde à un objectif essentiellement discursif (caractérisation de genres et de registres). Par conséquent, la définition de l'ALF comme variété de langue distincte de la variété souche suppose une exclusion des locuteurs « natifs » dans la mesure où il est question d'en dégager la spécificité au niveau linguistique (comme pour l'anglais indien ou l'anglais nigérien, voir la figure 1.4, page 48). La caractérisation de cette variété, notamment par la constitution de corpus, permettrait alors d'établir de nouveaux dictionnaires et de nouvelles grammaires qui rendraient compte des règles de fonctionnement de cette variété. Cette démarche doit être distinguée de l'observation des situations discursives où cette variété est employée. Cette observation ne rend pas compte du fonctionnement mais des usages de la langue, c'est-à-dire l'ensemble des réalisations en situation de communication. Ironiquement, avec l'identification et la promotion de ces nouvelles règles, les locuteurs natifs qui commettront des infractions soit envers les règles de fonctionnement, soit envers les règles d'usage risquent fort d'être à leur tour les *outsiders* d'une nouvelle variété. Les prémices de ce mouvement inéluctable

¹⁶L'auteur oppose en effet la vision « puriste » (première définition) à la vision « réaliste » (seconde définition) (2008, 30).

¹⁷« *Unfortunately [...], those who are searching for alternative solutions are not working as a unified front* » (Modiano, 2009, 209).

(les locuteurs sont de plus en plus nombreux ; les travaux dans ce sens se multiplient) se font déjà sentir à travers des ouvrages initiant les locuteurs natifs aux règles de l'anglais utilisé par les natifs d'autres langues. Ce conseil général donné aux natifs de l'anglais par E.H. Weiss en est l'illustration : « *Every native speaker of English (E1) must learn to edit and revise documents meant for international readers* » (2005, 3). La suite de l'ouvrage est entièrement consacrée aux principes que les locuteurs natifs doivent respecter s'ils ne veulent pas se retrouver en marge de la communication à l'échelle globale.

En résumé, nous considérons ici l'ALF comme un domaine indépendant, relevant de la langue, du système. Nous la définirons de la manière suivante : une variété de la langue anglaise employée entre locuteurs de langues premières différentes. L'ALF, variété de contact, peut remplir divers objectifs dont celui de faire des affaires¹⁸. Dans cette perspective, les affaires fournissent alors le cadre socio-pragmatique permettant l'interprétation des messages. La description de l'anglais *lingua franca* des affaires ne saurait donc constituer une variété en soi, comme peuvent le suggérer L. Louhiala-Salminen *et al.* (2005) et P. Charles (2006), mais plutôt un usage de cette variété au même titre que d'autres usages (entre étudiants internationaux ou entre membres d'une même famille d'origines linguistiques différentes).

1.3.3.2 Caractéristiques culturelles

L'anglais *lingua franca*, langue « intermédiaire » ou « auxiliaire » (Smith, 1983), située en marge des langues « nationales » véhiculant des cultures clairement identifiables, fait l'objet d'un débat quant à son contenu culturel. Alors que certains voient en cette langue un simple véhicule utilitaire, un pidgin permettant la communication entre des locuteurs de cultures séparées (Smith, 1981, 1983), d'autres voient au contraire dans cette langue un code issu d'un mélange, une sorte de « culture trois », pour reprendre les mots de N.J. Holden (2002).

L.E. Smith (1981), l'un des premiers à proposer le concept de l'anglais comme langue internationale (*English as an international language*), distingue l'anglais comme langue *auxiliaire* de l'anglais comme langue *internationale*. Dans le pre-

¹⁸Il en allait de même pour la Langue Franque qui, contrairement aux idées reçues, était employée dans certains cercles familiaux (Dakhli, 2008).

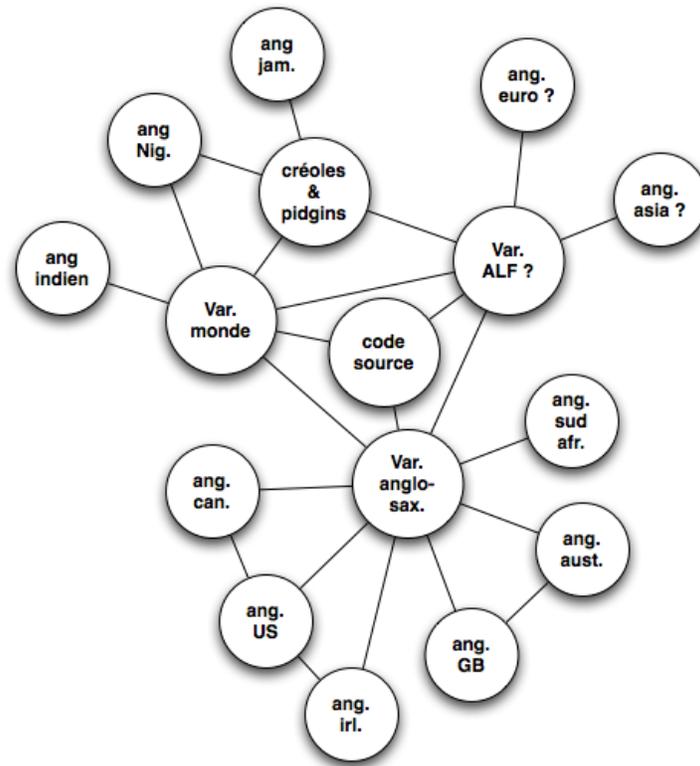


Figure 1.4
L'anglais aujourd'hui : un réseau de variétés
interconnectées

mier cas, l'anglais est une langue commune, utilisée au niveau national, c'est-à-dire une variété de langue permettant la communication entre membres de communautés différentes mais partageant un territoire national. Dans ce cas, Smith pense que les locuteurs possèdent légitimement cette langue et ce droit de propriété leur donne celui d'agir sur elle. En cela, l'anglais comme langue auxiliaire possède des caractéristiques culturelles spécifiques la distinguant des autres variétés culturelles de l'anglais. Cependant selon l'auteur, le problème est différent lorsque l'anglais est utilisé comme langue internationale. Une première raison évoquée est le fait que les locuteurs internationaux proviennent de territoires séparés. Par conséquent, les normes culturelles, naturellement intégrées à l'anglais dans le premier cas, ne peuvent pas l'être dans le second, la langue n'étant en effet qu'un passage emprunté momentanément, une zone « dénationalisée » (Smith, 1981), n'appartenant à personne en quelque sorte. Une dizaine d'années plus tard, Smith renforce son argument en prétendant que l'anglais ne peut remplir qu'une fonction utilitaire, désincarnée des cultures anglo-américaines.

L'argument est radicalement contesté par R. Philipson (1992) pour qui la diffusion de la langue anglaise est un projet impérialiste contribuant à la diffusion de la culture anglo-américaine dans le monde. La critique, émise sous cet angle en tout cas, reste cependant isolée chez les linguistes préférant aborder l'anglais international dans toutes ses particularités. Pour B.B. Kachru, qu'il s'agisse des variétés « importées » (cf. page 20) ou de variétés internationales au sens de Smith, l'anglais se détache progressivement de sa culture d'origine. La « mission de l'anglais » dans le monde serait alors désormais largement définie par les locuteurs des cercles périphériques.

La diffusion de l'anglais se poursuit et se trouve maintenant entre les mains de locuteurs dont il n'est pas la langue maternelle ; ce sont eux qui planifient et coordonnent la mission de l'anglais dans le monde en développement¹⁹. (1983, 715)

B.B. Kachru ajoute que cette diffusion s'accompagne d'un processus d'indigénisation : « *Les caractéristiques formelles indigénisées acquièrent un contexte pragmatique et un cadre de référence nouveaux, tous deux fort éloignés de ceux qu'elles possèdent dans les cultures américaine et britannique* » (1983, 720). Selon l'auteur, ce processus se réalise en deux étapes. La première est celle de la

¹⁹Kachru ne fait cependant pas uniquement référence au « tiers monde » de l'époque puisqu'il fait également référence à l'anglais parlé en France, au Japon et en U.R.S.S.

« déculturation » désignant l'éloignement de la culture britannique. La seconde est l'« acculturation » désignant l'acquisition d'une nouvelle identité propre à son nouveau rôle. En termes hallidayens, ce processus d'indigénisation correspond à celui de l'« augmentation du potentiel sémiotique » de l'anglais alors que cette langue, depuis ses racines germaniques, ne cesse de s'exporter vers de nouveaux territoires. A chaque nouvelle étape, M.A.K. Halliday (2003) suggère que de nouvelles significations émergent en même temps que les nouvelles fonctions qu'elles remplissent. Le cas de l'anglais européen (cf. page 45), où de nouveaux idiomes tels que *hop over lunch* ou *member state* infiltrent progressivement la langue souche, tend à illustrer ce processus en cours actuellement en Europe. Comme B. Seidlhofer (2002) le suggère également, l'idée d'un anglais *lingua franca* comme code sans culture relève donc de l'impossibilité.

Cette impossibilité se trouve richement illustrée dans les contextes d'affaires, en particulier dans les études de genre où la culture, qu'elle soit professionnelle ou organisationnelle, est envisagée comme un ensemble de pratique discursives. Cette approche, que nous nommerons l'*approche genre-culture* est abordée par V.K. Bhatia (1993), D. Akar et L. Louhiala-Salminen (1999), C. Nickerson (2000), et J. Gimenez (2002). Les travaux, portant sur les variations interculturelles, reposent sur le principe que les différences culturelles tendent à persister dans l'emploi d'une *lingua franca*. Ces différences restent cependant relativement ténues dans la mesure où le genre n'est jamais affecté dans son ensemble mais dans certains éléments structurels du discours tels que les mouvements (« *moves* ») décrits par V.K. Bhatia.

In a majority of genres [...], local cultural constraints are unlikely to effect substantially the essential move-structure of a specific genre ; however, it is very likely that they will have significantly interesting implications for the realization of certain moves and even in the way certain non-discriminative strategies are employed to accomplish specific intentions. These constraints are particularly important for genres employed in business transactions than anywhere else. (1993, 38)

Il n'en demeure pas moins que les récentes évolutions technologiques en matière de correspondance écrite telles que l'informatisation de l'écriture ou le développement du courriel suggèrent l'émergence de genre-cultures internationaux générant eux-mêmes des styles particuliers. C. Nickerson souligne les différences de perceptions de documents écrits entre ingénieurs de la même multinationale

mais de nationalités différentes où les Danois apprécient le style « détaillé » de leurs partenaires allemands. Dans ce travail, l'auteur met tout d'abord en évidence ce que l'anthropologue E.T. Hall (1974) appelait, à son époque, des styles culturels plus ou moins contextualisés (*high-context / low-context*), autrement dit des façons de parler plus ou moins détaillées en fonction des nationalités. Elle montre ensuite des différences « sous-culturelles » (1999, 114) liées aux métiers des employés. Ainsi, constate-t-elle des différences sous-culturelles très nettes entre deux communautés de discours travaillant ensemble mais bien distinctes sur le terrain : la communauté des ingénieurs et techniciens par opposition à celle des technico-commerciaux. Parallèlement, D. Akar et L. Louhiala-Salminen examinent les différences culturelles dans les fax d'affaires entre turcs et finlandais d'une même entreprise. L'analyse de genre révèle que les deux catégories d'employés envisagent les genres véhiculés par le fax de façon similaire. Elle montre également l'émergence d'un style commun « informel [...] et contenant un grand nombre de phrases fragmentées et d'abréviations techniques » (1999, 220). Ce phénomène de style commun véhiculé par le genre est confirmé, s'intensifie même, avec le courriel dont l'usage fréquent et la rapidité des échanges contribue au « sentiment d'appartenance à une communauté soudée » par le médium (Bondi, 2005, 319). En cela, les évolutions technologiques et les phénomènes de convergence par réseau de professionnels qui en découlent s'inscrivent dans la tendance de « convergence des normes » décrite dès les années 1990 par J. Beneke (1991) et S. Vandermeeren :

Business representatives belonging to a certain network (e.g. car component manufacturers and car manufacturers), who regularly meet and use a lingua franca on these occasions are perfectly able to negotiate a conversational style acceptable to all members. Over the course of regular (written and oral) communications within a network, a style becomes established which transcends cultural and linguistic boundaries. (1999, 275)

Alors que l'étude des discours d'affaires, couvrant un vaste ensemble de genres, était orientée jusque vers le milieu des années 1990 sur les différences interculturelles dans la façon dont ces genres étaient réalisés, ce type d'étude diffère depuis dans son approche et ses résultats. Les apports de la psychologie sociale permettent par exemple de rendre compte des stratégies communes des locuteurs dans les échanges interculturels. Qu'il s'agisse en effet d'échanges écrits ou oraux, les études révèlent l'existence de stratégies communes dans des

communautés culturelles de types divers : des échanges par fax (Akar et Louhiala-Salminen, 1999) aux négociations en réunion dans des groupes d'actuaire (Rogerson-Revell 2007). Au cœur de ces stratégies, le concept de « face professionnelle » (Charles, 1996) semble jouer un rôle moteur dans les négociations où la préservation d'un cadre social équilibré est une préoccupation constante des locuteurs culturellement éloignés. R.D. Babcock et B. Dubabcock (2001) constatent ainsi que les stratégies d'évitement sont une caractéristique des échanges en milieu interculturels où la préservation de la face est une condition de réussite des interactions. M. Bondi (2005) propose une lecture mettant en évidence l'appartenance des locuteurs à des communautés culturelles multiples (communauté locale *versus* globale, experte *versus* profane). Son étude des courriels d'affaires montre que certes un style consensuel existe, mais que l'appartenance des locuteurs à des communautés multiples (nationales, professionnelles) supposant par-là différentes formes de présentation de soi, tend à « fluidifier » les normes linguistiques. Ceci suggère que les genres discursifs dont les variations sont relativement faibles en raison de la stabilité des objectifs qu'ils remplissent, serviraient de support à une langue ou un style dont la nature hybride est expliquée par l'appartenance des locuteurs à des communautés multiples.

Les approches culturelles de l'ALF laissant entrevoir les contours d'une langue « sur mesure », adaptable au groupe dans lequel elle est employée, montrent également que cette langue est le symbole d'une certaine forme de pouvoir. Outre le pouvoir impérialiste décrit par R. Philipson (1992), le pouvoir économique, militaire et technologique relevé par D. Crystal (2003), l'ALF représente le pouvoir des organisations au sens large. L'anglais s'impose en effet comme la langue véhiculaire dans les coulisses des grandes institutions européennes (Parlement, Commission). Elle s'impose également comme la langue de choix de la plupart des grandes entreprises de taille mondiale. Elle véhicule une culture de la normalisation notamment dans le cadre des fusions où il est demandé aux employés d'uniformiser leurs pratiques linguistiques et discursives. Dans C. Nickerson (1999), l'auteur montre par exemple que la norme ISO-9000, portant sur le management de la qualité dans les organisations, peut imposer la langue lorsqu'il s'agit de transmettre une information relative au processus organisationnel. Elle fournit également l'exemple de certaines lettres d'informations internes imposant l'anglais comme langue de travail même si une majorité d'employés parle

une langue première différente (1999, 49). D'une manière plus générale, l'ALF véhicule la culture d'entreprise définie par J. Krulis-Randa (1990) comme un ensemble de valeurs, de normes et de façons de penser, transmis au moyen de symboles et formant les comportements des employés comme l'identité des entreprises. Pour E. Pratt, elle est ce « plus petit dénominateur commun » (1996, 4) servant d'outil de fusion pour trois entreprises danoises dont une seulement était anglophone. Pour M. Vollstedt, elle est un outil promotionnel offrant au public une image d'entreprise mondiale : « *The country of origin should be dropped as a focal point in the ChemCom's corporate culture. Connected to this is the desire that English as the sole company language might help to bolster the image of this company as a global player in the public eye* » (2002, 94). En résumé, nous confirmons l'idée d'une ALF comme langue sans culture comme une impossibilité. Dans le monde des affaires, nous voyons qu'elle permet la régulation des comportements soit de manière implicite, soit de manière explicite comme c'est le cas lors de l'application de la norme ISO 9000.

1.3.3.3 *Caractéristiques discursives*

Avant 1990 et l'article de l'interactioniste Firth portant sur les négociations ALF, les études envisagent les caractéristiques discursives des situations ALF essentiellement sous l'angle de la déficience et des problèmes que les locuteurs sont amenés à rencontrer. Cette façon de penser s'inscrit bien entendu dans le cadre théorique traditionnel consistant à envisager la norme native comme point de repère essentiel dans le compte rendu des variétés alors considérées comme déviantes par rapport à cette norme. Deux concepts, fortement liés au statut natif ou non natif des locuteurs, sont alors progressivement rejetés.

Le premier concept est le « parler étranger » (*Foreign Talk*, FT) défini par C. Ferguson (1971) comme un registre simplifié de la langue des natifs lorsque ces derniers s'adressent aux non-natifs. P. Hægerman critique par exemple la tradition de prendre les caractéristiques des locuteurs (l'âge, le sexe, le statut L1 ou L2) comme le point de départ pour rendre compte de cette variété. Il faut selon elle renverser le point de vue en partant de la parole elle-même : « *Some of these characteristics may be made relevant in and through the talk and it is only at this point that they are relevant* » (2002, 138). La FT n'est alors plus considérée comme une forme de discours atrophiée liée à l'incompétence de l'in-

terlocuteur mais comme un choix délibéré d'adaptation, opéré par le locuteur au moment où celui-ci perçoit un écart de niveau de compétence dans un objectif de coopération. Ce renversement conceptuel correspond au passage constaté par C. Nickerson (2005) de la notion de compétence langagière (orientée sur le locuteur) à celle de la stratégie langagière (orientée sur l'acte de parole lui-même). Le second concept correspond aux maximes de Grice largement utilisées pour mesurer l'efficacité des conversations à produire des significations. La maxime de modalité par exemple (ne vous exprimez pas de façon obscure, ne vous exprimez pas de façon ambiguë) pré-suppose que les locuteurs soient natifs de leur langue et que, par conséquent, ils soient responsables de leurs actes de parole. Dans cette perspective, tout acte déviant par rapport aux maximes est alors perçu comme une erreur ou une déficience sur les plans linguistique, pragmatique et culturel.

La FT et les maximes de Grice sont cependant rejetées parce que les interactions entre locuteurs L2 sont de nature différente par rapport aux interactions entre locuteurs L1. En effet, alors que l'analyse des interactions entre locuteurs L1 repose sur des connaissances partagées, l'analyse dans un cadre *lingua franca* suppose un paradigme différent car le point de départ est justement l'absence de connaissance partagée. Pour A. Firth (1990), l'application des outils d'analyse des interactions L1 pour rendre compte des interactions L2 est un aveuglement méthodologique dans la mesure où elle rend invisible certains phénomènes à l'œuvre dans les interactions L2. Tel est le cas du phénomène de transfert décrit par A. Firth :

Rather than the result of « ulterior motives », disorderliness or ambiguity – in the form of dysfluencies and hesitations – for example, may be due to encoding difficulties resulting from a limited lexical store in the foreign language. And what appear to the analyst as pragmatically inappropriate, « tactless » actions, may in fact be the result of the speaker transferring pragmatic knowledge or knowledge of discourse structure from his own culture. (1990, 272)

Une illustration du phénomène de transfert se trouve dans L. Louhiala-Salmi-*et al.* (2005). Dans cette étude concernant la fusion de deux entreprises (l'une finlandaise, l'autre suédoise), l'auteur observe des différences dans les usages des locuteurs de langues et cultures différentes. L'étude montre, par exemple, que dans les échanges de courriers électroniques, les messages des Suédois sont perçus comme plus « verbeux » que ceux des Finlandais. Bien que cette diffé-

rence puisse paraître anecdotique, L. Louhiala-Salminen constate que l'adoption de l'anglais dans l'entreprise comme langue de travail tend à maintenir les stéréotypes : les Finlandais, utilisant moins de mots dans leurs messages que leur partenaires, seraient brutaux et manqueraient de tact pour les Suédois qui, à leur tour, sont taxés de « bavards » par leurs partenaires finlandais. Cet exemple montre que les usages de l'anglais sont ici régis par des normes culturelles différentes et que l'une des conditions du succès de ce type d'interaction est la nécessaire adaptation des locuteurs entre eux.

L'adaptation apparaît alors comme une première caractéristique des interactions en ALF. Issue de la théorie de l'accommodation initiée par H. Giles et P. Powesland (1975), l'adaptation correspond à une convergence ou une divergence des locuteurs entre eux en fonction de variables sociologiques et psychologiques comme les processus sociaux à l'œuvre dans les interactions ou la conscience d'appartenir à un groupe. R.D. Babcock et B. Dubabcock (2001), dans leur modèle de communication interculturelle, s'inspirent de cette théorie pour définir des environnements linguistiques correspondant aux situations d'échanges entre locuteurs. Ils distinguent les environnements homogènes (les zones 1 et 3) où les locuteurs possèdent des compétences linguistiques comparables des environnements hétérogènes (zone 2) où les niveaux de compétence sont asymétriques, ce qui mène les locuteurs à mettre en œuvre des schémas d'ajustement. Ces schémas révèlent des situations de convergence où les locuteurs négocient un terrain d'entente linguistique : « *In successful Zone Two language communication, the adjustment process is typically mutually converging as the interlocutors move toward the establishment of a common vocabulary and an understandable communication style* » (2001, 394). Les schémas d'ajustement sont également mentionnés par P. Hægerman dont le corpus de conversations téléphoniques est caractérisé par un processus d'imitation où le locuteur le plus compétent tend à imiter le moins compétent : « *In our corpus, the worse speaker « drags down » the better speaker* » (2002, 147). Il résulte de cette adaptation un « style consensuel » où les problèmes de communication sont atténués et où des stratégies de maintien de la normalité sont mises en évidence (Knapp, 2002). Un exemple de ces stratégies est le principe du « laissez-passer », une procédure interprétative que l'allocutaire adopte lorsqu'il rencontre des problèmes de compréhension (ne pas interrompre, faire comme si de rien n'était, faire semblant de comprendre). Ce phénomène

de laissez-passer, que nous considérons comme une deuxième caractéristique des conversations ALF, est considéré par A. Firth (1996) et P. Rogerson-Revell (2007) comme une stratégie de fabrication de l'ordinaire dans un environnement linguistique marqué par l'instabilité et la nécessité de donner à la conversation ALF l'aspect routinier des conversations entre natifs. P. Rogerson-Revell (2007), dans son étude des réunions d'un groupe d'actuares européens, constate par exemple la présence d'une grande formalité donnant aux conversations une impression d'ordre et d'harmonie. Cette formalité se concrétise notamment par des tours de parole contrôlés et par des signaux métalinguistiques explicites tels que « *I would like to make a general remark* » pour annoncer une intervention. Pour J. House (2002), la concrétisation se situe au niveau de l'agenda de la conversation qui, malgré les écueils comme les incompréhensions et les malentendus, se trouve maintenu. L'auteur observe alors que les conversations ALF prennent davantage l'aspect de monologues parallèles que de véritables dialogues et que les comportements auto-centrés des locuteurs viennent atténuer la solidarité dont ils peuvent faire preuve dans certaines situations. Parallèlement, K. Knapp (2002) démontre que le maintien de la normalité donnant à la conversation un aspect égalitaire entre les locuteurs n'empêche pas les rapports de force. Dans son étude portant sur des simulations de réunions entre étudiants d'origines linguistiques différentes, il s'avère que les étudiants les plus compétents usent largement de leur supériorité pour atteindre leurs objectifs personnels. Ce comportement, rappelle l'auteur, contraste cependant avec celui constaté dans le monde du travail où les locuteurs sont avant tout préoccupés par la réalisation d'objectifs communs ce qui les mène à adopter un style davantage coopératif. Il s'avère alors que les objectifs prioritaires des conversations ALF sont, comme le rappelle A. Firth (1996), la poursuite de la transmission de contenu et le maintien de l'ordinaire.

1.3.3.4 *Caractéristiques linguistiques*

La caractérisation linguistique d'un tronc commun de l'ALF est une entreprise relativement récente, datant de la fin des années 1990. Les projets sont principalement européens et prennent pour objectif principal la caractérisation d'une norme exogène par rapport à la norme des variétés anglo-américaines. S. Vandermeeren (1999) constate que, d'une manière générale, l'ALF est le résultat d'un compromis linguistique entre, d'une part les influences socio-culturelles de la

L1 des locuteurs et, d'autre part, la nécessité de converger vers une norme ou style commun. J. Jenkins, M. Modiano et B. Seidlhofer rappellent cependant que l'identification d'un tronc commun de l'ALF n'en est qu'au « stade de l'enfance » (2001, 16). Elle identifie quatre caractéristiques phonologiques communes de l'anglais européen continental (AEC) :

1. Prononciation de toutes les consonnes sauf dans quelques cas (*th* non vocalisé dans certains cas)
2. Maintien du contraste dans la durée des voyelles (*fit* et *feet*)
3. Les groupes de consonnes ;
4. Utilisation signifiante des accents toniques (« *Her son is at uniVERsity* » par opposition à « *Her SON is at university* ») (2001, 17).

L'auteur élimine du tronc commun toutes les caractéristiques ne posant pas de problème d'intelligibilité, comme la qualité des voyelles ou l'accentuation des mots. Elle s'en tient donc à la spécificité de l'accent européen et suggère que certains sons, parce qu'ils sont inexistant dans la langue première de certains locuteurs, seront vraisemblablement remplacés par d'autres. C'est par exemple le cas du son [θ] que la majorité des Européens remplace par [t], [d], [s] ou [z]. Selon l'auteur, le tronc commun européen serait également marqué par une large tolérance à la variation liée à l'origine linguistique des locuteurs. La prononciation de la consonne « v » par le son [p] par les locuteurs espagnols serait ainsi accepté. Il en va de même pour la prononciation du son voyelle court [i] que les locuteurs français, italiens, portugais, scandinaves et grecs prononceraient différemment par rapport à la norme anglo-américaine (2001, 18).

Parallèlement, certaines caractéristiques morpho-syntaxiques ont été identifiées par B. Seidlhofer (2001). Elles présentent des processus de généralisation et de simplification de l'anglais standard. Selon l'auteur, leur emploi est non problématique dans la mesure où elles ne posent pas de problème d'intercompréhension et correspondent à un usage généralisé dans le corpus étudié (*Vienna-Oxford Corpus*). Les traits spécifiques morpho-syntaxiques identifiés par l'auteur sont les suivants :

1. Utilisation de la même forme verbale pour toutes les personnes (*He look sad*) ;

2. Absence d'article défini ou indéfini devant le nom (*our countries have signed agreement about this*);
3. Utilisation de *who* et *which* de manière interchangeable (*the picture who, the person which*);
4. Recours à la racine du verbe dans certaines constructions des gérondifs (*I look forward to see you tomorrow*);
5. Recours à *isn't it* comme *tag* universel (*You're very busy today, isn't it?*).

Les caractéristiques lexicales de l'ALF identifiées sont étudiées sous deux angles différents : le phénomène d'indigénisation (« *nativisation* ») (Guy et Mattock, 1991; Jenkins *et al.*, 2001; Crystal, 2003) et celui d'idiomaticité (Seidlhofer, 2001; Prodromou, 2008).

Dans leur guide de management international à destination des locuteurs américains, V. Guy et J. Mattock invitent les lecteurs à se familiariser avec un vocabulaire nouveau et des significations nouvelles. L'approche reste puriste, à l'opposé du courant actuel conduisant à la codification d'une norme ALF indépendante. Cependant, l'ouvrage présente un glossaire de 135 items (mots et collocations) fréquemment utilisés par des locuteurs de cinq nationalités européennes (allemande, espagnole, française, italienne et suédoise). Au-delà de la démonstration du fait que certaines nationalités européennes se sont appropriées la langue anglaise, cette liste suggère qu'une appropriation plus large, c'est-à-dire à l'échelle de l'Europe continentale, est en cours. Les auteurs évoquent par exemple la nécessité de prendre désormais en compte le sens européen de « *eventually*²⁰ ».

Just as the world's business lingua franca has absorbed much of its vocabulary from American corporate English in the last few generations, so the resurgence of Europe could reverse the traffic a little : international meetings in Chicago might begin to accept a pan-European view on the real meaning of « eventually ». (1991, 153)

Il est alors intéressant d'observer que, parallèlement au développement de l'Europe comme pouvoir économique et politique, sa *lingua franca* se développe, se codifie et se diffuse. L'histoire confirme donc les propos de D. Crystal (2003)

²⁰Le mot est ainsi défini dans le glossaire : « *Eventually* : PERHAPS, *as in* We expect a return of 15, eventually 16, per cent. AFTER A CONSIDERABLE TIME *as in* Be patient ; eventually this investment will be a good return » (1991, 156).

pour qui le développement d'une langue est avant tout lié au pouvoir de ses locuteurs. Tout porte donc à croire que l'élargissement politique et la poursuite de l'unification européenne dans différents domaines, permettra l'émergence, la codification et la diffusion de l'anglais *lingua franca* en Europe et dans le monde. J. Jenkins *et al.* (2001) illustrent le phénomène en présentant de manière officielle (c'est-à-dire en la *nommant*) la variété d'anglais européen (« *Euro-English* »). Ainsi, *euro notes*, *member state*, ou encore *internal markets* (plutôt que *domestic markets*) sont présentés comme des exemples d'indigénisation discursive, le processus rendant les expressions et leurs conceptualisations étrangères aux locuteurs natifs traditionnels.

Cependant, si les exemples d'indigénisation abondent et contribuent à la naissance d'une nouvelle variété, le phénomène d'idiomaticité suscite des interrogations. Plus particulièrement, la question de l'« idiomaticité unilatérale », définie par B. Seidlhofer (2001) comme l'usage d'expressions pouvant paraître opaques aux locuteurs natifs d'autres langues, laisse l'auteur perplexe quant à sa possible inclusion dans une norme ALF indépendante. La réponse à cette question centrale à la caractérisation de l'ALF suppose tout d'abord de préciser le domaine couvert par ce terme. Sur ce point, L. Prodromou (2008) rappelle que si les premiers travaux sur l'idiomaticité sont publiés dès le début et la première moitié du XX^e siècle (Smith, 1925; Roberts, 1944), l'idiomaticité est un concept échappant encore aujourd'hui largement aux chercheurs. L'auteur mentionne par exemple O. Jespersen (1904) pour qui l'idiomaticité est un concept permettant de discriminer les natifs des non-natifs et constituerait à ce titre un paramètre essentiel à l'acquisition d'une langue (Wray, 2000) : « *Sentences constructed by non-natives are apt to be of the kind that would never occur to a native, even if it may be difficult enough to find positive mistakes in them* » (Jespersen, 1904, 18).

Outre L. Prodromou (2008) qui consacre une large part de son ouvrage à la question de l'idiomaticité, les travaux sur le sujet incluent J. Bahns *et al.* (1986), S. Granger (1998), P. Howarth (1998) et B. Laufer (2000). De ces études, il ressort tout d'abord deux types d'idiomaticité que nous tentons de résumer ainsi : d'une part les expressions « facilitant la vie linguistique des locuteurs natifs d'autres langues » (expressions préfabriquées et transparentes) et, d'autre part, celles qui « la leur complique » (toute forme de collocation lexicale posant des problèmes

d'ambiguïté). En effet, si les travaux cités précédemment tendent à prouver que certaines expressions routinières, transparentes et préfabriquées (« *make a decision*, « *pay attention to* ») sont non-problématiques et particulièrement présentes dans les corpus L2, d'autres comme les verbes à particule et les idiomes culturels métaphoriques (de type *kick the bucket*) sont rarement utilisées par les locuteurs. Les études montrent ensuite que l'ensemble de ces expressions idiomatiques peuvent être classées en quatre catégories : les formules (de type *of course*), les collocations, les verbes à particules et les idiomes culturels. L. Prodromou (2008), dans la lignée de O. Jespersen (1904), suggère alors que la spécificité des locuteurs natifs est de maîtriser l'usage des expressions issues des quatre catégories et d'être capable de générer à partir de celles-ci, de nouveaux idiomes (phénomène d'idiomaticité créative). L'idiomaticité, prise dans sa globalité, formerait donc une frontière parfois étanche entre locuteurs natifs de l'anglais et locuteurs natifs d'autres langues. Certaines catégories comme les idiomes culturels seraient alors l'apanage des natifs qui possèdent une expérience et une culture suffisamment grande pour obtenir une interprétation figurative et immédiate des expressions. Les travaux en psycholinguistique montrent en effet que ces expressions seraient tirées de la mémoire des natifs d'un seul tenant. A l'inverse, les locuteurs natifs d'autres langues seraient limités par un réflexe d'interprétation littérale. Certains idiomes formeraient donc une barrière infranchissable que les natifs se doivent d'éviter lorsqu'ils s'adressent aux natifs d'autres langues. Ceci est confirmé par E.H. Weiss de manière ironique : « *Ironically, just at about the time people learning a language begin to master of few of these odd expressions, someone will come along and tell them that good writers [in international English] avoid them* » (2005, 50). Cette tendance à l'évitement des énoncés idiomatiques potentiellement ambigus pour les natifs d'autres langues est une préoccupation constatée des milieux d'affaires. Comme nous l'avons vu précédemment, Ogden propose dès 1935 une langue internationale prétendument désambiguïlée. Près d'un siècle plus tard, les conseils prodigués par E.H. Weiss s'inscrivent toujours dans cette tendance visant la simplicité et la clarté d'un « style international ». Dans son ouvrage, l'auteur invite en effet les rédacteurs L1 à « réduire le fardeau » pesant sur le lecteur natif d'une autre langue, sans pour autant tomber dans la condescendance (2005, 7). Ses conseils, inspirés de Orwell²¹, suggèrent un style simple et dépouillé, éloigné des idiomes culturels colorés évoqués par

²¹Voir le texte en ligne : <http://www.resort.com/~prime8/Orwell/patee.html>.

L. Prodromou (2008).

- Never use a long word where a short one will do.
- Never use a foreign phrase, a scientific word, or jargon word if you can think of an everyday English equivalent.
- If it is possible to cut a word out, always cut it out.

(2005, 7)

Dans la lignée de ces conseils certes très généraux, les *Langues Naturelles Contrôlées* (LNC) sont des exemples de planification dont l'objet est précisément la suppression de l'ambiguïté dans le cadre d'une langue réduite à un domaine d'application (l'industrie, généralement). En cela, elles sont l'application directe du conseil de Weiss pour qui la rédaction de texte à destination d'un public natif d'autres langues doit être entreprise dans cette perspective : « *Whenever we write for a large E2 audience, we are writing for translation* » (2005, 6). L'argument de Weiss (rédiger pour large public) et la dimension réduite des LNC suggéraient alors que la taille d'une langue commune codifiée serait inversement proportionnelle à celle du public qui l'emploie. Les codifications, qu'elles soient en cours ou achevées, comme c'est le cas pour certaines LNC, semblent d'ailleurs confirmer cette hypothèse. Tout d'abord, le nombre des caractéristiques décrites par Seidhofer, Jenkins et Modiano est tout à fait réduit. Ensuite, les exemples de LNC tels que le *Carterpillar English* de l'entreprise éponyme, le *Easy English* d'IBM, le *Simplified Technical English* de Rolls Royce ou encore la norme ASD-STE100 présentent des lexiques et des règles syntaxiques *a minima*.

La norme ASD-STE100 est un exemple d'ALF dont le lexique est organisé par les milieux d'affaires. Conçue en 1979 par les industries de l'aérospatiale et de la défense, elle vise à résoudre les problèmes que peuvent rencontrer les locuteurs natifs d'autres langues face aux ambiguïtés que peut susciter un lexique non contrôlé :

The international language of the aerospace industry is English, and English is the language most used for writing technical documentation. However, it is often not the native language of the readers of such documentation. Many readers have a knowledge of English that is limited, and are easily confused by complex sentences and by the number of meanings and synonyms which English words can have²².

²²Source : <http://www.asd-ste100.org/>.

Répondant au principe en vigueur dans les LNC, « un mot, une signification », la norme ASD-STE100 fixe un ensemble de 60 règles d'usage dans des domaines tels que le style de rédaction des notices techniques. Le dictionnaire est par exemple limité à 6 000 entrées classées entre trois catégories : « termes généraux », TN (« *Technical Names* ») et TV (« *Technical Verbs* »).

Les LNC, codifiant la communication des communautés spécialisées internationales, pourraient alors laisser croire que la forme écrite de l'ALF est déjà fortement normée. Il s'agit sans doute d'un argument expliquant la priorité donnée à l'oral dans la codification d'une ALF générale. Le corpus de Vienne, fer de lance de ces tentatives, est par exemple un corpus constitué uniquement d'anglais parlé. Cependant, malgré une forte tradition d'analyse du discours des écrits d'entreprise, la codification linguistique systématique, à partir de corpus écrits, reste le « parent pauvre » de la codification de l'ALF.

1.3.3.5 *Anglais lingua franca des affaires et courriers électroniques*

Les études portant spécifiquement sur les échanges en anglais *lingua franca* des affaires (ALFA) par courriel sont à ce jour relativement peu nombreuses. L'une des raisons réside dans le fait que l'émergence des courriels en entreprise et l'émancipation du domaine ALFA comme territoire autonome sont des phénomènes datant du début des années 2000 pour le premier et des années 1990 pour le second. Les problèmes d'intercompréhension étant fortement limités à l'écrit (Kankaanranta, 2005), la plupart des études portent sur l'oral. Il en résulte que lorsqu'elle est abordée comme phénomène à part entière, la description de l'ALFA comme canal écrit est une préoccupation secondaire, placée dans le cadre d'études de genre plus globales (Kankaanranta, 2005; Louhiala-Salminen *et al.*, 2005; Nickerson, 1999). S. Vandermeeren (1999) traite directement la question de l'ALFA dans les écrits d'entreprises mais l'approche est essentiellement globale et consiste en une étude comparative des fonctions de l'anglais dans les documents écrits. Malgré le riche éclairage sur la question des fonctions de cette langue, l'étude reste muette quant à la spécificité de l'ALF comme système. A. Kankaanranta (2005, 2006), L. Louhiala-Salminen *et al.* (2005) traitent également de la question de l'ALFA dans les courriels mais l'approche est indirecte. La spécificité de l'ALFA sur ce médium est en effet davantage considérée comme la *conséquence* d'autres phénomènes (le genre, le médium) plutôt que

comme objet principal d'étude. Enfin, une autre raison au faible nombre d'études en la matière est la question de la confidentialité. Cette question, intrinsèque à toute observation dans les milieux d'affaires, est un obstacle majeur à la constitution de corpus (Milot, 2009). Elle est traitée plus en détail dans la section 5.3, page 153.

Au niveau culturel, l'ALFA est présenté comme un élément représentatif et constitutif de la culture d'entreprise. Pour S. Granger (1998), l'ALFA est le « code » utilisé par la communauté de discours de l'entreprise qu'elle observe. Ce code est celui d'une communauté d'initiés (*insiders*) partageant la culture d'une multinationale scandinave. Pour C. Nickerson, l'ALFA est le code « ancré dans les pratiques organisationnelles de la corporation » (1999, 52). M. Bondi suggère que les échanges de courriels dans les multinationales contribuent à la fabrication d'une identité collective atténuant les différences entre les identités individuelles, qu'il s'agisse des identités liées à l'unité ou à celles liées aux métiers. Selon l'auteur, l'ALFA véhicule la culture du niveau le plus élevé de l'organisation donnant aux employés le sentiment d'appartenance à une « hyper-communauté » (« *hyper-ordinate community* », (2005, 320) dont l'ALFA serait l'un des plus petits dénominateurs communs. Il résulte de ces observations que l'ALFA est avant tout la langue-culture des organisations supplantant les cultures locales, qu'elles soient nationales, liées aux unités ou individuelles. Dans l'étude de A. Kankaanranta, l'ALFA est la « voix de l'entreprise » (2005, 420) au timbre particulier, reconnaissable à la fois en interne et en externe. Dans la lignée des auteurs cités précédemment, M. Charles confirme que l'ALFA n'est pas une langue « sans culture » et repose sur la « connaissance partagée des facteurs situationnels » (2006, 276).

Au niveau du discours, cette variété est réalisée par un ensemble de pratiques communicatives rassemblant des genres récemment identifiés et des pratiques plus isolées. A. Kankaanranta (2005, 2006) identifie par exemple trois genres dans les échanges : le genre « panneau d'affichage », le genre du « facteur » et le genre « dialogue » (Kankaanranta, 2005, 211-28). Cette classification, reprise par L. Louhiala-Salminen *et al.* (2005), tend à prouver que l'ALFA dans les courriels est la langue par laquelle sont réalisés les processus d'organisation des entreprises. Les auteurs constatent tout d'abord un certain nombre de caractéristiques discursives communes. Un premier trait est la proximité des genres récemment

identifiés avec d'autres genres générés par des médias plus anciens tels que la télécopie ou la lettre. L. Louhiala-Salminen *et al.* (2005) observent par exemple la présence presque systématique de formules de politesse dans les messages dont la structure s'apparente au fax ou à la lettre. Un second trait commun est la présence d'éléments discursifs permettant la gestion des rapports interpersonnels. Ces éléments peuvent être des formules de politesse ou l'usage des pronoms personnels invitant au dialogue et par là au maintien des relations sociales. Cependant, malgré la grande uniformité dans les pratiques discursives, les auteurs constatent certaines variations liées à la culture nationale des scripteurs. Par exemple, certaines particularités d'ordre typographique (point d'exclamation, absence de majuscule en début de phrase) différant des pratiques plus anciennes mentionnées précédemment sont observées. Parallèlement, les auteurs constatent des différences culturelles dans la formulation des requêtes entre Finlandais et Suédois. Les statistiques montrent en effet que les scripteurs finlandais formulent des requêtes directes plus fréquemment que leurs homologues suédois, optant pour un style plus indirect et modalisé (Louhiala-Salminen *et al.*, 2005).

Style finlandais fréquent : *Please, comment on this.*

Style suédois fréquent : *Could you please comment on this ?*

C. Nickerson (1999) constate des cas d'alternance codique (rares au demeurant) contrastant avec les habitudes scripturales relevées dans les lettres d'affaires. Les variations restent cependant largement ténues face à l'homogénéité des pratiques liées certes à l'utilisation d'une langue commune mais également au médium lui-même présentant une structure standard. L'étude de cas de C. Nickerson (1999) montre par exemple que certaines entreprises ont recours à des formats de messages standardisés comportant des sections automatiquement pré-définies telles que les formules de salutation standardisées, bilingues anglais / néerlandais (« *Regards/ Græten* »). L'uniformité du discours est également expliquée par la stabilité des buts communicatifs des courriels. A. Kankaanranta (2006) observe par exemple que les courriels internes s'inscrivent dans deux objectifs principaux de la communication interne identifiés par P.S. Roger et H.W. Hinderbrandt (1993) : la contribution à la réalisation des activités de l'entreprise d'une part et, d'autre part, le maintien des relations sociales.

Les études de genre ont mis en évidence certaines caractéristiques au niveau linguistique. Elles s'inscrivent donc dans la tradition de V.K. Bhatia (1993) dont

l'héritage scientifique tend à prouver que les caractéristiques linguistiques des textes d'affaires sont dépendants du genre duquel ils sont issus. Cette dépendance est confirmée par A. Kankaanranta (2006) et L. Louhiala-Salminen *et al.* (2005) pour qui les trois genres identifiés dans les courriels sont marqués par la fréquence élevée de certains traits. Ainsi, le genre du « dialogue » porte-t-il les traces de la langue orale à travers des omissions et des abréviations. Les genres du « facteur » et, dans une moindre mesure, celui du « panneau d'affichage », comportent quant à eux les traces de leurs origines épistolaires à travers la présence d'éléments phraséologiques typiques des lettres d'affaires (*Please find enclosed*). A. Kankaanranta (2006) observe également une certaine uniformité dans la textualisation²³ de certains mouvements du discours. Les locuteurs natifs d'une autre langue que l'anglais sont-ils ainsi plus enclin à réaliser l'ouverture et la fermeture des messages à l'aide des formules standardisées issues des genres dont le courriel est issu. Tel est le cas des salutations dont les analyses montrent que les formules d'ouverture présentent généralement le schéma [« *hi/ hello* » + prénom du destinataire]. Il en va de même pour la textualisation de la fermeture où l'auteur observe une certaine constance des scripteurs dans l'utilisation de « *kind regards* ». Le processus de textualisation apparaît alors comme le résultat d'une négociation de sens de certains mots prenant, dans des situations précises et répétitives, un sens particulier. La textualisation trouve une application dans les cas d'alternance codique, explorés par C. Nickerson, où l'auteur montre que l'usage de certains mots néerlandais insérés dans des courriels en anglais prennent la valeur (restreinte) que lui accorde la communauté observée. Pour A. Kankaanranta, les formes de textualisation constatées ne sauraient se limiter à l'effet du médium sur le texte, mais formeraient des traits typiques de l'ALF puisque les corpus de courriels natifs de l'anglais présentent des caractéristiques différentes à ce niveau.

The frequent use of these moves in the genres seemed to conform to previous research on nonnative speaker practices but differ from research focusing on native English writers in the United States where salutations and closings are not as frequently used. (2005, 220)

²³La textualisation est le processus de « mise en mots » de certaines parties du discours. Mise en évidence par H. Widdowson (1979) et V.K. Bhatia (1993), la textualisation correspond à l'ensemble des choix effectués par le locuteur pour réaliser un genre. Ainsi la textualisation de l'ouverture d'une lettre pourra être « textualisée » de façons différentes en fonction de divers paramètres (culture, situation, identité du locuteur). V.K. Bhatia fournit une explication détaillée de ce processus dans V.K. Bhatia (1993, 26-7).

D'après l'auteur, cette différence repose sur l'hypothèse que les scripteurs L2 de la communauté observée n'auraient pas véritablement connu l'usage du mémorandum en anglais avant l'apparition du courriel. Les scripteurs auraient donc dû puiser dans des genres connus et proches du courriel. Vue sous cet angle, la textualisation donnerait donc lieu à des idiomes propres à la communauté L2, fournissant par là même un champ important d'observation permettant de dégager la spécificité de l'ALF dans les courriels. Il y aurait donc une phraséologie ou une idiomaticité L2 couvrant l'ensemble des activités langagières des employés de la même manière qu'il existe une phraséologie ou une idiomaticité propre aux locuteurs L1. Représenté par L. Prodromou (2008) comme un vaste spectre d'expressions allant de la simple collocation (*of course*) aux idiomes culturels complexes (*see you later, alligator*), le phénomène d'idiomaticité suggère l'hypothèse que les cultures professionnelles, et plus largement la culture du monde des affaires, généreraient des idiomes propres aux genres utilisés par les locuteurs L2. Cette hypothèse est déjà confirmée par les processus tels que l'indigénisation et les autres formes d'innovations linguistiques mais les études disponibles concernent essentiellement l'oral. Le terrain pourtant fertile des technoclectes, propice au développement des idiomes culturels professionnels sont à ce jour peu explorés dans les courriels. C. Nickerson les aborde par exemple très brièvement dans sa remarque sur le lexique dans les courriels d'entreprise : « *A considerable amount of technical and corporate-bound lexis was present in e-mail messages. The technical lexis referred to what the corporation did [...], the corporate-bound lexis referred to the way in which these activities were organised* » (1999, 51). D'après notre hypothèse, on peut alors s'attendre à ce que de cette quantité considérable de termes techniques et organisationnels émergent une idiomaticité L2 contribuant à la caractérisation de l'ALF en général et de l'ALFA en particulier.

1.3.4 Conclusion

L'anglais comme langue internationale, regroupant l'ensemble des variétés marginales par rapport à la norme anglo-américaine, constitue désormais un domaine émancipé, c'est-à-dire indépendant et générant ses propres normes. Selon l'angle d'observation, ces normes peuvent être des variétés nationales ou une *lingua franca*. L'étude de la première catégorie constitue le domaine de *World Englishes* dont la légitimité est aujourd'hui incontestée. Concernant la seconde catégorie en revanche, le travail de légitimité est en cours. En effet, la définition

même de l'ALF fait encore débat et les travaux portant sur une norme totalement indépendante du cercle natif restent marginaux et principalement localisés en Europe. Alors que les études sur les *World Englishes* bénéficient du cadre stable de la géographie, ceux portant sur l'ALF reposent sur des sables mouvants. Il conviendrait alors d'envisager l'ALF non pas comme une variété « solide » comme peut l'être une variété géographique, mais une « variété fluide », c'est-à-dire instable par définition. Au niveau linguistique, cette fluidité se concrétise dans l'identification d'un ensemble de caractéristiques *a minima* permettant d'englober les variations. Au niveau du discours, la fluidité trouve des illustrations dans les courriels à la fois proches et distants des genres « solides » tels que les lettres d'affaires. Enfin, au niveau culturel, la fluidité de l'ALF est incontestablement liée au développement des technologies numériques. Ce développement mène à une uniformisation des pratiques certes, mais parallèlement, il permet la multiplication des contacts entre locuteurs dont certains sont les nœuds d'un réseau instable, à l'échelle mondiale. L'ALF serait donc la langue-culture d'un vaste réseau mondial organisé en « cliques », c'est-à-dire en réseaux de niveau inférieur. Lorsque ces cliques rassemblent des locuteurs des réseaux d'affaires spécialisés, A. Firth rappelle qu'elles tendent à générer des « styles » particuliers :

Within such a network, norms, standards and interpretative procedures are likely to be developed, becoming collectively recognizable as a « style » peculiar to, or at least characteristic of, the specific network. So standards of appropriacy, norms of spoken interaction, perceptions of where negotiation « phases » begin and end, and knowledge of the sequential ordering of specific negotiating actions, become established by the negotiators over the course of regular communications. Learning the « style » within the network becomes part of the trade, or the skill, of negotiating, and hence, trading internationally. (1990, 277)

Cette citation, bien qu'elle précède l'usage massif d'Internet dans les entreprises, reste largement d'actualité et la précaution prise par l'auteur de mettre le mot « style » entre guillemets est révélatrice d'un doute quant à la nature de la forme d'expression en question dans son propos. L'un des buts de ces travaux de recherche consiste donc à identifier le type de variété de langue en question. En cela, le propos de Firth suggère une piste méthodologique : la caractérisation de l'ALF serait indissociable d'une stylistique ou d'une analyse de registres des milieux professionnels.

Cette approche se prête largement à l'étude sur corpus et, comme nous l'avons vu, nous assistons actuellement à la constitution de corpus dont le but est la caractérisation d'une variété ALF indépendante (Seidlhofer, 2001; Prodromou, 2008; Seidlhofer, 2009; Cogo et Dewey, 2012). Cependant, les études se concentrent sur un ALF général et principalement oral. Le corpus VOICE est certes constitué de conversations issues de milieux variés mais il semble qu'il ne soit pas dans l'intention de l'équipe de Vienne d'observer les variations par domaine spécialisé. De la même manière, le corpus de L. Prodromou (2008) tend vers l'identification de caractéristiques générales. Enfin, les études de cas proposées par les équipes scandinaves (Kankaanranta, 2005; Louhiala-Salminen *et al.*, 2005) s'intéressent davantage aux stratégies langagières des locuteurs natifs d'autres langues dans la réalisation de certains genres qu'à la spécificité de certains styles ou registres dans les milieux professionnels.

Pourtant, l'ALF et, *a fortiori*, l'ALFA, comme la Langue Franque parlée autrefois par les marins de la Méditerranée, tire des milieux professionnels sa *raison d'être*. Il nous semble donc justifié d'entreprendre un travail d'analyse systématique de la langue utilisée aujourd'hui par les réseaux de professionnels travaillant par courriel. Nous partons donc du principe que certaines actions professionnelles, réalisées en anglais par des scripteurs natifs d'autres langues, possèdent des caractéristiques dépendantes de la situation professionnelle dans laquelle ces scripteurs se trouvent. Nous formulons donc par là l'hypothèse qu'il existe des styles relatifs à la situation professionnelle que les scripteurs natifs d'autres langues réalisent de façon particulière. Les variations linguistiques en fonction de la situation correspondent au concept de registre que nous proposons d'aborder à présent.

CHAPITRE 2

Le concept de registre

2.1 Introduction

Les questions de registre, comme la question générale de la variation linguistique dont le registre fait partie, sont indissociables d'une approche fonctionnaliste des signes linguistiques. Cette interprétation repose sur l'hypothèse que les activités humaines sont, à l'exception de quelques cas extrêmes ou purement esthétiques, régulées par un ensemble de principes auxquels tout individu vivant en société adhère plus ou moins. Pour J.R. Searle, ces principes sont des « institutions » que l'auteur définit comme des « systèmes de règles constitutives²⁴ » (1969, 51) permettant non seulement aux individus d'organiser leur propre expérience, mais également aux autres d'en interpréter les signes. Pour E. Goffman (1974), ces principes sont des « cadres » permettant l'interprétation des scènes de la vie quotidienne. Pour les linguistes fonctionnalistes, ces principes sont des « normes » telles que le registre, le genre, le dialecte ou encore le style. Ces normes sont en réalité des cadres goffmanniens, l'observation et l'interprétation des signes s'apparentant à des opérations de cadrage. Selon les écoles et les auteurs, autrement dit les systèmes de valeurs, le cadrage reposera sur des méthodes et des outils d'analyse différents pouvant mener à des observations et à des inter-

²⁴*Systems of constitutive rules* (1969, 51).

prétations différentes non seulement des signes linguistiques, mais également du cadre d'analyse lui-même. Ainsi, le registre propose des cadres d'analyse fort différents selon l'origine linguistique des auteurs. Chez les francophones, le registre fait le cadrage sur les rapports sociaux :

Un registre est une accumulation de textes dans un même voisinage ; celui-ci, sous la dépendance d'un point de vue formulable en termes de types d'actes, relève du système régulé des rapports sociaux. (Sassier, 2008, 43)

La régulation du système supposant parfois des conflits d'intérêt, le concept francophone de registre comporte une dimension idéologique²⁵.

Chez les anglophones tels que A. Firth, M.A.K. Halliday et D. Biber, le registre effectue la mise au point sur les conditions d'émission du signe linguistique, ce que B. Malinowski (1923) appelait « le contexte situationnel » et que nous appellerons, dans la lignée de M.A.K. Halliday et R. Hasan (1976), la « situation ». L'analyse de registre consiste alors à corrélérer la régularité des signes linguistiques à celle des situations afin d'établir des schémas de variation. Les nombreux travaux du domaine ayant établi des variations systématiques, le registre est alors considéré comme une « variété de langue » au même titre que les dialectes, les genres ou encore les styles. La définition du registre que nous retiendrons pour cette thèse est celle de M.A.K. Halliday et R. Hasan : « l'association typique de caractéristiques linguistiques avec une configuration particulière de caractéristiques situationnelles²⁶ » (1976, 22). Les caractéristiques situationnelles dont il est question sont le champ, le mode et le canal. Elles sont définies et détaillées dans la section 2.3.1, page 74.

2.2 Registre et notions connexes

2.2.1 Registre et dialectes sociaux

Les premières études de variation en fonction de la situation étant réalisées par les dialectologues sociaux tels que W. Labov aux États-Unis et B. Bernstein

²⁵Sur ce point, le modèle de régulation linguistique de C. Corbeil (1983) est tout à fait représentatif (cf. tableau 1.1, page 19). Le système proposé présente en effet des conflits de normes en fonction des groupes en situation de rapport de force.

²⁶*The linguistic features which are typically associated with a configuration of situational features.* (1976, 22)

en Grande-Bretagne, la frontière reste floue jusqu'à la précision du concept de registre par M.A.K. Halliday et R. Hasan (1976). Depuis, les registres (usages en fonction des situations) et dialectes (usages en fonction du groupe) sont des domaines clairement séparés tant du point de vue conceptuel que du point de vue méthodologique. Pour D. Biber et S. Conrad (2009) en effet, le cadre d'analyse des dialectes sociaux est essentiellement binaire, c'est-à-dire qu'il place l'objectif sur la présence ou l'absence d'un trait linguistique dans des échantillons de locuteurs définis par leur appartenance à tel ou tel groupe. Cette approche contraste avec celle des études de registre où le trait linguistique n'est pas observé en fonction de sa présence ou de son absence dans tel ou tel groupe mais en fonction de sa fréquence corrélée à celle d'autres traits en fonction de critères externes aux textes (Biber, 1988). C'est par exemple le cas des pronoms personnels dont la fréquence dépend fortement de la nature plus ou moins dialogique des situations (les conversations par opposition à la prose universitaire notamment). Une autre étape importante dans la précision du concept de registre est franchie par J. Swales (1990) lorsqu'il précise le concept de genre et le distingue, par voie de conséquence, de celui de registre.

2.2.2 Registre et genre

Pour J. Swales (1990) en effet, les paramètres définissant le genre tiennent aux objectifs que les textes remplissent dans une communauté donnée. Parce qu'ils reflètent et contribuent à la structuration des actes sociaux, les genres sont analysés essentiellement pour leur structure ce qui mène à l'identification de types de textes (l'article scientifique, la lettre commerciale, le rapport technique, etc.). Les textes sont alors envisagés comme des objets structurés dont les différentes sections (« *moves* ») remplissent des fonctions spécifiques et génèrent des schémas lexico-grammaticaux particuliers (Bhatia, 1993). La notion de type de texte est cependant ici différente de celle envisagée à travers l'analyse de registre qui dépend de la configuration de paramètres situationnels. Bien entendu, la plupart des genres correspondent à des situations typiques si bien que le genre tend à générer naturellement des caractéristiques de registre. Cette tendance peut alors créer des ambiguïtés menant à des problèmes d'étiquetage. Le « genre de la lettre » ou le « registre des conversations » sont en effet des expressions ambiguës dans la mesure où elles attribuent un signe linguistique (la lettre, la conversation) à une méthode d'analyse (le genre, le registre). Il convient donc d'envisager le genre et le

registre comme deux concepts séparés et complémentaires, permettant, du moins potentiellement, d'analyser tout type de texte. Comme D. Biber et S. Conrad le suggèrent, il s'ensuit que la lettre ou la conversation ne sont ni des genres, ni des registres, mais peuvent être analysés à partir des méthodologies de genre et de registre :

We regard genre, register, and style as different approaches or perspectives for analysing text varieties, not *as* different kinds of texts or different varieties. In fact the same texts can be analyzed from register, genre, and style perspectives (2009, 15).

En outre, la distinction permet de rendre compte des phénomènes d'hybridité internes aux genres et aux registres. Ces phénomènes sont par exemple illustrés dans les études de cas montrant que certains genres présentent des schémas de variation en fonction de la situation. Par exemple, une lettre comme genre présentera des caractéristiques différentes selon qu'elle est envoyée dans le cadre d'une relation amicale ou non, sur papier ou par voie électronique. Cette vérité d'évidence suggère alors que le registre, comme le genre, selon Rowley-Jolivet et Carter-Thomas (2005), forme un cadre d'interprétation profondément ancré dans l'esprit des locuteurs : de même qu'il y a une « conscience de genre », il y aurait « conscience de registre » : « *By definition, there must be a set of registers among which a speaker's usage alternates, and of which he/she is to some degree aware* » (Irvine, 2001, 26). Cette conscience apparaît de manière transversale dans les études de cas sur les courriels où les textes, quel que soit le milieu d'observation, présentent un tronc commun de caractéristiques de registre.

2.2.3 Registre et style

Le registre partage une partie de son territoire avec le style en ce qu'il inclut non seulement les préférences individuelles des locuteurs, ce qui correspond à la définition française de cette notion dans J. Dubois *et al.* (1994), mais qu'il prend également en considération la nature des rapports entre les participants à l'échange, ce qui correspond à son acception anglophone (Bell, 1984). Par exemple, le choix d'une formule de politesse dans une lettre adressée à un supérieur relève aussi bien du registre, comme variété de langue caractérisée entre autres paramètres par un rapport subordonné/supérieur, que du style, traitant du choix personnel d'un locuteur (le subordonné) pour formule particulière lorsqu'il

s'adresse à son supérieur. Pour D. Biber et S. Conrad, cette superposition conceptuelle implique des approches méthodologiques similaires. Dans les deux cas en effet, l'observation peut être conduite à l'échelle d'un échantillon où n'importe quel trait lexico-grammatical peut être observé dans une perspective distributionnelle, sur la base de calculs de fréquence²⁷. Cette superposition est manifeste si l'on prend en compte les nombreux travaux portant sur les questions de formalité et d'informalité et où l'emploi des termes « registres » et « styles » semblent alterner sans polémique particulière.

Toutefois, au-delà de cette zone, le registre et le style restent des concepts globalement séparés. Alors que le registre est l'étude des liens unissant situation et discours, le style est l'étude des liens unissant un locuteur ou un type de locuteur et son discours, sur la base d'identités réelles ou revendiquées. Les études de style permettent alors l'identification de processus particuliers tels que l'indexation de certaines positions sociales sur certains signes linguistiques (Brown et Levinson, 1983), ou l'icônisation (Bell, 2001), processus par lequel certains signes linguistiques deviennent les « icônes » de certaines positions sociales. Contrairement aux études de registre et de genre dont les visées sont largement fonctionnelles, le substrat des études de style contient des préoccupations sociales et politiques si bien qu'en quelque sorte, le style rejoint le registre francophone (cf. section 2.1, page 69). Ce type de préoccupation est manifeste chez W. Labov qui met en évidence l'existence d'un système de variations dans les usages de la langue en fonction de l'origine socio-ethnique des locuteurs. R.T. Lakoff (1977) lance la controverse sur l'existence d'un parler féminin marqué par un style « plus poli » que celui des hommes. Les études de style, tout du moins dans la tradition anglophone de l'enquête ethnographique, mènent donc à l'identification de rapports de force entre les catégories de locuteurs en position de pouvoir et celles subissant ou revendiquant ce pouvoir. Ces rapports de force, menant à l'émergence de stéréotypes, sont cependant régulièrement battus en brèche dans le cadre d'études faisant une place plus large à la situation (Brown et Levinson, 1983; Holmes et Stubbe, 2003). Enfin, contrairement au registre où la réalité de la situation semble orienter les façons de parler, le style est essentiellement envisagé comme un choix, conscient ou inconscient, dont la réalisation dépend d'un double positionnement du locuteur (Bell, 2001). Le premier positionnement (« *audience*

²⁷Voir le tableau de synthèse dans (2009, 16)

design ») est relatif à l'interlocuteur (rapprochement ou éloignement stylistique de celui-ci). Le second (« *referee design* ») est relatif au groupe de référence duquel le locuteur tend à se rapprocher ou s'éloigner.

En résumé, le registre et le style mettent tous les deux en évidence des systèmes de variation sur la base de la différenciation. Cette différenciation repose cependant sur des variables différentes. En ce qui concerne le style, la différenciation dépend d'un processus de confrontation identitaire où les locuteurs modifient leur façon de parler en fonction des représentations qu'ils ont de leur interlocuteur et des représentations qu'ils ont de la catégorie sociale à laquelle ils appartiennent. Avec le registre, le processus de différenciation repose sur les trois variables agissant comme trois forces contraignantes sur les façons de parler. Ces trois variables constituent le concept de situation que nous proposons d'observer à présent.

2.3 L'analyse des registres

2.3.1 Les variables externes de la situation

Comme M. Montgomery (2008) le rappelle, les usages de la langue varient non seulement en fonction du groupe social auquel les locuteurs appartiennent, mais également en fonction de la situation dans laquelle ils se trouvent au moment de la production de discours. La situation a été conceptualisée par Halliday à partir de trois variables – le champ (« *field* »), la teneur (« *tenor* ») et le moyen de communication (« *mode* »)²⁸ – agissant comme des variables sur les usages de la langue.

Le champ concerne l'activité dans laquelle le locuteur est engagé au moment de la production. Comme M. Montgomery (2008) le rappelle, le champ peut être de natures différentes, c'est-à-dire soit intrinsèque, soit extrinsèque. Les champs intrinsèques correspondent aux situations où l'activité discursive et l'activité des individus sont simultanées. Ce type de champ est notamment celui des échanges professionnels en direct où l'activité langagière est imbriquée dans l'action en cours. C'est par exemple le cas dans une salle d'opération où le discours

²⁸Nous empruntons ici la traduction de ces trois termes à M. Montgomery (2008).

du chirurgien se confond avec les actions concrètes des employés²⁹. Le champ extrinsèque correspond aux situations où l'activité langagière et l'action concrète forment un ensemble asynchrone. Dans le cas des échanges épistolaires entre professionnels, le champ est généralement extrinsèque dans la mesure où l'action (concrète) et l'activité (langagière) sont décalées dans le temps.

La teneur renvoie aux relations sociales telles qu'elles sont représentées dans le discours. Pour M. Montgomery, cette notion rend compte du choix des formes d'adresse et des pronoms sur une échelle allant des situations les plus informelles et intimes aux situations les plus formelles et officielles. L'influence de cette variable est par exemple observée dans les analyses du discours professionnel (Charles, 1996). Le discours apparaît alors linguistiquement marqué par le statut et les rôles qu'occupent les participants à l'échange. Comme notre analyse du corpus le suggère, la teneur du discours confère à l'analyse des situations professionnelles une certaine netteté dans la mesure où les rôles joués par les acteurs sociaux que sont les employés sont clairement définis et restent plutôt stables dans les échanges. Enfin, le moyen de communication concerne les variables relatives à la transmission physique de l'information, qu'il s'agisse de l'écrit ou de l'oral, ainsi que le médium par lequel transite le discours.

En définissant le registre comme une variété fonctionnelle de la langue, M.A.K. Halliday suggère qu'un texte est le résultat d'un processus fonctionnel où la configuration des variables « champ », « teneur » et « mode » entraîne le choix de l'allocataire pour une interprétation (Halliday, 1978, 100). Les trois variables ne forment cependant pas le seul facteur en jeu dans ce processus puisque, comme l'auteur l'indique, la configuration des variables est réalisée dans le cadre de la culture et des expériences individuelles. Pour M.A.K. Halliday en effet, l'expérience et la culture des individus conduiraient à l'émergence de registres typiques donnant au processus d'interprétation la forme d'une reconnaissance : « *[A] register is recognized as a particular selection of words and structures* » (1978, 110). Dans cette perspective, le registre d'un texte particulier serait une image mentale qui, lorsqu'elle est confrontée au prototype issu de situations similaires, prend tout son sens comme nous le verrons ultérieurement. Vues sous cet angle, les erreurs d'interprétation de registre viendraient des trois facteurs suivants :

²⁹Voir la notion de « genre-action » page 111.

l'absence de prototypes similaires dans la mémoire du locuteur et celle de l'allocutaire, le manque de compétence de l'allocutaire pour interpréter l'image mentale qui se présente à lui, enfin, le brouillage de l'image mentale (parce qu'elle se confond avec une autre par exemple) empêchant tout processus interprétatif. En d'autres termes, le registre d'un texte est une image mentale construite par l'allocutaire qui, lorsqu'elle est confrontée au prototype, c'est-à-dire à une norme linguistique (Rey, 1972), remplit une fonction communicative. Le cadre d'analyse proposé par M.A.K. Halliday a été développé par d'autres chercheurs, notamment E. Finegan et D. Biber (1994) ainsi que D. Biber et S. Conrad (2009). Ces auteurs proposent un modèle complexe composé de sept variables réparties en dix-neuf sous-variables (Biber et Conrad, 2009, 40). Nous en présentons un extrait dans la figure 2.1.

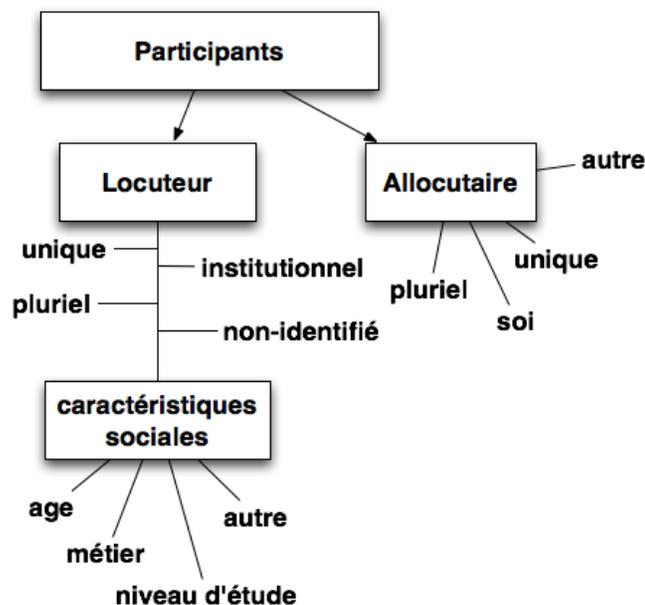


Figure 2.1

Extrait du paramétrage situationnel (adapté de Biber et Conrad (2009, 40))

Le besoin de quantifier la variation à partir des dix-neuf paramètres identifiés mène E. Finegan et D. Biber à introduire la notion de « dimension » qu'ils définissent comme des continuums permettant de mesurer la variation sur des axes

situationnels et fonctionnels :

Researchers have considered texts to be related along particular situational and functional parameters, such as formal/informal, interactive/non-interactive, literary/colloquial, restricted/elaborated. These parameters can be considered as dimensions because they define continuums of variation rather than discrete poles. (1994, 9)

Une étape importante dans la mise en pratique de ce concept a été franchie par D. Biber lorsqu'il met au point une méthode permettant de chiffrer la variation linguistique à partir de deux variables : la variable linguistique (calculée à partir d'une analyse factorielle permettant le regroupement de traits) et la variable situationnelle, définie en fonction d'une ou de plusieurs caractéristiques situationnelles. Par exemple, dans son analyse de la variation entre le discours écrit et le discours oral, D. Biber identifie sept facteurs (ou groupement de traits linguistiques) et six dimensions lui permettant de mesurer les différences. Un exemple de dimension est présenté dans la figure 2.2 page 78.

Cette méthode d'analyse, reposant sur l'analyse des schémas de fréquence des traits linguistiques, permet de rapprocher des « types de texte » que D. Biber définit comme des « ensembles de textes partageant les mêmes formes linguistiques, quelles que soient les catégories de genre auxquelles ils appartiennent » (1988, 70)³⁰. La figure 2.2 montre par exemple que le type de texte « lettres professionnelles » est linguistiquement très proche de celui de la « fiction d'aventure » alors que des paramètres génériques tels que les buts communicatifs et les communautés de discours dans lesquels ces textes sont produits en font des genres tout à fait différents. La méthode d'analyse de registre présentée par D. Biber (1988), bien qu'elle ne dise pas son nom à l'époque (l'auteur ne parle en effet que de « variations »), est bien une étude des registres de l'anglais parlé et écrit. Elle permet de montrer qu'au-delà des prototypes formant les extrémités des dimensions, les textes écrits et oraux entretiennent des rapports de distance et de proximité en fonction de la dimension, c'est-à-dire de l'angle situationnel ou fonctionnel d'observation. Elle permet tout d'abord d'identifier des prototypes, que nous pourrions définir comme la réalisation textuelle d'un registre idéal, lui-même pouvant être défini comme l'ensemble des schémas de correspondance

³⁰ « Groupings of texts that are similar with respect to their linguistic form, irrespective of genre categories » (1988, 70).



Figure 2.2

Exemple (adapté) de la dimension 1 dans Biber (1988, 128) (discours impliqué/neutre)

entre les caractéristiques linguistiques récurrentes sur l'ensemble des dimensions potentielles de ce registre. Bien entendu, le prototype et le registre idéal sont des construits théoriques, chaque registre réel étant le résultat d'un travail entre la conscience ou l'image que peuvent avoir les locuteurs de ce prototype (le stéréotype) et les paramètres situationnels agissant comme autant de variables dans la réalisation du registre réel.

Les tentatives de caractérisation de ces prototypes ne datent pas de D. Biber mais s'inscrivent dans la longue tradition variationniste anglophone portant sur l'analyse du langage ordinaire. De la profusion des travaux du domaine émerge toutefois un intérêt marqué pour certaines dimensions dont deux sont particulièrement pertinentes pour cette thèse. La première, la dimension formel-informel, au départ étudié dans le cadre de l'ethnographie de la communication (Gumperz, 1982; Brown et Levinson, 1983) puis dans celui d'études de genres, a déjà fait l'objet d'analyse de registres. Le degré de formalité est alors calculé à l'aide de deux variables situationnelles principales que sont la teneur (situations marquées par des différences hiérarchiques) et le canal (influence du médium). La seconde dimension, s'étendant sur un axe élaboré-simplifié, est au départ étudiée dans le cadre de l'étude des « registres simplifiés » par des auteurs tels que C. Ferguson (1971) et M.G. Clyne (1977) s'intéressant aux « appauvrissements » liés aux « handicaps » des locuteurs définis selon leur origine linguistique (le cas de pidginisation) ou selon leur âge (Ferguson, 1977) dans le cas des études portant sur le langage enfantin. La caractérisation de ce que nous pourrions appeler les « registres de la déficience » ouvre la voie à l'étude des registres « économiques », non appauvris et généralement spécialisés, qu'il s'agisse des « jargons » journalistiques (Ferguson, 1983), universitaires (Janda, 1985) ou professionnels (Nickerson, 2000). Depuis le développement de moyens de communication tels que le courriel, le SMS et le MMS, un certain nombre d'études permettent également la caractérisation de registres « électroniques » également marqués par des processus de simplification (Frehner, 2008). Une tendance relativement récente consiste à évaluer la double influence des variables de l'origine linguistique des locuteurs alliée à la variable technologique (Gimenez, 2002). Cette évaluation mène à l'identification de « registres hybrides » marqués par des processus de simplification simultanés.

2.3.2 Les variables internes : approches macroscopique et microscopique

Les observations macroscopique et microscopique supposent des cadrages différents sur les traits linguistiques. Dans le cas des études macroscopiques, les traits sont le résultat d'un étiquetage des catégories réalisé en amont et ils correspondent aux résultats, généralement sous forme de liste de fréquence, fournis par les outils d'analyse linguistique tels que les concordanciers. Les traits observés sont des items lexicaux et grammaticaux généraux dont on étudie la distribution en fonction de la situation. Dans D. Biber (1988) par exemple, les items sont regroupés en catégories issues d'analyse factorielle³¹. Le registre est alors une donnée *a posteriori* correspondant aux résultats des analyses distributionnelles. L'ouvrage de référence est la *Grammar of Spoken and Written English* (Biber *et al.*, 1999) dont les explications reposent sur les schémas de variations identifiés dans quatre registres (la conversation, la fiction, les bulletins d'information et la prose universitaire) dont les auteurs pensent qu'ils servent de base à l'ensemble des variations de registre en anglais.

The four registers described throughout the LGSWE are important benchmarks, spanning much of the range of register variation in English. Future investigations of the sub-varieties within each register will produce further important findings (1999, 17).

L'approche microscopique est différente de la première à plusieurs égards. Une première différence concerne la démarche puisque l'analyse de registre ici n'est pas le résultat d'une analyse à grande échelle mais l'analyse à petite échelle d'une hypothèse de type de texte. Il s'ensuit que les traits observés couvrent un spectre lexical et grammatical beaucoup moins large que dans la première catégorie, ces traits étant généralement sélectionnés pour leur pertinence ou leur potentiel révélateur du registre en question. Une seconde différence concerne la taille réduite des échantillons observés et leur représentativité. En effet, alors que dans le cas de la première méthode, la représentativité des échantillons s'évalue essentiellement de manière numérique, celle des échantillons de petite taille s'évalue de manière essentiellement qualitative. La démonstration de représentativité consiste alors à prouver que les échantillons sont issus de situations aux

³¹Ce type d'analyse consiste à créer des ensembles de traits sur le principe de co-occurrence. Les groupes de traits (appelés « facteurs ») facilitent la lecture et l'interprétation de résultats qu'une longue liste de traits rendrait presque impossible à exploiter. Ce type d'analyse (fondements et méthodologie) est présentée en détail dans D. Biber (1988).

paramétrages typiques. Il s'ensuit que tous les traits linguistiques ne sont pas pertinents pour l'analyse et que seuls ceux permettant de révéler les paramètres typiques sont nécessaires pour l'analyse. Par exemple, dans l'une des premières caractérisations du registre des courriels (Gains, 1999), l'auteur exploite un corpus de 116 courriels échangés entre employés d'une entreprise privée et entre enseignants et étudiants d'une université. Son observation du registre est effectuée à partir de cinq ensembles de traits linguistiques qu'il considère comme pertinents (formules de fermeture des messages, expressions agrammaticales, marqueurs de politesse, schémas elliptiques et schémas caractéristiques des conversations). Comme l'article de J. Gains le suggère, les expressions, par opposition aux mots isolés, sont envisagées pour leur caractère distinctif par rapport à d'autres types de textes si bien que les caractéristiques sélectionnées peuvent être considérées comme des « indicateurs de registre » (Stubbs et Barth, 2003). Notons parallèlement que l'identification d'un registre ne saurait reposer sur la présence d'un seul indicateur mais sur un ensemble. Par conséquent, et comme D. Biber le suggère, l'analyse doit être multi-critères et prendre en compte un ensemble de caractéristiques choisies pour leur caractère révélateur du type de texte. Cette méthode est d'autant plus justifiée que certains traits linguistiques tendent à faire émerger d'autres traits, générant ainsi des schémas de co-occurrence.

Malgré leurs qualités, les deux approches possèdent toutes deux leurs propres limites. La première permet par exemple de dégager les caractéristiques générales des registres mais ne permet pas de dégager la spécificité de registres ou sous-registres puisque la caractérisation d'un registre spécifique suppose un ciblage de traits révélateurs. Quant à la seconde méthode, au-delà de la question de la représentativité des corpus³², elle pose le problème de la sélection des traits puisque ce travail relève largement de la perception que peut avoir un auteur et ses prédécesseurs d'un registre. Une première façon de limiter ce biais subjectif consiste, lorsque la taille de l'échantillon le permet, à compléter l'étude microscopique d'une étude macroscopique. Une deuxième manière consiste à sélectionner des traits appartenant à une norme déjà observée dans un registre de configuration comparable. Enfin, un troisième type de contournement consiste à interroger les locuteurs eux-mêmes sur ce qui, selon eux, constitue un registre. Ces contour-

³²Cette question de la représentativité des corpus est traitée dans les sections 5.4.3 (page 170) et 7.2.2.2 (page 217).

nements ne signifient pas l'élimination de la subjectivité. Au contraire, l'objectif est ici de croiser les points de vue afin d'éviter que certains paramètres soient surestimés et que d'autres soient à l'inverse négligés.

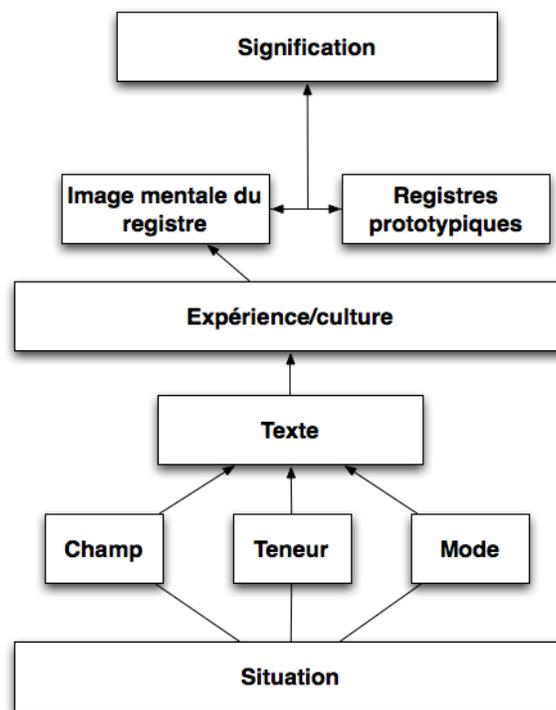


Figure 2.3
Processus interprétatif des registres

2.3.3 Outils et calculs utilisés

L'étude des registres du langage ordinaire est marquée par une certaine rareté des formes d'études purement spéculatives, la grande majorité des travaux dans ce domaine présentant des résultats à l'aide d'outils permettant le traitement statistique des textes. En cela, elle hérite bien des travaux des dialectologues consacrant une partie importante de la présentation de leurs résultats à celle du chiffrage de la variation. Ce phénomène tient à l'émergence de la linguistique de corpus comme discipline dont l'un des objectifs consiste à développer des outils

d'analyse, permettant, entre autres applications de chiffrer la variation. En France par exemple, la revue *Corpus*³³ présente un nombre élevé d'articles portant sur ce type de chiffrage. E. Brunet souligne cependant les problèmes d'interprétation générés par la profusion des résultats produits par certains logiciels d'analyse.

Le logiciel Cordial – qui est sans doute le meilleur qu'on puisse trouver sur le marché français – propose ainsi plus de 200 mesures ou pourcentages, prolongeant à l'extrême l'analyse. Mais à l'heure de la synthèse, la baudruche se dégonfle et l'appréciation stylistique qui en résulte n'échappe ni à l'impropriété, ni à la trivialité, ni à l'incohérence. Car il reste à établir une hiérarchie dans la batterie des tests, en retenant ceux qui semblent les plus discriminants (2003, 2).

Deux types d'outils (les étiqueteurs et les concordanciers) sont fréquemment utilisés dans ce type d'études. Les étiqueteurs, permettant l'étiquetage automatique des catégories morpho-syntaxiques des corpus avec une marge d'erreurs en général très limitée, sont utilisés pour la présentation des caractéristiques générales des registres telles que les variations de fréquence en fonction de la catégorie morpho-syntaxique observée. Les concordanciers offrent des possibilités complémentaires et sont particulièrement répandus dans les analyses microscopiques. Des outils tels que WordSmith³⁴ ou AntConc (Anthony, 2006) permettent aux chercheurs d'effectuer efficacement des requêtes sur des traits sélectionnés en amont. Ces traits peuvent être des mots isolés ou des unités phraséologiques entières que le logiciel présente sous forme de listes de fréquence classées par nombre d'occurrences dans les corpus interrogés. Ces outils permettent par la suite de réaliser des tableaux comparatifs soit pour comparer les registres entre eux, soit pour caractériser un registre spécifique à partir de schémas de variation interne.

Parmi la variété des calculs pour l'analyse textuelle actuellement disponible, nous retenons les deux correspondant aux calculs traditionnellement employés dans ce type d'étude. Le premier est le calcul de la fréquence (exprimé par millier ou centaine de mots selon le type de corpus) permettant les analyses distributives, correspondant ici à des comparaisons en fonction de la situation. Le second calcul est le ratio *type / token* (nombre de mots différents d'un corpus divisé par le

³³<http://corpus.revues.org>

³⁴<http://www.lexically.net/wordsmith/version5/index.html>

nombre total de mots) qui permet d'évaluer la variété lexicale dans le corpus. Dans le cadre d'une étude de registre, ce calcul contribue à la caractérisation du degré de restriction ou d'élaboration des textes analysés.

2.4 Registre des courriers électroniques

2.4.1 Paramètres situationnels généraux

L'étude du registre des courriels a tout d'abord fait l'objet de travaux spéculatifs ou quasi-spéculatifs (Baron, 1998; Crystal, 2001). Les courriels sont alors envisagés comme des objets conceptuellement différents par rapport à d'autres plus traditionnels (lettres papiers, télécopies). Les spéculations sont ensuite confirmées par des études empiriques dont nous présentons une liste dans le tableau 2.1.

Tableau 2.1
Corpus de courriels entre 1986 et 2009

Étude	Nb messages	Nb mots	Domaine	L1 / L2
D. Biber et S. Conrad (2009)	76	15 840	univ./prof.	L1
C. Frehner (2008)	342	44 940	pers.	L1
Gimenez (2006)	123	nc	prof.	L1 / L2
S. Granger (1998)	282	nc	prof.	L2
J. Gimenez (2000)	51	nc	prof.	L1
A. Duranti (1986)	>200	nc	univ.	L1 / L2

Ces études montrent des rapports de distance et de proximité (et parfois d'équivalence) entre ce moyen de communication et d'autres moyens considérés comme plus traditionnels (la lettre, la conversation en face à face, la réunion, etc.). Dès 1986, l'anthropologue A. Duranti envisage le courriel comme un moyen de communication par lequel les liens sociaux tissés par des moyens traditionnels sont poursuivis sur le nouveau médium de l'époque. Il ressort de l'observation fondée sur un petit corpus de courriels recueillis par l'auteur que le courriel présente une continuité relative par rapport aux autres domaines de l'interaction. L'auteur montre entre autres que certes les scripteurs répliquent les formules de salutations

traditionnelles des interactions orales, mais que celles-ci sont utilisées d'une manière particulière.

In Email, instead, greetings mark the beginning of much longer units. In fact, in Email, after contact has been made (which involves two turns : first message and reply to first message) greetings tend not to be used again, even when several days or weeks have passed from the last message (1986, 65).

Il en va de même pour les caractéristiques techniques des courriels faisant automatiquement figurer certaines informations telles que l'identité de l'émetteur ou l'objet du message. Cette structure, liée à configuration du logiciel, mène les scripteurs à omettre ces informations qui, lorsqu'elles sont mentionnées, peuvent paraître redondantes. A. Duranti montre donc que l'émergence d'un nouveau moyen de communication génère un double processus : d'une part l'importation de conventions issues des autres domaines de l'interaction humaine et, d'autre part, la transformation de ces conventions. Cette transformation est alors liée soit aux contraintes ou possibilités techniques nouvelles, soit à l'expérience des utilisateurs progressivement amenés à violer ces conventions. En cela, le registre des courriels n'est en rien séparé des autres domaines de l'interaction mais présente au contraire une hybridité intrinsèque liée à la configuration particulière des trois paramètres situationnels de M.A.K. Halliday.

Le premier paramètre, le champ du discours, couvre le vaste domaine de la correspondance publique et privée. Certains courriels commerciaux ou courriels d'annonce sont par exemple considérés comme relevant du domaine public dans la mesure où ils sont adressés à un nombre potentiellement très important de destinataires inconnus. Inversement, les courriels relevant du domaine public concernent les affaires personnelles ou professionnelles. En cela, les courriels publics ou privés s'inscrivent dans la lignée de la correspondance « traditionnelle » papier. Au XVIII^e siècle en effet, la correspondance étend son domaine d'activité et son réseau. Les lettres, servant jusqu'alors d'espace d'échanges philosophiques, se modernisent pour devenir des espaces d'échanges de politesse. Un article de l'*Encyclopédie*, consacré aux *Lettres Modernes*, en souligne le caractère futile :

Lettres des Modernes (genre épistol.) [...]. Elles ne peignent que le jar-

gon d'un temps et d'un siècle où la fausse politesse a mis le mensonge partout [...]. C'est un remplissage d'idées futiles de société que nous appelons devoirs. Nos lettres roulent rarement sur de grands intérêts, sur de véritables sentiments, sur des épanchements de confiance d'amis, elles ont presque toutes une espèce de monotonie, qui commence et qui finit de même (Hook-Demarle, 2008, citant l'*Encyclopédie*, 26).

Cette futilité tient essentiellement aux objectifs très différents par rapport à deux autres formes d'échanges épistolaires : la correspondance dite « des Anciens », grâce à laquelle les intellectuels de l'époque répandent leurs idées à travers l'Europe et la correspondance commerciale, occupant selon l'*Encyclopédie*, une position intermédiaire.

Correspondance, relation, s.f. : commerce réciproque qu'ont ensemble deux personnes. Il se dit en termes de commerce, de la relation qu'un marchand entretient avec un autre marchand, un banquier avec un autre banquier [...]. On dit de l'un et de l'autre qu'ils ont de grandes correspondances quand ils ont affaire avec quantité d'autres négociants ou banquiers (Hook-Demarle, 2008, citant l'*Encyclopédie*, 27).

C'est dans cette dernière zone de la correspondance que s'inscrit le champ des courriels d'affaires. Cependant, comme cela a déjà été démontré dans des travaux précédents (Nickerson, 2000; Kankaanranta, 2005), cette correspondance d'affaires comporte une partie non négligeable consacrée à l'expression des émotions à travers des traits d'humour par exemple :

When for instance, a male writer used *Hello Gentlemen* to greet all male recipients, the salutation seemed to reflect a humorous attitude. Some of the messages thus drew on the traditional practices of business letter discourse (Kankaanranta, 2005, 344).

En dehors de l'entretien des relations, le champ du discours concerne la grande variété des activités professionnelles allant de la simple transmission d'information à la résolution de problèmes techniques ou administratifs. Le champ des courriels semble cependant limité aux échanges routiniers, les situations les plus délicates étant réglées dans le cadre d'échanges plus directs, en face-à-face ou au téléphone (Nickerson, 2000; Kæster, 2010).

La teneur du discours, deuxième paramètre de registre, concerne les relations entre participants aux échanges. D. Biber et S. Conrad (2009) proposent une typologie générale des échanges en fonction du type de destinataire. Ils distinguent trois grands types d'échanges : les échanges amicaux et familiaux, les échanges entre collègues et les courriels envoyés à des destinataires inconnus. Les travaux à l'échelle microscopique font par ailleurs état de rapports plus spécifiques. Dans le domaine universitaire, ces rapports concernent les courriels échangés entre personnes de niveaux hiérarchiques similaires (entre étudiants, entre membres du personnel) ou différents (étudiant / enseignant). Dans le domaine des affaires, les rapports hiérarchiques sont quelque peu différents. Ils concernent les rapports entre collègues de niveaux hiérarchiques équivalents, entre supérieurs et subalternes et entre clients et fournisseurs.

Le mode du discours, le troisième paramètre, est ici l'écrit mais la nature épistolaire de l'échange lui confère une certaine oralité. L'historien de l'épistolaire, T.O. Beebe, rappelle en effet que ce type d'écriture prend forme chez les Romains ainsi que chez les Grecs comme un art oratoire, c'est-à-dire une forme écrite de la langue parlée : « *a letter was considered merely a speech conveyed in writing, defined as "talking on paper" or "the converse of a pen"* » (1999, 1). Il s'ensuit que les premiers guides d'aide à la rédaction de lettres dont le premier en anglais (*The Enemy of Idleness* de William Fulwood) daterait de 1582 (Beebe, 1999) invitent les épistoliers à s'adresser à leur destinataires comme s'ils leur parlaient de vive voix. Dans le guide de C.W. Brown, l'oralité est en effet présentée comme une caractéristique essentielle de la lettre mais l'auteur ajoute une recommandation sur le style informel :

One of the grand secrets of successful and effective letter writing is to sit down and imagine the person to whom you are writing is present with you ; then talk with your fingers – for writing is nothing else – as you would talk to your friend if he were sitting by your side. *Write, or what is the same thing, talk without restraint, without affection or the use of stately phraseology, but just in such a plain and natural manner that when your friend reads your letter he can almost imagine he hears the very accents of your voice in the words you have written.* (1902, 24)³⁵

Bien entendu, entre le XVIII^e siècle (transport des lettres par postillon) et le

³⁵C'est nous qui soulignons.

XXI^e (transport électronique), le rythme des échanges s'accélère et la dichotomie traditionnelle entre écrit et oral s'estompe dans une zone désormais très ambiguë. Cette ambiguïté est soulignée par M. Collot et N. Belmore qui suggèrent que les courriels sont « des lettres envoyées par téléphone » (1996, 4). Cette ambiguïté est reprise par N.S. Baron intitulant son article : « *Letters by phone or speech by other means : The linguistics of Email* », puis par D. Crystal (2001) introduisant le *Netspeak* comme une nouvelle variété de l'anglais. Enfin, l'oralité des courriels est encore récemment soulignée par C. Frehner qui avance que cette forme d'expression est certes écrite mais qu'elle relève de l'oral d'un point de vue conceptuel (2008, 44). Le mode du registre des courriels s'inscrit donc dans un continuum entre écrit et oral où les messages échangés, comme toutes les autres formes relevant du *Netspeak* d'ailleurs, contribuent à l'effacement des frontières et appellent à un affinement des nuances conceptuelles.

2.4.2 Caractéristiques linguistiques et discursives

L'ensemble des travaux sur les courriels permet de mesurer les dimensions d'un tronc commun de ce que nous appellerons désormais le registre épistolaire électronique englobant les courriels certes, mais également les autres formes d'interaction à distance véhiculées par l'électronique (SMS, MMS, forums de discussion).

Un premier type de mesure, sur un axe écrit-oral, place les courriels à mi-chemin entre les registres écrits à faible valeur interactive et les registres oraux à forte valeur interactive tels que les conversations. Comme D. Biber et S. Conrad (2009) le rappellent, les chaînes de messages décrites par J. Gimenez (2006), s'apparentent à des tours de parole dans un espace-temps délimité par l'action en cours et l'information affichée à l'écran. Au-delà des schémas de questions-réponses explorés dans le cadre d'études de genre, les courriels présentent des caractéristiques lexico-grammaticales très proches de conversations et marquées par un style « minimaliste » (Mulholland, 1999). Ce style est, en premier lieu, réalisé par des schémas asyndétiques, c'est-à-dire par l'ajout d'unités linguistiques entre elles sans liaison apparente (Dubois *et al.*, 1994). J. Mulholland considère cet « effet d'ajout » (« *add-on effect* ») comme une caractéristique « frappante » des courriels (1999, 80). En second lieu, le style minimaliste est réalisé par des schémas propositionnels peu profonds, c'est-à-dire que les phrases com-

plexes présentent des propositions s'enchaînant par coordination plutôt que par subordination (Gimenez, 2000). D. Biber et S. Conrad (2009) observent également que le registre des courriels est marqué par une fréquence plus élevée de verbes lexicaux³⁶ par rapport à d'autres registres. Pour les auteurs, cette fréquence serait liée à la rapidité de la production des énoncés et au fait que les courriels sont orientés sur les activités contrairement au registre de la prose universitaire qui est de nature davantage conceptuelle. Ce même aspect conversationnel conduirait également les scripteurs à un usage plus fréquent des pronoms (*I, you, we*) permettant l'expression des relations interpersonnelles. Enfin, le partage d'un espace-temps entraîne, d'une part, un usage situationnel des déictiques tels que *this* et *that* et, d'autre part, un recours fréquent aux tournures elliptiques.

Concernant l'axe formel-informel, les mesures effectuées présentent un moyen de communication plutôt informel par rapport à d'autres registres de la langue écrite. Il présente cependant des contrastes importants en fonction du champ et de la teneur du discours. Un exemple emblématique est celui des formules de salutation dont le spectre de possibilités dépasse largement celui de la correspondance traditionnelle (Duranti, 1986; Gimenez, 2000; Kankaanranta, 2005; Bjørge, 2007). Les variations dépendent alors du domaine d'activité (amical / professionnel) et du rapport entre participants (entre amis, entre professionnels). D'après C. Frehner (2008) en effet, les courriels amicaux présentent une préférence nette pour les salutations « en H » (*Hello, hi*). Pour J. Gimenez (2000), C. Nickerson (2000) et S. Granger (1998) en revanche, les courriels issus du monde professionnel sont semi-formels, c'est-à-dire caractérisés par une nette préférence pour les formules d'ouverture à base de *dear* et des formules de fermeture à base de *regards*. La situation est plus homogène en ce qui concerne des traits tels que les abréviations (courantes dans les deux domaines) et le rapport peu orthodoxe qu'entretiennent les scripteurs avec la ponctuation. En revanche, les traits relevant d'une extrême informalité tels que le recours à l'argot, les effets typographiques et l'usage de binettes³⁷ semblent être l'apanage de la correspondance électronique amicale, les professionnels optant pour un style plus neutre.

³⁶Rappelons ici les trois classes de verbes suggérées par D. Biber *et al.* (1999) : les verbes lexicaux (*courir, manger*), les verbes primaires (*be, have* et *do*) et les verbes modaux (*can, will*, etc.).

³⁷Terme francophone, certes peu employé, pour *smiley*

Sur l'axe économique-élaboré, les courriels présentent un style largement minimaliste. C'est sans doute sur cet axe que les courriels se distinguent le plus de la correspondance sur médium papier généralement considérée comme une forme plutôt élaborée de l'écrit. Ceci est par exemple démontré par J. Gimenez lorsqu'il contraste la syntaxe d'une partie d'un courriel (e-m33) avec celle d'une lettre papier (lett-40) dans un champ similaire (échange commercial).

e-m33 : Pls e-mail us your ... (brand) inventory and price lists.

lett-40 : We would appreciate your letting us know which models of used (brand) copiers you can make available, as also the quantities and unit prices thereof.

(2000, 247)

L'analyse de son corpus de courriels d'affaires révèle alors que les lettres papier ne possèdent ni tournure elliptique ni forme contractée alors qu'elles sont présentes en proportion significative dans les courriels (respectivement 20 % et 30 % du corpus étudié). Cette observation est confirmée par les travaux de C. Frehner dans le champ amical constatant une « tendance à la réduction syntaxique » (2008, 67) et de manière plus globale par D. Biber et S. Conrad (2009). Ce que suggèrent les études qualitatives de J. Gimenez (2000) ou de S. Granger (1998) est alors démontré de manière moins anecdotique par la statistique montrant la prégnance du phénomène réducteur dans toutes les parties de la grammaire. Sur ce point, les courriels forment un « registre économique » défini par P. Bruthiaux comme une variété où la primauté est donnée à l'efficacité dans l'accomplissement du but communicatif (1994, 137), les autres fonctions comme la fonction expressive, étant reléguées au second plan. Dans cette lignée, N.S. Baron envisage, de façon quelque peu provocante, le registre des courriels comme un pidgin (une langue hybride et restreinte à quelques fonctions) en voie de créolisation (vers la langue maternelle aux fonctions nombreuses) :

Email is both a technology in transition and the product of mixed modal lineage. When the linguistic profile of email is compared with those of other evolving communicative systems, it becomes clear that the seemingly schizophrenic character of email reflects ongoing creolization. Users of email (like users of creolized spoken, signed, or written systems) have considerable choice over how to formulate and respond to messages, stressing the character of one progenitor or another (1998, 164).

Le propos de N.S. Baron soulève cependant quelques interrogations. Le processus de créolisation suppose en effet que, à terme, les courriels deviennent une variété séparée, c'est-à-dire inintelligible aux membres extérieurs à la communauté concernée. Force est de constater que tel n'est pas le cas dans la mesure où les courriels, à l'exception des formes extrêmes, restent un moyen de communication utilisé par un nombre croissant de la population mondiale et dont les caractéristiques, si elles prennent parfois un aspect divergent, ne semblent pas l'éloigner des grammaires générales. L'argument de N.S. Baron suppose également que cette communauté, que nous pourrions définir grossièrement comme la communauté des internautes, parle un jour une langue différente et que cette langue devienne le mode principal ou « maternel » d'expression. Sur ce point également, l'argument est critiquable dans la mesure où les études montrent que les courriels sont une variété complémentaire, autrement dit, une variété intégrée aux pratiques quotidiennes de la langue générale. Cependant, le registre des courriels, comme variété économique, s'apparente certainement à un pidgin, dans la mesure où le processus de simplification concerne non seulement l'anglais mais également d'autres langues et où cette variété semble remplir des fonctions communicatives spécifiques.

En conclusion, les trois axes d'analyse suggèrent que le registre des courriels couvre un vaste ensemble de pratiques dont une norme générale, oralisante, informelle et économique semble avoir aujourd'hui émergé. Les études microscopiques suggèrent cependant que, au-delà des normes constatées, de nombreux cas particuliers ou formes déviantes peuvent être observés. Une première raison réside dans la nature épistolaire des courriels comme forme personnelle d'expression naturellement relative à des styles individuels³⁸. Une seconde raison concerne la multiplicité des paramètres à l'œuvre dans ce registre. L'encadré suivant, inspiré de D. Biber (1994), est une tentative de synthèse des paramètres situationnels agissant sur le registre des courriels.

³⁸Les quelques entretiens informels réalisés dans le cadre de cette recherche montrent en effet que les scripteurs se sont appropriés la norme, les plus experts d'entre eux prenant un certain plaisir à la détourner comme l'évoquait A. Duranti (1986).

Encadré 2.1. Paramètres situationnels de variation dans les courriels d'après D. Biber (1994)

1. Caractéristiques des participants

- (a) Émetteur : unique, personnel ou institutionnel
- (b) Récepteur : unique ou multiple, principal ou en copie, visible ou caché

2. Relations entre participants

- (a) Rôles sociaux : personnels, professionnels, publicitaires
- (b) Degré de connaissances partagées : partiel, moyen, élevé
- (c) Interactivité : élevée

3. Environnement de la communication

- (a) Lieu : Internet
- (b) Public et privé
- (c) Personnel et professionnel
- (d) Partage de l'espace réel : oui et non
- (e) Partage du temps : oui et non

4. Canal

- (a) Mode : écrit
- (b) Permanence : information sauvegardable ou effaçable
- (c) Outils de transmission : ordinateur, appareil mobile
- (d) Degré d'imbrication avec d'autres textes : élevé

5. Relation des participants au texte

- (a) Émetteur – circonstances de production : planifié à peu planifié
- (b) Récepteur – circonstances de compréhension : temps consacré à la compréhension élevé à faible
- (c) Évaluation du texte par l'émetteur et le récepteur : important à indésirable (*spam*)
- (d) Attitude de l'émetteur par rapport au texte : émotionnelle à neutre

6. Buts, intentions

- (a) Factualité : élevée à faible
- (b) Buts :
 - i. Persuader, vendre : élevé à faible
 - ii. Transfert d'information : élevé
 - iii. Divertissement : élevé à faible
 - iv. Révélation de soi : élevée à faible

7. Sujet

- (a) Degré de spécialisation : élevé à faible
- (b) Sujets particuliers : tout type

CHAPITRE 3

Phraséologie

3.1 Définition du domaine

Depuis les premières occurrences du mot « phraséologie » datant de la fin du XVIII^e siècle jusqu'à la moitié du XX^e, la phraséologie n'est pas considérée comme une discipline à part entière ; elle forme essentiellement un domaine interdisciplinaire.

Longtemps ignorée des linguistes, puis annexée tantôt par la lexicologie, tantôt par la grammaire, tantôt par la stylistique, elle a toujours cherché sa place comme discipline, soit en marge des autres, soit à leur intersection. (González Rey, 2002, 19-20)

Une comparaison chronologique des différentes définitions de la phraséologie au XX^e siècle montre que le domaine, au départ restreint à la parémiologie, l'étude des proverbes, s'est progressivement ouvert pour englober un vaste ensemble de phénomènes. Pour C. Bally, la phraséologie est l'héritière directe de la parémiologie en ce qu'elle est un « terme général regroupant l'ensemble des locutions composées dont les éléments constitutifs perdent tout ou une partie de leur sens » (1951, 66). Pour R. Gläser (1986), la phraséologie n'est pas tant une discipline qu'un niveau intermédiaire d'analyse situé entre le lexique et la syntaxe : « *a linguistic inter-level between lexicology and syntax in the system of linguo-*

stylistics » (1986, 41). Cette dimension de la phraséologie comme sous-domaine de la stylistique est rappelée dans J. Dubois *et al.* :

Ensemble des expressions figées spécifiques à une langue, à l'exclusion des proverbes lorsque ceux-ci forment une phrase. La phraséologie se définit par le caractère stabilisé de la combinaison qu'elle constitue. (1994, 366)

Le linguiste soviétique V.V. Vinogradov (1947) propose une première typologie à partir de trois catégories : les fusions phraséologiques (la catégorie la plus opaque, celle des idiomes), les unités phraséologiques (les expressions métaphoriques, mais non-idiomatiques) et les combinaisons phraséologiques (les collocations). Cette typologie reste toujours en vigueur dans la mesure où la majorité des typologies présente des systèmes organisés en fonction du degré d'opacité et d'unité des expressions. Cependant, l'existence d'une « zone trouble³⁹ » entre la catégorie des unités et celle des combinaisons mène d'autres linguistes à reconsidérer ce premier classement (Cowie, 1998; Mel'Čuk, 1998; Gläser, 1986; Howarth, 1998).

De nos jours, les préoccupations en matière de phraséologie semblent s'être déplacées. D'une part, la recherche se préoccupe désormais davantage de cette zone trouble. La distinction faite par Vinogradov entre unités phraséologiques et combinaisons phraséologiques est alors abandonnée au profit de l'unité phraséologique définie par R. Gläser de la façon suivante :

A « phraseological unit » is a lexicalized, reproducible billexemic or polylexemic word group in common use, which has relative syntactic and semantic stability, may be idiomatized, may carry connotations, and may have an emphatic or intensifying function in a text. (1998, 125)

Pour l'auteur, les unités phraséologiques forment un continuum allant des formes les plus figées, comme les proverbes et les idiomes, aux expressions non-idiomatiques pouvant elle-mêmes faire l'objet de « modification créative » (1998, 130).

D'autre part, la recherche fait une place plus importante à la dimension statistique. La notion d'unité phraséologique comme unité sémantique cède alors

³⁹Nous faisons ici référence à la « *fuzzy zone* » mentionnée par A.P. Cowie (1998, 6).

progressivement sa place à des phénomènes plus larges, définis de manière purement statistique. B. Altenberg rappelle que dans le cas de l'anglais parlé la fréquence d'une combinaison dans un corpus donné est un indicateur du statut phraséologique :

The frequency threshold gives at least some guarantee that the selected word-combinations have some currency in spoken discourse and that they are of some interest from that point of view. (1998, 102)

Ainsi, depuis les années 2000 les chercheurs explorent-t-ils des « paquets » ou « faisceaux lexicaux »⁴⁰ définis comme des collocations « étendues », des « séquences co-occurentes de deux ou trois mots » dans des registres particuliers (Cortes, 2004). Les observations portent sur l'« environnement typique des mots » (Anderson, 2006, 47) allant des expressions les plus figées (statistiquement faibles mais sémantiquement fortes) aux paquets lexicaux (statistiquement forts et sémantiquement faibles).

A cet élargissement définitoire correspond naturellement un élargissement épistémologique. Ancrée dans le champ de la stylistique (Vinogradov, 1947; Bally, 1951; Gläser, 1998) le domaine d'application de la phraséologie se développe à la fin du XX^e siècle et au début du XXI^e pour rejoindre les études de registre et de genre. La phraséologie devient alors un outil d'identification et de caractérisation des textes écrits et oraux, marqués par des schémas routiniers et pré-fabriqués (Coulmas, 1981; Aijmer et Stenström, 2004). Domaine de prédilection pour les linguistes de corpus, elle contribue par exemple à la distinction des registres écrits et oraux (Biber et Conrad, 1999; Biber *et al.*, 1999), littéraires et publicitaires (Gläser, 1986), professionnels et universitaires (Mauranen, 2004; Biber et Barbieri, 2007; Anderson, 2006). Pour A. Partington les expressions préfabriquées (*prefabs*) sont « de puissants indicateurs de registre » (1998, 20). Parallèlement, la phraséologie contribue à la caractérisation de genres spécialisés (Resche, 1997; Gledhill, 2000). Enfin, la définition donnée par P. Charaudeau et D. Maingueneau :

Phraséologie : Désigne l'ensemble des expressions figées, simples ou composées, caractéristiques d'une langue ou d'un type de discours. (2002, 432)

⁴⁰Les *lexical bundles* de D. Biber et F. Barbieri (2007).

convient aux trois volets de cette étude concernant la caractérisation de trois aspects de la phraséologie de l'anglais comme langue de travail entre locuteurs natifs d'autres langues. Le premier aspect concerne les formes figées par la routine des actions professionnelles telles que les formules épistolaires standardisées de type *please find attached*. Le second aspect concerne l'hypothèse que les échanges, et plus particulièrement la résolution de problèmes par courriel, forment un registre particulier de la langue anglaise. Nous formons en effet ici l'hypothèse qu'il existe, au-delà de la simple terminologie des métiers, des formes composées et relativement figées, liées aux domaines spécialisés des employés (ce phénomène a par exemple été observé pour le français dans W.J. Anderson (2006). Enfin, le troisième aspect concerne les formes idiomatiques de la langue anglaise et, incidemment, les potentielles innovations liées aux situations de contact entre locuteurs de langues maternelles différentes.

3.2 Les phénomènes phraséologiques

3.2.1 Le spectre phraséologique

La grande variété des travaux, liée au caractère interdisciplinaire de la phraséologie, pose un sérieux problème d'étiquetage des catégories. Comme B. Altenberg le suggère :

Phraseology is a fuzzy part of language. Although most of us would agree that it embraces the conventional rather than the productive or rule-governed side of language, involving various kinds of composite units and « pre-patterned » expressions such as idioms, fixed phrases, and collocations, we find it difficult to delimit the area and classify the different types involved. (1998, 101)

Dans un tableau récapitulatif des appellations (Cowie, 1998, tableau 1.2)⁴¹, l'auteur montre par exemple que l'interprétation de ce que l'on nomme « idiome » ou « collocation » diffère d'un auteur à l'autre. En effet, bien que des systèmes aient été proposés (Gläser, 1998; Mel'Čuk, 1998), la phraséologie traite principalement des différentes formes de combinaisons en les corrélant à des critères externes tels que le registre de langue, le genre ou encore le statut natif ou non natif du locuteur. Il en ressort que certaines collocations deviennent des « pragmatèmes » (Mel'Čuk, 1998) lorsque leur usage est défini selon des critères prag-

⁴¹Voir également la longue liste des classifications des séquences formulaires dans Wray (2000, 465) et Wray (2002, 44-5).

matiques, des formules « préfabriquées » ou « routinières » lorsqu'il s'agit de les définir comme des stratégies discursives, ou des « paquets lexicaux » lorsque le critère de fréquence prime sur les autres critères. En résumé donc, les phénomènes phraséologiques sont des éléments de surface dont l'étiquetage dépend largement du projet individuel de recherche. Pour cette thèse, nous utiliserons l'unité phraséologique définie par R. Gläser (1998) comme terme générique pour signifier l'ensemble des phénomènes s'inscrivant dans le spectre phraséologique décrit par B. Altenberg (1998). L'unité phraséologique prendra des appellations différentes en fonction des critères décrits dans la section suivante.

3.2.2 Critères de distinction entre catégories

Un premier critère est la valeur sémantique des éléments constitutifs de l'unité. Il permet de distinguer les fusions phraséologiques (Vinogradov, 1947), c'est-à-dire des expressions dont les éléments perdent leur signification au profit du sens général (l'expression possède alors une forte opacité), des autres catégories où le sens des éléments qui les composent conservent tout ou une partie de leur sens. Pour ce critère, l'expérience culturelle des individus joue un rôle discriminant entre initiés et profanes. Lorsque l'expression forme un tout opaque, elle sépare les groupes, qu'il s'agisse de natifs ou de non-natifs, mais également les membres d'une communauté spécialisée. C'est par exemple le cas de certaines collocations du registre administratif français fonctionnant comme une carte d'adhérent⁴² permettant aux porteurs d'accéder au sens de l'expression et d'être admis par la communauté d'initiés⁴³.

Le second critère est, pour emprunter une métaphore aux physiciens, le degré de viscosité des éléments, c'est-à-dire la possibilité qu'une expression reste fixe quelle que soit la situation ou, au contraire, qu'elle soit si fluide qu'un changement de situation entraînera le remplacement d'éléments par d'autres. Ce critère repose sur la notion de « profil collocationnel » des mots (Cowie *et al.*, 1983), notion selon laquelle chaque mot possède un potentiel d'associations lexicales et grammaticales. Il permet par exemple de distinguer les collocations restreintes (grâce au nombre de possibilités de substitution d'un mot par un autre) des col-

⁴²Notre traduction de « *membership badge* » (Anderson, 2006)

⁴³Voir également Kjellmer (1990) et P. Durant et J. Mathews-Aydinli (2011)

locations ouvertes. Il permet également d'observer les variations en fonction du statut du locuteur. J. Sinclair (2002) montre que la préposition « *of* » dans une unité telle que « *society of phraseology* », bien qu'il s'agisse d'une expression erronée aux yeux des natifs, est relativement répandue dans le corpus *The Bank of English*⁴⁴, ce qui suggère qu'elle pourrait potentiellement faire partie de la norme à l'avenir.

Le troisième critère est le degré de mixité entre le sens littéral et le sens figuré des éléments. A.P. Cowie *et al.* (1983) distinguent par exemple :

1. Les expressions totalement figurées telles que certains idiomes (*kick the bucket*)
2. Les collocations ouvertes (où les éléments conservent leur sens littéral *a blind alley*)
3. Les expressions hybrides (où tous ou une partie des éléments conservent leur sens littéral, les autres prenant un sens figuré (*meet the demand*))

Le quatrième critère est la longueur des expressions, que les logiciels d'analyse permettent de mesurer à partir de l'unité de mesure du *span*. Sur ce point, I. Gonzáles Rey (2002) montre que la phraséologie peut être envisagée de manière très large (à l'échelle d'un texte fait pour la récitation par exemple) ou restreinte (à l'échelle de deux mots). Nous observons cependant que la plupart des études portent sur des unités relativement petites (à l'échelle de deux, trois ou quatre mots) et que les études sur les séries plus longues sont assez rares. Elles concernent les domaines spécialisés, techniques et administratifs, naturellement concernés par un besoin de précision. W.J. Anderson (2006) par exemple, observe des séries allant de deux à huit mots.

Enfin, un cinquième critère est celui de la fréquence. Il permet de distinguer les idiomes, généralement peu fréquents quel que soit le type de texte (*kick the bucket*), des expressions très fréquentes mais dont le contenu sémantique peut être nul comme c'est le cas des « paquets lexicaux », uniquement définis en termes de

⁴⁴Ce corpus est disponible sur le réseau interne de l'université de Birmingham. Son mode d'emploi, accessible depuis l'adresse <http://www.titania.bham.ac.uk/docs/svenguide.html> (dernière consultation le 1^e 2012) présente son contenu et son organisation de manière détaillée.

fréquence. L'étude du registre universitaire parlé menée par D. Biber et F. Barbieri (2007) met par exemple en évidence la saillance statistique de « paquets lexicaux » tels que *the fact that the* ou *has to do with the*. Entre ces deux extrêmes, le critère de fréquence permet l'identification des routines langagières, notamment les expressions préfabriquées telles que *it is said that* ou *I would say that* (Granger, 1998).

Ces cinq critères permettent de caractériser trois grandes catégories d'unité : les idiomes, les collocations et les paquets lexicaux, que nous proposons de définir à présent.

3.2.3 Les idiomes

Les idiomes forment la catégorie d'expression ayant fait l'objet des plus anciennes observations dans le cadre de la parémiologie. Dans leur introduction au *Oxford Dictionary of Current Idiomatic English*, A.P. Cowie *et al.* (1983) distinguent les idiomes « purs » (*pure idioms*) représentant des formes totalement figées (*kick the bucket*) des idiomes figurés (*figurative idioms*) pouvant faire l'objet de variations (*a close/narrow shave*). Ils admettent cependant que les deux catégories tendent à se confondre. Pour les besoins de cette thèse, nous prendrons donc la définition plus récente et plus large de D. Biber *et al.* :

Idioms [are] relatively invariable expressions with meanings that cannot be predicted from the meanings of the parts. That is, idioms are expressions that have to be learned as a whole, even if we know the meanings of the individual words composing them. In many cases, entire idioms can be replaced by a single word with similar meaning. (1999, 988)

Cette définition s'avère utile pour cette étude dans la mesure où elle permet de contribuer à la description des discours professionnels. Comme nous le verrons, ces discours sont en effet traversés par la présence régulière d'unités abrégées ou acronymiques, généralement opaques aux membres extérieurs à la communauté professionnelle⁴⁵.

⁴⁵Voir infra : la section 8.3.3.3 (page 274) consacrée aux phénomènes réducteurs et notamment celui de l'acronymie dans les courriels.

3.2.4 Collocations et paquets lexicaux

Une définition du phénomène de collocation, s'appuyant sur les travaux précédents, est donnée par M. Fan : *The co-occurrence of 2 or more words within a short space of each other in a sentence context, involving lexical and grammatical words* (2009, 112). Vu sous cet angle, la collocation n'est plus la série continue d'éléments précédemment envisagée par Bally (1951) et ses « séries phraséologiques » mais une unité, de taille généralement limitée à deux, trois, voire quatre mots plus ou moins proches dans le texte et dont l'association semble systématique. La question de l'étendue de la collocation, c'est-à-dire de distance entre le mot noyau et les mots périphériques, prend cependant des acceptions différentes selon les auteurs. Nous constatons par ailleurs qu'elle tend à s'élargir. La définition donnée par M. Hoey envisage par exemple la collocation comme un phénomène de cohésion, statistiquement prévisible, à l'intérieur d'un texte :

Our definition of collocation is that it is a psychological association between words (rather than lemmas) up to four words apart and it is evidenced by the occurrence together in corpora more often than is explicable in terms of random distribution. (2005, 5)

Cette définition repose sur la notion de préférence, qu'il s'agisse de la préférence d'un mot pour un autre⁴⁶ ou la préférence que peuvent avoir les experts d'une langue (natifs ou non) pour telle ou telle association. D'un point de vue psycholinguistique, cette préférence serait le résultat d'un processus d'amorçage au sens où l'énonciation d'un mot servirait d'amorce pour l'énonciation d'autres mots. D'un point de vue statistique, cette préférence correspond à la notion de « profil collocationnel » (Sinclair et Carter, 2004), c'est-à-dire l'ensemble des mots typiquement associés au mot noyau.

Une seconde catégorie concerne les paquets lexicaux ou combinaisons de mots (Altenberg, 1998) faisant actuellement l'objet d'abondants travaux, notamment dans le contexte universitaire. Contrairement aux collocations formant des unités de sens, les paquets lexicaux sont définis de manière purement statistique et linéaire sur le principe de co-occurrence des mots entre eux. La définition de

⁴⁶Nous faisons ici référence à Van Roey qui définit la collocation de la manière suivante : « *the linguistic phenomenon whereby a given vocabulary item prefers the company of another item* » (1990, 46).

cette catégorie reste cependant fluctuante. Pour B. Altenberg, elle est relativement large : « *any continuous string of words occurring more than once in identical form* » (1998, 102). En revanche, R. Jablonkai semble proposer une définition plus précise :

A four-word sequence was considered a lexical bundle for the comparison if it occurred more than 20 times in the corpus and in at least 10% of the texts, but in no less than five texts. (2010, 5)

D'une manière générale, les paquets lexicaux sont des séries de mots dont la taille est déterminée par l'objectif du chercheur. Composés généralement entre deux et quatre mots, les paquets lexicaux peuvent atteindre des tailles beaucoup plus importantes en fonction du contexte étudié. Par exemple, dans le contexte du français administratif caractérisé par un style technocratique et précis, W.J. Anderson (2006) étudie des séries allant jusqu'à huit mots.

3.3 Phraséologie et anglais *lingua franca*

Depuis les travaux de N. Chomsky suggérant l'existence d'une grammaire universelle permettant aux enfants de former des phrases de manière naturelle, les études sur l'apprentissage de la langue dite « maternelle » se sont multipliées et convergent vers l'aspect instinctif (Pinker, 1995) et phraséologique de cet apprentissage. Ce que le père de la grammaire générative suggérait de manière spéculative est aujourd'hui empiriquement prouvé grâce aux travaux issus de la linguistique de corpus montrant le caractère crucial des unités composées de mots multiples pour l'acquisition de compétences linguistiques (Sinclair, 1991; Mel'čuk, 1998).

Cependant, la multiplication des corpus d'apprenants a placé, jusqu'à une période très récente, la phraséologie des locuteurs non natifs sous l'angle du déficit et de la déviance. Pour J. Bahns et M. Eldaw, les collocations (en usage dans le cercle des locuteurs natifs) « présente un problème majeur pour la production d'un anglais correct chez les étudiants de niveau avancé » (1993, 101)⁴⁷. S. Granger (1998) constate une « sur-utilisation » de certains amplificateurs par rapport

⁴⁷Thus, for advanced students, collocations present a major problem in the production of correct English (Bahns et Eldaw, 1993, 101).

à d'autres. M. Fan montre que l'usage des collocations chez les apprenants de Hong Kong est « cruellement restreint » (2009, 118). R. Jablonkai (2010) observe que les textes administratifs de l'union européenne sont marqués par une « surabondance » de formules pré-fabriquées par rapport aux textes natifs du même registre. Les variations selon le statut du locuteur sont alors expliquées par une moindre exposition à L2 et l'influence de la L1. M. Fan (2009) rappelle également le caractère idiosyncratique des collocations, empêchant les locuteurs non natifs de s'appuyer sur l'aspect pré-fabrique des collocations de manière systématique. Il en va de même pour le phénomène d'idiomaticité unilatérale définie par J. Jenkins *et al.* de la façon suivante :

What I like to call « unilateral idiomaticity » : the phenomenon of one interlocutor employing utterances which are particularly idiomatic in native English, but (therefore) difficult to understand if the conversational partner does not know them.
(2001, 16)

Un premier travail de recherche consisterait donc à tenter de résoudre ce « casse-tête de l'idiomaticité⁴⁸ » afin de faciliter l'apprentissage phraséologique par les locuteurs L2. Un exemple de ce type de travaux est celui de J. Sinclair (2002) montrant, à l'aide du corpus *The Bank of English*, que le choix de la préposition accompagnant le mot *society* (*of* ou *for*), particulièrement problématique pour les locuteurs de langue romane, dépend de la nature du complément (*society for* + but mais *society of* + membres). Un second travail de recherche, formant l'un des objets de ces travaux, consiste à poursuivre la caractérisation d'une phraséologie spécifique aux locuteurs L2 en contexte épistolaire.

Depuis le début des années 2000, les corpus L2 d'experts tels que VOICE⁴⁹ voient donc le jour et donnent des résultats suggérant que la « phraséologie L2 » tend à se détacher de la « phraséologie L1 ». Cette phraséologie particulière *lingua franca* serait notamment marquée par des profils collocationnels différents et de nouveaux idiomes. Dans un article portant sur l'anglais européen continental (*Euro English*), J. Jenkins *et al.* observent non seulement la « fossilisation », c'est-à-dire la normalisation de structures non-standard (2001, 13), mais également l'apparition de nouveaux idiomes⁵⁰. Ces phénomènes, bien connus par les

⁴⁸ « *Idomatic puzzle* » (Prodromou, 2008)

⁴⁹ *Vienna-Oxford International Corpus of English* <<http://www.univie.ac.at/voice/>>.

⁵⁰ Parmi ces idiomes, Modiano cite *Euro Zone*, *member state* et *internal market* préféré au

spécialistes des *pidgins* et créoles, sont certes une réponse au problème d'idiomaticité unilatérale mais correspondent également aux besoins des locuteurs L2 de créer un répertoire phraséologique commun relevant d'une culture technocratique européenne devant être comprise par tous ses membres.

A ce jour, la portée des travaux caractérisant la phraséologie de l'anglais *lingua franca* reste cependant circonscrite au domaine institutionnel européen (Jenkins *et al.*, 2001; Anderson, 2006; Jablonkai, 2010), universitaire (Granger, 1998; Okamura et Shaw, 2000; Hyland, 2008) et de la langue dite « générale » (Sinclair, 2002; Prodromou, 2008). Les travaux portant spécifiquement sur la phraséologie des échanges épistolaires d'affaires en anglais *lingua franca* – qu'il s'agisse de lettres, de télécopies ou de courriels – sont à ce jour inexistantes. Une première raison à cela est le fait que traditionnellement, l'anglais *lingua franca* des affaires est principalement envisagé dans le cadre d'études de genre où la caractérisation des textes comme objets communicatifs prime sur les autres aspects. Par exemple, dans son étude de genre, P. Maier (1992) envisage les expressions routinières comme des stratégies rhétoriques et non comme des unités phraséologiques. Les études de courriels d'affaires (Nickerson, 2000; Gimenez, 2005; Kankaanranta, 2005) s'inscrivent dans cette tradition et, s'ils abordent la question des expressions typiques véhiculées sur ce médium, ils ne les traitent que de manière indirecte. Une seconde raison de cette inexistence de travaux dans le domaine épistolaire électronique est bien entendu la difficulté d'accès à des données qui, pour la plupart, sont confidentielles.

Cette thèse est une première étape pour pallier ce manque. Comme la troisième partie le montre, nous utilisons la phraséologie principalement dans le cadre de la caractérisation des normes épistolaires en fonction des situations linguistiques et professionnelles.

domestic market des locuteurs L1 (2001, 13-4).

CHAPITRE 4

Les professionnels et leurs discours

4.1 Introduction : définition du domaine

L'analyse du discours professionnel, comme branche particulière de l'analyse du discours, est une méthode de recherche relativement récente, datant des années 2000. Ses racines puisent dans les travaux d'origines diverses (anthropologie, sociologie, ethnographie de la communication, linguistique appliquée) et empruntent à l'analyse du discours des concepts (genre, registre, contexte, situation, communautés, buts) et des méthodes (analyse des conversations, observation participante, corpus, analyse de besoins). Comme B.L. Gunnarson le rappelle dans un ouvrage entièrement consacré à ce thème, l'analyse du discours professionnel contribue à la compréhension et au fonctionnement de pans entiers de la société : « *Professional discourse plays a great role in modern society. It lies at the heart of the business world and the state. It is discourse that enables the creation and maintenance of organization and institutions as groups working for common goals* » (2009, 3). Dans cet ouvrage, elle dessine les contours d'un objet multidimensionnel :

The term *professional discourse* will be used in this book to cover text and talk – and the intertwinement of these modalities – in professional contexts and for professional purposes. This means that professional discourse includes written texts produced by professionals and intended for other professionals with the same or

different expertise, for semi-professionals, i.e. learners, or for non-professionals, i.e. lay people. It also means that it includes talk involving at least one professional. Professional will here be used in a wide sense, e.g. as a synonym to « paid-work related ». The term will thus cover both unskilled and skilled paid jobs, i.e. both cleaners and doctors who work in a hospital, both white and blue color staff in a factory etc. (2009, 5)

Comme cette définition l'indique, ce type de discours correspond à une situation spécifique d'échange. La spécificité tient ici au fait que les échanges tendent vers des buts professionnels et sont réalisés par des personnes rémunérées dans le cadre d'une organisation hiérarchique. Cette définition trouve de nombreux échos dans les travaux sur les interactions professionnelles. Dans ces travaux, certains actes langagiers semblent *a priori* ordinaires mais parce qu'ils se situent dans une situation définie comme professionnelle, ils prennent un sens professionnel ou « socio-professionnel » (Isani et Hérino, 1994). Dans l'extrait 4.1, la dimension professionnelle de la conversation à propos des chats d'une patiente est liée à l'activité principale de l'infirmière qui donne à ce court extrait une fonction préparatoire vers l'activité davantage technique de conseils et de soin.

Extrait 4.1. Extrait d'une conversation entre une infirmière à domicile et une patiente dans J. Heritage et S. Sefi (1992, 406).

- Two cats
- We've got three actually
- Oh, goodness

Cette configuration particulière fait du discours professionnel⁵¹ un secteur du domaine spécialisé tel qu'il est défini par M. Petit :

Nous appellerons spécialisé tout secteur de la société constitué autour et en vue de l'exercice d'une activité principale qui, par nature, sa finalité et ses modalités particulières qu'elle met en jeu chez ses acteurs, définit la place reconnaissable de ce secteur au sein de la société et d'un ensemble de ses autres secteurs et détermine sa composition et son organisation spécifiques. (2010, 20)

D'après les deux définitions, le discours professionnel posséderait trois propriétés principales. Une première propriété concerne la spécificité des actions, fondée sur l'échange rémunéré de compétences. Une deuxième propriété tient à

⁵¹Comme ce qui précède le suggère, nous emploierons cette expression davantage par commodité et pour sa proximité avec l'expression « *professional discourse* », très répandue dans les travaux anglophones et sur lesquels nous nous appuyerons largement.

la spécificité des communautés, fondée à la fois sur l'appartenance à une institution ou à une entreprise et sur la reconnaissance de cette appartenance par le public (expert ou profane). Enfin, la troisième propriété de ce type de discours tient à son potentiel comme objet d'enseignement spécialisé.

Nous proposons tout d'abord d'explorer ces propriétés plus en détail afin d'examiner par la suite la correspondance comme forme du discours professionnel.

4.2 Discours professionnel et actions professionnelles

4.2.1 L'apport de la théorie des « *speech acts* »

L'apport de la théorie des « actes de langage » est particulièrement fécond car les conversations au travail partagent un grand nombre de caractéristiques avec les conversations ordinaires, domaine auquel la théorie s'applique au départ. Avec le philosophe britannique J.L. Austin, posant les fondations dans son ouvrage *How do to things with words (Quand dire, c'est faire)*, le rapport direct entre la parole et l'action est démontré grâce au concept de performatif : « *The name is derived, of course, from "perform", the usual verb with the noun "action" : it indicates that the issuing of the utterance is the performing of an action – it is not normally thought of as just saying something* » (1962, 7-6). L'auteur rappelle cependant que le succès de la performance⁵² repose sur l'implication légitime des participants. Il prend l'exemple de la performance du pari (« je te parie que . . . ») dont le fonctionnement repose sur l'acceptation de la légitimité des rôles de chacun (le parieur et celui relevant le pari). Il s'agit donc d'une théorie de l'effet produit sur l'autre par le langage et la catégorisation qu'il propose en fonction du type d'acte permet de préciser l'effet en question. Ainsi, J.L. Austin distingue-t-il trois actes : l'acte locutoire (générant un effet de compréhension littérale), l'acte illocutoire (générant un effet de compréhension de second degré) et l'acte perlocutoire (la réaction liée à la compréhension des deux premiers types d'acte). Le malentendu proviendrait alors du fait que toutes les conditions ne sont pas réunies pour que la performance soit pleinement interprétée. Ces conditions

⁵²Le mot *performance* prend ici son sens premier (resté dans le domaine artistique) de mise en scène de l'action par le langage.

ont été formalisées quelques années plus tard par Searle (1969), comme nous l'avons indiqué dans la section 1.1 (page 19).

La théorie des actes de langage s'est avérée très fructueuse pour identifier les routines langagières propres à ces milieux. L'ouvrage de P. Drew et J. Heritage (1992) propose par exemple une série d'études où les routines professionnelles sont modélisées à partir d'analyses séquentielles hérités de l'école de Birmingham (« *Initiation* → *Response* → *Feedback* »). La spécificité des procédures langagières professionnelles tient tout d'abord à l'insertion d'éléments professionnels dans des procédures propres au langage ordinaire : « *One way in which it has been seen here is that participants display an orientation to the setting, indeed, build into their activities a situated specification of the setting, in the details of the organisation of their talk* » (Button, 1992). Cette insertion tient également à l'orientation de l'interaction vers l'action professionnelle en cours ce qui lui donne, dans le cas des actions routinières, hautement procédurales et typiques de certains milieux, un caractère immédiatement reconnaissable. Tel est le cas des séquences des appels d'urgence que D.H. Zimmerman identifie de la manière suivante : « pré-ouverture – ouverture – identification – accusé réception – requête – série de questions – réponse – fermeture » (1992, 419). Plus récemment, le caractère procédural des séquences liées à la nature professionnelle des actions est souligné par A. Kæster. L'auteur montre que certes la régularité des procédures tend à entraîner la régularité des actes, mais que cette régularité doit être relativisée, les actes étant réalisés de manière parfois fort différente selon le genre (2010, 76-9) et la situation au sens large. Face à la variété liée à la multiplicité des situations professionnelles, Gunnarson (2009) propose une typologie des actes inspirée de Searle (1969)⁵³. Nous la présentons dans le tableau 4.1 ci-contre.

4.2.2 Des actions et des actes

L'étude de l'imbrication des actions professionnelles dans le discours suppose de distinguer les actions professionnelles des actes de langage. L'action est ici envisagée du point de vue de P. Charaudeau pour qui celle-ci est déterminée par le but dont la réalisation dépend de « l'application de règles procédurales pré-

⁵³Pour une classification du même type, voir Jørgensen (2005, 178).

Tableau 4.1
Typologie des actes illocutoires dans Gunnarson (2009,
41)

Type	Acte
Informatif	Décrire
	Faire des hypothèses
Explicatif	Expliquer
	Clarifier
	Comparer
	Conclure
	Décrire et expliquer
	Décrire et clarifier
Expressif	Expression de l'implication
	Question, doute
	Désaccord
	Accord
	Critique négative
Argumentatif	Maintenir, affirmer
Directif	Recommandation
	Exigence
	Interdiction
	Permission
	Requête
Métacommunicatif	Commentaire métacommunicatif
	Indication de la composition du texte
	Citation

définies, extérieures au sujet » (1995, 153). Dans les milieux professionnels, les règles procédurales garantissent l'atteinte du but. Elles sont généralement issues de prototypes largement éprouvés et les procédures les plus complexes font l'objet de documentation écrite (guides, manuels de référence, notes de service, etc.). L'action professionnelle s'inscrit donc dans cet « espace d'irréversibilité clos » dont parle P. Charaudeau (1995). En effet, parce que les interventions des employés peuvent perturber l'atteinte du but, elles sont généralement circonscrites au moyen de procédures. Une illustration de la circonscription de l'intervention individuelle figure dans l'extrait 4.2, issu d'un manuel pour personnel des ressources humaines, où la « marge de manœuvre » individuelle se limite au choix de certaines options dans le cadre d'actions prédéterminées. Dans cette perspective, nous dirons que l'action forme le point de départ et, en quelque sorte, sert de cadre inférentiel à la plupart des actes de langage réalisés en milieu professionnel.

Extrait 4.2. Exemple d'« espace d'irréversibilité clos » extrait d'un guide des procédures en ressources humaines (Renckly, 2004, 80).

No matter what the size of the particular company involved or number of job openings being filled, the hiring process is characterized by certain common denominators :

1. A job opening is advertised on company home pages, on Web bulletin boards, in local newspapers, in trade magazines, by posting on company bulletin boards, or by word of mouth.
2. If a person applies for the job, the person is asked to fill out an application-for-employment form and return it to the employer department . . .

Les actes de langage se distinguent des actions en qu'ils ne sont pas déterminés par des buts (dont la réussite dépend du respect des règles procédurales), mais par des visées dont la réussite est atteinte conjointement dans le cadre d'une interaction. Parce que ces visées dépendent en partie de l'interlocuteur sur lequel le locuteur n'a pas toujours prise, leur réalisation est largement incertaine. Elle suppose une négociation et, comme le suggère P. Charaudeau (1995), un contrat préalable (ce que l'auteur nomme le « contrat communicationnel ») fixant les enjeux des interactions et précisant du même coup les stratégies autorisées pour atteindre la visée. La distinction entre les actions et les actes permet alors d'expliquer la multiplicité des actes de langage pour un même type d'action. La multiplicité est manifeste dans les situations professionnelles où la configuration situationnelle explique certains actes qui, dans des situations dites « ordinaires », seraient sans doute condamnées. J. Holmes et M. Stubbe (2003) montrent en

effet que les actes permettant d'effectuer les requêtes varient fortement d'une situation professionnelle à l'autre (cf. extrait 4.3). L'usage de requêtes directes par exemple, bien qu'il soit proscrit dans la plupart des situations, est tout à fait admis dans les situations marquées par un rapport de subordination et de clarté des obligations de chacun (Holmes et Stubbe, 2003).

Extrait 4.3. Exemple d'actes de requête directe dans un contexte de subordination, tiré de J. Holmes et M. Stubbe (2003, 34).

Context : Policy unit manager to administrative assistant in government organisation.

- I need these by ten . . .
- I need to see that file . . .
- you need to get that to me soon
- that needs to be couriered today

Si la plupart des situations professionnelles permettent d'envisager l'action et l'acte comme des phénomènes séparés, J. Ure (1971) et A. Kæster (2010) relèvent que ce n'est pas toujours le cas, notamment en ce qui concerne les « genres-action »⁵⁴. Ces genres sont des routines où l'imbrication des actes dans l'action est totale. Les deux phénomènes tendent alors à se confondre pour former un tout cohérent. A. Kæster (2010) montre que, dans ce cas, l'extraction du texte de son contexte rend l'interprétation particulièrement difficile, comme l'illustre l'extrait 4.4.

Extrait 4.4. Exemple de genre-action tiré de A. Kæster (2010, 38).

- (1) Mark : there's a matt one,
- (2) Val : Mm,
- (3) Mark : That's with nothing on it, [1] year ?
- (4) Val : Mm =
- (5) Mark : = An' it stays like tha :t, yeah ?
- (6) Val : Yeah =
- (7) Mark : That's . . .not got any varnish on it.
- (8) Val : Right

Without knowing that this conversation takes place in a printing company and that the printer (Mark) is showing a label he has just printed to a colleague, it would be very difficult to make sense of this interaction.

⁵⁴Notre traduction de « *action-based genres* ».

Ce type de texte émerge naturellement dans les situations entre experts où la procédure de l'action en cours est parfaitement connue des participants à l'échange. A. Kæster cite l'exemple d'autres métiers que l'imprimerie tels que ceux de la médecine, de l'aviation ou encore des métiers de création et d'ingénierie où les participants lient fréquemment le geste à la parole pour simuler la réalité : « *Action-based genres thus involve situated workplace activities, where verbal activities interact with non-verbal ones, and thereby are integrated into an "extra-textual" environment. However, this environment may involve virtual as well as physical worlds* » (2010, 41).

4.2.3 Actions professionnelles et genres

Depuis un peu plus de vingt ans, la théorie des genres s'applique au secteur professionnel de manière extensive. Le concept de genre est introduit par J. Swales qui le définit de la manière suivante :

A genre is a class of communicative events, the members of which share some set of communicative purposes. These purposes are recognised by the expert members of the parent discourse community and thereby constitute the rationale for the genre. This rationale shapes the schematic structure of the discourse and influences and constrains the choice of content and style. (1990, 58)

Pour V.K. Bhatia (1993), le genre suppose une méthodologie d'analyse du discours dans toute sa profondeur, opposée à l'étude des registres qu'il définit comme une analyse des traits de surface. Pour l'auteur, l'analyse de genre en contexte professionnel consiste à établir des relations entre les actions (fonctionnelles) récurrentes de la vie professionnelle et la forme des textes contribuant à la réalisation de ces actions. Cette approche suppose une méthodologie descriptive où la prise en compte de variables externes aux textes telles que les facteurs socio-culturels, institutionnels et organisationnels est combinée à celle de variables internes aux textes dont il distingue trois niveaux. Le premier niveau est celui des traits lexico-grammaticaux dont la mesure est réalisée de manière quantitative. Le deuxième niveau est celui de l'interprétation structurelle des textes. Ce niveau repose sur l'hypothèse selon laquelle les communautés (spécialisées) possèdent leur propre mode d'organisation des textes. Enfin, le troisième niveau d'analyse est celui du retour des professionnels eux-mêmes sur leur propre discours. L'analyse des genres, et plus largement des discours professionnels, est

donc une observation dont une partie est participante dans son intervention sur le terrain (comme les relevés ethnographiques et les entretiens avec les membres experts de la communauté). Il est possible de dire aujourd'hui que la méthodologie proposée par l'auteur a fait école en ce que la plupart des études de genre dans les communautés professionnelles s'en inspirent (Bargiela-Chiappini et Nickerson, 1999; Nickerson, 2000; Louhiala-Salminen, 2002).

Les analyses de genres ainsi réalisées mettent en évidence la nature interactive des actions professionnelles. Il est alors possible d'observer qu'un grand nombre d'actions sont réalisées par le genre et que l'aspect routinier des actions professionnelles tend naturellement vers l'émergence de types de texte qui sont ensuite modélisés en genres par les chercheurs. Au-delà du cas extrême du genre-action évoqué plus haut, les trois grands genres professionnels considérés par C. Nickerson (2005) comme étant la réunion, la négociation et la correspondance, mettent en évidence une large imbrication du discours dans les actions professionnelles. Les buts de ces trois grands types d'actions devant être atteints conjointement, il s'ensuit que ces genres présentent des variations, chaque variation étant liée, d'une certaine manière, au caractère naturellement incertain des interactions. L'incertitude est ici attribuée à de multiples facteurs dont certains ont fait l'objet d'études particulières telles que les différences interculturelles, les écarts hiérarchiques ou encore le statut de l'anglais chez les locuteurs. D'autres facteurs comme le caractère public ou privé des actions professionnelles et des genres qui s'y rattachent font également l'objet d'observations. Une attention particulière est cependant portée à l'analyse des genres privés ou « genres occlus »⁵⁵, c'est-à-dire des genres issus d'interactions en coulisse, dont les caractéristiques (informelles et relativement imprévisibles) semblent très différentes des « genres publics » (formels et prévisibles). Au-delà des variations cependant, les études de genre tendent à mettre en évidence la relative stabilité des actions professionnelles. Cette stabilité est liée à la récurrence des actions que, dans le cas de la correspondance par exemple, des modèles, comme les lettres types, viennent renforcer. Elle est également liée aux besoins des employés de positionner le genre en question dans le champ professionnel en marquant les statuts. Il s'ensuit que, quel que soit le mode des échanges (écrit ou oral), les genres professionnels partagent des caractéristiques discursives. Cette « interdiscursivité »

⁵⁵La notion de genre occlus (« *occluded genre* ») a été introduite par J. Swales (1990).

des genres professionnels génère des « colonies de genres » (« *genre colonies* ») définies par V.K. Bhatia comme des « super-genres incorporant une constellation de genres reconnus individuellement et présentant des caractéristiques transversales aux disciplines et aux métiers » (2004, 57)⁵⁶.

En conclusion, l'étude des genres professionnels a permis de cartographier les actions professionnelles typiques à partir d'éléments de discours de manière si efficace que les sciences sociales – ainsi que certaines sciences dites dures comme l'informatique des réseaux – tendent à s'emparer de cette forme d'analyse du discours comme outil d'investigation dans leurs propres disciplines (Ducheneaut, 2002; Cohen *et al.*, 2004). Cependant, comme ce qui suit tend à le démontrer, le modèle générique trouve ses limites lorsqu'il s'agit de rendre compte du discours professionnel dans toute sa fluidité. Cette fluidité est liée à de récentes évolutions technologiques et sociales telles que l'accélération des rythmes d'échange, le rapprochement des employés entre eux sans précédent (modifiant ainsi les rapports traditionnels), la baisse de la pertinence du concept de communauté professionnelle au profit de celui de réseau professionnel. Comme nous l'indiquons par la suite, ces évolutions tendent à modifier le paradigme traditionnel des genres professionnels et posent la question de la pertinence de ce paradigme en ce qui concerne l'analyse du discours professionnel dans toute son actualité.

4.3 Communautés et réseaux professionnels

4.3.1 Les professionnels comme communauté de pratique

Le concept de pratique est utilisé pour connoter une classe hétéroclite d'objets liés à l'action humaine ainsi que des styles propres à ces objets (Lave et Wenger, 1991; Wenger, 1998). Nous utilisons le terme d'« objet » car, comme E. Wenger (1998) le suggère, le concept inclut des objets aussi divers que la langue, les outils, les documents, les images, les symboles, la définition des rôles, les procédures codifiées, les régulations et les contrats. Les pratiques sont avant tout des objets sociaux en usage dans des communautés particulières. Leur transmission et leur réappropriation par leurs membres, tant dans l'espace que dans le temps, leur confère un caractère dynamique, géographique et historique. Elles possèdent

⁵⁶« *Super-genres, incorporating a constellation of individually recognized genres that display strong similarities across disciplinary and professional boundaries* » (Bhatia, 2004, 57).

également un caractère spécialisé dans la mesure où les pratiques en usage dans une communauté donnée forment un cadre d'interprétation donnant toute leur cohérence aux actions et autres actes particuliers.

Une typologie des pratiques professionnelles est proposée par Bhatia (2008). Il distingue les pratiques professionnelles de celles propres à une discipline ou encore à un discours tout en montrant que chaque texte professionnel est en quelque sorte la synthèse de ces trois différents types de pratique. Un exemple donné par l'auteur est celui de la pratique d'arbitrage dans le cadre de la résolution de conflits commerciaux où les pratiques des avocats d'affaires (volet professionnel) se mêlent à celles du droit (volet disciplinaire) et à celles des genres (niveau discursif). V.K. Bhatia (2008) démontre alors que l'interprétation dépend de la prise en compte de ces trois cadres et que le fait d'ignorer l'un d'eux non seulement tronquerait l'analyse du discours professionnel mais conduirait également à des erreurs d'interprétation sur le terrain. L'interprétation des textes professionnels repose donc sur la mise en relation des trois types de pratiques mises en œuvre par des communautés pratiques professionnelles. V.K. Bhatia (2008) synthétise cette mise en relation dans un schéma que nous représentons dans la figure 4.1 (page suivante).

Les communautés professionnelles sont des communautés de pratique, au sens où Wenger (1998) les définit, c'est-à-dire des communautés où les membres sont mutuellement engagés, entreprennent des actions de manière conjointe et partagent un répertoire⁵⁷. Les travaux sur les discours professionnels abondent d'exemples de communautés de pratique. Ces communautés sont parfois définies de manière spécifique et propre à certains domaines (la communauté des médecins, des avocats, etc.) et parfois de manière très large et transversale à plusieurs domaines (la communauté des employés des grandes entreprises par exemple). Plusieurs métiers peuvent être représentés dans une même communauté de pratique. La protection de l'enfance comme pratique dans A. Firkins et S. Smith (2002) rassemble, par exemple, des membres qui certes sont engagés mutuellement dans des actions conjointes et partagent un même répertoire, mais font des métiers différents (médecins, psychologues et autres travailleurs sociaux).

⁵⁷ « *Mutual engagement* », *ogjoint enterprise* », « *shared repertoire* » (Wenger, 1998, 80-2).

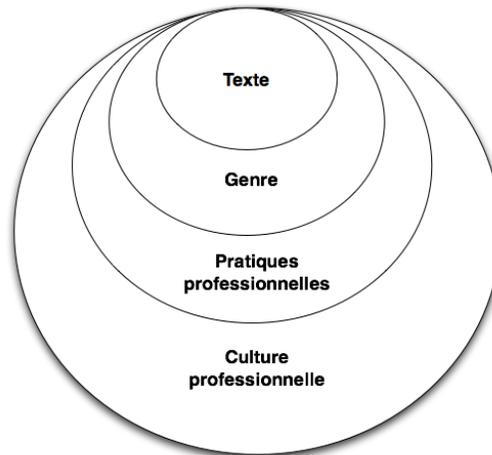


Figure 4.1
Usage de la langue dans les contextes professionnels
(Bhatia, 2008)

Les communautés de pratique fournissent des éléments extra-textuels fort utiles pour l'analyse du discours professionnel. Elles permettent de mettre en évidence la cohérence de phénomènes conceptuellement séparés comme les habitudes au travail, les symboles, ou encore les genres, et permettent de fournir un cadre d'interprétation stable face à l'instabilité des situations : « *There may be situations in which the boundaries and expectations of the genre may be overruled by inventiveness and creativity and by the specificity of the cultural context* » (Gilllaerts et Gotti, 2005, 11). Plus particulièrement, elles fournissent une piste explicative à l'hybridité souvent observée dans les genres professionnels⁵⁸. Tel est le cas des rapports annuels d'entreprise (Garzone, 2007; Bhatia, 2008) où les pratiques discursives rigoureuses de la comptabilité co-existent avec des pratiques promotionnelles liées à la nécessité de rassurer les actionnaires. La cohérence du rapport annuel tiendrait donc à « l'utilisation experte de ressources lexicosyntaxiques et socio-pragmatiques [...] intelligemment exploitées pour contourner les normes et les conventions du rapport dans le but de promouvoir une image positive de l'entreprise, en dépit des difficultés et des défis que peut présenter la

⁵⁸Voir les notions de « *genre mixing* », « *genre embedding* », « *hybridization* » et « *repurposing* » dans P. Gilllaerts et M. Gotti (2005).

situation économique » (Bhatia, 2008, 167)⁵⁹. Prise dans son contexte culturel, l'hybridité du rapport annuel apparaît donc tout à fait normale et le discours professionnel présente naturellement une forte « interdiscursivité » (Bhatia, 2008) liée aux pratiques discursives de la comptabilité d'une part et aux pratiques discursives promotionnelles d'autre part. Cette interdiscursivité suggère que les professionnels partagent des pratiques, certes, mais également des discours.

4.3.2 Les professionnels comme communautés de discours

En considérant les six critères définitoires des communautés de discours définis par J. Swales (1990), il s'avère que les professionnels, pris dans leur ensemble, ne forment pas une communauté de discours proprement dite dans la mesure où les aspirations, les mécanismes d'inter-communication et les genres peuvent varier sensiblement, voire être antagonistes. Les critères de J. Swales (1990) sont les suivants :

1. a discourse community has a broadly agreed set of common goals ;
2. a discourse community has mechanisms of intercommunication among its members ;
3. a discourse community uses its participatory mechanisms primarily to provide information and feedback ;
4. a discourse community utilizes and hence possesses one or more genres in the communicative furtherance of its aims ;
5. in addition to owning genres, a discourse community has acquired some specific lexis ;
6. a discourse community has a threshold level of members with a suitable degree of relevant context and discourse expertise.

(Swales, 1990, 24-7)

En France plus particulièrement, un point de rupture concerne les différences en termes d'aspiration et de genre entre le secteur privé (orienté vers le client et possédant des genres propres au secteur privé) et le secteur public (orienté vers l'utilisateur et possédant des genres propres au secteur public). L'enseignant et le manager sont deux professionnels mais les considérer comme membres d'une même communauté consisterait à considérer qu'ils poursuivent des buts similaires, ce qui n'est pas le cas. En revanche, tous deux appartiennent à des communautés

⁵⁹ « *The expert use of specific lexico-syntactic resources, are cleverly exploited to "bend" the norms and conventions of "reporting" to promote a positive image of the corporation, even in adverse and challenging economic circumstances* » (Bhatia, 2008, 167) .

dont les catégories les plus globales pourraient être la communauté de discours des professionnels du secteur privé et celle du secteur public. Cette thèse portant sur les discours professionnels dans les entreprises, nous nous intéresserons donc à la première catégorie.

Malgré la diversité des domaines liés à l'entreprise privée, il est possible d'envisager ce vaste secteur comme une communauté de discours. Les travaux du domaine, notamment en anglais des affaires, montrent l'existence d'une communauté définie à partir d'un tronc commun de caractéristiques transversales stables : les buts communs de la recherche de profit, des mécanismes communs d'intercommunication (téléphone, courriels) permettant aux membres d'échanger des informations, l'utilisation de genres communs (les trois « super-genres » mentionnés page 114), un lexique commun correspondant aux actions liées à la recherche de profit (achat, vente) et à leur organisation en tant qu'entités juridiques, et une capacité à se renouveler (apparition et formation des nouveaux membres et expertise des plus anciens).

Cependant, la perspective transversale des études des discours d'affaires trouve sa limite avec l'analyse du discours professionnel comme analyse de discours des domaines (professionnels) spécialisés. En France, F. Mourlhon-Dallies (2008) propose une analyse « différentielle » fondée sur l'analyse contrastive de logiques professionnelles spécifiques à certains corps de métiers où la « logique du cas de figure » de l'informaticien, la « logique de la valorisation » du guide touristique entraîne des caractéristiques linguistiques très distinctes.

Dans l'ensemble des écrits informatiques, qu'il s'agisse de documentation technique, de guide d'utilisation de logiciel, de revues spécialisées, de rapports d'expertises, le discours procédural est assez souvent porté par des phrases complexes, avec de nombreuses subordonnées hypothétiques et une forte présence du subjonctif et du conditionnel. (2008, 150)

Dans les études de tradition anglophone, la perspective de l'analyse professionnelle du discours est assez similaire. Un article consacré aux métiers de la protection de l'enfance, publié par A. Firkins et S. Smith (2002), montre en effet que certains documents propres à la culture de cette communauté de métier contribue à la spécificité du discours des professionnels. L'exemple présenté par

les auteurs est celui du *Victorian Risk Framework* (conçu à la fin des années 1990 en Grande-Bretagne) dont le texte donnant la primauté à l'action et au résultat entraîne une logique de la prise de décision particulière dans cette communauté.

Judgement is documented throughout the document. The VRF places an emphasis on the worker's expert judgement at each key decision making point, actively highlighted through a series of statements. There is importance placed on consistency and uniformity and judgement is rested in the collective expert wisdom of the combination of child protection workers who contributed to the research and development of the framework. (2002, 325)

Les deux extraits qui précèdent soulignent l'importance que revêtent certains documents pour la caractérisation des communautés professionnelles comme communautés de discours. Ces documents (le rapport technique de l'informaticien, le cadre victorien d'évaluation des risques du travailleur social) peuvent être considérés comme symboliques des discours professionnels, donnant aux pratiques discursives des communautés professionnelles une cohérence en interne. À ce titre, ces documents contribuent fortement à l'intertextualité interne aux communautés. Comme les extraits le suggèrent, cette intertextualité concerne non seulement certains traits de surface (schémas lexico-grammaticaux plus fréquents dans certaines communautés que dans d'autres) mais également le discours comme logique d'ensemble d'un texte (sa structure). Il semble donc raisonnable de penser que ces documents comportent les éléments lexico-grammaticaux et discursifs constitutifs des registres et des genres propres à certaines communautés et que ces registres et ces genres forment les caractéristiques distinctives des communautés professionnelles.

4.3.3 Les professionnels comme réseau social

L'hétérogénéité des professionnels comme communauté de discours, dont les buts, les styles, et plus largement les valeurs, peuvent varier fortement, pose la question de la pertinence du concept pour l'analyse des pratiques et des discours d'une telle communauté tant il englobe des réalités différentes et tant le tronc commun de caractéristiques communes apparaît restreint. La cohérence des professionnels comme communauté de discours se heurte notamment au problème de l'instabilité des échanges au sens où, particulièrement dans le monde des mul-

tionales et des entreprises en fusion, les contacts entre professionnels reposent sur des actions et des contrats de nature éphémère. Cet aspect des communautés professionnelles est certes peu abordé dans les travaux du domaine mais trouve une nette illustration dans G. Poncini (2005). Dans cette étude, où l'auteur étudie la correspondance liée à l'organisation d'un événement ponctuel (un salon international du vin en Italie), les membres de diverses communautés professionnelles (viticulteurs, négociants, etc.) ne forment pas une véritable communauté de discours ou de pratique car les participants possèdent des buts, des pratiques, donc des normes différentes. Elles apparaissent davantage comme un réseau de professionnels dont les organisateurs du salon constituent les points centraux, c'est-à-dire les intermédiaires par lesquels l'ensemble de ces professionnels sont en relation. La cohérence de cet ensemble de professionnels tient donc davantage aux relations et à la structure de ces relations, si éphémères soient-elles, qu'au concept de communauté comme ensemble de buts et de normes relativement stables. Le concept de réseau social, tel qu'il a été conçu dans le cadre de la théorie des réseaux sociaux (Freeman, 1979; Degenne et Forsé, 2004), semble alors approprié à l'observation de ce type de phénomène instable.

Nous introduisons ici le concept de réseau (social) professionnel pour décrire l'ensemble des relations reliant les professionnels entre eux. Le terme « relation » prend, dans ces travaux, le sens restreint de relations épistolaires. Comme les sociologues A. Degenne et M. Forsé (2004) le rappellent, l'analyse des réseaux ne constitue pas une fin en soi mais forme un outil permettant de mesurer l'impact de la structure des relations sur le phénomène analysé. Nous distinguerons donc deux types de réseau dont la dialectologue L. Milroy (1987) a montré qu'ils permettaient d'identifier des schémas de variation linguistique : le réseau personnel à faible densité et le réseau personnel à forte densité.

Comme illustré par les deux figures qui suivent, les deux types de réseaux diffèrent par le nombre de relations qu'entretiennent les participants entre eux. Dans le cas du réseau épistolaire à faible densité (figure 4.2), les participants sont faiblement interconnectés. Comme la figure 4.2 l'indique, le point 1 (appelé le nœud du réseau) forme le seul point d'interconnexion du réseau. Ceci contraste avec le réseau personnel à forte densité où les participants sont davantage interconnectés. Dans le cas du réseau représenté par la figure 4.3, tous les participants

sont interconnectés. Ils forment ce qu'il est convenu d'appeler une « clique » ce qui, selon L. Milroy, leur confère une capacité « considérable » à imposer leur propres normes (1987, 51).

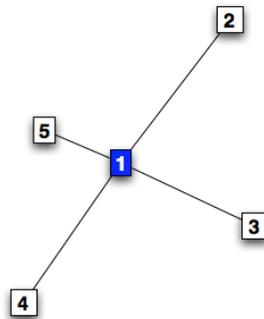


Figure 4.2
Réseau social à faible densité

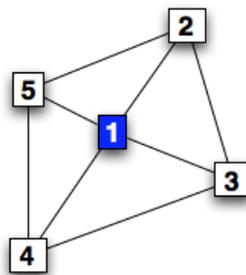


Figure 4.3
Réseau social à forte densité

La prise en compte de la structure des réseaux chez les professionnels ouvre la voie à l'analyse linguistique contrastive où les normes en circulation dans les réseaux professionnels étendus peuvent être comparées à celles des petits groupes dont la densité des liens peut être relativement forte. Pourtant, ce type d'analyse contrastive est relativement ignoré par l'analyse du discours professionnel dont

les études se concentrent soit sur des réseaux très étendus (études de genres transversaux), soit sur des réseaux très réduits (études des comportements à l'échelle d'une entreprise). Il s'ensuit qu'une perspective de recherche pourrait être l'analyse contrastive entre les normes linguistiques d'une communauté professionnelle au sens large et celles des petits groupes formant, dans le cas de la correspondance par exemple, l'immense majorité des interactions étudiées.

4.4 Discours professionnels et enseignement

4.4.1 L'approche fonctionnelle de la langue

Comme il a été montré dans les sections précédentes, la tradition anglo-saxonne de l'analyse du discours professionnel a été, jusqu'à la fin des années 1990, largement influencée par les « super-genres » communicatifs (la réunion, le téléphone et la correspondance) quel que soit le domaine d'application. L'anglais « professionnel » est alors, à l'exception de quelques domaines techniques généralement liés au secteur industriel, un anglais « des affaires » largement désincarné des disciplines. Soulignons ici que l'approche fonctionnelle trouve dans le miroir sociologique le reflet de l'organisation de certains secteurs professionnels comme l'industrie où les affaires, l'ingénierie et la technique forment trois domaines séparés. L'enseignement de l'anglais professionnel, découlant à la fois de la recherche en *ESP* et des besoins du secteur privé, n'est que le prolongement d'une séparation entre le secteur « professionnel », souvent réduit à une rhétorique ou à des savoir-faire transversaux (conduite de réunion, prise de renseignements par téléphone, rédaction de CV, etc. et le « disciplinaire », c'est-à-dire des contenus spécialisés. Cette séparation entre communication et contenus a été – est encore – largement répandue par les institutions telles que les écoles de langue ou les enseignements transversaux tels qu'il sont souvent pratiqués dans les universités. L'éditorial de M. St John (1996) est sur ce point représentatif de l'approche fonctionnaliste du domaine *ESP* puisque les deux grands sous-domaines qu'elle présente (« *English for business purposes* » et « *English for academic purposes* ») correspondent à l'enseignement de genres (le téléphone, le CV, l'article scientifique, l'essai . . .) présentés comme globalement indépendants des domaines d'application. Dans cette perspective fonctionnaliste, la réalisation particulière (disciplinaire, spécialisée) des genres relève donc de la variation dont on peut penser à

l'époque qu'elle ne remet pas en cause le modèle de genre sur lequel le système fonctionnaliste est fondé.

Cette séparation entre le transversal et le disciplinaire entraîne un certain décalage entre les pratiques d'enseignement et les pratiques professionnelles. Comme le souligne V.K. Bhatia en effet : « *one of the major criticisms of teaching English for Specific (Professional) Purposes has been that although students, when placed in professional settings, can handle textual features of some of the professional genres, they are still unaware of the discursive realities of the professional world* » (2008, 161). Ce décalage est par ailleurs régulièrement souligné par des études suggérant le remplacement de certains manuels reflétant peu les usages de la langue sur le terrain (Charles, 1996; Forey, 2004). L'article de G. Forey (2004) tend, par ailleurs, à illustrer les différences de perception entre enseignants et professionnels de textes pourtant issus de genres largement éprouvés : son étude de l'interprétation de deux mémorandums montre en effet que les enseignants, s'ils saisissent parfaitement l'aspect fonctionnel du document, ne parviennent en revanche pas à interpréter le document dans toute sa profondeur contextuelle et culturelle.

4.4.2 Le tournant culturel et contextuel

Pourtant, l'évolution récente dans l'organisation des entreprises alliée à celle des études fonctionnalistes vers l'analyse du discours professionnel semble ouvrir la voie vers de nouvelles perspectives d'enseignement de l'anglais professionnel. Dans son *Essai sociologique sur le travail dans la grande entreprise industrielle*, P. Zarifian annonce l'émergence de nouvelles méthodes de management non plus centrées sur des compétences cloisonnant les employés (l'ouvrier et le contremaître, le technicien et l'ingénieur), mais sur la coopération accrue des individus entre eux. Comme le souligne ce sociologue des organisations, la coopération dans sa version la plus « forte », implique des changements profonds tant dans les actions professionnelles elles-mêmes que dans les activités de communication :

La version « forte » de la coopération pousse à des remises en cause plus radicales. Dans cette version, il s'agit bel et bien de travailler ensemble, et pas seulement de coordonner des travaux séparés. Et travailler ensemble, dans les conditions modernes de production, c'est communiquer, au sens de construire et développer un

espace d'intersubjectivité, de compréhension réciproque. (1996, 16)

Treize ans plus tard, les propos de P. Zarifian sur la nouvelle organisation coopérative du travail trouvent leur illustration dans un guide récent du professeur de management H. Mintzberg (2009) présentant le manager non plus au cœur du système décisionnaire de l'entreprise, ou selon la métaphore choisie, au sommet de la pyramide hiérarchique, mais comme l'un des points d'un réseau d'employés interconnectés, communiquant à la fois entre eux et avec leur manager (cf. figure 4.4).

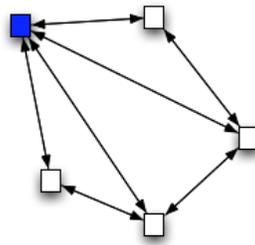


Figure 4.4

Perception de la place du manager dans H. Mintzberg
(2009)

Simultanément à cette évolution sociologique, les chercheurs en anglais professionnel opèrent le tournant discursif évoqué précédemment (Nickerson, 2005) où l'intérêt pour les compétences rhétoriques diminue à mesure qu'augmente la description de situations professionnelles en profondeur caractérisant des situations à configuration multiple. Les situations professionnelles étant caractérisées par des actions, des rapports entre employés et des mécanismes d'intercommunication spécifiques à ces actions, l'enseignement de l'anglais dans ce domaine devrait donc légitimement reposer sur l'approche microscopique du cas particulier (études de cas, simulations dans des conditions précises) où les apprenants affrontent non plus des genres, mais des situations générant des actions et des actes collaboratifs dans le cadre de simulations d'actions professionnelles en réseau (Kankaanranta, 2005; Kassim et Ali, 2010). L'étude de L. Louhiala-Salminen (2002) présentant la journée typique d'un manager confronté à cette multiplicité

« chaotique » des situations professionnelles routinières apporte donc un éclairage particulièrement pertinent pour l'enseignement de l'anglais professionnel. Nous en tirons cinq principes contribuant, selon nous, à la compréhension de l'environnement professionnel (spécialisé) dans son ensemble.

1. Ce type d'enseignement doit être fondé sur la simulation de routines professionnelles typiques du métier envisagé.
2. La résolution de problèmes, comme un hypothétique genre ou pré-genre sous-jacent à toute action professionnelle, doit servir de toile de fond à ce type d'enseignement.
3. Le discours professionnel doit être enseigné dans toute son interdiscursivité (passage d'un genre à l'autre, entrelacement des genres entre eux) et intermodalité (passage d'un mode à l'autre et entrelacement des modes entre eux).
4. L'anglais professionnel est, dans la plupart des situations d'échange, la *lingua franca* et doit être enseigné comme telle.
5. L'enseignement de la rédaction de courriers électroniques est indispensable. Ils servent de point de départ à la plupart des actions professionnelles.

4.5 Correspondance et discours professionnel

4.5.1 La correspondance comme objet de recherche

Le discours sur la correspondance d'affaire (ou correspondance commerciale) s'inscrit dans une histoire relativement ancienne, remontant au moyen âge selon V.K. Bhatia (2005). Comme il en a été question dans le chapitre 2, ce discours prend la forme de prescriptions en matière de style (format, formules de politesse et autres usages). Dans leur article publié à la fin des années 1980, S. Jenkins et J. Hinds soulignent en effet que la correspondance est « une forme hautement prescriptive de la communication écrite⁶⁰ » (1987, 327). Il faut alors attendre la toute fin du XX^e siècle et son « tournant discursif » pour constater, si ce n'est l'abandon du discours prescriptif, un élargissement considérable des méthodes d'observation. Tout d'abord, cet élargissement ouvre les conditions de production (autrefois cantonnées au type de destinataire, au sujet abordé et à la dichotomie public-

⁶⁰ « A highly prescriptive form of written communication » (Jenkins et Hinds, 1987, 327).

privé) à des domaines nouveaux tels que l'identité culturelle et linguistique du scripteur, les entreprises dans leur fonctionnement et leur culture, et la technologie véhiculant les messages. Ensuite, l'élargissement est épistémologique dans la mesure où la correspondance n'est plus l'apanage d'une stylistique prescriptive, mais l'objet d'une grande variété de disciplines. La correspondance fait désormais l'objet d'études littéraires et historiques (Hooek-Demarle, 2008), anthropologiques (Duranti, 1986), de communication d'entreprise (Nickerson, 2000), de la communication médiatisée par ordinateur (DeSanctis et Monge, 1998), de linguistique appliquée, de linguistique informatique (Cohen *et al.*, 2004) et des sciences de l'information (Ducheneaut, 2002). Enfin, l'élargissement est méthodologique en ce que les modèles promus jadis par quelques épistoliers compétents prennent en considération la grande variété des données de terrain que différentes méthodes d'analyse permettent ensuite de traiter (études de genre, de registre, linguistique de corpus). Dans le champ de la linguistique, depuis le début des années 1990, la correspondance fait, de manière extensive, l'objet des observations systématiques des études de genre. Ces études principalement descriptives ont pour objectif principal l'identification de caractéristiques transversales aux domaines professionnels et aux situations. Pour J. Yates et W. Orlikowski, les lettres d'affaires, comme « genre de la communication dans les organisations⁶¹ », sont des actions communicatives typifiées invoquées en réponse à une situation récurrente (1992, 301). Cette situation étant transversalement définie⁶², il s'ensuit que la lettre comme genre présente des caractéristiques similaires tant sur le plan de la forme que celui du fond, quelle que soit la situation (Yates et Orlikowski, 1992; Gillaerts et Gotti, 2005). Cependant, la forte demande sociale liée au besoin de comprendre et maîtriser la correspondance maintient l'objet de recherche dans sa dimension historiquement prescriptive : « *Business letters are one of the most predominant instruments for initiating, establishing, negotiating, maintaining, and terminating business relationships, and as such they often form the basis of any ESP or business communication programme whether in a university or a corporate training centre* » (Bhatia, 2005, 05). Une conséquence naturelle de la prépondérance des études de genre dans ce domaine est un moindre intérêt pour les aspects spécialisés de la correspondance professionnelle au sens où

⁶¹ « *A genre of organizational communication* » (1992, 301).

⁶² « *The recurrent situation or socially defined need includes the history and nature of established practices, social relations, and communication media within organizations* » (Yates et Orlikowski, 1992, 301).

nous avons défini le « professionnel » (cf. page 105). En effet, l'aspect spécialisé de la correspondance est aujourd'hui réduit à un ensemble de « jargons de métiers » (Nickerson, 2000) et de quelques caractéristiques de langue « restreinte » ou « minimale » (Mulholland, 1999; Gimenez, 2000). L'un des enjeux de l'étude qui nous préoccupe consiste donc à poursuivre le mouvement engagé dans les études de genre, en approfondissant cet aspect spécialisé. En d'autres termes, il s'agit d'inscrire l'étude de la correspondance d'affaires, et plus largement la correspondance en entreprise, dans le champ de l'analyse du discours professionnel et donc dans celui de l'anglais de spécialité.

4.5.2 Aspects discursifs de la correspondance

4.5.2.1 Aspects homogènes de la correspondance

L'existence d'un genre de la correspondance suppose qu'il existe, au-delà de la variété dont les taxonomies sont le reflet (voir la notion de « colonie de genres », page 114), un tronc commun de caractéristiques résultant de la fusion des domaines de l'épistolaire et du professionnel. A partir des définitions de genre proposées par J. Swales (1990) et affinée par V.K. Bhatia (1993), nous définissons ce tronc comme l'ensemble des éléments obligatoires fonctionnels propre à un échange épistolaire (partiel ou complet) visant à la réalisation d'une ou plusieurs actions professionnelles considérées comme légitimes par les participants. La correspondance comme genre professionnel englobe donc à la fois les échanges entre professionnels, et ceux entre professionnels et non-professionnels (lettre de promotion des ventes à une clientèle non professionnelle, demande de renseignements à un fournisseur lorsque le client est lui-même professionnel). Le tronc commun de la correspondance professionnelle peut être caractérisé comme la marque de l'identification des participants (afin que ceux-ci puissent reconnaître mutuellement leur légitimité dans l'échange) et un contenu propositionnel visant à la réalisation de l'action. Ce tronc commun de caractéristiques sert de cadre structurel à l'ensemble des documents de la correspondance allant des formes les plus élaborées telles que les lettres papier, en passant par les formes intermédiaires telles que la télécopie et le courriel, aux formes les plus rudimentaires telles que le mémorandum (cf. extrait 4.5).

Extrait 4.5. Exemple de mémorandum de requête, tiré de F. Bargiela-chiappini et S. Harris (1996, 646).

From : [MD's name]

To : [name]

[company's name and address]

[sister company's name and address]

Thank you for your letter dated 14th July 1992. I would be grateful if you could arrange for the discussions to take place with [name] who is the Head of Purchasing for [company name].

[printed name and signature]

D'un point de vue socio-constructiviste, ces caractéristiques sont à la fois générées et renforcées par la récurrence des actions professionnelles certes, mais également par l'existence de documents normalisés. La normalisation peut être tout d'abord imposée par le mode de transmission lui-même comme c'est le cas pour les télécopies et les courriels dont les informations sur l'émetteur, le destinataire ou encore la date sont intégrés par défaut dans le document. Il peut être ensuite imposé par la communauté professionnelle elle-même, comme le souligne C. Verago dans son étude comparative du genre promotionnel : « *In fact, as our native informants told us, a company tends to develop a model for every type of business letter, and this model is then copied by secretaries – with the necessary adjustments, of course – each time they have to write the same type of letter* » (2004, 187). Dans cette étude, la normalisation concerne donc non seulement la structure de base de la lettre mais également le discours lui-même.

L'identification de caractéristiques communes a largement contribué à l'identification des genres épistolaires transversaux aux différents domaines professionnels. Le tableau 4.2 (page suivante) présente une liste des principales contributions.

Dans son ouvrage fondateur des genres professionnels, V.K. Bhatia (1993) démontre que la promotion d'un produit est génériquement similaire à la lettre de promotion de soi dans le cadre d'une candidature à un emploi. Pour l'auteur en effet, la similarité est observable tant sur le plan macro-textuel (l'organisation séquentielle des mouvements de la lettre) que sur le plan micro-textuel (les traits lexico-grammaticaux remplissant une fonction discursive spécifique à chaque mouvement). Ce rapprochement de genres, supposés différents parce qu'ils traitent d'objets tout à fait distincts, montre que la correspondance profes-

Tableau 4.2
Les genres épistolaires professionnels étudiés

Genre	Exemple étudiés	Références
Dialogue	Échanges de courriels	S. Granger (1998)
Facteur	Courriel d'information à un tiers	S. Granger (1998)
Négociation	Lettres de requête	F. Bargiela-Chiappini et S. Harris (1996)
	Télécopies de négociation	V.B.M. Pinto Dos Santos (2002)
Panneau d'affichage	Note de service	S. Granger (1998)
Promotionnel	Lettre de motivation	V.K. Bhatia (1993)
	Lettre de promotion des ventes	V.K. Bhatia (1993), C. Verago (2004)
Recommandation	Lettre de recommandation	K. Precht (1998)

sionnelle (et personnelle) est traversée par le phénomène d'interdiscursivité. Ce phénomène de partage de caractéristiques discursives suggère alors l'existence d'un système épistolaire indépendant des situations particulières, que V.K. Bhatia (2005) métaphorise en « colonie de genre ».

4.5.2.2 *Aspects hétérogènes de la correspondance*

Au-delà de l'étude d'un tronc commun, des schémas de variation ont été observés dans le cadre d'études des cas. Ces études, reflétant les situations professionnelles dans toute leur variété, suggèrent que le professionnel dans la correspondance résulte de la configuration particulière de trois paramètres : le champ du discours, la teneur et le mode (cf. section 2.3.1 page 74).

L'hétérogénéité du champ du discours apparaît tout d'abord dans le caractère public ou privé de la correspondance professionnelle. La correspondance publique concerne généralement les actions de promotion des entreprises. Le genre promotionnel introduit par V.K. Bhatia (1993) apparaît alors comme typique de

cette forme de correspondance dont les actes constitutifs relèvent de la nécessaire présentation valorisante de l'entreprise ou de soi. Tel est le cas des lettres dans les rapports annuels d'entreprise (Garzone, 2005; Nickerson et De Groot, 2005) comme genre ambivalent où l'évaluation de la situation des affaires (parfois très défavorable comme ce fut le cas pour l'entreprise Enron alterne avec la narration rassurante et optimiste des dirigeants (cf. annexe E). Pour G. Garzone (2005) l'ambivalence est d'autant plus saillante que ce type de lettre est généralement placé à l'intérieur du rapport annuel de l'entreprise, entretenant ainsi des relations interdiscursives avec le genre voisin. Un autre exemple de correspondance publique est celui des lettres de promotion des ventes étudiées par P. Jørgensen (2005). Le corpus étudié par l'auteur⁶³ suggère que, au-delà des différences idiosyncratiques, liées au style de chaque entreprise, les lettres sont traversées par des caractéristiques communes donnant à l'ensemble une uniformité correspondant selon l'auteur à celle du domaine professionnel. Contrairement à la correspondance publique, la correspondance privée est orientée vers l'intérieur d'une communauté et véhicule à ce titre des genres difficilement accessibles aux chercheurs. Ces genres occlus que sont les négociations en coulisse et la transmission d'informations entre initiés sont, contrairement aux genres du champ public, largement interactionnels. Tel est le cas de la requête écrite dont le message initiateur a été modélisé par F. Bargiela-Chiappini et S. Harris (1996). Les auteurs présentent sa structure comme suit :

1. Adresse
2. Pré-requête
3. Requête(s)
4. Post-requête
5. Salutations
6. Signature

Contrairement aux genres du champ public, que nous pourrions qualifier de relativement « solides », liés à la relative stabilité des mouvements qui les composent, les genres du champ privé se distinguent de la première catégorie par leur aspect fluide. Cette fluidité tient tout d'abord à une taxonomie parfois très générale dénotant la difficulté des chercheurs à étiqueter la multiplicité des actes et

⁶³Un mini-corpus comprenant six lettres de pays différents issues d'entreprises du monde de l'édition

des genres mise en œuvre dans cette forme de correspondance. Le genre « *embedded emails* » proposé par J. Gimenez (2005) et le « genre de la télécopie » constitué de dix-huit mouvements différents décrits par D. Akar et L. Louhiala-Salminen (1999) sont deux exemples illustrant, selon nous, la difficulté de figer les genres fluides de la correspondance échangée en coulisse. La fluidité tient ensuite au partage de connaissances contextuelles mouvantes entre participants aux échanges. J. Gimenez (2005) montre que, à mesure que la chaîne de messages évolue, le partage de connaissances s'accroît en même temps que la densité lexicale diminue. L'accroissement des connaissances partagées entraîne en effet un moindre usage de mots lexicaux et un usage accru de déictiques renvoyant à ces connaissances partagées.

L'hétérogénéité du champ du discours apparaît ensuite dans la multiplicité des contextes professionnels. La correspondance est envisagée comme un élément constitutif d'un contexte particulier caractérisé par une culture organisationnelle particulière (Yates et Orlikowski, 1992), conduisant à la réalisation, tout aussi particulière, de pratiques discursives (Bargiela-Chiappini et Harris, 1996; Nickerson, 2000; Gillaerts et Gotti, 2005). Dans la citation suivante, C. Nickerson suggère que la particularité des usages est par exemple liée à la spécificité des relations qu'entretiennent les succursales de la multinationale observée :

This would suggest the existence of a discursively distinct, though formally similar genre, reflecting the nature of the social relationship between the subsidiary and their (external) customers and the subsidiary's need to positively influence that relationship in order to achieve an institutional goal, i.e. a sale. (2000, 102)

La particularité des usages est également illustrée dans les échanges de courriels entre employés néerlandophones et anglophones. Ces échanges présentent en effet des cas de maintien de termes néerlandais dans les courriels en anglais (*arbo plan, functie profiles, accountnummer*⁶⁴) même lorsque les messages sont rédigés par des anglophones. J. Flowerdew et A. Wan (2006) fournissent un autre exemple de particularité à travers l'exemple de la personnalisation des lettres des inspecteurs des impôts, certes fortement standardisées mais adaptées aux cas individuels.

⁶⁴ Assurance maladie, profil de poste, numéro de compte

L'hétérogénéité du mode du discours épistolaire apparaît quant à elle dans la trace de séquences multimodales dans les échanges. Dans L. Louhiala-Salminen par exemple (extrait 4.6), la correspondance du manager s'inscrit dans un enchaînement d'épisodes discursifs⁶⁵ où la résolution de problèmes techniques suppose le recours au téléphone et à la correspondance.

Extrait 4.6. Correspondance électronique d'un manager à qui une question vient d'être posée par téléphone (Louhiala-Salminen, 2002, 220).

Author : Domenico Minsanto at CB-Belgium

Date : 10.9.1997 14.51

Hi again,

Here is the answer to your first question :

Access to the public Network is done via DataNet.

Regards.

Domenico.

L'interdiscursivité présente les caractéristiques lexico-grammaticales issues de genres ou pré-genres asynchrones tels que la conversation et la réunion. Les exemples suivants montrent certaines caractéristiques phraséologiques des conversations (ellipses, abréviations et clichés). Le premier est extrait d'un mémorandum, le deuxième et le troisième de corpus de courriels professionnels.

1. « *I have already talked to [name] so the sooner, the better!* » (Bargiela-Chiappini et Harris, 1996, 653)
2. « *Have a nice weekend* » (Nickerson, 2000, 155)
3. « *Hello Peter, Domenico, Thanks for your answer.* » (Louhiala-Salminen, 2002, 221)

A l'interdiscursivité dans les échanges épistolaires liée à la nature multimodale des échanges professionnels s'ajoute une intertextualité, c'est-à-dire la présence explicite d'autres types de textes que celui de la correspondance (exemples 4, 5 et 6).

⁶⁵« *Discoursal episodes* » (2002, 217).

4. « *Following our phone conversation on Friday 19 May 1995 we confirm ...* » (Akar et Louhiala-Salminen, 1999, 217).
5. « *Does 5th or 6th arrange you for a conference call ?* » (Gimenez, 2006, 164)
6. « *Dear Mr, we met you at the [...] Show and discussed our interest in importing your Pro CCTV LCD Monitors for Denmark and the Scandinavian market* ». (Jensen, 2009, 10)

Comme A. Kankaanranta le souligne, l'intertextualité tire également son origine d'une certaine concurrence des modes entre eux. Par exemple, l'auteur affirme que les trois genres qu'elle a identifiés dans les courriels pourraient potentiellement être réalisés sur d'autres modes : « *The Dialogue messages would mostly have been delivered via telephone, whereas the Postman and Noticeboard messages seemed to replace a wider choice of media such as fax and internal mail* » (2006, 220).

Enfin, l'hétérogénéité de la correspondance professionnelle tient à la teneur du discours, c'est-à-dire l'ensemble des relations sociales en jeu dans les échanges. Rappelons tout d'abord que l'étude de la correspondance professionnelle, en tant qu'interaction écrite, emprunte ici aux concepts de l'analyse des interactions orales tels que la « face », les statuts et les rôles. A partir du concept sociologique de face d'E. Goffman⁶⁶, M. Charles introduit le concept de « face professionnelle » (1996, 24). Cette adaptation de la face goffmanienne repose sur la spécificité des relations d'affaires, elle-même fondée sur des statuts pré-définis en « positions institutionnalisées » (1996, 21-2) telles que le client et le fournisseur, et des rôles que se donnent les participants, c'est-à-dire des « relations sociales moins institutionnalisées » (1996, 22) telles que celui d'ami ou de partenaire efficace. L'enjeu des interactions consiste alors à atteindre la visée langagière ou discursive par le respect de la face professionnelle de l'autre. Il s'ensuit qu'une partie du discours professionnel est réservée à la mise en œuvre de stratégies de protection de la face (« *face-saving strategies* ») dont le seul but est d'atteindre la visée de l'activité qui permettra, à son tour, d'atteindre le but de l'action.

⁶⁶« *The positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact* » (Goffman, 1967, 23)

D'une manière générale, les relations sociales décrites dans les études de la correspondance professionnelle s'inscrivent dans la lignée des autres formes d'interaction, notamment les interactions en face à face telles qu'elles ont notamment été décrites par P. Drew et J. Heritage (1992) ou encore J. Holmes et M. Stubbe (2003). Les échanges de lettres sont alors considérés comme un « espace relationnel » où, comme dans les interactions orales, les participants bénéficient d'un statut à la fois « inhérent » à leur position sociale et « relatif » à la situation (Bargiela-Chiappini et Harris, 1996, 638). Le statut inhérent est en quelque sorte la valeur absolue d'une position sociale, c'est-à-dire que sa valeur est stable quelle que soit la situation. Tel est par exemple le cas du dirigeant d'entreprise dont le statut implique une position de force par défaut. A l'inverse, le statut relatif dépend de la situation, ce qui signifie que certains participants jouissant d'un statut inhérent de pouvoir peuvent, lorsqu'ils sont placés en interaction avec d'autres participants de statut supérieur, se retrouver en situation de faiblesse. Le phénomène est particulièrement visible lorsqu'il s'agit de formuler des requêtes dans lesquelles le jeu des interactions entre participants de statuts inhérents et relatifs différents entraîne des schémas de variation à tous les niveaux du texte : « *variations are noticeable in the positioning of the request in the text, in its internal structure (number of components) and in the particular lexical and syntactic choices of the writer* » (Bargiela-Chiappini et Harris, 1996, 643). L'observation à propos des lettres papier concerne également le mode électronique dont la fonction relationnelle contribue au maintien du système social dans l'entreprise, notamment dans l'organisation schématique des relations entre employés (Nickerson, 2000, 153). Ce que l'auteur montre au niveau interne de l'entreprise vaut également au niveau de la correspondance externe. Par exemple, J. Jensen (2009) observe que les stratégies discursives dans les négociations par courriel tendent à varier en fonction du statut (acheteur ou vendeur) du scripteur.

4.5.2.3 Une hétérogénéité accentuée : la correspondance comme discours fluide

Certaines études des années 2000 suggèrent que l'hétérogénéité de la correspondance professionnelle tend à s'accroître au point de former ce que nous appelons un discours fluide. Selon L. Louhiala-Salminen et A. Kankaanranta, cette fluidité serait due à des phénomènes sociétaux de la fin du XX^e siècle et du début du XXI^e :

Globalization, advances in technology, changing business structures, and the increasing use of English as a lingua franca, the recurring business situations that had remained largely unchanged for a long time are now experiencing a state of flux. (2005, 77)

Elle se développe avec l'apparition de genres « électroniques » nouveaux où la conversationnalisation des genres traditionnels (formel) brouille la manifestation classique des statuts. Dans les « dialogues » de S. Granger (1998), les chaînes de messages de J. Gimenez (2005, 2006) et, plus récemment, les négociations entre clients et fournisseurs de J. Jensen, la formalité des premiers messages échangés contraste sensiblement avec l'informalité des messages fermant la conversation. Dans son étude des négociations entre vendeurs et acheteurs potentiels, J. Jensen (2009) observe l'existence de trois phases dans les échanges au cours desquelles les différences de statut tendent à s'estomper. La première phase (« phase de contact »), où les statuts d'acheteur et de vendeur sont linguistiquement marqués par une certaine fréquence de stratégies d'atténuation (*hedging*), contraste avec les deux suivantes (phases de négociation et du « marché conclu »), où les statuts sont moins marqués et semblent relayés par des rôles plus personnels : « *During phase three (in business) it is clear that interactional markers from both parties are becoming more personal. The e-mails often end with more friendly and personal closings, as well as more personal opening sentences* » (2009, 15). La conversationnalisation des genres professionnels évoquée plus haut correspond donc à la personnalisation du style caractérisée dans les courriels par une baisse de la prudence professionnelle. Les exemples 7, 8 et 9, tirés des études de la correspondance électronique professionnelles en sont une illustration.

7. « *Dear Anne ! I hope that your summer has been really relaxing and joyful. I'm just back from holiday and would like to* » ... (Kankaanranta, 2005, 248)
8. « *Please find enclosed a summary of our visit at UR city's factory 19.02.2000. Wishing you all a nice weekend!* » (Louhiala-Salminen et Kankaanranta, 2005, 71).
9. « *My OS crashed a few days ago and everythinng is in a mess* » (Jensen, 2009, 15).

Un autre facteur de fluidité au niveau relationnel concerne le rapprochement des employés entre eux à l'échelle mondiale. Dans un article consacré à la simulation d'une correspondance d'affaires en milieu international, P. Maier (1992)

montrait des différences significatives dans la réalisation de la politesse en fonction de la nationalité des scripteurs. A partir d'un corpus de lettres échangées entre Japonais et Américains, l'auteur observait que les premiers tendaient à recourir à des stratégies plus directes que les derniers, donnant à leur correspondance un aspect informel pouvant être perçu négativement. D'autres études réalisées depuis tendent à confirmer l'adaptation locale d'une correspondance professionnelle devenue, avec la mondialisation de l'économie et le courrier électronique, massivement « globale ». A. Kankaanranta démontre par exemple l'existence d'un style finlandais « revendiqué » dans la formulation des requêtes. Elles entraînent de la part des finlandais des comportements linguistiques volontaires, ce qui confirme le stéréotype : « *Finnish writers used direct requests, realized either in the imperative or the interrogative, somewhat more than their Swedish colleagues* » (2006, 221). Ces adaptations tendent à confirmer d'autres études similaires où les situations *lingua franca* génèrent des styles pouvant être caractérisés comme des appropriations culturelles du genre. Dans son analyse comparative des lettres promotionnelles en anglais et en italien, C. Verago (2004) montre que les scripteurs tendent à s'approprier les contraintes de genre tant sur le plan de la structure que sur celui des stratégies de politesse positive et négative.

4.6 Conclusion

L'évolution sociologique dans les entreprises observée par les sociologues des organisations et son pendant discursif mis en évidence par quelques chercheurs en anglais professionnel (Nickerson, 2000; Louhiala-Salminen, 2002; Bhatia, 2002, 2008) semble conduire à une observation du discours moins fonctionnaliste et davantage « situationnelle », dont on peut penser que l'étude de registre semble être, à son tour, le pendant méthodologique (cf. section 2.3, page 74). L'analyse des situations professionnelles suggère en effet que le fonctionnement du discours professionnel (et sa maîtrise par les acteurs sociaux) dépend moins de la connaissance des genres en tant que tels que de la capacité d'évaluation des acteurs sociaux à utiliser les genres dans toute leur fluidité. Cette fluidité tient certes à l'imbrication des genres professionnels entre eux, mais également à l'imbrication du discours dans les actions professionnelles qui, dans certaines situations, prend la forme extrême de « genres–actions » (cf. section 4.2). La cohérence du discours professionnel, c'est-à-dire sa capacité à signifier, dépend donc moins

de l'interprétation de fonctions discursives que l'interprétation des paramètres situationnels potentiellement très nombreux. Les approches « en profondeur » ou « multidimensionnelles » (Bhatia, 2002, 2008) du discours professionnel paraissent donc justifiées pour saisir la complexité des situations où le champ de l'action, les statuts et rôles sociaux ainsi que le mode par lequel les actes et les genres transitent contribuent à la construction du discours professionnel de manière conjointe. Comme nous le montrons dans la présentation des données étudiées dans la thèse (cf. chapitre 6), cette approche est naturellement contrainte par le degré de profondeur auquel le chercheur en analyse du discours professionnel a accès.

En ce qui concerne la correspondance, cette évolution marque un changement de paradigme. Elle implique tout d'abord que le genre, motivant la plupart des analyses depuis les années 1990, ne soit plus considéré comme l'élément motivant la recherche mais davantage comme une conséquence de cette recherche. L'analyse de la correspondance électronique suggère en effet que la recherche de genre, comme norme fonctionnelle présentant des caractéristiques textuelles relativement stables, se heurte à la fluidité du médium. Cette limite est par exemple illustrée dans A. Kankaanranta où le genre « panneau d'affichage », pourtant présenté comme une fonction séparée du genre « dialogue », peut former le point de départ d'un dialogue.

Typically, Dialogue exchanges opened with opening messages but also Notice-board messages could assume this role when they contained a request that was made under certain conditions. (2005, 222)

Une première interprétation consiste à envisager les courriels comme véhiculant plusieurs genres « imbriquables ». Une seconde interprétation, favorisée ici, consiste à considérer que la forme du texte est moins déterminée par la fonction rhétorique que par les « conditions » d'émission des messages, ce que nous appelons ici la configuration des paramètres situationnels (nombre de participants, caractère public ou privé des échanges, etc.). Nous suggérons donc que le paradigme de l'analyse du discours professionnel relève principalement des variables de registres. L'approche *par* le genre du discours professionnel paraît en effet moins pertinente dans la mesure où les nouvelles organisations du travail (coopératives, en réseau) ajoutées à l'accélération du rythme des échanges épistolaires

tendent à affaiblir la portée de la correspondance entre des communautés (éphémères), des fonctions sociales (désormais multiples et instables) et des fonctions rhétoriques (imbriquées, hybrides). Nous soutenons ce point de vue d'autant plus que de nombreux échanges épistolaires ont lieu dans cette variété fluide qu'est l'anglais *lingua franca* où il a été démontré que certaines fonctions rhétoriques sont utilisées de manières différentes en fonction du statut de l'anglais chez les scripteurs.

Deuxième partie

Cadre méthodologique

Observation et représentation du discours

5.1 Introduction

L'observation, comme démarche empirique de recherche, n'est pas une contemplation mais concerne au contraire la construction d'objets de recherche en vue d'une analyse. En cela, l'observation est une affaire théorique avant de devenir méthodologique car les objets en question sont, à l'instar des objets des sciences dures comme les mathématiques, des construits réalisés à partir de modèles préexistants. Les corpus présentés dans ce chapitre reposent sur l'existence de modèles précédents auxquels les chercheurs confrontent leurs propres objets et observent ainsi la réalité qu'ils ont créée. En cela, ce chapitre aurait pu, d'une certaine manière, figurer dans la partie théorique précédente. Toutefois, l'observation en langue, telle que nous l'envisageons ici, génère un ensemble de questions méthodologiques entraînant, à leur tour, des développements à part. La proximité de ce chapitre avec la partie précédente est donc symbolique.

L'observation du discours professionnel et sa représentation d'un point de vue scientifique supposent une démarche particulière, à la fois distincte et similaire des démarches concernant d'autres types de discours, tels que le discours littéraire, scientifique ou encore journalistique. Une première distinction concerne la

capacité des observateurs à accéder à la parole professionnelle ordinaire, généralement échangée en coulisse⁶⁷. Une seconde distinction concerne le recueil de données lui-même, moment paradoxal où l'observateur doit à la fois rassurer les acteurs tout en évitant de gêner par sa présence. La simple présence de l'observateur introduit cependant un inévitable biais sur l'aspect naturel des données, ce que W. Labov appelle le « paradoxe de l'observateur » (1972, 209). Un point commun concerne cependant le traitement des données recueillies. En devenant des objets de recherche au travers d'une problématique et d'un échantillonnage rigoureux, elle prennent le statut de corpus, supposant dans certains cas une « linguistique de corpus » comme méthode pour « mesurer le discours » sur la base de calculs de fréquence et autres *T-score*⁶⁸.

L'objectif de ce chapitre consiste alors à présenter la spécificité de l'observation comme méthode de recherche en analyse du discours professionnel (ADP). A partir de ce cadrage, nous envisageons la question de l'observation des échanges épistolaires et plus particulièrement celui des courriels dans les entreprises. Enfin, nous présentons la notion de corpus comme méthodologie en vue de représenter les registres tels que celui des courriels professionnels en anglais *lingua franca*.

5.2 L'observation du discours professionnel

5.2.1 Les différents types d'enquête

C. Nickerson (2000) distingue trois types d'enquêtes de terrain correspondant à trois objectifs différents : les analyses de besoins, les comptes rendus ethnographiques et les études de genres dans les organisations. Les analyses de besoins peuvent être définies comme des enquêtes reposant sur une observation de terrain, c'est-à-dire au contact direct avec les participants dont l'enquêteur explore les pratiques professionnelles et linguistiques. La caractérisation des besoins peut ensuite aboutir à la création de programmes d'étude généralement taillés sur mesure pour une communauté professionnelle particulière (Louhiala-Salminen, 1996). Bien que l'auteur considère que ce type d'enquête est essentiellement mené sur le sol américain (Spinks et Wells, 1987; Cassady et Wasson, 1994), nous consta-

⁶⁷Cf. section 5.3.3, page 158.

⁶⁸Cf. section 5.4.1, page 165.

tons depuis quelques années l'émergence d'enquêtes liées à des problématiques locales tant du point de vue géographique que du secteur d'activité. S. Vandermeeren (1999) explore par exemple les pratiques linguistiques des employés dans l'industrie automobile européenne. Plus récemment, H. Kassim et F. Ali (2010) analysent les besoins des ingénieurs en anglais dans les entreprises malaisiennes. S. Wozniak (2010) présente une analyse des besoins ciblée sur une zone (la région transalpine) et un métier (les guides de haute montagne) où l'anglais est la *lingua franca* entre les guides (professionnels) et les amateurs d'alpinisme de toute nationalité.

L'enquête ethnographique se distingue de l'analyse de besoins par son objectif principal d'établir des relevés de données écrites et orales dans certaines communautés. Ces pratiques communicatives sont étudiées dans leur relation au contexte de communication correspondant généralement aux pratiques culturelles et comportementales des employés. Comme l'enquête dans les milieux professionnels néo-zélandais de J. Holmes et M. Stubbe (2003) le montre, ce type d'enquête peut se concentrer sur une partie spécifique du discours professionnel. L'ouvrage de J. Holmes et M. Stubbe se concentre entre autres sur les rapports entre pouvoir et politesse au travail : « *The book explores the complex and fascinating relationship between power and politeness in the workplace. Our focus is workplace discourse and we examine how people « do » power and politeness throughout the day in their talk at work* » (2003, 1). Il est ici intéressant de noter que les « personnes » dont il s'agit ici ne sont pas réduites au statut d'employé mais que le contexte pris en compte est beaucoup plus englobant que des paramètres tels que le genre (homme/femme) et les rapports entre les différentes communautés culturelles en présence dans les entreprises et les institutions néo-zélandaises.

Les études de genre s'inscrivent dans la tradition des études de l'ethnographie de la communication initiée par J.J. Gumperz (1982) dans la mesure où les études reposent sur l'exploitation de documents écrits ou oraux. Contrairement aux études ethnographiques cependant, les études de genre possèdent une visée pédagogique, l'analyse de genre devant mener à des modèles qui pourront ensuite être exploités par les enseignants⁶⁹. Les analyses de genre tirent également

⁶⁹Cf. la section 4.2.3.

des études ethnographiques un intérêt prononcé pour les problématiques interculturelles. Les enquêtes s'intéressent alors à la réalisation des genres en fonction de la culture des participants sur la base d'analyses contrastives. Notons sur ce point que si la plupart des études révèlent des contrastes sur la réalisation des genres en anglais, certaines prennent pour objet la révélation de contrastes sur des traits spécifiques lorsqu'elles comparent la réalisation de genres en anglais à celle dans d'autres langues. Par exemple, L. Yeung (1997) contraste les usages de la politesse en anglais et en chinois dans la correspondance d'affaires.

Aujourd'hui, la typologie des enquêtes de terrain proposée par C. Nickerson (2000) paraît quelque peu trompeuse dans la mesure où les enquêtes les plus récentes montrent le recours à des approches méthodologiques hybrides. Tel est par exemple le cas d'une certaine « tradition nordique » des enquêtes dans les multinationales (Louhiala-Salminen, 1996; Louhiala-Salminen *et al.*, 2005) où les chercheurs recourent aux méthodes ethnographiques en vue de l'établissement de genres de la communication en entreprise. Inversement, l'apport des études de genre peut contribuer à l'ethnographie de certains milieux spécialisés comme celui des guides de haute montagne évoqué précédemment (Wozniak, 2010). Comme la section 5.3 le montre, l'hybridité des méthodes d'enquête concerne clairement les observations de la correspondance.

5.2.2 La relation observateur-acteur

L'observation en sciences sociales, portant par définition sur des phénomènes sociaux, entraîne la nécessaire construction d'une relation entre un observateur, le chercheur et des observés, les acteurs sociaux. La question de cette construction se pose avec d'autant plus d'acuité dans les situations où le chercheur quitte son milieu naturel (universitaire) pour observer un terrain où il fait figure d'étranger. Dès les années 1960, dans les premières enquêtes sociologiques où l'accès au terrain est particulièrement difficile⁷⁰, l'observation repose sur un partenariat étroit entre le chercheur et les acteurs sociaux. Comme H. Coenen le rappelle cependant, la nature de ce partenariat a fortement évolué, passant du « consensus orthodoxe » (2001, 20), où le chercheur appose son cadre normatif sur celui des

⁷⁰Voir les enquêtes sur la marginalité (Becker, 1962) évoquées dans le chapitre 1.

acteurs, tout en ignorant le leur, à une « posture réflexive » (2001, 29), où le cadre normatif de l'acteur social est pris en compte et interagit avec celui du chercheur. Dans les études de terrain présentées plus haut, cette interaction se traduit généralement par le rôle d'expert qu'occupent certains acteurs par opposition au simple rôle de donneur où les acteurs ne font que transmettre des données à observer. Le travail d'expertise consiste en effet à donner un point de vue interne dans le but de limiter les biais et les malentendus inhérents au relatif dépaysement du chercheur en milieu professionnel. Ce biais est particulièrement manifeste dans les études de l'ALF où l'observateur pourrait céder à la tentation de calquer sa propre perception de l'anglais en considérant certaines pratiques comme étant étranges ou atypiques, alors qu'elles constituent la norme dans le milieu observé. Le partenariat entre l'observateur et l'acteur apparaît alors comme une des clés pour contourner ce biais normatif. Dans le *Language Wellington Project* (Holmes et Stubbe, 2003), par exemple, ce partenariat est total et marqué, pourrions-nous dire, d'une « double réflexivité » à visée utilitaire puisque l'observation conduit *in fine* à des séances de formation des personnes observées :

Members of the LWP team also ran a range of workshops and seminars at participating workplaces, based on analyses of « in-house » data. These sessions targeted the evaluation and development of selected aspects of workplace communication, focusing particularly on areas which had been identified as relevant by participants, such as meeting processes, the communication styles of managers and the relationship between gender or ethnicity and workplace language. (Holmes et Stubbe, 2003)

La proximité entre observateurs et acteurs forme donc une caractéristique saillante des observations en sciences sociales en général et, plus particulièrement, en analyse du discours professionnel. Dans l'analyse des échanges en coulisse, cette proximité forme en général le point de départ de la relation entre observateur et acteur puisqu'elle facilite l'accès au terrain de l'entreprise. Elle accélère ensuite l'établissement d'une relation de confiance, période précédant le recueil de données et pendant laquelle observateurs et acteurs négocient leur place sur le terrain (Beaud et Weber, 1998) et leurs rôles respectifs. Comme S. Sarangi et C. Roberts le soulignent, cette phase de négociation, dont l'expérience présentée dans cette thèse met en évidence qu'elle dure jusqu'à la fin de l'observation, est une garantie du succès de l'observation : « *Although some ethnographic researchers might adopt a covert approach and pose as a member of the group or*

community to be studied, the role-relations may crucially influence the research process and outcome » (1999b, 23).

Au moment du recueil cependant, les observateurs tendent à s'effacer, au point de passer presque inaperçus, comme l'illustre la métaphore anglaise « *a fly on the wall* » évoquée dans le titre de l'étude de L. Louhiala-Salminen (2002) où l'auteur se met clairement en retrait afin de ne pas perturber le déroulement naturel des actions. La nécessaire discrétion est également évoquée dans l'enquête de J. Holmes et M. Stubbe où le chercheur de terrain, « teste discrètement son matériel d'enregistrement dans les différents zones de l'entreprise » (2003, 26)⁷¹. Cependant, comme L. Louhiala-Salminen le rappelle, la présence de l'observateur, si tenue soit-elle, constitue un élément de pression et donc un « inévitable biais » (2002, 225) dans l'observation : « *Thus the fact that Timo and his team were observed certainly affected their discourse to some extent, both as to what was said or written, how the communication flows developed and how the language was formulated* » (2002, 225). S. Doheny-Farina et L. Odell indiquent que cette présence, notamment pendant la période de recueil, reste indispensable dans la mesure où elle rassure les acteurs et, d'une certaine manière, facilite la production de données naturelles : « *An investigator who does not interact with the participants may well make them uneasy. The participants may never accept a silent, mysterious observer, and they may significantly alter their customary behavior in the presence of someone they don't know or trust* » (1985, 512).

5.2.3 Le rapport entre texte et contexte

Les méthodes d'observation en analyse des discours professionnels, et plus particulièrement, celle des discours des organisations, s'appuient sur des données dont la fonction est de représenter le phénomène observé dans toute sa profondeur. Cette tentative de représentation s'appuie traditionnellement sur deux types d'échantillonnages : d'une part l'échantillonnage de documents représentant le texte comme objet d'une analyse méthodique et, d'autre part, l'échantillonnage de documents représentant le contexte. La notion de contexte, selon P. Charaudeau, s'est considérablement élargie, partant d'une définition étroite

⁷¹ « *Later, when people were used to her presence around the place, the fieldworker began discreetly testing out recording equipment in different contexts within the factory environment* » (Holmes et Stubbe, 2003, 26).

(l'environnement textuel du texte analysé) à une définition large incluant le contexte, c'est-à-dire « les données présentes dans les *conditions de production* de l'acte de langage » (2009, 46). Pour C. Nickerson (2000), la notion de contexte résulte d'une triangulation entre une interprétation culturelle (limitée à une institution, une entreprise), une interprétation hiérarchique (les relations de pouvoir et de politesse) et une interprétation situationnelle. Dans cette perspective, la vente peut être considérée comme une situation, pouvant elle-même être définie selon des paramètres situationnels tels que le type de produit vendu, le rapport entre clients et fournisseurs, le secteur d'activité, etc. La définition des paramètres situationnels par le chercheur le mène ensuite à construire le contexte à partir de données dites « contextuelles » (également appelées « données ethnographiques » dans la tradition méthodologique de l'ethnographie de la communication).

Nous pouvons distinguer ici la construction du simple recueil car la construction de données contextuelles correspond à un choix méthodologique une fois le recueil de données dans toutes les directions effectué. Ce choix consiste en un échantillonnage, c'est-à-dire la sélection méthodique de certains documents en fonction de leur caractère représentatif de la situation en question. Comme la figure 5.1 (page suivante) tend à l'illustrer, le recueil de données en vue d'une analyse du discours professionnel s'inscrit donc dans une perspective holistique où l'ensemble des données recueillies (texte et contexte) contribue de manière croisée à la caractérisation de la situation dans son ensemble. Incidemment, cette approche de l'observation « en profondeur » s'inscrit dans une certaine méfiance à l'égard des textes analysés dans la mesure où ceux-ci sont perçus comme non autonomes, c'est-à-dire qu'ils ne seraient représentatifs que d'eux-mêmes, justifiant donc la présence de données contextuelles.

Deux types de données contextuelles peuvent être distinguées. Les « données de familiarisation », le premier type, sont recueillies au départ de l'observation, alors que le chercheur se familiarise avec le milieu observé. Ces données sont généralement issues de questionnaires ou d'entretiens préparatoires et de documents publics, publiés par l'entreprise elle-même (organigrammes, détails sur le secteur d'activité, taille, données démographiques, valeurs, etc.). J. Holmes et M. Stubbe, quant à elles, s'immergent dans le milieu observé : « *a fieldworker donned overalls and spent several days mixing with factory workers, observing the factory*

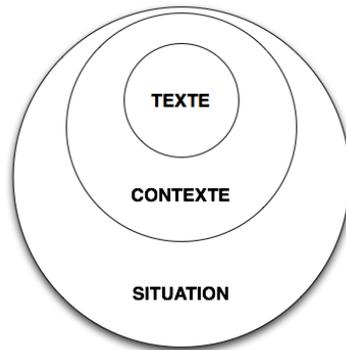


Figure 5.1

La place du texte et du contexte dans les études de genre

layout, and noting the range of activities in which workers were engaged, including their communication pattern » (2003, 26). Le but consiste à dresser un portrait du milieu observé et, à terme, d'effectuer des comparaisons avec d'autres milieux. Les « données d'approfondissement », le second type, concernent les données recueillies pendant et après l'observation et correspondent généralement à des questionnaires, des entretiens et des prises de note de terrain. Dans les études de genre, ce type de donnée remplit deux fonctions complémentaires, la fonction « interprétative » et la fonction « perceptive ».

Par fonction interprétative, nous entendons que le contexte est utilisé afin d'interpréter la fonction du texte et de ses différents composants. Dans le tableau 5.1 (ci-contre), nous présentons de manière synthétique les types de questions posées dans deux thèses (Nickerson, 2000; Kankaanranta, 2005) en vue de créer des données contextuelles dont la fonction consiste à interpréter la fonction (et la place) des textes produits dans les milieux étudiés.

La fonction perceptive des données contextuelles consiste à valider la perception du chercheur à partir d'un autre point de vue. C. Nickerson (2000) demande aux participants à son enquête de valider la perception qu'elle se fait de la fonction communicative de certains messages. A. Kankaanranta souligne cependant que ce type de démarche pose le problème du temps que les employés ont à accorder à l'enquête : « *The present researcher did not feel comfortable in burde-*

Tableau 5.1
Fonction des données contextuelles interprétatives

Questions posées aux participants	Fonction
Quelle langue utilisée avec le siège social ?	Rapport langue/hiérarchie
Anglais pour quelles fonctions dans l'ent. ?	Place de l'anglais dans l'organigramme
Quelle langue pour les documents soignés ?	Rapport langue/prestige
Quelle fréquence pour quels genres ?	Place des genres dans les pratiques pro.
Quels messages exclus du corpus par les employés ?	Mesure de la confidentialité
Interprétation des messages ?	Mesure de la conscience du genre

ning the informants with lengthy questionnaires since the compilation and collection of the emails for the research was already a time-consuming task for them » (2005, 134). Ceci est l'une des raisons pour lesquelles le chercheur est régulièrement conduit vers d'autres sources plus accessibles tels que les sites web des entreprises ou des ouvrages de référence (cf. figure 5.2, page suivante). D'autres sources de données contextuelles peuvent également provenir de personnes extérieures à l'enquête certes, mais considérées comme représentatives du contexte étudié. A. Kankaanranta (2005, 2006) utilise un groupe témoin constitué d'étudiants en école de commerce afin de valider sa perception de quelques messages typiques de son corpus de courriels.

Cette place du contexte par rapport aux textes étudiés correspond à l'objectif des études de genres dont la plupart sont orientées sur la fonction que remplissent les textes dans un cadre contextuel assez large. Les données contextuelles empiètent en effet sur des territoires aussi divers que les pratiques professionnelles, les rapports sociaux, voire les valeurs de secteurs entiers d'activité. Une question se pose donc concernant la pertinence de telles sources dans le cadre d'une étude

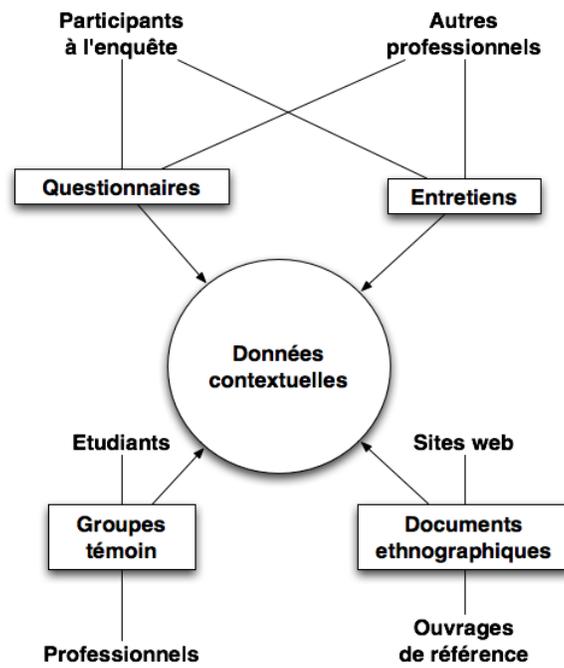


Figure 5.2
Les sources de données contextuelles

de registre où le texte est envisagé non pas comme une fonction dans un contexte, mais comme la manifestation de situations récurrentes définies à partir de paramètres situationnels précis⁷². En d'autres termes, nous suggérons que la méthode d'observation dans le cadre d'une étude de registre ne saurait être envisagée de la même manière dans la mesure où les données textuelles et contextuelles entretiennent un rapport différent de celui d'une étude de genre.

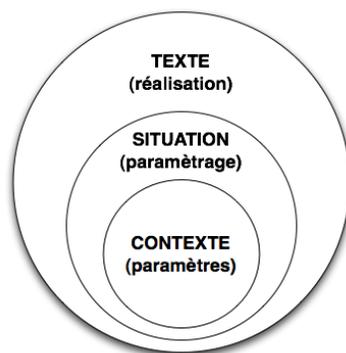


Figure 5.3

Place du texte dans une étude de registre

Comme la figure 5.3 tente de l'illustrer, l'observation d'un registre professionnel accorde une certaine confiance au texte, ce qui lui confère une place prépondérante dans l'observation. Les données contextuelles ne sont pas envisagées d'une manière la plus large possible, comme c'est le cas dans une étude de genre où l'objectif est de rendre compte de la fonction de l'organisation des textes à partir du plus grand nombre de facteurs possible. Au contraire, comme nous le suggérons à l'aide des figures 5.3 et 5.4 (page suivante), les données contextuelles sont des paramètres situationnels en nombre généralement limité et dont on mesure l'impact sur le texte de manière systématique. Le point focal d'une analyse de registre est donc le texte, comme partie émergée de la situation. Il s'ensuit que le recueil de données en vue d'une analyse de registre s'inscrit dans une logique inverse à celle des études de genre⁷³. La logique couvrant les multiples facteurs

⁷²Cf. section 2.4.2, page 92.

⁷³Cf figure 5.1, page 148.

de variation des genres est délaissée au profit de la recherche de facteurs précis dans le but d'identifier des schémas de variation.

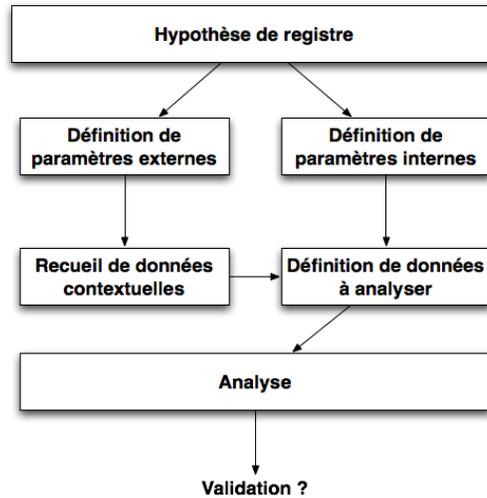


Figure 5.4

Place du recueil de données dans une étude de registre

Cette différence de logique de recueil n'entraîne pas de différences particulières en termes de qualité des textes. En effet, qu'il s'agisse des études de genre ou de registre, la qualité des textes prélevés sur le terrain (entendons par là leur variété générique, disciplinaire, etc.) dépend essentiellement de l'intuition de chercheur et de ce que les participants veulent bien mettre à sa disposition (cf. la section 5.3.3, page 158, consacrée à la confidentialité). Un problème se pose cependant pour l'analyse de registre supposant des calculs de fréquence et, à ce titre, requérant un échantillon sans doute plus grand que pour une étude de genre. Certes, un calcul de fréquence⁷⁴ sur quelques dizaines de courriels possède une certaine portée, mais elle est fortement limitée par la petite taille de l'échantillon. Les corpus de grande taille permettent en effet de faire émerger des schémas de fréquence plus variés et des occurrences rares (peu probables dans les corpus de petite taille) que lorsque l'échantillon est réduit.

⁷⁴Le calcul de fréquence des traits linguistiques est une méthode centrale d'analyse des études de registre.

En conclusion, l'analyse d'un registre des discours professionnels entraîne un rapport entre le texte et le contexte globalement différent de celui des études traditionnelles du domaine où les analyses de genre sont prépondérantes. Alors que les données contextuelles des études de genre sont envisagées de manière large, une étude de registre suppose une approche plus étroite, concentrée sur certains paramètres (hypothétiquement) situationnels. Ensuite, la nature même de l'étude de registre, dont une partie importante repose sur le calcul de schémas de fréquence, suppose le recueil d'un ensemble relativement vaste de données textuelles. Comme nous allons le voir dans les sections suivantes portant sur les courriels dans les entreprises, cette démarche constitue à la fois un obstacle et un potentiel de recherche.

5.3 L'observation des courriels en entreprise

5.3.1 Typologie des approches de la correspondance

Un bref aperçu des revues abordant la question de la correspondance professionnelle révèle la diversité des méthodes d'observation de cet objet. La correspondance est en effet traitée par la linguistique et les sciences du langage à travers des revues telles que *English for Specific Purposes*, *International Journal of Applied Linguistics* ou le *Journal of Pragmatics*, les domaines plus techniques à travers *Information, Communication and Society* et *Social Networks*, et le management par le biais du *European Management Journal*.

Une première méthode d'observation emprunte à l'ethnographie de la communication au sens où elle est envisagée comme l'élément d'un dispositif communicatif dans les entreprises. Les données (lettres papier, courriels, télécopies et mémos) sont alors analysées dans les relations qu'elles entretiennent avec l'environnement communicatif représenté ici par les données contextuelles telles que des questionnaires, des entretiens, ou des observations de terrain. Cette approche méthodologique donne généralement lieu à l'identification de genres où la correspondance remplit des fonctions particulières dans le dispositif, comme la fonction auxiliaire à d'autres genres, ou les trois fonctions communicatives (panneau d'af-

fichage, facteur et dialogue) identifiées par S. Granger (1998)⁷⁵. Une deuxième approche, que nous qualifions de « médiatique », envisage la correspondance en fonction des différents médias utilisés. La méthode consiste alors à contraster des corpus de données définis en fonction de paramètres médiatiques (papier / informatique) ou liés au protocole de transmission des données (papier / télécopie, télécopie / courriel). Une troisième approche est l'approche anthropo-sociologique où la correspondance remplit des fonctions sociales dans les organisations. Elle peut-être envisagée comme un outil de management (Lucas, 1998; Gupta *et al.*, 2006) ou de coopération entre employés travaillant en réseaux distants (Lazega et Pattison, 1999). Enfin, une quatrième approche est technologique au sens où la correspondance électronique est utilisée comme objet permettant de développer des outils de classement automatique des courriels (Cohen *et al.*, 2004), et comme objet permettant le développement d'outils de visualisation des réseaux sociaux, comme c'est le cas pour le corpus Enron⁷⁶.

Il convient également de distinguer les enquêtes quantitatives des enquêtes qualitatives. Les rares enquêtes purement quantitatives sont des analyses de besoin, visant à l'identification de pratiques épistolaires sur un secteur d'activité et une zone géographique donnés. Un exemple particulièrement éclairant pour notre propre enquête est celle menée par S. Vandermeeren au cours de laquelle l'auteur envoie un questionnaire rédigé en huit langues à 1 560 entreprises du secteur automobile en Europe. L'enquête, présentée dans S. Vandermeeren (1999), aborde la question de la correspondance à travers les choix codiques des employés en fonction de la L1 des destinataires. Ce type d'enquête, centré sur les pratiques au niveau général, est relativement marginal comparé aux enquêtes qualitatives, centrées sur les textes. Notons toutefois que certaines études, dont deux ont par ailleurs fait l'objet de travaux approfondis dans le cadre de thèses (Nickerson, 2000; Kankaanranta, 2005), mélangent les deux types d'enquête. Dans ces études, l'approche quantitative du terrain permet d'effectuer un cadrage sur les pratiques épistolaires qui, dans le cas de C. Nickerson (2000), contribue ensuite à la construction du corpus (cf. figure 5.8, page 173).

⁷⁵Ces trois fonctions sont présentées dans la section 6.4.6, page 204.

⁷⁶Voir le site dédié à l'exploration du corpus : <http://www.cs.cmu.edu/~enron/>.

5.3.2 Milieux observés

L'observation de la correspondance s'effectue dans le cadre de deux grands types d'enquêtes. Un premier type concerne des secteurs géographiques ou professionnels très larges, que les enquêteurs explorent soit par questionnaire, soit par le recueil à grande échelle de documents (lettres, courriels, mémos), en vue d'établir des statistiques sur les pratiques. Par exemple, l'enquête présentée dans S. Vandermeeren (1999) explore les pratiques épistolaires des employés du secteur automobile européen en s'intéressant plus particulièrement à la place de l'anglais, de l'allemand et du néerlandais dans les entreprises. Dans une enquête du même type, L. Yeung, compare la pratique épistolaire des employés britanniques à celle des employés chinois sur un secteur géographique relativement grand, Hong Kong, dans plusieurs secteurs professionnels :

For the present study, a total of 360 English and 181 Chinese letters and memos were collected over a two year period from a spectrum of organizations, including utility companies, educational institutes, government departments, banks, publishing firms, hotels, and other commercial organizations in Hong Kong. (1997, 511)

Ce type d'enquête, macroscopique, contraste avec un second type d'enquête, microscopique, portant sur une entreprise particulière ou de services particuliers à l'intérieur d'une même entreprise. Au-delà du cas (très rare) des enquêtes où le milieu observé est l'entreprise de petite taille comme c'est le cas pour M. Bondi : « *a small, family-run textile company with a good international network* » (2005, 310), la plupart des enquêtes microscopiques portent sur la multinationale, c'est-à-dire un type d'entreprise représentant près d'un tiers des employés en Europe et près de la moitié aux États-Unis d'Amérique⁷⁷. Hormis son aspect représentatif d'un nombre relativement important d'employés, la multinationale offre un terrain de choix pour l'observation des bouleversements dans les pratiques épistolaires au XX^e siècle. La multinationale absorbe en effet les deux phénomènes marquant les entreprises au cours de ce siècle : la généralisation du management en réseaux distants, et son corollaire, l'accélération sans précédent des échanges épistolaires. Malgré la standardisation ou la mondialisation des pratiques épistolaires liées à la mondialisation des entreprises, la multinationale fournit une certaine variété de situations. Les études de la correspondance dans les entreprises

⁷⁷Cf. tableau 5.2, page 162.

nordiques montrent, par exemple, des différences nettes concernant le statut de l'anglais. Dans C. Nickerson (1999, 2000), l'anglais, comme langue de la maison mère britannique, prend la valeur symbolique d'une langue de pouvoir. A l'inverse, les travaux des chercheurs finlandais (Louhiala-Salminen, 2002; Louhiala-Salminen *et al.*, 2005) portant sur la fusion d'une entreprise finlandaise avec une entreprise suédoise, présentent l'anglais comme une solution de neutralité dans une situation de diglossie. Il est à noter également que dans certaines multinationales où les employés sont confrontés à des difficultés linguistiques, la correspondance électronique apparaît comme une stratégie de contournement, permettant d'éviter les échanges oraux. Il s'ensuit que les courriels en ALF remplissent un plus grand nombre de fonctions que dans les multinationales purement anglophones.

Dans ce type de milieu, le manager apparaît comme le point focal de la plupart des observations. La raison principale est la centralité de cette fonction dans le réseau des employés, laquelle centralité le mène à recourir à la correspondance dans toute sa routine et toute sa multiplicité. La centralité du manager est illustrée dans l'article de L. Louhiala-Salminen où l'observatrice dresse le portrait d'une journée type de Timo, un manager dans une multinationale finlandaise, dont la boîte aux lettres électronique constitue le point de départ de la plupart des interactions de cet employé :

The role of email in the structuring of the events during the day was crucial : the first two hours Timo spent working through the 95 messages that had arrived during the previous two days when he was out of the office, and the majority of the subsequent interactions were also initiated by the « box ». (2002, 217)

L'abondance de la correspondance du manager n'est alors pas sans poser quelques problèmes pratiques à l'observateur, comme nous le fait remarquer l'auteur :

The written documents that the manager read or wrote during the day were email messages. Because of the large number of messages (about 150 altogether) it would have been impossible to have copies of all, without seriously disturbing the normal flow of work. Therefore, one third of the e-mail⁷⁸ messages were printed as example. (Louhiala-Salminen, 2002, 214)

⁷⁸Ce terme est orthographié de deux façons différentes dans la citation d'origine : « *e-mail* » et « *email* ».

Au-delà de l'aspect quantitatif des échanges, la correspondance du manager reflète les diverses fonctions de cette pratique⁷⁹. D'après H. Mintzberg (2009), ces fonctions sont à la fois d'ordre décisionnaire (décisions sur les tâches à réaliser et les rôles) et d'ordre coopératif (coordination d'équipe distantes). Les observateurs d'échange trouvent donc dans ce domaine une riche matière d'où peuvent être dégagées les questions récurrentes de pouvoir et de politesse (Yeung, 1997), de styles coopératifs (Gimenez, 2005), d'alternance codique (Nickerson, 2000; Kankaanranta, 2005), ou encore celle des choix de langue dans le cas des fusions d'entreprises où deux langues entrent en concurrence dans le management des équipes. Selon L. Louhiala-Salminen, l'enjeu de ce type de choix est de taille puisqu'un manque de compétence dans la langue de l'autre place régulièrement les managers en situation de faiblesse. Certes cette faiblesse concerne essentiellement les interactions orales, mais l'auteur observe que d'une manière générale les managers « associent les compétences en langue avec le pouvoir » :

In our interviews, Scandi Bank employees told us, for example, how Finnish managers and staff started to feel handicapped because of their limited ability to speak Swedish – then the common language of in-house communication. They also linked language skills with power. (2005, 417)

D'autres types de personnels ont fait l'objet d'études de la correspondance, mais celles-ci restent proportionnellement très minoritaires par rapport à l'étude de la correspondance des managers. Elles concernent les dirigeants d'entreprise (Bargiela-Chiappini et Harris, 1996; Garzone, 2005)⁸⁰, les employés des secteurs des achats et des ventes (Akar et Louhiala-Salminen, 1999), les inspecteurs de impôts (Flowerdew et Wan, 2006) ou encore les employés du monde viticole (Poncini, 2005). D'autres portent sur des employés définis de manière générale et interne à l'entreprise observée (Pinto Dos Santos, 2002; Verago, 2004; Louhiala-Salminen *et al.*, 2005; Kankaanranta, 2005, 2006).

⁷⁹En effet, d'après H. Mintzberg (2009), le management n'est pas un métier (comme l'ingénierie, par exemple) mais une pratique.

⁸⁰Il est possible de considérer les dirigeants d'entreprise comme des managers dans la mesure où ils ont une pratique du management. Cependant, les dirigeants d'entreprise ont la spécificité de se trouver au sommet de l'entreprise (avec, parfois, les actionnaires), ce qui leur confère une place à part, distincte des managers. Les managers décrits dans la littérature citée précédemment sont généralement des « *middle managers* », c'est-à-dire des cadres intermédiaires devant rendre des comptes à leur supérieur hiérarchique (un autre cadre intermédiaire ou le cadre dirigeant lui-même).

En conclusion, il ressort des études précédentes que la multinationale et le manager fournissent un terrain tout à fait pertinent à l'étude de la correspondance en ALF. Ces deux phénomènes cristallisent le phénomène plus large de mondialisation que nous envisageons ici comme la fluidification géographique et sectorielle des réseaux épistolaires professionnels. Sur ce point, les observations menées par L. Louhiala-Salminen constituent assurément un modèle, dans la mesure où l'échelle microscopique d'une multinationale ordinaire en période de restructuration fait rejaillir les problématiques globales telles que l'intensification des échanges, la concurrence des langues entre elles, ou encore le choix de l'anglais comme langue de compromis. Certaines études, centrées sur d'autres milieux, dessinent cependant la limite de la méthode, dont on peut penser qu'elle ne concerne qu'une minorité d'employés : des personnes au parcours généralement universitaire et pour qui l'usage de l'anglais n'est pas un problème. La limite est d'autant plus nette lorsque nous considérons la proximité – et l'aisance – de la plupart des employés des pays du Nord de l'Europe avec l'anglais. Il convient donc d'élargir le champ d'observation à des zones géographiques différentes, tels que les pays du Sud de l'Europe, dont la France, ainsi que d'autres types de pratiques que celles du management.

5.3.3 La confidentialité

Comme il a été établi dans une publication consacrée à ce sujet (Milot, 2009), les courriels professionnels forment des données secrètes par nature. A partir d'une lecture goffmanienne des échanges, nous montrons que, contrairement aux échanges réalisés en public (lettres publiées, entretiens à la presse, etc.), les courriels véhiculent trois types de secrets dont la révélation pourrait porter préjudice à l'entreprise certes, mais également à l'employé révélateur. Le premier type, les « secrets inavouables », concerne les critiques dont certaines mettent en œuvre un style très familier, considéré par E. Goffman comme caractéristique de la parole échangée en coulisse : « *The backstage language consists of reciprocal first-naming, co-cooperative decision making [...] use of sub-standard speech, mumbling and shouting, playful aggressivity and "kidding"* » (1967, 128). Un exemple de ce type de secret est présenté dans P. Milot qui cite un extrait d'échange au sein d'un petit groupe d'employés : « *Here is the first feedback from one customer we tried with your HT blade : In customer's words : « **they sucked** » and were*

removed after only running one week » (2009, 53).

Le deuxième type, les « secrets stratégiques », concerne les données qui pourraient être utilisées contre l'intérêt de l'entreprise (données chiffrées, informations sur des prototypes, etc.). Le troisième type, les « secrets d'initiés », concernent les données permettant à ceux qui les partagent d'appartenir à la communauté des initiés (abréviations, technoclectes, « jargons »), ce qui rend les messages relativement opaques aux membres extérieurs de cette communauté et plus particulièrement à l'observateur. Au-delà du cadre goffmannien, la confidentialité dans les courriels est liée à leur double fonction, à la fois informationnelle et relationnelle, conférant aux échanges un caractère quasi intime. A cette double fonction des courriels s'ajoute leur caractère volatile, rendu possible par les logiciels permettant d'envoyer un message, si intime soit-il, à un nombre potentiellement très grand de destinataires. Une illustration de cette intimité se trouve dans les exemples 5.1.1 et 5.1.2, où deux employés de l'entreprise Enron partagent des données à la fois « dures », telles que le nom des employés, la mention d'un versement important en dollars, et « douces » comme le partage d'un sentiment de redevabilité.

Exemple 5.1.1 Échange intime dans les courriels professionnels. Premier message.

From : john.arnold@enron.com

To : jim.schwieger@enron.com

Re : For What It's Worth.

Jim : Your words of encouragement are greatly appreciated. I've certainly had some troubles this quarter. I do appreciate your offer but I don't want to take away from the amazing year you've had so far. Maybe you should come trade this...

John

Exemple 5.1.2 Échange intime dans les courriels professionnels. Réponse au message précédent.

To : John Arnold/HOU/ECT@ECT

For What It's Worth.

Through the year's (Sounds like Im really old) I have learned that the really great Individuals come down on themselves for circumstances beyond their control when in fact their performance is far beyond what anyone else could have done. I believe you are one of those individuals. I appreciate what you have done with EOL and the burden you have had to take on. This especially hits home when I see what has happened to you P/L the last 3 months. You are expected to carry the world without having any NYMEX liquidity to cover your risk. I would like to offer to transfer \$30 million out of the Storage Book to the Price Book. Without you and EOL I could never have done what I've done.

Thanks,
Jim Schwieger

Malgré la centralité de la confidentialité dans l'observation des échanges, ce thème est abordé de manière inégale dans les travaux sur la correspondance. Dans C. Nickerson, l'aspect confidentiel des données est évoqué dans ses implications sur la présentation des analyses : « *An example of one of the email messages, slightly adapted for reasons of confidentiality is reproduced in the Appendix* » (2000, 44). A. Kankaanranta n'y consacre qu'une note de bas de page lors de la présentation d'un premier exemple : « *All text samples are authentic in the sense that no corrections to the language have been made. However, all names, dates, etc. have been changed for reasons of confidentiality* » (2005, 149). J. Gimenez (2006) adopte une méthode similaire à celle de J. Holmes et M. Stubbe, consistant à obtenir l'accord de toutes les personnes « impliquées dans le processus d'enregistrement » (2003, 26)⁸¹. La confidentialité représente alors un véritable défi pratique pour l'observateur : « *The nature of the data used for this study raised new challenges for the researcher and the participants. These challenges concerned confidentiality of the data used and, especially, consent of all parties involved in embedded emails* » (Gimenez, 2006, 158).

Comme ce qui précède le suggère, la confidentialité entraîne donc un certain nombre de difficultés méthodologiques et nécessite un positionnement éthique de l'observateur qu'un protocole d'observation vient généralement concrétiser. Selon S. Sarangi et C. Roberts, cette difficulté n'est cependant pas nouvelle. Elle

⁸¹ « *This in turn highlighted the ethical problems of obtaining informed consent from all the those involved in all aspects of the recording process* » (Holmes et Stubbe, 2003, 26)

forme même la spécificité de l'observation du discours échangé dans les coulisses du monde du travail :

Difficulties of access and ethical considerations may well have inhibited researchers from working backstage. Hanging around in an institution and observing the everyday practices which go on behind the scenes may be much more than for those working there than collecting data from the more formal bounded encounters frontstage. (1999b, 23)

Afin de pallier ces difficultés, les chercheurs passent un accord de confidentialité avec l'entreprise, l'employé participant, voire son entourage professionnel, comme ce fut le cas dans l'observation de J. Gimenez (2006). Cet accord restreint tout d'abord l'objet de l'observation au cadre de la recherche universitaire : « *There was a confidentiality agreement with all seven managers and their senior management that their communication could be referred to for research purposes only* » (Nickerson, 2000, 145). Il précise généralement que les données considérées comme sensibles sont masquées de telle sorte que le lecteur ne puisse reconnaître l'entreprise en question⁸². Malgré ces précautions cependant, les participants restent fortement réticents à transmettre leur correspondance à l'observateur. S. Granger (1998) mentionne la faible contribution de certains participants en raison de la confidentialité puisque sur ses huit contributeurs, deux ne transmettent qu'entre 50 et 75 % de leur production.

Au-delà du défi méthodologique, la confidentialité dans les courriels pèse comme une contrainte sérieuse tant sur la qualité des données (certaines données ne sont pas transmises parce qu'elles sont considérées comme trop sensibles), que sur leur quantité (les participants tendent à limiter le nombre de messages transmis). Cette contrainte est sans doute la raison pour laquelle les corpus de courriels professionnels restent à ce jour non seulement peu nombreux mais, lorsqu'ils existent, sont généralement de petite taille, comme l'illustre la section suivante.

⁸²Dans M. Handford et P. Mateous (2011) les auteurs ne dévoilent le nom ni des entreprises, ni des employés ; les photos présentées dans l'article montrent des employés au visage masqué.

Tableau 5.2
Les corpus de courriels échangés en entreprise

Source	Locuteurs	Milieu observé	Nombre de messages)
C. Nickerson (1999, 2000)	L1/L2	Multinationale néerlandaise	100
J. Gimenez (2000)	L1	Entreprise britannique d'import-export	63
M. Bondi (2005)	L2	Une multinationale et une petite entreprise italienne	570
A. Kankaanranta (2005, 2006)	L2	Multinationale finlandaise	282
J. Gimenez (2005)	L1/L2	Multinationale britannique	319
L. Louhiala-Salminen <i>et al.</i> (2005)	L2	Multinationale finlandaise	52
J. Gimenez (2006)	L2	Entreprise de télécommunication	123
J. Jensen (2009)	L2	Petite entreprise danoise	25

5.4 Vers un corpus de discours professionnel en ALF

5.4.1 Linguistique de corpus et mesure du discours

La linguistique de corpus, désormais bien établie dans les pays anglophones (Lee et Swales, 2006), a initialement fait l'objet d'une certaine méfiance en France. Cette méfiance est rappelée par J. Williams dans son introduction à *La linguistique de corpus* :

La linguistique de corpus est un vaste domaine, mais qui reste largement inconnu en France. Dans le monde des lettres, certains ont peur de l'informatique comme outil de recherche. L'outil informatique est considéré comme purement quantitatif, pas assez noble pour des recherches en littérature et civilisation. Cette optique est évidemment fautive car l'informatique offre des possibilités qui dépassent largement les analyses quantifiables en donnant la possibilité d'une analyse fine des textes électroniques. D'autres ignorent tout simplement les possibilités offertes par les outils informatiques et continuent de faire des analyses longues ingrates manuellement. (2005, 15)

Depuis 2002 cependant (date à laquelle J. Williams écrit en réalité ces lignes), la situation semble avoir évolué. Un indice de cette évolution est le fait que la linguistique de corpus – en tant que discipline – tend à quitter son noyau d'origine formé par quelques pionniers (Brunet, 1988; Habert, 2000; Williams, 2005) pour couvrir un nombre grandissant d'études allant de la linguistique, où les techniques et méthodes de la linguistique de corpus sont utilisées comme des outils d'observation, au traitement automatique des langues (TAL), où les techniques et méthodes forment l'objet même de l'observation. En anglais de spécialité où l'étude du spécialisé invite à la comparaison de fréquence de comportements entre domaines (Cortes, 2004; Biber et Barbieri, 2007; Gledhill, 2011), elle trouve également un milieu naturel.

La linguistique de corpus propose deux grandes approches de l'observation des textes. Dans la première, concernant la recherche de fonctions grammaticales pré-définies à partir de logiciels d'analyse, les chercheurs recourent d'abord à l'étiquetage automatique des textes à partir de programmes informatiques tels que *Tree Tagger* conçu par l'université de Stuttgart, une opération communément appelée « *Part-Of-Speech (POS) tagging* ». Les textes ainsi étiquetés sont en-

suite analysés à l'aide de logiciels tels que Hyperbase⁸³. Cette approche s'avère particulièrement utile aux grammairiens et aux lexicologues car elle leur permet d'identifier des normes d'usage sur des échantillons de grande taille. La seconde approche concerne la recherche ciblée d'éléments (des mots ou groupes de mots) à partir de logiciels d'extraction appelés les « concordanciers ». Les deux concordanciers fréquemment cités dans les travaux en ADP sont WordSmith (1996, développé pour PC) et AntConc (Anthony, 2006, conçu pour PC et Mac). Ces deux outils sont désormais fréquemment utilisés dans les études du discours où les linguistes partent à la recherche de traits particuliers. Dans son étude des genres professionnels, A. Kæster (2010) utilise WordSmith (1996) afin d'identifier la fréquence de certaines parties du discours typiques de certains genres. L. Prodromou (2008) utilise AntConc pour étudier certains schémas phraséologiques en ALF. La figure 5.5 montre la fréquence brute du mot *dear* dans la partie du corpus Enron que nous utilisons pour cette thèse.

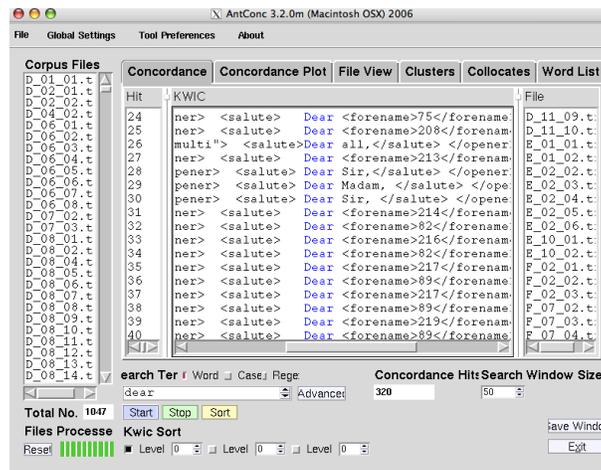


Figure 5.5
Exemple de concordance à partir de AntConc (Anthony, 2006).

⁸³Une introduction à ce logiciel est présentée sur le site même du laboratoire qui l'a conçu (université de Nice, UMR 6039, Bases, Corpus, Langage) : <<http://www.unice.fr/bcl/spip.php?rubrique38>>. Dernier accès le 7 juillet 2012.

La fréquence, c'est-à-dire la probabilité qu'un phénomène émerge dans le corpus, forme le calcul de base de ce genre d'analyse. La fréquence brute (calculée sur la base du nombre d'occurrences) n'est, cependant, guère significative en soi. Elle doit en effet être normalisée afin de permettre les comparaisons entre les textes ou corpus. Par convention au sein de la discipline, la fréquence normalisée s'exprime en milliers de mots (Biber *et al.*, 1998). Les auteurs suggèrent cependant d'adapter le calcul de fréquence à la taille des textes analysés. En ce qui concerne les courriels, la fréquence sera normalisée sur la base de 100 mots car la plupart des messages excèdent rarement cette limite. Cette fréquence normalisée permet alors la comparaison des résultats. Par exemple, le tableau 5.3 montre que la comparaison des fréquences brutes du mot *dear* est difficilement exploitable dans la mesure où elle doit être ramenée au nombre total de mots du corpus. La fréquence normalisée (F), exprimée ici en pourcentage, permet alors de montrer que le mot *dear* est 156 fois plus fréquent dans le corpus L2 que dans le corpus Enron⁸⁴.

Tableau 5.3
Fréquences brute et normalisée de *dear*

Corpus	Total mots / tokens (N)	Fréquence brute (N)	Fréquence normalisée (%)
L2	87 442	320	0,36
Enron	17 100	4	0,0023

Les trois autres calculs traditionnellement utilisés en linguistique de corpus, et plus particulièrement dans les langues de spécialité, sont le *MI-Score* et le *T-Score* ainsi que le calcul de la spécificité (*keyness*). Le *MI-Score* et le *T-Score* permettent de différencier le caractère aléatoire ou au contraire systématique de certaines associations de mots (collocations, idiomes). Ces deux scores, représentant le même phénomène mais à partir de deux méthodes de calcul différentes (donnant des résultats parfois divergents), sont générés automatiquement par les

⁸⁴Cette donnée n'est bien sûr qu'un indicateur, ce chiffre devant être confronté à la qualité des corpus en question : l'échantillonnage a-t-il été effectué selon les mêmes critères ? Les domaines d'échange sont-ils comparables ? La nature interne ou externe des courriels est-elle en proportions comparables ? D'autres biais pourraient-ils être envisagés ?

concordanciers et permettent d'obtenir très rapidement les preuves statistiques du caractère fréquent ou systématique de certains schémas phraséologiques dans certains contextes. Le calcul de la spécificité est également obtenu automatiquement par comparaison par le concordancier des listes de fréquence entre un corpus cible et un corpus de référence. D'un point de vue purement statistique, un mot-clé est « un mot statistiquement saillant dans des textes et ensembles de textes particuliers » (Stubbs, 2010, 2)⁸⁵. Un mot, voire une expression entière, est alors considéré comme statistiquement spécifique à un corpus (ou comme un mot ou expression « clé ») si sa fréquence dans le corpus cible est nettement supérieure à celle du corpus de référence. Par exemple, la comparaison d'un corpus de courriels à un corpus de référence tel que *The Bank of English* permet de montrer que le mot *dear* est spécifique au corpus cible, c'est-à-dire qu'il est relativement fréquent dans le corpus de courriels et, inversement, relativement rare dans le corpus de langue générale que *The Bank of English* vise à représenter. La différence de fréquence entre les deux corpus permet donc de soutenir que le mot en question est un mot-clé (statistique) du corpus. Cette technique de recherche de la spécificité lexicale ou phraséologique s'avère fort utile pour les langues de spécialité en ce que, dans une certaine mesure, elle contribue à la caractérisation du spécialiste⁸⁶. Elle est par exemple appliquée à la caractérisation du français administratif dans W.J. Anderson (2006) où l'auteur montre que les mots-clés contribuent non seulement à la caractérisation du registre en question, mais qu'ils permettent également de localiser certains genres à l'intérieur de ce même registre.

Une critique majeure du traitement statistique des données est la prépondérance de l'aspect « quantitatif » au détriment du « qualitatif ». Ces deux méthodes, souvent opposées, tendent aujourd'hui à se rejoindre, notamment grâce à la contribution des sciences sociales autres que la linguistique (géographie, sociologie, psychologie) et une partie des études littéraires. Par exemple, le calcul de la distance lexicale entre deux textes conçu par E. Brunet (2003) montre à quel point le calcul statistique est l'une des voies d'accès à la nature même des textes

⁸⁵ « *Words which are statistically prominent in particular texts and text collections* » (Stubbs, 2010, 2).

⁸⁶ Le spécialisé auquel nous faisons référence ici correspond au concept défini par M. Petit. Ce concept dépasse bien entendu largement le caractère statistique des textes. La notion de spécificité lexicale ou phraséologique permet cependant sans doute de confirmer ou d'infirmer, par le calcul statistique, le « jugement de spécialisé » dont parle l'auteur (2010, 6).

(identification des auteurs, caractérisation de styles, etc.). Il en va de même pour l'analyse du discours professionnel où, comme A. Køster le suggère, l'analyse de corpus peut nourrir largement l'analyse de genre, une forme d'analyse traditionnellement considérée comme qualitative :

Corpus analysis and genre analysis have until recently been quite distinct methods of analysis. But, as already noted several times in this chapter, corpus findings regarding for example keywords and chunks can be quite revealing of key characteristics of the genre. (2010, 61)

Enfin, comme l'exemple de W.J. Anderson (2006) le suggère également, l'analyse paraît tout à fait adaptée à l'analyse de registre même lorsque celui-ci est représenté par un corpus de petits textes, puisque le calcul de fréquence peut être adapté. L'approche statistique des données n'est donc qu'une méthode d'investigation dont la qualité dépend essentiellement de celle de l'échantillon analysé.

5.4.2 Le corpus comme échantillon

Comme S. Mellet le précise dans son introduction au premier volume de la revue *Corpus*, le corpus est « un recueil, formé d'un ensemble de données sélectionnées et rassemblées pour intéresser une même discipline » (2002, 2). Parce que les données en question sont des données dites « naturelles », le corpus est perçu comme un outil d'exploration empirique, apparemment opposé à la « méthode introspective » décrite par M.P. Jacques soulignant son « impuissance à saisir la variation » et ses « jugements [contradictaires] de grammaticalité » (2005, 22-23). L'auteur rappelle en effet les travaux de W. Labov (1975) dans lesquels ce dernier met en évidence l'absence de consensus quant à la grammaticalité de phrases problématiques lorsque celles-ci sont soumises à des locuteurs natifs. W. Labov montre ici les limites de l'étude introspective fondée sur la logique chomskienne du locuteur idéal et ouvre la voie à l'étude empirique des faits de langue. La linguistique de corpus est donc une « linguistique de terrain » (Williams, 2005, 17) visant à définir les usages sur certains pans (des registres, des genres, domaines spécialisés, etc.), sur la langue dans son ensemble en vue de l'établissement de grammaires générales (Biber *et al.*, 1999), ou dans le domaine de langues de spécialité (Maniez, 2005).

Contrairement à ce que S. Mellet (2002) semble suggérer de manière quelque peu provocante, le corpus n'est pas un simple recueil de données. Il résulte au contraire d'une problématique de recherche. En cela, le corpus rejoint l'analyse introspective de la langue dans la mesure où le fait de langue est d'abord pensé avant d'être analysé. Cette pensée concerne cependant moins le système de la langue, que la nécessité de représenter une langue dans son ensemble ou, comme c'est le cas des études de cas mentionnées jusqu'ici, une partie de celle-ci. En cela le corpus rejoint les autres types de construits rencontrés dans les sciences sociales, et plus particulièrement en psychologie, où la question de la représentation d'un phénomène (défini selon des critères externes) suppose une sélection d'individus, autrement dit, un échantillonnage naturellement sous-tendu par une problématique. A travers un article au titre sans équivoque : « Dis-moi quel est ton corpus, je te dirai quelle est ta problématique », P. Charaudeau (2009) suggère que les corpus, même de très grande taille comme il en existe dans le monde anglophone (*British National Corpus, The Bank of English*), dépendraient inévitablement d'une visée menant les « corpistes »⁸⁷ à opter pour des échantillons représentatifs de cette visée. En cela, il semble que la définition de J.M. Sinclair, reprise par B. Habert *et al.*, soit la plus juste et la plus pertinente pour cette thèse : « Un corpus est une collection de données langagières qui sont sélectionnées et organisées selon des critères linguistiques explicites pour servir d'échantillon au langage » (1997, 144).

Selon J. Clear (1992) cependant, l'échantillonnage est une problématique en soi, invitant le chercheur à résoudre un certain nombre de problèmes liés à la nécessité de représenter le phénomène le plus fidèlement possible. Le premier problème concerne la définition de l'objet lui-même, qui pour J. Clear est parfois mal défini. La définition de l'objet se pose évidemment de manière plus aiguë lorsqu'il est question de représenter des langues ou des variétés de langue dans leur ensemble. Dans les chapitres précédents, nous avons vu que la définition de l'ALF faisait l'objet de controverses, entre une acception large (incluant les locuteurs natifs de l'anglais) et une acception étroite (excluant ces mêmes locuteurs), supposant un positionnement du chercheur, donc une certaine subjectivité dans l'échantillonnage. Le deuxième problème soulevé par J. Clear, le fait qu'il

⁸⁷Ce terme, certes peu commun, mais utilisé dans B. Habert *et al.* (1997) nous semble assez approprié ici.

n'existe pas d'unité susceptible de représenter le phénomène dans son ensemble, entraîne la nécessité de prendre en compte un nombre varié et parfois important de productions langagières. Ce problème se pose clairement pour les grands corpus certes, mais également à une échelle plus petite. Un corpus de langue professionnelle, en particulier, suppose la prise en compte d'une multiplicité de discours. De la même manière, un corpus générique suppose la prise en compte des différents types de réalisation d'un même genre. Enfin, le troisième problème soulevé par J. Clear concerne le fait que la taille d'un échantillon ne saurait être un critère suffisant de représentativité.

La question du choix des textes (écrits ou oraux) à inclure dans les corpus est généralement traitée à partir de deux méthodes complémentaires. La première méthode est la formulation de critères explicites sur ce qu'il convient d'inclure et exclure dans un souci d'équilibre afin que certains « lieux » ne soient pas sur-représentés par rapport à d'autres (Habert, 2000). La seconde est celle de la sélection aléatoire de texte à partir d'une première sélection. Comme les auteurs du corpus Lancaster / Oslo / Bergen (LOB) le soulignent cependant : « c'est une illusion de croire qu'un corpus d'un million de mots issus de textes en anglais et sélectionnés de manière aléatoire à partir de textes imprimés dans une année particulière soit le corpus idéal »⁸⁸. Cette double méthode reste cependant largement utilisée, à la fois dans les corpus de grande taille et dans les corpus plus petits.

En conclusion, ce bref aperçu de la question de l'échantillonnage permet de souligner l'impossibilité de représenter intégralement la langue et le besoin d'opter pour des techniques d'échantillonnage équilibrées. Il en résulte tout d'abord qu'un corpus a besoin des autres, c'est-à-dire que l'échantillonnage doit être effectué dans une perspective contrastive. Comme P. Charaudeau le souligne : « Ce sont les paramètres de "contrastivité" (externe et interne) du corpus qui par le jeu des ressemblances / différences font sens » (2009, 57). Ensuite, il en résulte que la taille d'un échantillon doit permettre de limiter le problème de l'incertitude, c'est-à-dire le risque que les phénomènes constatés soient liés au hasard (un corpus trop petit ne saurait par exemple prouver le caractère systématique de

⁸⁸ « *It is, however, an illusion to think that a million-word corpus of English texts selected randomly from the texts printed during a certain year can be an ideal corpus* » (<http://khnt.hit.uib.no/icame/manuals/lob/>).

certaines associations de mots). Enfin, il résulte de cet aperçu que l'échantillon doit permettre de limiter le phénomène de biais, c'est-à-dire le fait qu'un facteur vienne limiter la représentativité du corpus en question (un corpus de courriels échangés entre étudiants par exemple ne saurait représenter les échanges de courriels en général).

5.4.3 Les corpus pertinents pour cette thèse

Parmi les différentes typologies co-existant dans la littérature du domaine (Clear, 1992; Biber *et al.*, 1998; Habert, 2000; Lee et Swales, 2006), les corpus se différencient tout d'abord selon le degré de généralité de la langue qu'ils visent à représenter. Ainsi, est-il possible de distinguer les corpus de référence de l'anglais « général », tels que le *British National Corpus* ou le *The Bank of English* dont la fonction est de représenter l'anglais contemporain dans son ensemble, des corpus de variétés spécifiques, dont la fonction est de représenter des usages particuliers. Pour J. Clear (1992), ces corpus sont des corpus de réception au sens où ils tendent à représenter la langue telle que nous pouvons être amenée à la percevoir. Le tableau 5.6, que nous présentons à la fin de ce chapitre (page 180), présente les cas les plus connus.

Comme les deux figures ci-contre le montrent, le corpus de réception (cf. figure 5.6) se différencie des corpus de « production » (cf. figure 5.7), recensant les usages des locuteurs eux-mêmes à partir d'une problématique particulière. Comme la figure 5.7 le montre, il présente des catégories en nombre limité et les corpus qui en sont issus présentent des tailles fortement réduites par rapport aux corpus de référence.

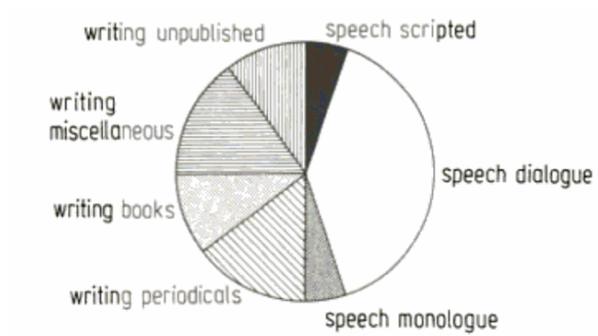


Figure 5.6
Corpus de réception dans J. Clear (1992, 25)

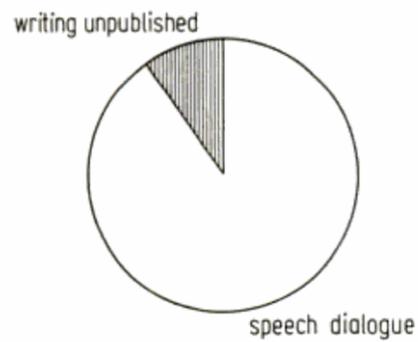


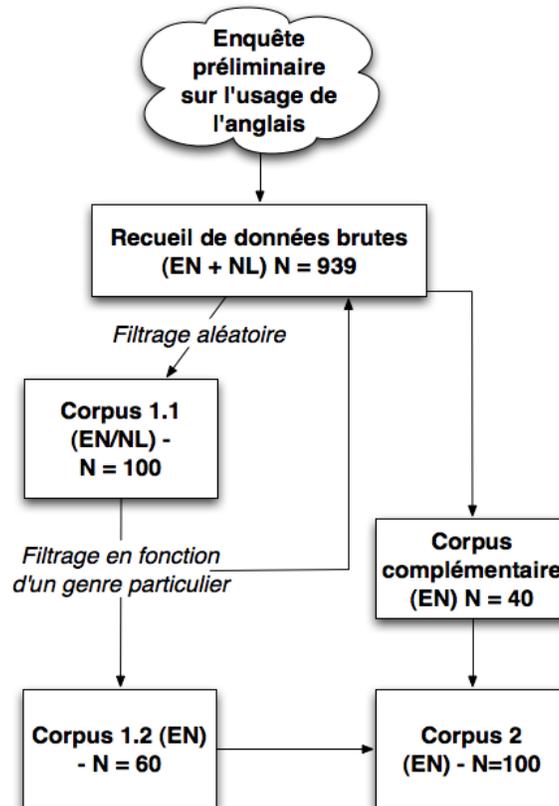
Figure 5.7
Corpus de production dans J. Clear (1992, 25)

Deux types de corpus de production peuvent être distingués. Le premier type est celui des corpus constitués en vue d'une analyse particulière. Un exemple typique, mentionné à plusieurs reprises, est celui de C. Nickerson (2000) dont nous présentons la constitution de manière schématique ci-contre, dans la figure 5.8. A partir d'une enquête préliminaire sur les usages de l'anglais en entreprise, l'auteur recueille 939 messages rédigés en anglais (EN) et en néerlandais (NL). Elle tire ensuite de ce recueil un premier ensemble de données (corpus 1.1) composé de 100 messages. Quarante messages sont alors exclus de cet ensemble dans le but de ne conserver que des courriels correspondant au genre étudié. L'ensemble des 60 messages restants (corpus 1.2), est alors complété par 40 messages issus du premier recueil et correspondant au genre étudié. Cette méthode, mélangeant le tirage aléatoire à la sélection de textes sur critère générique, lui permet *in fine* d'obtenir un corpus de 100 courriels représentatifs d'un genre réalisé en ALF. Au-delà de l'aspect arbitraire du chiffre 100, que l'auteur souhaite manifestement atteindre, la méthode présente l'avantage de limiter le biais de la représentation subjective que l'auteur peut avoir du genre en question, en recueillant, tout d'abord de manière large, pour ensuite effectuer des tirages aléatoires. La représentativité du corpus par rapport au genre paraît donc solide dans la mesure où la probabilité d'erreur aléatoire⁸⁹, c'est-à-dire la probabilité que l'échantillon soit « trop petit pour représenter la population langagière qu'il souhaite refléter » (Habert, 2000, 16), est fortement réduite par la méthode combinant sélection et hasard.

Le second type de corpus de production se distingue du premier type par sa problématique plus large, visant à caractériser des variétés entières. Le corpus VOICE de l'université de Vienne est un exemple récent qui, bien qu'il n'ait pas la taille d'un corpus de référence, tend à fonctionner de manière similaire d'après l'initiatrice du projet :

The project aims to compile a sizeable corpus dedicated to capturing the use of ELF from a variety of first language backgrounds and a range of settings and domains. [...] What is captured in VOICE is spoken ELF – unscripted, largely face-to-face interaction among fairly fluent speakers whose primary and secondary socialization did not take place through English. (Seidlhofer, 2007, 144)

⁸⁹ « Random error » (Biber *et al.*, 1998)

**Figure 5.8**

Méthode de constitution du corpus dans C. Nickerson
(2000)

Comme B. Seidlhofer le souligne cependant, le corpus VOICE ne vise pas la représentation de la variété ALF dans son ensemble, mais tend à représenter l'une de ses raisons d'être, c'est-à-dire les interactions orales en contexte international européen, dans des domaines aussi divers que les loisirs, les milieux professionnels et universitaires.

Le tableau 5.4 montre la distribution des cinq domaines représentés dans le corpus. Il montre par ailleurs que le corpus ne vise pas la représentation équilibrée des différents lieux du discours professionnel dans leur proportion par rapport à une norme quantitative de production de discours « réelle ». En cela, VOICE se situe dans une zone ambiguë, à mi-chemin entre les grands corpus de référence et les petits corpus d'étude de cas.

Tableau 5.4
Structure du corpus VOICE en 2011

Domaine	Nb. d'événements	Nb. mots	%
Éducation	35	260 981	25,51
Loisirs	26	101 214	9,89
Professionnel (secteur privé)	23	203 413	19,88
Professionnel (public, associatif)	41	354 581	34,66
Professionnel (recherche, science)	26	102 938	10,06
Total	151	1 023 127	100

Comme la figure 5.9 tend à l'illustrer, chaque domaine comprend ensuite un certain nombre d'événements correspondant à cinq types de situation d'échange (conversations, réunion, panel, questions-réponses, demande de service) dans lesquelles les textes semblent imbriqués. Cette organisation du corpus représente l'hypothèse sous-jacente de l'ALF comme variété situationnelle de l'anglais. Les situations sont définies par domaine, par type d'échange, puis par renseignement sur les locuteurs (L1, genre H/F, types de relation). La structure globale (niveau du corpus) et locale (niveau du texte) suggère donc fortement que l'hypothèse de registre est une voie d'accès principale au compte rendu de cette variété.

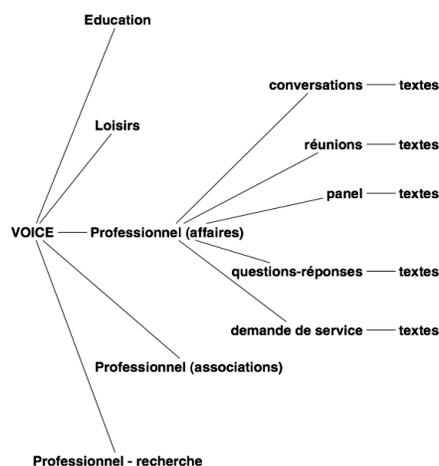


Figure 5.9
Structure du corpus VOICE

L'imbrication des textes dans la situation est illustrée dans la figure 5.10 (page suivante). La figure présente une capture d'écran montrant un texte imbriqué dans une situation que nous pourrions brièvement définir comme une réunion d'affaires en interne entre locuteurs de L1 différentes et dont l'ensemble des paramètres (récapitulé dans le cartouche du texte en question) est présenté dans le tableau 5.5 (page suivante).

Comme la figure 5.10 le montre, le corpus oral a fait l'objet d'une transcription. La transcription d'un tel corpus est une problématique particulière, ayant fait l'objet de nombreuses réflexions de la part des corpistes. Nous ne retiendrons ici que deux aspects pouvant avoir une utilité dans la troisième partie de cette thèse. Le premier est le recours à un ouvrage comme norme de référence dans la transcription de la langue⁹⁰. Le second est le recours à la norme de la *Text Encoding Initiative* (TEI) pour étiqueter certaines parties du texte, c'est-à-dire attribuer à chaque partie concernée une étiquette donnant une indication sur les conditions de production (ton de la voix, silences, etc.) et sur les traits lexico-grammaticaux liées à l'étude de l'ALF (innovations, déviations, alternance codique, etc.). L'un

⁹⁰Dans le cas de VOICE, l'ouvrage en question est le dictionnaire *Oxford Learner's Dictionary* (Hornby, 2000).

user philippemillot: [logout](#) [help](#) [terms of use](#) [audio](#) [xml](#) 00:00:46 **VOICE** créative

Corpus Tree

- VOICE
 - ED
 - LE
 - PB
 - PBcon594
 - PBmtg3
 - PBmtg27
 - PBmtg269
 - PBmtg280
 - PBmtg300
 - PBmtg414
 - PBmtg462
 - PBmtg463
 - PBpan10
 - PBpan25
 - PBpan28
 - PBpan581
 - PBqas410
 - PBqas411
 - PBqas412

Text:

Sales team meeting about internal matters of a forwarding agency

1	S1:	as soon as we get the green light? (1)
2	S2:	go ahead
3	S1:	okay hhh (5) <soft><fast> (it's gonna) make noise </fast></soft> okay (.) hh [S3] (.) now we can talk to [org1] tomorrow? (1) and then we see (what can) we do it? (.)
4	S3:	<soft> o:h </soft>
5	S1:	o:h but the idea was not bad (or) ?
6	S3:	the idea wasn't bad?<soft> no </soft>
7	S1:	no (1) i'm pretty sure i get the forty from [org1] ex luxembourg so
8	S3:	that should(n't) be the big deal (1)
9	S1:	we go with [org1] (1) prefer them to [org2] (2) and the rest (.) wait and <1> see </1>

Figure 5.10

Aperçu du corpus VOICE : Transcription d'une conversation d'affaires

Tableau 5.5

Exemple de paramétrage d'une situation tirée du corpus VOICE

Type de paramètre	Paramètres
Domaine	Professionnel
Évènement langagier	Réunion
Type d'entreprise	Entreprise d'expédition
Nombre de participants	3
Types de relation	Asymétriques
Degré de connaissance	Élevé
Tranche d'âge des participants	25–49 ans

des principaux atouts de la norme TEI est de permettre aux corpistes de créer ou de personnaliser des balises en fonction de la problématique de recherche. La figure 5.11 montre un exemple du recours à la balise <pvc> (*Phonetic Variations and Coinages*) permettant d'étiqueter les parties du texte où les locuteurs, soit déforment la norme lexico-grammaticale dominante de l'anglais, soit créent leurs propres usages en réponse à la situation. L'extrait présenté dans la figure 5.11 montre l'utilisation de la balise <pvc> étiquetant la prononciation déviante du mot « *months* ». Il montre par ailleurs la manière dont la norme TEI permet d'anonymiser un corpus, c'est-à-dire l'utilisation d'indications quant à la nature du mot anonymisé (le nom, le prénom) et de son identité (le numéro d'identification).

```

in france (1) and this learned (1) lately let's say it this <soft> way and then and then </soft> in the course of the
last <pvc> monthes {months} <ipa> mantsəs </ipa> </pvc> hhh has a (.) HUGE problem (1) with the net rates.
cos you never know what they can debited. (1) [first name55]
<soft><clears throat></soft>
[first name56] [last name56] are request(ing) than more than one year (.) to HAVE (menu) air rates. (.) the only
one who refuses this is [first name57] [last name57] (2)

```

Figure 5.11

Exemple d'étiquetage du corpus VOICE à l'aide de la norme TEI

En conclusion, le corpus VOICE, en tant que corpus oral peut sembler relativement éloigné d'un corpus écrit comme un corpus de courriels. Comme nous l'avons mentionné précédemment, un corpus oral possède sa propre problématique méthodologique essentiellement liée à la transcription dans le mode écrit des échantillons enregistrés. Cependant, au-delà des caractéristiques lexicogrammaticales qu'il peut partager dans certaines dimensions avec un corpus de courriels, il s'avère très utile sur le plan méthodologique. L'usage de la TEI utilisée par exemple pour étiqueter les parties typiquement associées à l'ALF et pour anonymiser les données peut servir de modèle d'étiquetage d'un corpus de courriels. Enfin, la méthode consistant à classer les textes par domaine et à leur attribuer les données contextuelles les concernant est également parfaitement transférable dans cette thèse.

5.5 Conclusion

La représentation du discours professionnel, comme principal objectif de l'observation en ADP, entraîne des défis à la fois traditionnels et nouveaux pour l'observation de terrain. L'aspect traditionnel réside dans le maintien du couple observateur/acteur issu de la tradition ethnographique des observations. L'enjeu principal de cette relation est le recueil de données textuelles (objet d'analyse) et contextuelles (éclairage de l'analyse) dans les aspects parfois les plus profonds de la vie professionnelle des acteurs sociaux (culture, climat social, psychologie des acteurs au moment du recueil, etc.). Sur ce point, l'étude modèle est sans doute celle de L. Louhiala-Salminen (2002) où l'auteur relève les actions et les actes⁹¹ d'un manager de manière systématique à partir d'une méthode de recueil chronologique mettant en évidence l'aspect séquentiel du discours professionnel. Comme cette étude-modèle et les autres citées précédemment le suggèrent, la qualité du recueil dépend largement de la qualité de la relation dont nous avons vu qu'elle était désormais davantage une coopération. Une version poussée de cette coopération est l'application à la lettre du principe de la « recherche sur, pour et avec les participants » (Cameron *et al.*, 1992, 22), où le résultat des observations sert de point d'appui à des séances de formation dans les entreprises concernées (Holmes et Stubbe, 2003).

Il s'ensuit que l'observation sur le terrain apparaît comme un processus de recueil de données saillantes et pertinentes d'où émerge, à travers le filtre des regards croisés de l'observateur et de l'acteur, une « réalité de terrain » (cf. figure 5.12). Cette réalité prend tout d'abord naissance dans une intuition ou une hypothèse. Ensuite, elle prend forme avec la transmission de données par l'acteur. Les données transmises ne sont cependant pas toujours pertinentes. Elles correspondent davantage à la partie saillante, c'est-à-dire fréquente, évidente, et émergée, des pratiques. Le croisement entre la « pertinence de l'observateur » et la « saillance de l'acteur social » conduit à une sélection dont l'observateur défend qu'elle « représente la réalité ». Un exemple typique de cette sélection se trouve dans C. Nickerson (2000) dont le corpus qu'elle constitue repose à la fois sur l'hypothèse d'un genre et sa confrontation avec les données que les acteurs ont bien voulu faire émerger. La réalité est donc toujours incomplète en ce qu'elle n'est

⁹¹ Voir la différence faite entre ces deux notions dans la section 4.2.2 page 108.

qu'une représentation, laissant de côté la partie immergée des cas trop confidentiels et trop rares pour être mentionnés. Cette représentation s'appelle le corpus, un objet certes de nature empirique mais à fonction théorique car son objectif se limite à la validation ou à l'invalidation d'une hypothèse. Comme les grands corpus de référence le suggèrent, cette hypothèse peut être très large dans D. Biber *et al.* (1999, hypothèse d'une grammaire de l'anglais) ou plus précise C. Nickerson (2000, hypothèse du courriel comme genre communicationnel en entreprise).

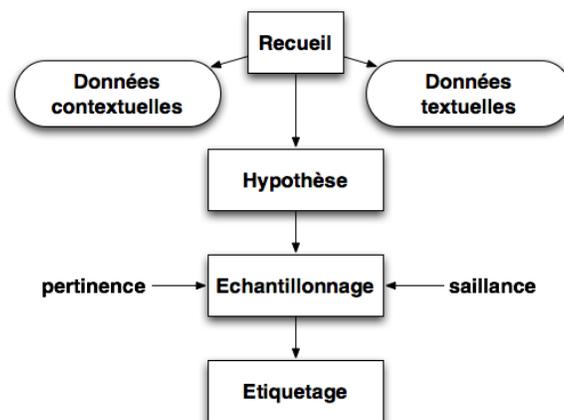


Figure 5.12

La constitution de corpus en ADP

La constitution de corpus en vue d'une analyse de registre tel que celui des échanges de courriels en ALF s'inscrit certes dans ce cadre mais confronte l'observateur à deux problèmes particuliers. Le premier problème est celui de la confidentialité intrinsèque au milieu de l'entreprise. Cette confidentialité suppose la prise de précautions afin de garantir l'éthique de la recherche (accord de confidentialité et anonymisation des données). Plus particulièrement, nous avons démontré la spécificité de la confidentialité dans les courriels. Cette spécificité tient aux trois types de secrets véhiculés et à la fluidité du médium rendant la liste des destinataires hautement stratégique et potentiellement dangereuse. Le second problème tient à la nature de l'ALF comme variété en cours de définition, posant un problème d'étiquetage des caractéristiques de système par rapport aux idiosyncrasies. Sur ce point, nous avons vu que la balise <pvc> (*Phonetic Variation*

Coinages), adaptée de la TEI, ouvrait la voie vers la définition de normes stables. Cette ouverture permet d'envisager l'hypothèse d'une balise équivalente permettant de caractériser les échanges de courriels.

Enfin, les travaux récents en analyse du discours professionnel (Anderson, 2006; Kæster, 2010) suggèrent que ce domaine, traditionnellement approché de manière introspective, sur la base d'exemples finement contrastés, souffre d'un manque de données chiffrées permettant les comparaisons entre corpus. Ce manque de résultats comparatifs conduit à une représentation relativement fragmentée où l'analyse introspective se heurte à la limite du cas particulier. Nous ne suggérons pas que l'approche introspective ne saurait générer des modèles. Il s'agit au contraire de proposer une approche hybride, fondée sur une méthodologie (recueil, échantillonnage et paramétrage) menant à la constitution d'un corpus, et d'outils (concordanciers, balises, calcul de fréquence, etc.), en proposant de confronter la mesure statistique des comportements linguistiques à l'analyse d'exemples en situation.

Tableau 5.6
Les corpus de référence de l'anglais

Nom	Nb de mots	Représentation
<i>The Bank of English</i>	450 million	Anglais GB écrit et parlé
<i>British National Corpus</i>	100 million	Anglais GB écrit et parlé
<i>Brown Corpus</i>	1 million	Anglais EU écrit en 1961
<i>Business English Corpus (BEC)</i>	1 million	Anglais des affaires (GB, US)
<i>English as a Lingua Franca in Academic Settings (ELFA)</i>	1 million	ALF universitaire
<i>London-Lund Corpus of Spoken English</i>	1 million	Anglais GB 1960–1990
<i>London-Oslo-Bergen Corpus (LOB)</i>	1 million	Anglais GB écrit en 1961

CHAPITRE 6

Présentation des données

6.1 Enquête de terrain : Objectif et protocole

Cette enquête trouve sa genèse dans une étude réalisée en 2005 dans le cadre d'un Master Recherche, dont le mémoire portait sur une analyse de courriers électroniques échangés dans un service des ressources humaines d'une petite multinationale près de Mulhouse. Cette analyse nous a permis de nous familiariser avec la spécificité de l'observation de terrain en entreprise, c'est-à-dire la nature confidentielle des données circulant dans les entreprises ainsi qu'au manque de disponibilité des employés. La méthode d'observation s'inscrivait, à l'époque, dans le cadre des analyses de genre, l'enquête consistant à recueillir certes des courriels en anglais, mais également d'autres types de documents (lettres, fax, mémos). Parallèlement, nous avons organisé des journées d'observation sur le terrain dans le but d'observer les pratiques professionnelles et de réaliser des entretiens à différents niveaux hiérarchiques dans l'entreprise. Cette méthode d'observation s'inscrivait donc dans la lignée des études de genres, où les données sont étudiées en profondeur⁹², dans une perspective socio-culturelle.

La méthode d'observation présentée dans cette thèse s'inscrit dans une pers-

⁹²La profondeur était en effet relative, limitée à la durée annuelle du Master.

pective différente car les courriels professionnels en anglais *lingua franca* (ALF), comme objet d'étude, ne sont plus envisagés dans la perspective holistique des études de genre ou de l'environnement spécialisé d'où ils émanent, mais dans le cadre d'une étude de registre, c'est-à-dire une étude supposant un nombre de données plus élevé et, inversement, des données contextuelles en nombre limité aux paramètres testés. La méthode d'enquête ne saurait donc ici être identique à la précédente. Son objectif consiste à recueillir des courriels professionnels en ALF issus de milieux professionnels différents où les employés occupent des fonctions tout aussi différentes.

Afin de recueillir l'ensemble des données nécessaires à l'analyse, nous avons mis en place un protocole d'observation à distance. Au départ lié à des contraintes d'emploi du temps des employés, ce choix s'avéra finalement approprié à un tel recueil. L'ensemble des échanges avec les donneurs eut en effet lieu soit par téléphone soit par courriel et la transmission des données fut également effectuée par courriel. Comme la figure 6.1 (ci-contre) l'indique, le protocole prévoit, après l'accord de l'employé, l'envoi d'un courriel de « lancement de l'observation », résumant l'objectif de la recherche et présentant en pièce jointe une charte de confidentialité nous engageant à respecter les conditions du don. Nous profitons de ce courriel pour rappeler le type de données recherchées (des courriels en anglais représentatifs des actions routinières, de préférence sous forme d'échange). Pendant la période de recueil, pouvant s'échelonner sur plusieurs semaines, nous nous mettions en retrait à la fois pour éviter toute perturbation de la vie professionnelle des employés, et pour n'introduire aucune pression pendant l'observation. Les quelques contacts au cours de l'observation furent relatifs aux données concernant la L1 des scripteurs, que seuls les donneurs pouvaient nous transmettre. A la fin de la période d'observation, nous envoyions un questionnaire sur les pratiques communicatives en anglais chez les participants. Le but de cet envoi en phase finale de l'observation était de limiter les biais qu'auraient pu introduire certaines questions.

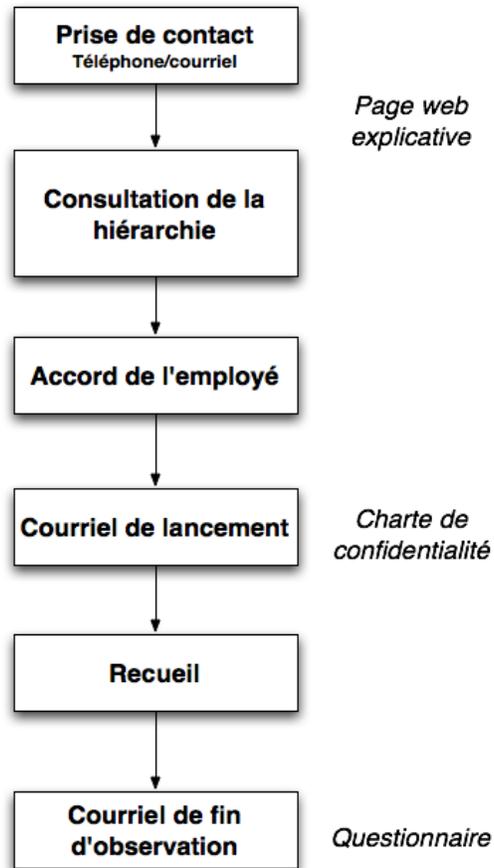


Figure 6.1
Protocole utilisé pour le recueil de données textuelles

6.2 Recueil et constitution des données

6.2.1 Considérations éthiques

En France, les courriels émis et reçus dans le cadre des activités salariées de l'employé relèvent de la correspondance privée et toute atteinte à cette correspondance de la part des services informatiques ou de personnes travaillant dans la même entreprise constitue une atteinte au respect de la vie privée. Ce principe s'inscrit dans l'esprit de l'article 432-9 du Code pénal stipulant que :

Le fait, par une personne dépositaire de l'autorité publique ou chargée d'une mission de service public, agissant dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ou de sa mission, d'ordonner, de commettre ou de faciliter, hors les cas prévus par la loi, le détournement, la suppression ou l'ouverture de correspondances ou la révélation du contenu de ces correspondances, est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende.

Dans le monde de l'entreprise privée, la situation est cependant quelque peu différente dans la mesure où les salariés signent un accord de confidentialité leur interdisant de divulguer les informations confidentielles, c'est-à-dire tenues secrètes pour leur potentiel préjudiciable. L'entreprise peut donc, de droit, demander à saisir la correspondance de l'employé si elle estime subir un préjudice à la suite d'une preuve de transmission de données confidentielles.

L'enjeu de l'observation de terrain consiste ici à trouver le juste équilibre entre le fait que la correspondance appartient à l'employé et le fait que l'entreprise peut, si elle prouve que des préjudices sont liés à la transmission des données, attaquer l'employé pour divulgation de données confidentielles. De grandes précautions ont donc été prises dans le but de maintenir cette confidentialité et de protéger à la fois les entreprises et les employés observés. Une première précaution concerne l'anonymisation des données, c'est-à-dire la dissimulation (manuelle) de toute donnée pouvant permettre la reconnaissance de l'entreprise et des personnes. Cette opération étant liée à la construction du corpus proprement dit, nous la présentons de manière détaillée dans le chapitre consacré à ce thème (chapitre 7). Une seconde précaution a consisté à demander aux participants de puiser dans leur correspondance périmée mais récente. Enfin, la charte de confidentialité précise que, à tout moment, les participants peuvent revenir sur une décision et demander la suppression d'un ou de plusieurs messages du corpus.

Contrairement à J. Gimenez (2006) qui avait demandé l'autorisation de recueillir des données à tous les destinataires, il semblait peu pertinent – et, à vrai dire, quelque peu irréaliste ici – de demander une telle autorisation dans la mesure où, comme l'article 432-9 de la loi l'indique, la correspondance forme un texte unique constitué de messages reçus et émis par les employés propriétaires de l'ensemble des messages formant leur correspondance.

6.2.2 Données textuelles

La première étape du recueil a consisté à prendre contact avec des employés susceptibles d'être concernés par la routine de la correspondance électronique telle que celle-ci a pu être décrite dans les études présentées jusqu'ici. La nature confidentielle des courriels a rendu la tâche ardue, les employés étant particulièrement réticents lorsqu'il s'agit de transmettre des données à l'extérieur, même si celles-ci seront observées de manière anonyme, sous l'angle désintéressé d'une recherche universitaire. Après avoir contacté un certain nombre d'entreprises susceptibles d'utiliser l'anglais comme *lingua franca*, nous nous sommes donc heurtés à un refus systématique. La confidentialité des données n'est cependant pas le seul facteur à mettre en cause puisque, comme les contacts téléphoniques l'ont plusieurs fois souligné, le manque de temps que les employés pouvaient consacrer à ce recueil était également un facteur contraignant. Le contact des entreprises ayant accepté le prélèvement d'une infime partie de leur correspondance électronique s'est donc effectué comme à l'accoutumée en ADP, c'est-à-dire par contacts personnels directs ou par des intermédiaires pouvant potentiellement nous mener vers des donneurs potentiels. Un exemple d'intermédiaire était un cadre à la Chambre de commerce et de l'industrie du Doubs dont le carnet d'adresses fourni nous a permis d'entrer en contact avec un donneur. Au bout d'un an de contacts, 14 personnes, toutes employées dans des entreprises privées situées en France et échangeant des courriels en anglais de manière régulière ont accepté de contribuer à cette étude, à la condition que les données soient anonymisées de telle sorte que l'on ne puisse reconnaître ni les personnes ni les entreprises.

Deux méthodes de transmission furent envisagées. Soit le donneur prélevait

des échantillons de sa correspondance récente mais périmée, au sens où les messages portaient sur des dossiers n'ayant plus cours, soit les donneurs acceptaient de nous placer en copie cachée des échanges répondant aux quelques critères, volontairement larges, présentés dans le paragraphe suivant. Sur 14 donneurs, seuls deux ont accepté de transmettre au moyen de la copie cachée, les 12 autres ayant préféré opter pour la correspondance périmée.

La transmission des données résulte d'un compromis entre le besoin d'obtenir un échantillon représentatif des pratiques en anglais, la confidentialité et les contraintes de temps pesant sur les employés. La question quant aux types de courriels à transmettre s'est par ailleurs posée comme un problème d'interprétation de ce qu'est un courriel « pertinent » ou « intéressant ». Certains donneurs pensaient par exemple que certains messages, sous prétexte qu'ils étaient trop « banals », trop « courts » ou encore trop « techniques » ne méritaient pas d'accéder au statut d'« objet de recherche ». La nature de cet objet fut alors rectifiée dans un courriel de lancement de l'observation en mentionnant les critères explicites suivants. Le premier critère de transmission concernait la langue : les courriels transmis devaient être des échanges ou des extraits d'échanges en anglais. L'insertion de messages ou de parties de messages dans d'autres langues (dans le cas d'échanges multilingues) furent présentées aux donneurs comme non problématiques. Le second critère de transmission concernait le caractère représentatif des routines professionnelles. Il fut en effet demandé aux donneurs de transmettre des messages typiques de leur correspondance quotidienne. Le but ici était d'obtenir des échantillons de la correspondance professionnelle routinière échangée en coulisse. Au-delà de ces deux critères, une grande liberté fut laissée aux donneurs. La formulation de critères trop précis aurait sans doute entravé le recueil parce qu'ils auraient davantage monopolisé le temps de travail des employés. À l'inverse, l'absence de formulation de critère aurait sans doute conduit certains donneurs à ne transmettre que des messages « élaborés » ou « construits », se rapprochant d'une certaine idée de la norme à atteindre en anglais. Cette formulation de critère était, par ailleurs, une stratégie pour maintenir le lien entre l'observateur et l'acteur de terrain. Nous faisons ici référence au propos de S. Sarangi et C. Roberts (1999b) montrant que le manque de lien peut conduire à l'inquiétude de l'acteur et s'avérer contre-productive pour l'observateur.

6.2.3 Construction des paramètres situationnels

Hormis le paramètre concernant la situation linguistique (le statut de l'anglais chez les scripteurs) qui fut donné par les participants eux-mêmes pendant la période d'observation et ne fit l'objet d'aucun calcul, le paramètre concernant la situation professionnelle fit l'objet d'une construction à partir des courriels transmis par les participants⁹³.

La situation professionnelle a été constituée à partir de regroupements thématiques dans les échanges en fonction de chaque donneur. Quatre situations, correspondant à quatre types d'action professionnelle récurrente furent ainsi créées. La première situation est celle des échanges techniques (TECH), rassemblant l'ensemble des échanges où les donneurs (techniciens et ingénieurs) échangent sur la maintenance et la conception de produits. La deuxième situation envisagée est celle du management d'équipes (MAN). Cette situation se distingue de la première en ce que le but des échanges n'est pas la résolution de problèmes techniques, mais la coordination des personnes en vue de la réalisation de projets. La troisième situation est celle des achats et des ventes (AV), où les donneurs échangent généralement avec des entreprises extérieures (clients, fournisseurs) sur des questions liées aux procédures des achats et des ventes (commandes, livraison, services divers). Enfin, la quatrième situation est celle des ressources humaines (RH), ne correspondant qu'à un seul donneur (A), où les échanges portent sur la résolution de problèmes administratifs dans une petite multinationale.

Le tableau 6.1 ci-après récapitule les quatre situations et donne des indications concernant les actions récurrentes confrontant les employés à l'anglais. Les fonctions dans les entreprises⁹⁴ étant relativement clairement définies, la classification des échanges correspond aux fonctions des employés.

⁹³Les chiffres concernant les paramètres sont donnés dans la section 6.4, p.194.

⁹⁴Nous limitons ici notre propos aux entreprises dont la taille permet la spécialisation des employés sur certaines fonctions.

Tableau 6.1
Situations professionnelles spécialisées dans les échanges

Domaine	Actions récurrentes dans les échanges	Donneurs
AV	Vente d'équipement industriel en Europe	D
	Achat de pompes industrielles à l'international	E
	Achats et vente d'énergie à l'international	F
	Vente de matériel médical à l'international	H
	Suivi des commandes à l'international	I
MAN	Gestion de projets avec la Chine et la Russie	B
	Gestion de comptes clients internationaux	C
	Coordination d'un secteur régional pour une multinationale	K
	Coordination avec des fournisseurs internationaux	M
	Organisation d'événements dans une multinationale	N
RH	Gestion du personnel dans une multinationale	A
TECH	Tests techniques avec le Japon	G
	Résolution de problèmes techniques avec le Danemark et l'Allemagne	J
	Résolution de problèmes informatiques avec des fournisseurs d'Europe de l'Est	L

Cependant, malgré l'apparente netteté des catégories, la classification a régulièrement révélé des zones floues où un certain nombre d'échanges pouvaient potentiellement appartenir à plusieurs catégories. Un premier exemple est celui des « échanges techniques », qui dans certains cas, comportent une dimension liée au management des équipes. Un second exemple est celle du management pouvant héberger des échanges portant sur les ressources humaines. Un troisième exemple est celui des fonctions « multi-tâches ». Dans ces cas, nous utilisons la fonction principale du participant comme élément déterminant dans la classification de l'échange. Un exemple de fonction multi-tâches est celui de ce directeur régional pour entreprise multinationale de bureautique (entreprise K) décrivant sa propre fonction de la manière suivante :

J'appartiens à une Business Unit [sic !] du groupe <org1> (leader mondial des fournitures de bureau). Cette Business Unit s'appelle <org2>, elle reçoit et distribue des accessoires informatiques. J'en suis le directeur régional, en charge de plusieurs pays européens (France, Espagne, Portugal, Italie, Allemagne, Suisse, Autriche). A ce titre, je dirige et coordonne l'ensemble des activités de <org2> sur cette zone : ventes, marketing, logistique, finances, ressources humaines, etc.

Bien qu'ils comportent les dimensions de ventes et de ressources humaines, les échanges de ce directeur ont été classés dans la catégorie « management » car la coordination d'équipe est sa mission principale et sous-jacente à l'ensemble des actions professionnelles dans les échanges.

6.3 Profil des donneurs

Les quatorze personnes ayant contribué au recueil de courriels ont entre 29 et 57 ans, travaillent dans des régions françaises différentes (Alsace, Auvergne, Bourgogne, Franche-Comté, région parisienne) et pour des entreprises dont les sièges sociaux se répartissent entre la France (6 entreprises), les États-Unis d'Amérique (6 entreprises), l'Allemagne (1 entreprise) et le Danemark (1 entreprise). Comme le protocole d'observation le prévoit, l'ensemble des informations pouvant permettre la reconnaissance (nom des entreprises, nom des partenaires, références de dossiers, etc.) ont été anonymisées. Un code d'anonymat a donc été attribué à chaque entreprise (de A à N). Le nom de chaque employé a également

été remplacé par un numéro dans le corpus.

A l'exception de deux participants, les employés observés travaillent pour des multinationales dont la plupart font partie de grands groupes mondiaux. Comme le tableau 6.2 le montre, les participants occupent des fonctions variées dans des secteurs d'activité allant de l'équipement industriel au notariat en passant par le secteur de l'énergie et la fabrication de salles de bain.

Tableau 6.2
Fonction et secteur d'activité des participants

Codes en-tre-prises	Fonction des participants	Produits/ Secteur d'activité
A	Coordinateur RH	Implants cochléaires
B	Resp. développement	Meubles et équipements de salle de bain
C	Resp. stratégie mondiale	Logiciels pour l'industrie
D	Resp. des ventes	Équipement industriel
E	Acheteur	Équipement industriel
F	Courtier	Énergie
G	Ingénieur Test	Automobile
H	Assistante commerciale	Matériel médical
I	Technicien logistique	Sous-traitance automobile
J	Ingénieur en électronique	Équipement industriel
K	Directeur régional des ventes	Bureautique
L	Administrateur réseau informatique	Notariat
M	Resp. communication	Industrie pharmaceutique
N	Manager performance en informatique	Automobile

D'une certaine manière, le profil professionnel des participants s'apparente à celui des participants issus des études modèles évoqués dans le chapitre précédent. Les participants à cette étude sont en effet tous des travailleurs en col blanc. Ils travaillent pour la plupart dans des entreprises où l'anglais est une *lingua*

franca. La présence significative d'éléments propres à la France (le lieu de travail des employés, le siège social de certaines entreprises, et la L1 des donneurs) donne donc à cet échantillon un caractère à la fois distinct et complémentaire des autres études.

Les données fournies par le questionnaire de fin d'observation permettent d'évaluer la place de l'anglais et, plus particulièrement, des courriels en anglais, dans la pratique professionnelle des employés. Le questionnaire n'ayant été retourné que par la moitié des donneurs, nous avons utilisé deux autres échantillons de population afin de consolider les résultats obtenus. Le premier échantillon concerne sept employés de profils similaires aux donneurs, rencontrés au salon Micronora à Besançon en octobre 2010, et auxquels nous avons administré un questionnaire similaire. Le second échantillon, plus large, concerne un ensemble de cinquante cinq professionnels contactés via le réseau socio-professionnel *LinkedIn*⁹⁵, auxquels nous avons soumis un questionnaire en ligne⁹⁶. Comme les tableaux qui suivent le suggèrent, cette méthode a permis de conforter la tendance exprimée par l'échantillon réduit des donneurs ayant renvoyé le questionnaire.

Comme le tableau 6.3 le montre, l'anglais est tout d'abord perçu comme indispensable aux employés, soit pour de la fonction toute entière, soit pour des actions précises liées à cette fonction.

Tableau 6.3
Place de l'anglais dans la fonction des employés

Type d'employé	Indispensable	%	Plutôt cessaire accessoire	né- ou	%	Total	%
Donneurs	6	86	1		14	7	100
Salon Micronora	5	71	2		19	7	100
LinkedIn	44	80	10		20	55	100
Total/Moyenne	55	79	3		21	69	100

⁹⁵<http://www.linkedin.com/>

⁹⁶<http://tinyurl.com/5u6y7k9>

Dans cette pratique, les courriels apparaissent comme un moyen de communication généralement quotidien (cf. tableau 6.4). Plus particulièrement les questionnaires et les échanges avec les participants soulignent le caractère certes fonctionnel de l'anglais, mais également situationnel dans la mesure où la fonction des employés mentionnée ci-dessus place les employés dans des situations d'échanges liées à la fonction qu'ils occupent dans l'entreprise.

Tableau 6.4
Usage des courriels en anglais dans les entreprises

Type d'employé	Quotidien	%	Hebdo./ mensuel	%	Ponctuel	%	Total	%
Donneurs	7	100	0	0	0	0	7	100
Salon	5	72	1	14	1	14	7	100
Micronora								
LinkedIn	37	67	11	24	4	7	54	100
Total	49	80	12	12	5	7	69	100

Comme le tableau 6.5 (ci-contre) le montre, le courriel et le téléphone sont des solutions médiatiques nettement privilégiées par tous les participants pour résoudre des problèmes à distance par rapport à d'autres modes de communication telles que les lettres papier ou la télécopie.

L'un des donneurs, manager dans une entreprise d'informatique industrielle (entreprise C), souligne que le choix entre ces deux modes dépend entièrement de la situation, que nous caractérisons comme un compromis entre plusieurs paramètres : le besoin d'un retour d'information immédiat ou différé, le niveau de compétence à l'oral, le besoin d'éviter les malentendus, et le nombre de personnes concernées par l'échange. En fonction de la configuration de ces paramètres, les participants optent donc généralement pour le courriel ou le téléphone. Le courriel devient cependant le médium de choix dans les situations où les employés ressentent le besoin de conserver la trace écrite de l'échange. Cette préférence pour le courriel nous permet d'affirmer que la résolution de problèmes en réseaux distants, comme situation d'échange tout à fait ordinaire dans les données recueillies, génère l'emploi du courriel de manière extensive dans les entreprises.

Tableau 6.5
Préférences médiatiques pour la résolution de
problèmes à distance

Type d'employé	Courriels	%	Téléphone	%	Lettres	%	Télécopie	%
Participants	6	86	5	71	0	0	0	0
Salon Micronora	7	100	7	100	3	43	2	28
LinkedIn	54	98	44	80	5	0,1	3	0,05
Total/Moyenne	67	97	56	81	8	11	5	0,07

Le tableau suggère que ce développement s'effectue au détriment de la télécopie, tendant manifestement à disparaître, la lettre papier se maintenant dans des proportions réduites à sa fonction de correspondance officielle. En cela, le recueil de données illustre clairement les méthodes de management en réseau décrites précédemment, reposant sur l'échange d'informations dans toutes les directions, orchestré par le « nœud », le donneur en l'occurrence.

Nous dirons donc que les donneurs sont considérés comme le nœud d'un réseau épistolaire électronique, formé de partenaires internationaux spécialisés. Dans ce réseau, l'anglais est une *lingua franca* permettant la circulation des informations et la résolution des problèmes. L'observation des échanges montre que ce réseau est constitué d'une myriade de partenaires (349 répertoriés sur l'ensemble du recueil) formant, à l'exception des échanges dyadiques, des groupes de discussion dont la taille est généralement restreinte, comme l'illustre la section suivante.

6.4 Caractéristiques des données

6.4.1 Distribution des messages par secteur d'activités

Les données recueillies forment un ensemble de 1 411 messages (isolés ou faisant partie d'échanges) issus des 14 donneurs et couvrant des secteurs d'activité variés, comme l'illustre le tableau 6.6 (ci-contre) qui montre la distribution des messages par secteur d'activité.

Ces données forment ce que nous appellerons les données « brutes », c'est-à-dire telles qu'elles ont été transmises par les participants et ne sont pas à proprement parler un « corpus » (cf. section 5.4.2, page 167). Les messages se répartissent ici de manière relativement inégale entre le secteur de l'industrie informatique et électronique (40 % des messages) et le secteur de l'énergie (1 %). Le tableau montre également que les employés ont contribué au recueil de manière très inégale. Par exemple, seuls deux employés fournissent 40 % des messages du recueil alors que dans le secteur de l'équipement industriel, les contributions individuelles sont nettement moins importantes. Le but n'étant pas de comparer les secteurs entre eux, cette distribution inégale est considérée comme non problématique. En effet, bien que certains secteurs soient très minoritaires en termes

Tableau 6.6
Distribution des entreprises et messages par secteur
d'activités

Secteur d'activité	Entreprises	Messages (N)	%
Industrie (informatique, électronique)	C, E	560	40
Industrie (équipements divers)	B, D, J, K	312	22
Industrie (automobile)	I, G, N	228	16
Matériel médical	A, H	178	13
Notariat	L	67	5
Industrie pharmaceutique	N	47	3
Énergie	F	19	1
Total	14	1411	100

de quantité de messages, leur présence n'en demeure pas moins intéressante d'un point de vue qualitatif.

6.4.2 Statut de l'anglais chez les scripteurs

Le tableau 6.7 (page suivante) présente la distribution des messages en fonction de la L1 des scripteurs. Il montre que les locuteurs francophones représentent la proportion la plus importante (47 %) des messages recueillis. Cette prépondérance s'explique par le fait que les donneurs ont transmis des échantillons de leur propre correspondance dans laquelle ils étaient systématiquement impliqués. Il en résulte que les messages rédigés par des scripteurs d'autres L1 que le français apparaissent dans de moindres proportions. Au-delà de cette constatation, deux groupes semblent émerger : d'une part le groupe des scripteurs anglo-américains (16 % des messages) et, d'autre part, le groupe des scripteurs pour qui l'anglais est une L2. Ce dernier, représentant 84 % des messages du recueil, montre la diversité des L1 auxquels les scripteurs francophones sont confrontés au cours de leurs échanges. Le tableau tend donc à montrer que l'anglais est principalement utilisé comme une *lingua franca* dans les échanges professionnels routiniers, les échanges avec des scripteurs anglophones étant relativement minoritaires.

Tableau 6.7
Distribution des messages en fonction de la L1 des
scripteurs

Langue	Nb. de messages	%
Français	663	47
Anglais	228	16
Japonais	94	7
Allemand	79	6
Italien	64	5
Polonais	56	4
Chinois	48	3
Danois	29	2
Espagnol	28	2
Indonésien	27	2
Russe	23	2
Autres	44	3
Total L2	1 183	84
Total L1	228	16
Total	1 411	100

La diversité des nationalités observées lors du recueil ne sera cependant pas prise en compte dans cette thèse. Une première raison est le fait que certaines nationalités sont très peu représentées comparées aux autres. Rappelons en effet que le but du recueil ne concerne pas la représentation équilibrée des L1, mais la constitution d'un ensemble de courriels rédigés par des non-natifs dans des milieux professionnels variés. Si nous sommes conscients de l'impact de la nature de la L1 sur le processus d'écriture (Connor, 1984; Ventola et Mauraenen, 1991), nous partons ici de l'hypothèse, certes encore peu répandue d'une « homogénéité » L2 (Hinkel, 2002; Crossley et McNamara, 2011)⁹⁷, c'est-à-dire que ce type de scripteur puisse former un groupe partageant des comportements linguistico-discursifs.

6.4.3 Courriels endogènes, exogènes et mixtes

Si tout type d'échange pouvait être transmis pour l'enquête, quelques participants ont préféré privilégier les échanges en interne afin d'éviter de transmettre des courriels issus d'entreprises partenaires. En cela, il est difficile de dire si, du point de vue de leur nature endogène ou exogène, les données sont statistiquement représentatives des échanges des participants⁹⁸. Comme le tableau 6.8 (page suivante) le montre toutefois, les courriels recueillis présentent les trois types de nature (endogène, exogène et mixte) dans des proportions équilibrées d'une manière générale, la situation étant davantage contrastée au niveau des domaines professionnels. Au-delà du filtrage que certains participants ont pu effectuer, une raison majeure des contrastes tient aux fonctions des employés et aux situations d'échange. Dans la catégorie du management par exemple, les échanges endogènes (en interne) sont prépondérants parce que, pour la plupart, les courriels concernent la coordination d'équipes internes aux entreprises. Inversement, la catégorie des échanges techniques présente un taux de courriels endogènes très faible (2 %). Dans les trois entreprises concernées (G, J et L) en effet, les échanges techniques portent sur des problèmes liés à des objets (pièces d'automobile, composants électroniques, solutions informatiques) fournis par des partenaires extérieurs.

⁹⁷S.A. Crossley et D.S. McNamara (2011), sous presse.

⁹⁸En effet, il est à se demander si la seule méthode pour obtenir des données totalement représentatives n'est pas d'avoir accès à l'intégralité des boîtes aux lettres électroniques.

Enfin, les données montrent que les courriels favorisent les échanges mixtes (à la fois endogènes et exogènes) en proportion significative (21,8%). Ils sont par exemple relativement fréquents dans les échanges techniques, ce qui correspond généralement à deux types de situations. Le premier type concerne le cas où les employés informent les partenaires internes des échanges effectués en externe. Le second type est le cas où les employés et les partenaires externes forment un réseau épistolaire spécialisé. Ce type de situation correspond typiquement aux cliques de spécialistes qui, bien qu'appartenant à des entreprises différentes, travaillent conjointement pour résoudre des problèmes (cf. l'exemple 7.2, page 226).

Tableau 6.8
Distribution des messages en fonction de leur nature

Code entreprise	Endogènes (%)	Exogènes (%)	Mixtes (%)	Total (%)
A/V	27,3	54,1	18,6	100
Management	77,4	12,8	9,8	100
RH	49,0	35,0	16,0	100
Tech/Ing.	2,0	49,0	49,0	100
Moyenne	41,3	36,8	21,8	100

6.4.4 Caractéristiques générales des échanges

Malgré la présence de quelques messages isolés, généralement rédigés par les participants n'ayant pas transmis la suite de l'échange, la grande majorité des données recueillies sont des chaînes de messages variant tant du point de vue du nombre de messages, que de celui du nombre de destinataires.

La plupart des chaînes appartiennent en effet à des séquences discursives dans le cadre d'actions professionnelles dont la plupart sont des résolutions de problèmes techniques, administratifs, commerciaux ou managériaux. Sur ce point, le recueil s'inscrit dans les études précédentes, notamment L. Louhiala-Salminen (2002), où la résolution des problèmes professionnels s'effectue sur différents médias (face à face, téléphone, vidéo-conférence), le cas où le courriel est le seul médium utilisé étant assez rare. Dans la plupart des cas donc, les messages

témoignent d'une certaine fluidité médiatique des conversations au travail caractérisant la plupart des séquences discursives. L'extrait 6.1 montre que le courriel est utilisé comme outil de confirmation suite à une conversation téléphonique.

Extrait 6.1. Message de clarification d'une conversation téléphonique. Un ingénieur japonais écrit à son partenaire français à propos du comportement d'une pièce automobile lors d'un test (G.04.03).

Subject : Brake switches failure association : [Urgent] <org1> answers ? (<ref1> cruise control)

Dear Mr <surname1>,

The mail below was what I meant in my phone call. I'd like to know <org1> opinion, so that <org1> and <org2> can understand <ref1> behavior. I'm afraid this is related with <ref2> software freeze.

If you can't understand my questions/concerns, please let me know. I would try to explain in other ways.

Sincerely yours,

<name>

Cette continuité par rapport au téléphone est confirmée par notre portrait des donneurs montrant que les courriels sont utilisés conjointement au téléphone dans le cadre de la résolution de problèmes (cf. tableau 6.5 page 193). La complétude d'une chaîne reste donc une notion très incertaine puisque toute chaîne, si complète soit-elle, peut potentiellement être reprise dans le but de servir de point de départ à une nouvelle discussion. Nous opterons donc ici pour une définition *a minima* des chaînes, en les considérant comme de simples séquences de messages dont l'unité est assurée par l'objet commun de la discussion.

Les réseaux épistolaires formés au cours des échanges forment généralement de petits groupes de discussion dont la moyenne de situe entre trois et quatre participants⁹⁹, comme l'illustre le tableau 6.9 (page suivante). Notre recueil s'inscrit donc dans les observations de M. Gothard Mangrum *et al.* où les auteurs affirment que la plupart des échanges professionnels ont lieu au sein de petits groupes informels et instables en nombre.

⁹⁹Voir également l'annexe C présentant le réseau épistolaire de chaque participant à cette étude.

Tableau 6.9
Taille moyenne des réseaux épistolaires (en nombre de participants)

Domaine	Taille (N)
Tech/Ing.	4,52
Management	3,66
A/V	2,97
RH	2,64
Moyenne	3,45

Le tableau 6.10 (ci-contre) montre en effet que 69,3 % des messages sont adressés à des listes de destinataires n'excédant pas cinq participants, les messages adressés à un grand nombre de destinataires étant très peu nombreux (4,1 % des messages adressés à plus de 10 destinataires). Il montre parallèlement des disparités en fonction des quatre situations professionnelles. Les échanges dyadiques ($n < 2$) sont par exemple relativement nombreux dans les situations AV et RH ($M = 64,8$ %) et apparaissent en proportion beaucoup plus faible dans les deux autres domaines. Inversement, les échanges en groupes relativement importants ($n > 10$) concernent essentiellement les situations du management et des échanges techniques. Une piste explicative à ces disparités semble être liée à la nature des actions professionnelles de chacune des situations. Les échanges AV et RH concernent en effet des résolutions de problèmes très spécifiques (problèmes de commande, problèmes de cotisations d'employés particuliers) auxquels correspondent généralement des interlocuteurs précis, spécialistes du dossier en question. A l'inverse, la résolution de problèmes techniques et managériaux requiert généralement un nombre plus important de destinataires. Dans ces situations en effet, les actions mises en œuvre dans les échanges concernent des projets supposant la collaboration d'équipes entières dont certaines, comme c'est le cas dans la situation technique, dépassent régulièrement les 20 collaborateurs (13 % des messages).

Tableau 6.10
Taille des listes de destinataires par situation
professionnelle

Domaine	10<n<20	%	5<n<10	%	2<n<5	%	n<2	%	N	%
Achats/Ventes	0	0,0	9	4,7	73	38,2	109	57,1	191	100
Management	21	2,7	145	18,1	339	42,4	294	36,8	799	100
Tech/Ing.	36	13	78	28,2	67	24,2	96	34,7	277	100
RH	1	0,7	3	2,1	47	32,6	93	64,6	144	100
Total/Moyenne	58	4,1	234	16,6	525	37,2	594	32,1	1411	100

6.4.5 Taille des messages

Sur l'ensemble du recueil, la taille moyenne d'un message se situe entre 78 et 79 mots. La figure 6.2 présente une réalité relativement homogène suggérant l'existence d'une norme interprofessionnelle. Au-delà de l'homogénéité cependant, les données présentent une relative disparité puisque la taille des messages des situations RH et techniques apparaît nettement supérieure à celle des achats et des ventes, les messages managériaux se situant au niveau de la norme.

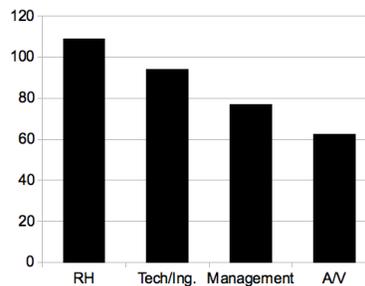


Figure 6.2

Taille moyenne des messages par domaine (en nombre de mots)

Ici également, la différence de nature des actions professionnelles semble expliquer un tel contraste. Dans l'exemple suivant, tiré de la situation AV, l'action de courtage suppose fréquemment des échanges rapides d'information. L'information sur la vente d'énergie est échangée dans un minimum de mots, répondant au besoin de rapidité liée à l'action de vente en direct (extrait 6.2).

Extrait 6.2. Exemple d'un message court (34 mots) envoyé par un courtier.

```
Hello <forename>91</forename>
Trade date 30/11/2007
<org1> has bought 75 MW Nov 07 bsld from <org2> @ 72.00 PWXT CLEARED
<org1> has sold 75 MW Nov 07 bsld to <org2> @ 72.00
Thks
<forename>89</forename>
```

L'extrait 6.2 contraste avec l'extrait 6.3, issu des échanges techniques et montrant un message échangé entre deux ingénieurs de l'entreprise G. L'action professionnelle est ici double, en ce qu'elle consiste à transmettre une information à la fois organisationnelle et relationnelle, mobilisant donc plus de mots que précédemment. Vue sous l'aspect purement quantitatif du nombre de mots par message, la taille des messages apparaît donc comme un indicateur des pratiques professionnelles : les situations d'échanges, rattachées à des pratiques professionnelles typiques, génèrent des tailles typiques de message, comme l'extrait 6.3 tend à l'illustrer.

Extrait 6.3. Exemple de message de taille moyenne (110 mots) entre ingénieurs japonais et français dans le secteur de l'industrie automobile (G.28.08).

Dear <surname>227</surname>-san,

Thank you for the reply. This week <orgG2> will make a final confirmation of evaluation and measuring data for D40 with the latest calibration data which we received from <orgG3>. As soon as we confirm the improvement I will inform you of CC JET to arrange in wk36.

Current proposal for CC JET -DATE :7 of September(8 of September is spare)

-PLACE :Trebur (EG-01 is available)

-Agenda

1.Explanation of CC performance by data (one hour before lunch)

2.Evaluation on actual roads (two-three hours after lunch)

(country road & highway)

3.Wrap up

If you have any questions or another proposal please let me know.

Best regards,

<name>238</name>

Le calcul de l'écart type¹⁰⁰ montre qu'à l'intérieur de chaque entreprise des écarts sensibles peuvent être mesurés (cf. tableau 6.11, page suivante). La partie inférieure du tableau, correspondant aux plus faibles variations de taille de message, est par exemple exclusivement constituée de situations d'achats et de vente. A l'inverse, la partie supérieure concerne les situations d'échanges techniques, de management et des ressources humaines. Les parties extrêmes du tableau per-

¹⁰⁰L'écart type mesure l'écart (ici en nombre de mots) par rapport à la moyenne observée.

mettent alors de montrer une certaine corrélation entre le domaine professionnel et la taille des messages. Dans le cas des entreprises G, B et J, les situations d'échanges techniques et de management génèrent d'importantes variations (supérieures à 100 mots). Ceci suggère que les courriels remplissent ici des fonctions très diverses allant de l'échanges de messages très courts à des explications beaucoup plus longues. Cette corrélation doit cependant être relativisée car, comme la partie médiane du tableau le prouve, certaines situations professionnelles génèrent une variation moyenne par rapport à l'ensemble.

Tableau 6.11

Variations de la taille des messages par rapport à la moyenne

Code entreprise	Situation	Moyenne	Écart type
G	TECH	110,1	127,6
B	MAN	79,0	125,4
J	TECH	97,4	100,7
A	RH	109,1	100,5
M	MAN	97,6	97,4
D	AV	82,1	82,1
L	TECH	75,3	79,6
C	MAN	66,0	75,2
N	MAN	80,2	61,7
H	AV	64,9	54,9
K	MAN	67,0	54,4
I	AV	73,1	41,7
F	AV	44,5	35,5
E	AV	78,25	31,1
Moyenne		78,2	76,3

6.4.6 Les genres représentés

A partir de la typologie des courriels professionnels conçue par S. Granger (1998) et distinguant trois genres, nous avons étudié la distribution des courriels dans le recueil de données. Chaque message a ainsi été classé en fonction de

son objectif communicatif principal. Le résultat du classement, présenté dans le tableau 6.12, montre que le genre « dialogue » concerne la très grande majorité des messages, les genres « facteur » et « panneau d'affichage », ne représentant qu'une proportion relativement faible par rapport à l'ensemble (respectivement 10,3% et 2,5%). Cette disproportion reflète la distribution présentée par A. Kankaanranta dans une mesure relative car la proportion du genre dialogue apparaît ici beaucoup plus importante que dans l'étude précédente¹⁰¹. La raison principale semble être la méthode de recueil qui, comme nous l'avons indiqué, privilégie les échanges de courriels (genre « dialogue »), au détriment des messages d'annonce (genre « panneau d'affichage ») et des simples transmissions de documents (genre « facteur »).

Tableau 6.12
Distribution des genres en fonction des domaines (%)

Domaines	Dialogue	Panneau d'affichage	Facteur	Total
AV	83,3	1,4	15,4	100,0
MAN	85,1	4,2	10,7	100,0
RH	88,9	2,8	8,3	100,0
TECH	91,5	1,5	6,9	100,0
Moyenne	87,2	2,5	10,3	100,0

Le genre « dialogue » est défini par A. Kankaanranta comme l'échange d'information entre employés, prenant la forme de « conversations écrites » (Baron, 1998) où l'ensemble des tours de parole s'imbriquent dans une même chaîne de messages (Gimenez, 2005). La cohérence de la chaîne est alors assurée par un dispositif discursif et lexico-grammatical donnant à l'ensemble le statut de texte relativement autonome¹⁰². Dans l'extrait 6.4, la cohérence du texte est assurée sur le plan discursif par le titre commun, la présence de paires adjacentes (question/réponse) incluant des requêtes impliquant les participants à l'échange (« *Please can you let us know if you have the following items* »). Sur le plan lexico-grammatical, la cohérence est assurée par des outils de cohésion anaphorique (« *We have **the** <refl> in stock* », « *we could send **it** tomorrow* »), des

¹⁰¹Le genre « dialogue » représente 53% de son corpus.

¹⁰²Cette autonomie est cependant relative. Voir notre discussion sur la « fluidité médiatique des conversations au travail » dans la section 6.4.4, page 199.

outils de cohésion exophoriques impliquant les participants à l'échange (« *How soon could you get <ref2> to our Warehouse ?* »), et des ellipses (« *How many <> would you like to order ?* ») dont l'élément éludé (<ref1>) se trouve dans les messages précédents.

Extrait 6.4.1. Ouverture de l'échange. Envoi d'une requête dans un service d'achats (H.02.01).

Delivery Dates

Please can you let us know if you have the following items in stock and the earliest delivery date.

- <ref1>
- <ref2> Triple Pack

Thank you for your help and assistance.

Kind regards

<name>

Purchasing Dept

Extrait 6.4.2. Réponse au message précédent et demande de précision.

Delivery Dates

Dear <forename>

We have the <ref1> in stock, but what do you mean by Triple Pack ?

Best regards

<forename>

Extrait 6.4.3 Réponse au message précédent et formulation d'une nouvelle demande de précision.

Delivery Dates

Hi <forename>. Not to worry about the Triple Pack. How soon could you get <ref2> to our Warehouse ? With thanks <name>

Exemple 6.4.4. Réponse à l'échange précédent et formulation d'une nouvelle requête.

Delivery Dates

How many would you like to order ? if it is very urgent, we could send it tomorrow (the factory will be closed on Thursday and Friday), or we could send it with your orders at the beginning of next week.

Best regards

<forename>

Exemple 6.4.5. Réponse et clôture de l'échange.

Delivery Dates

Hi <forname>.

Do not worry about this product, the customer has now decided not to order this item. Please can you send shipping lists for our shipment that will be sent at the beginning of next week.

Thank you for your help and assistance.

Kind regards

<name>

Le genre « facteur » est défini comme la fonction de transmission de documents en pièce jointe ou de messages (voire de chaînes de messages). Le classement d'un message dans cette catégorie s'est effectué en fonction de la présence de certains mots ou expressions considérés comme des marqueurs de genre (« *please find attached* », « *FYI* »). La position en tête des messages de ces marqueurs était également un critère d'identification du but communicatif principal. L'extrait 6.5, bien qu'il comporte d'autres éléments génériques, a ainsi été classé dans la catégorie « facteur ».

Extrait 6.5. Exemple du genre facteur réalisé par un directeur des ressources humaines (A.01.02).

2006 December & March 2007 Earn Out payments

Hello <forename1>,

Attached is the extract of our payroll register where the amount of EUR 45 208,43 appears as the employer taxes already paid by <org1> for the march 2007 earn out payment. Added to the amount already paid for the dec 2006 earn out payment (EUR 16 689,26) the total is EUR 74 467,69.

Could you please confirm to <forename2> that like for the previous times you expect her to compensate this total amount through the monthly consolidation process ? Thank you very much.

Best regards,

<forename3>

Le genre « panneau d'affichage » est défini comme la fonction d'annonce collective que l'on trouve traditionnellement sur les panneaux d'affichage ou sur le réseau intranet des entreprises. Contrairement au genre « dialogue », cette catégorie de messages est monologique au sens où le but principal du message n'est pas l'échange mais la transmission d'information dans le corps même du message. Parce que ces messages s'adressent régulièrement à un nombre élevé de destina-

taires, ils sont rédigés dans un style relativement formel. L'extrait 6.6, classé dans cette catégorie, en est une illustration.

Extrait 6.6. Exemple du genre « panneau d'affichage » (N.02.02).

Use of the procedure "Asset Dated Correction" by Countries/Sites

Hello,

To improve in a permanent way the Asset Management data base quality it is agreed with <org1> and <org2> that the procedure "Asset Data Correction" can be used by <org3> IS/IT of all Europe Countries/Sites, with or without <org1> OSS (sites with or without <ref1> delegation).

Your requests for corrections (1) must be transmitted to <org1> by the <org3> "Local Asset Manager(s)" designated by the <ref2> or <ref3> France while using

- the procedure <ref4> instruction Dated Correction
- the correction file <filename> available on <ref5>

Note :

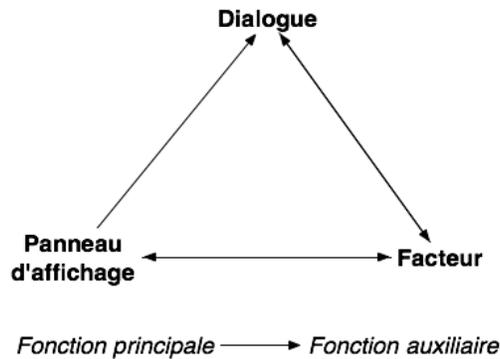
1. including the requests for correction of Cost Center
2. "Local Asset Manager(s)" to be indicated (tick column J) in the list of the IMAC Requesters and transmit this list to <name> <ref6> for update - URL : <ref7>

Cordialement - Best regards

<name>

Le travail de classement des messages fait émerger le fait que, hormis les quelques cas prototypes, immédiatement reconnaissables, les trois genres ne forment pas des unités discrètes. Il apparaît en effet que la fonction principale, permettant le classement dans une catégorie, est régulièrement accompagnée d'une fonction auxiliaire, placée dans les derniers mouvements du message et donnant aux messages concernés un aspect hybride. Un cas d'hybridité est présenté dans l'extrait 6.7, où la fonction principale « facteur » s'accompagne d'une fonction dialogique (« *Could you please confirm to <forename2> that like for the previous times you expect her to compensate this total amount through the monthly consolidation process ?* »). Les schémas d'hybridité générique sont présentés de manière synthétique dans la figure 6.3 (ci-contre).

La figure montre que la fonction communicative principale des messages sert de point d'appui vers une fonction auxiliaire. Elle montre qu'un message ap-

**Figure 6.3**

Le continuum générique dans le corpus étudié

partenant au genre « facteur » peut prendre une fonction auxiliaire de « panneau d'affichage », et inversement. Il en va de même pour les messages des genres « dialogues » et « facteurs », pouvant prendre l'un comme l'autre comme fonction auxiliaire. Toutefois, le genre « dialogue » apparaît comme un cas à part dans la figure. En effet, l'absence de flèche allant du dialogue au panneau d'affichage suggère l'hypothèse d'une incompatibilité entre la fonction principale de dialogue et la fonction auxiliaire de panneau d'affichage. En d'autres termes, l'hypothèse qu'un message principalement dialogique puisse « héberger » un mouvement tel qu'une annonce collective relèverait de l'impossibilité.

Une piste explicative, pensons-nous, est que la fonction principale du genre « dialogue » repose sur la discussion et la création de connaissances dans un cadre collaboratif. Il s'ensuit que la séquence de mouvements [panneau d'affichage > dialogue] dans un même message est possible car la création de connaissances peut servir de point d'appui à un dialogue. En revanche, la séquence de mouvements [dialogue > panneau d'affichage] s'avère impossible parce que la nature monologique du genre « panneau d'affichage » est incompatible avec la fonction principale (dialogique) du genre « dialogue ». L'introduction d'un mouvement de type « panneau d'affichage » dans un message du genre « dialogue » introduirait donc une incohérence et un arrêt de sa fonction principale.

6.5 Synthèse

Le protocole a permis de recueillir un ensemble de données dont nous pouvons affirmer qu'elles sont globalement représentatives des routines de la correspondance électronique professionnelle. Cette représentativité tient tout d'abord à la quantité relativement importante de messages recueillis (N=1 411). Elle tient ensuite à la variété d'éléments tels que les secteurs d'activité, la fonction des employés, les domaines professionnels spécialisés, ainsi qu'à la diversité des échanges en termes de taille de messages et de liste de destinataires. Ce recueil représente également un type d'entreprise (la multinationale) et des types d'employés (acheteurs, vendeurs, managers, techniciens, ingénieurs, employés des ressources humaines, etc.) très répandus dans l'économie française. Toutefois, la représentativité se heurte à la limite des études de terrain (naturellement non exhaustives) et aux problèmes de l'observation des discours peu accessibles au public, ce que J. Swales (1990) appelle les discours « occlus ». Comme nous l'avons vu cependant, le protocole de recueil, incluant une charte et une anonymisation systématique des données, permet de contourner cette dernière contrainte dans une assez large mesure.

Ce recueil possède les trois grandes caractéristiques recherchées en vue de notre étude de registre. La première caractéristique est la prégnance de l'anglais *lingua franca*, cette variété représentant la très grande majorité des messages recueillis. La deuxième caractéristique est la variété des actions professionnelles. Cette variété nous a permis de distinguer quatre grands domaines d'échanges correspondant à quatre grands types de situations professionnelles récurrentes : l'achat et la vente de produits, la résolution de problèmes techniques, le management d'équipes distantes et la résolution de problèmes administratifs dans les ressources humaines. Alors que les corpus précédemment étudiés donnent aux échanges un caractère relativement homogène du point de vue des pratiques professionnelles, ce recueil ouvre donc la voie vers l'élaboration d'un corpus où des distinctions en fonction des domaines professionnels spécialisés pourront être effectuées. Enfin, la troisième caractéristique concerne la structure des réseaux socio-professionnels formés lors des échanges dont la majorité forme des dyades et des petits groupes de discussion.

Les données présentées, au niveau macroscopique et formel, suggèrent donc

l'existence d'une norme épistolaire fondée sur des échanges spécialisés en anglais *lingua franca* au sein de petits groupes dont certains forment des cliques ou quasi-cliques. Au-delà des récurrences cependant, les situations recueillies sont manifestement protéiformes et instables. Par conséquent, les données semblent former un terrain approprié et fertile à la création d'un corpus en vue d'une étude de registre.

CHAPITRE 7

Corpus : Construction et présentation

7.1 Introduction

Après la délimitation de notre terrain d'observation et l'extraction de données issues de ce terrain, nous pouvons désormais aborder la dernière étape de la construction de notre objet de recherche : la constitution et la présentation d'un échantillon représentatif de notre problématique. Nous avons déjà exploré la question du corpus comme échantillon dans le cadre de notre réflexion méthodologique (chapitre 5, section 5.4.2), nous présentons donc dans ce chapitre la transformation des données recueillies en objet à analyser.

Cette transformation s'inscrit tout d'abord dans le cadre traditionnel de la création d'un corpus de production¹⁰³ dont nous rappelons qu'il vise la représentation des courriels rédigés par des professionnels de secteurs différents en situations internationales d'échange. Cette visée représentative repose sur un travail classique d'échantillonnage où nous veillons à ce que les différents aspects de notre problématique soient représentés de manière équilibrée (cf. section 7.2.2). La transformation des données comporte ensuite quelques aspects spécifiques,

¹⁰³Cf. notre discussion sur l'observation du discours et les différents types de corpus dans la section 5.4.2, page 167 et suivantes. Voir également la figure 5.7, présentant un corpus de production de manière schématique.

principalement liés au caractère professionnel du terrain d'observation et au type d'analyse que nous menons. Le caractère professionnel suppose en effet de masquer une quantité importante de données que nous considérons comme sensibles¹⁰⁴ à partir d'une méthode que nous proposons dans la section 7.3.1. Le type d'analyse, une analyse de registre portant sur trois dimensions des courriels, suppose par ailleurs une annotation particulière, parfois quelque peu artisanale il est vrai, fondée sur la recherche de traits linguistiques spécifiques à partir d'une norme, émanant de la *Text Encoding Initiative* (TEI). Enfin, ce chapitre présente la manière dont nous avons relevé le défi technique de la présentation d'un corpus. Ce défi consiste à présenter 500 messages (400 messages issus du corpus de travail et 100 messages issus du corpus témoin) en respectant à la fois notre charte de confidentialité (cf. annexe B.1) et notre critère de lisibilité (cf. section 7.3.3). L'un des enjeux de notre travail consiste à rendre accessible et de manière claire, des courriels professionnels par ailleurs rarement présentés au public.

Dans ce chapitre, nous commençons par présenter la transformation des données recueillies en corpus. Nous poursuivons avec une proposition d'annotation couvrant à la fois les besoins d'anonymisation et ceux en vue d'une analyse. Enfin, nous fermons ce chapitre par une courte section consacrée à la méthode de présentation de notre objet de recherche sur CD-ROM.

7.2 Des données recueillies à l'objet de recherche

7.2.1 Préparation des données

Le passage du statut de données de terrain en données scientifiques entraîne des conséquences techniques, liées à l'organisation, l'harmonisation et la standardisation de données qui nous ont été transmises « en vrac », pour ainsi dire. Comme mentionné dans le chapitre précédent, la plupart des données nous ont en effet été transmises directement à notre adresse électronique par le biais de copies invisibles ou de transferts d'archives récentes. Certains participants ont, parallèlement, préféré copier et coller les messages eux-mêmes dans un logiciel de traitement de texte afin de nous les transmettre en pièce jointe dans un courriel qui nous était adressé. Cette méthode de recueil a donc conduit à un certain

¹⁰⁴Nous proposons une définition de la sensibilité des données page 227.

éparpillement du format des données, rendant l'ensemble inexploitable pour une étude systématique.

Notre première étape a donc consisté à harmoniser le format des données en copiant-collant chaque chaîne reçue dans des fichiers au format *.txt*. A cette étape, et pour chaque message, nous avons conservé l'intégralité des données qui nous avaient été transmises, c'est-à-dire le corps du message en tant que tel, son objet, la signature, et l'adresse électronique des participants (expéditeur, destinataires directs et indirects). Chaque message a ensuite été codifié de telle sorte qu'il soit rapidement identifiable en fonction de l'entreprise et de la chaîne d'où il était issu (cf. figure 7.1).

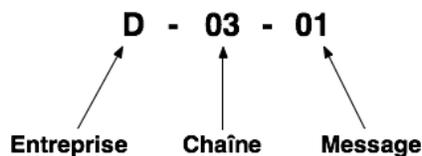


Figure 7.1
Méthode de codification des messages

Comme nous l'avons montré dans le chapitre 5, les courriels recueillis ne forment pas pour autant un corpus, dont nous rappelons qu'il s'agit d'un échantillon du langage en vue de représenter une problématique particulière.

7.2.2 Corpus et sous-corpus

7.2.2.1 Arborecence

Après cette étape de formatage et d'identification des messages, nous sommes passé à l'étape de l'échantillonnage proprement dit. Rappelons tout d'abord qu'un corpus est traditionnellement défini comme « une collection de données langagières qui sont sélectionnées et organisées selon des critères linguistiques explicites pour servir d'échantillon du langage » (Habert *et al.*, 1997). En ce qui concerne cette thèse, la collection en question est un ensemble de courriels pro-

fessionnels et les critères explicites sont de deux ordres : un « macro-critère », la situation linguistique, et un « micro-critère », la situation professionnelle.

Nous définissons la situation linguistique comme une polarité entre, d'une part, le statut de l'anglais chez le scripteur et, d'autre part, le statut de l'anglais chez l'allocutaire. Rappelons ici que notre enquête repose sur la participation de non-anglophones si bien que les échanges recueillis entre natifs sont très rares. Afin d'obtenir le spectre entier des possibilités d'échanges, nous dûmes donc opter pour la création d'un corpus témoin, constitué de messages échangés entre natifs (L1-L1), à partir du corpus Enron. Il s'agit d'un corpus témoin, nous permettant de mesurer les « écarts de comportement » avec les situations internationales en général, et plus particulièrement, la situation *lingua franca* (L2-L2). Au final, nous obtenons les quatre situations linguistiques suivantes :

1. L1-L1 : scripteur natif et allocutaire(s) natif(s) (situation « témoin »)
2. L1-L2 : scripteur natif et allocutaire(s) non natif(s)
3. L2-L1 : scripteur non natif et allocutaire(s) natif(s)
4. L2-L2 : scripteur non natif et allocutaire(s) non natif(s)

La situation professionnelle est quant à elle définie à partir des actions professionnelles récurrentes observées dans les données. Comme nous l'avons indiqué dans le chapitre précédent, nous avons identifié quatre situations professionnelles :

1. Achats et ventes (AV)
2. Management (MAN)
3. Ressources humaines (RH)
4. Résolution de problèmes techniques (TECH)

Nous avons réalisé le corpus de telle sorte qu'il représente le macro- et le micro-critère si bien que chaque situation linguistique inclut les quatre situations professionnelles, comme l'illustre la figure 7.2 (ci-contre) :

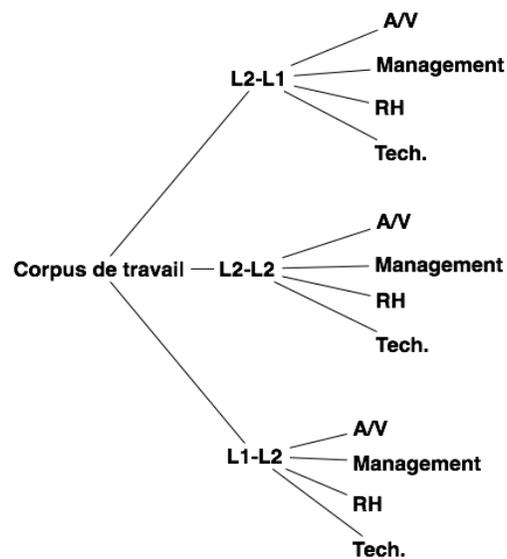


Figure 7.2
Organisation du corpus de travail

7.2.2.2 Taille et représentativité des échantillons

Notre corpus de travail, qui comprend environ 25 000 mots répartis en 400 messages, peut être considéré comme un corpus spécifique et de petite taille. Sur ce point, nous précisons que nous n'utilisons pas le terme de « corpus spécialisé » (« *specialised corpus* »), terme fréquemment employé dans les travaux anglophones (Flowerdew, 2004; Køster, 2010) afin d'éviter la confusion avec la conception francophone du spécialisé, c'est-à-dire relative à des domaines universitaires ou professionnels. Nous entendons donc par corpus spécifique le fait qu'il vise à représenter, non pas une variété spécialisée, ce qui requerrait selon nous un corpus beaucoup plus vaste et plus varié, mais un petit ensemble de situations particulières sur la base des macro et micro-critères que nous avons donnés précédemment. Le terme de « corpus particulier » nous semblant quelque peu maladroit en français, nous avons donc opté pour le terme « corpus spécifique ».

La taille de ce corpus peut être considérée comme petite puisque l'échelle de quelques centaines de messages est tout à fait réduite par rapport aux méga-

corpus tels que *The British National Corpus* ou le *The Bank of English*. Par ailleurs, J. Flowerdew (2004), dans un ouvrage consacré à la linguistique de corpus en milieu professionnel, estime qu'un corpus en deçà de 250 000 mots est généralement considéré comme étant de petite taille. Notre corpus n'est pas pour autant un « mini-corpus », terme employé par D. Banks (2005b) pour décrire son échantillon de trois articles scientifiques publiés à la fin du XIX^e siècle et représentant 4 607 mots. Toutefois, nous soutenons que cette petite échelle ne saurait être un obstacle à la fiabilité de sa représentativité puisque, comme nous l'avons évoqué dans la présentation des données, les situations professionnelles, en particulier dans les échanges de courriels, sont très récurrentes et les phénomènes que nous observons, grammaticaux pour l'essentiel, concernent la plupart des messages. Nous dirons donc, pour conclure ces considérations sur la taille de l'échantillon, que la taille de notre corpus permet, ou du moins, vise à la représentation d'un registre spécifique, celui des échanges par courriel de professionnels en contexte international.

Le tableau 7.1 présente le résultat chiffré de notre échantillonnage concernant le critère de la situation linguistique.

Tableau 7.1
Distribution des données en fonction de la situation linguistique

Echantillons	Messages (N)	Mots (N)
L2-L2	300	25 700
L2-L1	50	3 957
L1-L2	50	3 945
Total	400	33 602

Les 400 messages sélectionnés se répartissent en un sous-corpus relativement important (L2-L2) de 300 messages et en deux sous-corpus plus petits (L2-L1 et L1-L2) de 50 messages. La raison de cette différence de taille tient en premier lieu aux contraintes imposées lors de la transmission des données, les messages entre non-natifs ayant été largement plus nombreux que ceux tirés des autres situations linguistiques. Elle tient ensuite à notre objectif de caractérisation de la

situation *lingua franca* sur la base des quatre situations professionnelles. Pour obtenir des schémas de variation relativement fiables, nous avons en effet besoin de plusieurs dizaines de message par situation professionnelle.

La sélection des messages en fonction de la situation professionnelle a été effectuée de telle sorte que, pris dans sa globalité, le corpus ne souffre d'aucune sur-représentation d'une situation professionnelle par rapport à un autre, ce qui aurait pu créer un biais dans l'analyse¹⁰⁵. Comme le tableau 7.2 (page suivante) le montre, l'objectif a été globalement atteint, chaque domaine représentant environ un quart du total de mots¹⁰⁶.

Dans le sous-corpus L2, les proportions sont sensiblement équivalentes. Dans les sous-corpus L2-L1 et L1-L2 en revanche, la situation des échanges techniques (TECH) apparaît dans de moindres proportions (21,4 % et 17,3 %). Il s'est en effet avéré que dans ces deux situations linguistiques, les messages techniques sont moins fréquents que dans la situation L2-L2. Nous considérons cependant ce déséquilibre comme peu problématique pour deux raisons. La première est que, d'une manière générale, la proportion des échanges techniques se rapproche sensiblement des autres domaines. La seconde est que les comparaisons quantitatives entre situations professionnelles s'effectueront au sein du sous-corpus L2-L2 uniquement, c'est-à-dire là où les proportions entre situation professionnelles sont quasiment équivalentes.

L'extraction des messages du corpus témoin s'est effectuée sur la base d'un premier tirage aléatoire d'environ 300 messages de la base de données Enron, à partir duquel nous n'avons conservé que 100 messages à caractère purement professionnel. Il se trouve en effet qu'un nombre relativement élevé de messages de la base de données Enron concerne des contenus parfois très éloignés de ceux qui nous furent transmis lors du recueil. Tel fut par exemple le cas des messages de plaisanteries en tout genre et des correspondances dont les buts propositionnels concernait davantage la préservation de relations intimes que la résolution

¹⁰⁵Nous rappelons que les données recueillies présentaient un nombre plus élevé de messages de management par rapport aux autres domaines.

¹⁰⁶Le mot est l'unité de mesure en analyse de registre. Cependant, l'unité plus technique, nommée *token* et définie comme une chaîne de caractères située entre deux espaces, est utilisée ultérieurement pour l'étude.

Tableau 7.2
Distribution des situations dans le corpus analysé (en
nombre de mots)

	AV		MAN		RH		Tech.		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
L2-L2	6 386	25,2	6 211	24,5	6 505	25,6	6 281	24,7	25 383	100
L2-L1	1 041	26,1	1 018	25,5	1 080	27,1	853	21,4	3 992	100
L1-L2	1 112	28,2	1 133	28,7	1 016	25,8	681	17,3	3 942	100
Total/Moyenne	8 539	25,4	8 362	25,9	8 601	25,5	7 815	23,2	24 779	100

de problèmes professionnels. Si ces messages correspondent à des pratiques dans le cadre professionnel, ils ne correspondent en revanche pas à ceux qui nous ont été transmis au moment du recueil. Leur intégration dans le corpus témoin aurait donc posé des problèmes méthodologiques liés à la multiplicité des données et des types d'actions réalisées. Nous les avons donc éliminés du corpus témoin dans le but d'obtenir des messages de contenus comparables à ceux du corpus de travail.

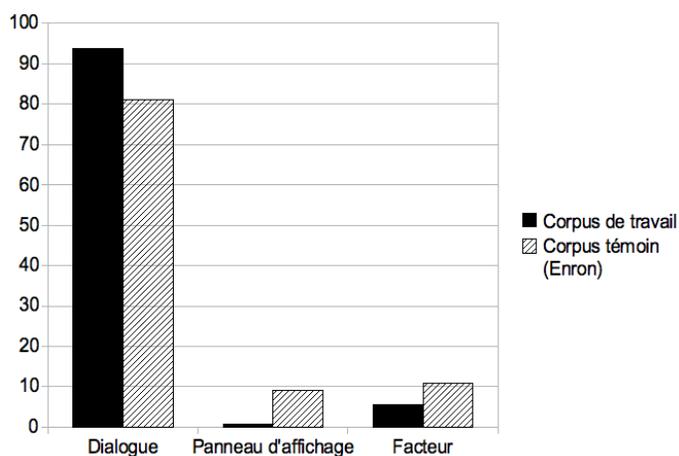


Figure 7.3

Distribution des genres dans le corpus analysé et le corpus témoin (en pourcentage du corpus)

Il s'ensuit une grande similarité entre le corpus de travail et le corpus témoin. Les deux corpus sont en effet constitués de messages à caractère professionnel et sont échangés « en coulisse¹⁰⁷ ». Ils présentent également des caractéristiques génériques similaires (cf. figure 7.3 ci-dessus), les trois genres représentés dans le corpus de travail apparaissant dans des proportions comparables. Par ailleurs, le corpus de travail et le corpus témoin partagent trois situations professionnelles sur les quatre présentés jusqu'ici (achat/ventes, RH, management). La similarité est donc limitée par l'absence d'échange technique.

¹⁰⁷Nous entendons par là que les messages ne véhiculent pas de contenus officiels comme peuvent le faire par exemple certaines lettres de dirigeants aux actionnaires.

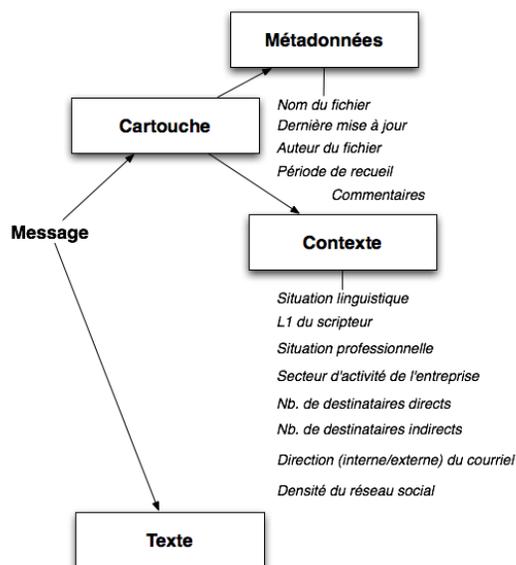
7.2.2.3 *Structure des messages*

Une fois le corpus organisé, une seconde étape consiste à organiser les données à l'intérieur de chaque fichier contenant le message. Les objectifs de cette organisation sont multiples. Ils consistent tout d'abord à permettre au chercheur d'identifier chaque message en fonction de données contextuelles telles que nos macro- et micro-critères de recherche (la situation linguistique et la situation professionnelle). Ils consistent ensuite à faire émerger des informations ayant une incidence dans les interprétations qualitatives, comme la densité des réseaux socio-professionnels, le secteur d'activité des entreprises, la langue maternelle des scripteurs ou encore le nombre de destinataires directs et indirects. Outre l'objectif de servir les interprétations qualitatives, ces informations pourront, dans de futurs travaux, permettre des analyses systématiques à partir d'autres critères que ceux étudiés dans le cadre de cette thèse. Enfin, un dernier objectif de cette structuration interne consiste à inscrire un certain nombre de métadonnées, c'est-à-dire des données sur le fichier informatique lui-même (son nom, sa date de dernière mise à jour). A la fin du processus de structuration et, comme la figure 7.4 le montre, un message dans notre corpus comprend deux parties distinctes. La première, ce qu'il est convenu d'appeler un « cartouche », rassemble d'une part les métadonnées et les données contextuelles et d'autre part le texte du lui-même.

7.2.2.4 *Structure des réseaux épistolaires professionnels*

Si, comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, le contexte (situations linguistiques et professionnelles, secteur d'activité de l'entreprise ou encore le nombre de destinataires) était largement fourni par les participants à notre enquête de terrain et ne requérait pas de construction particulière, il n'en est pas de même pour la structure des réseaux épistolaires professionnels. Cette donnée est présentée pour chaque message du corpus sous l'étiquette « densité du réseau social ». Il s'agit en réalité d'une variable, la densité d'un réseau social pouvant être plus ou moins élevée. Nous l'avons calculée à partir d'éléments tirés de la théorie des réseaux sociaux. La méthode de calcul étant quelque peu étrangère au domaine de l'anglistique, nous en présentons ici les grandes lignes.

La structure des réseaux épistolaires électroniques a été étudiée à partir des

**Figure 7.4**

Vue synthétique de la structure d'un message

chaînes de messages dont nous avons vu qu'ils formaient la grande majorité des données recueillies¹⁰⁸. La première caractéristique envisagée dans cette étude est la taille du réseau épistolaire formé par chaque message. Cette taille fut évaluée de manière purement numérique à partir du nombre moyen de destinataires, auquel il convenait d'ajouter 1, correspondant à l'expéditeur. Par exemple, un courriel envoyé à deux destinataires formait un réseau épistolaire de trois participants. L'étude de la structure des réseaux a ainsi permis de distinguer les échanges dyadiques des échanges en groupe que nous définissons comme les échanges dont le nombre de participants est supérieur à deux.

Le simple calcul de la taille du réseau épistolaire ne fournit cependant qu'une donnée indicative et ne donne aucune indication quant à la façon dont ce réseau est structuré. Une seconde caractéristique, la densité du réseau épistolaire formé au cours des échanges, a donc été prise en compte. Cette densité fut calculée à partir de la théorie des graphes, elle-même issue de la théorie des réseaux sociaux.

¹⁰⁸Voir également l'annexe C présentant le réseau épistolaire de chaque participant.

Cette théorie, construite à partir de la mise en relation des « sommets » (des points du réseau) par l'intermédiaire d'arêtes (les liens entre chaque point), permet de mettre en évidence le rapport entre le nombre de participants à un échange et le nombre de liens épistolaires (indépendamment du nombre de messages échangés) réalisés dans cet échange. La figure 7.5 représente un réseau épistolaire (fictif) dans sa structure la plus simple, c'est-à-dire l'échange dyadique où 1 et 2 sont les participants à l'échange et où l'échange épistolaire (indépendamment du nombre de messages échangés) est représenté par une arête (le lien reliant 1 et 2).



Figure 7.5

Représentation de la structure d'un échange dyadique

La figure 7.6 représente la circulation de messages entre trois participants. Ce petit réseau peut alors être considéré comme une clique¹⁰⁹, c'est-à-dire un réseau où l'ensemble des liens possibles ($N = 3$) entre chaque point est réalisé.

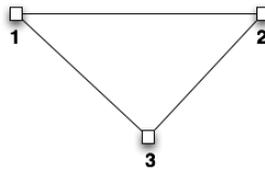


Figure 7.6

Représentation de la structure d'une clique

La figure 7.7 représente une « quasi-clique » où certes 1, 2 et 3 forment une clique, mais où 4 n'entretient pas de lien épistolaire avec 2. Ce réseau ne saurait donc être considéré comme une clique telle que nous venons de la définir. Il peut en revanche être considéré comme un réseau à forte densité. Outre sa représentation graphique, la densité des réseaux épistolaires fut évaluée de manière

¹⁰⁹Clique : cf. définition section 4.3.3, page 121.

numérique en calculant le rapport entre le nombre de liens réalisés et le nombre de liens possibles. Dans le cas du graphe présenté dans la figure 7.7, ce rapport est de $(5/6 = 0,83)$. Il est plus faible que dans le cas du graphe présenté dans la figure 7.6 où ce rapport est de $3/3 = 1$.

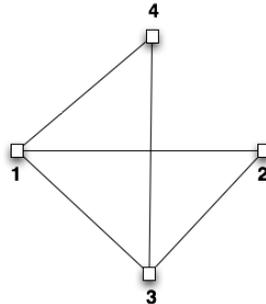


Figure 7.7
Représentation de la structure d'un réseau à forte densité (« quasi-clique »)

Le calcul de la densité a ensuite permis de distinguer deux types d'échanges, les échanges dans le cadre de réseaux à forte densité d'une part (cliques et quasi-cliques), et les autres échanges dont la densité était plus faible. Par convention dans cette thèse, les réseaux dont la densité était inférieure ou égale à 0,5 furent considérés comme faiblement denses et les réseaux dont la densité était strictement supérieure à 0,5 furent considérés comme fortement denses.

Le cas suivant montre la méthode utilisée pour caractériser une chaîne à partir des éléments présentés ci-dessus. Tiré d'une chaîne de dix messages issus des données recueillies, ce cas illustre la constitution progressive d'un réseau épistolaire où le français est d'abord utilisé comme la langue de travail au sein d'une clique francophone, pour ensuite être remplacé par l'anglais au moment du passage à un niveau mondial de l'action professionnelle en cours. L'extrait qui suit concerne des employés francophones du service « Recherche et Développement » de l'entreprise B (fabrication d'équipement de salles de bain), travaillant en étroite collaboration avec deux employés chinois d'une usine de fabrication près de Shanghai. La discussion commence par un échange en français entre quatre

employés francophones (messages 6.2.1 et 6.2.2) et se poursuit en anglais au moment où la chef de projet (employée 3) informe les deux employés chinois de la situation en France (message 6.2.3).

Extrait 6.2.1 Message entre quatre employés francophones de l'entreprise B (B.15.07).

De : 1

A : 2, 3, 4

Objet : Marquage laser test

Bonjour <forename3>,

Si tu veux, je peux même te transférer les fichiers en DXF ou DWG.

Extrait 6.2.2 Message entre quatre employés français de l'entreprise B (B.15.08).

De : 3

A : 1

CC : 2, 4

Objet : Marquage laser test

Bonjour <forename1>,

Envoie les moi aussi en format dxf.

Extrait 6.2.3 Message entre quatre employés francophones et deux employés chinois (B.15.9).

De : 4

A : 5, 6

CC : 1, 2, 3

Objet : Marquage laser test

Hello everyone,

We agreed with the french R&D team to provide you feet support drawings on 2D drawings. So on th next 3D file, you will not have feet support. We will provide you pro E tooling 3D file and 2D file of the feet support.

Regards

<forename4>

La conversion de cet échange en graphe permet de mettre en évidence les liens entre les participants ainsi que la place de chaque participant dans le réseau formé par les échanges de messages. Comme nous la représentons à l'aide de la figure 7.8, la construction du réseau épistolaire comprend ici trois étapes. Lors de la dernière étape (message 6.2.3), le réseau présente six sommets, correspondant aux six employés présents dans l'échange, et huit arêtes, correspondant à la circulation des messages entre chaque sommet. La densité du réseau finalement créé

est plutôt forte ($6/8 = 0,75$), ce qui est dû au fait que quatre des six participants forment une clique ($4/4 = 1$). En outre, cette représentation permet de constater que le point 4, en l'occurrence notre donneur, possède une forte « centralité », c'est-à-dire qu'il est le point le plus connecté du réseau (cinq liens).

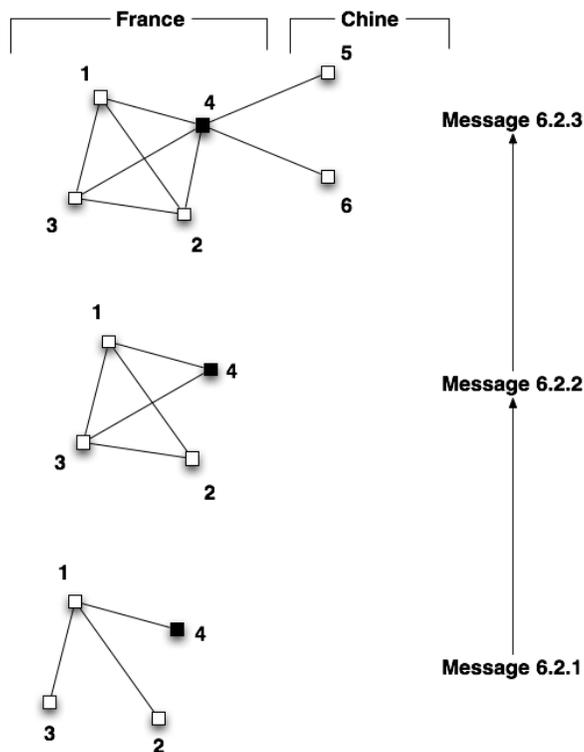


Figure 7.8
Construction d'un réseau épistolaire au cours d'un échange (B.15)

7.3 Techniques d'analyse et de présentation

7.3.1 Annotation et confidentialité

La présentation d'un corpus d'anglais professionnel entraîne, conformément à notre charte de confidentialité, la nécessité d'anonymiser les données consi-

dérées comme « sensibles ». D'une manière générale, la sensibilité des données comporte deux aspects distincts. Le premier concerne les données sensibles de surface, que nous définissons comme toute donnée permettant de reconnaître les personnes, les entreprises ou les produits dont il est question dans les messages. La seconde concerne les données profondes liées à la dimension interpersonnelle des échanges, c'est-à-dire les marques d'attitude, les jugements de valeur et autres opinions personnelles relatives aux situations rencontrées dans les échanges. L'anonymisation concerne bien entendu le premier aspect et consiste à trouver le juste équilibre entre la dissimulation des données considérées comme sensibles et la lisibilité des messages. Elle a été réalisée à partir des consignes de la *Text Encoding Initiative*. Ces consignes donnent la possibilité de remplacer les données sensibles de surface par un code explicite, ce qui permet au lecteur d'identifier le type de donnée dissimulé par le code. La liste des codes utilisés pour cette thèse est donnée dans le tableau 7.3.

Tableau 7.3
Types de données anonymisées

Code	Signification
<Name>	Nom (complet) de personne
<Forename>	Prénom
<Surname>	Nom de famille
<orgName>	Nom d'entreprise, d'organisation
<placeName>	Nom de lieu
<Ref>	Nom de produit, référence de dossier, etc.
<Email>	Adresse électronique
<URL>	Adresse internet
<IPaddress>	Adresse IP

L'extrait 7.1 présente, à l'échelle d'un message, le résultat de cette anonymisation.

Extrait 7.1. Exemple d'anonymisation des données à partir du message A.02.10 (L2-L1, RH).

Belgium

Dear **[forename07]**,

Thank you very much for your valuable information and support regarding the Belgian payroll providers and especially many troubles you have faced. Before starting new negotiations with **[orgNameA03]** I first need to get our problems with **[orgNameA04]** sorted out. They paid twice the social contributions from January and February 2007 to the Belgian National Health Service and I have a real job getting the money back. They seem not very motivated to correct their mistake and contact the National Health Service to get the reimbursement.

Have a good week end.

Kind regards.

[name11]

Comme nous l'illustrons par cet exemple, nous avons ajouté un numéro d'identification pour chaque participant et chaque entreprise afin d'augmenter la cohésion et de faciliter la lecture des messages et du corpus en général. Les références, régulièrement multiples dans les messages, ont également été numérotées pour chaque message.

Pour finir, ajoutons que nous avons opté pour une technique d'annotation sélective. Il s'avère en effet que certains noms sont soit très vagues, soit si répandus dans le monde professionnel qu'ils ne permettraient pas la reconnaissance des personnes et des entreprises impliquées dans les échanges. Nous les avons donc maintenus dans le corpus afin de rendre la lecture aussi naturelle que possible. Les noms en question sont ceux de zones géographiques vastes (noms de pays, d'états d'Amérique par exemple), ceux de certaines entreprises tels que le transporteur UPS, et le nom de certains systèmes d'exploitation comme Windows.

7.3.2 Annotation et analyse

Notre analyse de registre repose sur la fréquence de traits linguistiques que nous pouvons classer en deux catégories d'un point de vue technique. La pre-

mière catégorie concerne les traits linguistiques finis, c'est-à-dire ceux dont l'extraction peut-être réalisée à partir d'une requête dans un concordancier tel que Antconc (Anthony, 2006), utilisé dans cette thèse¹¹⁰. La seconde catégorie concerne les traits non finis, définis en vue de notre analyse. Ces traits sont, pour l'essentiel des catégories lexico-grammaticales, comme des types de propositions (simples ou complexes) que nous explorons dans notre chapitre sur le minimalisme (chapitre 8), ou des catégories sémantiques d'actes langagiers telles que les requêtes ou certains types de propositions.

La diversité des traits relevant de la seconde catégorie suppose d'opter pour une méthode d'annotation suffisamment souple, permettant d'intégrer la spécificité de notre travail. Elle exclut les logiciels d'annotation automatique tels que *Tree Tagger*¹¹¹ dans la mesure où nous ne cherchons pas à caractériser une grammaire générale des courriels¹¹². Cette caractérisation requerrait par ailleurs un corpus de grande taille, ce qui n'est pas le cas ici. Nous avons donc opté pour une annotation manuelle, réalisée en fonction de nos propres besoins.

Cette annotation s'inspire très largement de la *Text Encoding Initiative (TEI)*. Conçue dans le cadre d'un consortium de chercheurs, cette initiative vise à développer un langage d'annotation applicable à tout type de texte.

The TEI Guidelines for Electronic Text Encoding and Interchange define and document a markup language for representing the structural, renditional, and conceptual features of texts. They focus (though not exclusively) on the encoding of documents in the humanities and social sciences, and in particular on the representation of primary source materials for research and analysis. These guidelines are expressed as a modular, extensible XML schema, accompanied by detailed documentation, and are published under an open-source license. The Guidelines are maintained and developed by the TEI Consortium, through its Technical Coun-

¹¹⁰Le lecteur peut trouver, au fil de chapitres présentant nos analyses, des copies d'écran présentant ces extractions. Un cas d'extraction de ce type (la formule de politesse *Dear*) est présenté dans la figure 10.4, page 350).

¹¹¹<http://www.ims.uni-stuttgart.de/projekte/corplex/TreeTagger/>

¹¹²La base de données Enron, qui comprend plusieurs centaines de milliers de messages, se prêterait bien à l'établissement d'une grammaire des courriels dans ses traits les plus généraux. Un outil d'annotation automatique serait alors tout indiqué pour ce type de travail.

cil, with the support and participation of the TEI community (*extrait de la page d'accueil des consignes de la TEI*¹¹³).

Le XML (*Extensible Markup Language*) est un langage permettant la description de documents. Il fournit, en quelque sorte, une grammaire et un vocabulaire descriptifs qui donnent la possibilité de mettre en évidence la structure et les caractéristiques de tout type de document. Ce langage ouvre tout d'abord des possibilités dans l'annotation des genres. La figure 7.9 montre comment ce langage permet de mettre en évidence la structure spécifique d'une lettre comportant des formules de salutation (mises en évidence grâce à la balise <salute>) et une signature (mise en évidence grâce à la balise <signed>).

```
<div2 type="letter">
<head>TO MRS. H. LINCOLN.<ref target="n1"><hi rend="super">1</hi></ref>
<!-- <note id="n1" place="foot"> here -->
</head>
<opener>
<dateline>
<name type="place">Weymouth</name>, <date value="1761-10-05">5 October, 1761.</date>
</dateline>
<salute>MY DEAR FRIEND,</salute>
</opener>
<p><hi rend="small-caps">Does</hi> not my friend think me a stupid girl, when <lb/>
she has kindly offered to correspond with me, that <lb/>
I should be so senseless as not to accept the offer? <lb/>

<!-- continues -->

<p>I can say, in the length of this epistle, I've made <lb/>
the golden rule mine. Pray, my friend, do not let it <lb/>
be long before you write to your ever affectionate</p>
<closer>
<signed>A. S.</signed>
<seg type="postscript" rend="block">P.S. My regards to your good man. I've no <lb/>
acquaintance with him, but if you love him, I do, <lb/>
and should be glad to see him.</seg>
</closer>
</div2>
```

Figure 7.9

Annotation d'une lettre à partir des consignes de la TEI

Ce langage ouvre ensuite des possibilités dans l'annotation des registres. Dans cette thèse, nous délimitons les complexes propositionnels (ou phrases) à l'aide de la balise <seg>, tirée des consignes de la TEI, que nous personnalisons ensuite en lui affectant des attributs correspondant aux traits recherchés¹¹⁴. Elle nous a per-

¹¹³<http://www.tei-c.org/Guidelines/>. Dernière consultation le 15 juin 2012.

¹¹⁴Nous tenons à remercier Paul Thompson, maître de conférences à l'université de Birmingham, qui, lors de notre séjour au *Center for Advanced Research in English* au cours de l'été

mis d'intégrer aisément certaines caractéristiques de la grammaire hallidayenne comme les types de propositions (para- ou hypotaxiques) ou certains marqueurs de discours tels que les intensifieurs et les atténuateurs. Comme le tableau 7.4 le montre, les balises utilisées concernent principalement les chapitres consacrés au minimalisme et à la dimension interpersonnelle des courriels et, dans une moindre mesure, le chapitre consacré à la cohésion. Une raison de cette différence d'utilisation est le fait que l'analyse de la cohésion repose en grande partie sur des traits finis (articles, démonstratifs, conjonctions), contrairement aux autres chapitres supposant soit l'étiquetage de propositions entières à l'aide de l'élément <seg>, soit de parties du discours tels que les formules de salutation (élément <salute>). L'ensemble des balises utilisées est présenté dans le tableau 7.4.

Tableau 7.4
Annotation du corpus : Éléments et attributs utilisés
pour l'analyse

Balise et attributs	Signification	Chapitre
<seg type="inclusive">	Proposition inclusive	8
<seg type="exclusive">	Proposition exclusive	8
<seg type="simple">	Phrase simple	8
<seg type="complex" type="paratactic">	Coordination	8
<seg type="complex" type="hypotactic">	Subordination	8
<noun>	nom	9
<salute>	formule de salutation	10
<seg type="sharpened">	Proposition accentuée	10
<seg type="softened">	Proposition atténuée	10

L'annotation des messages a rapidement transformé les textes en objets purement techniques si bien qu'ils sont devenus rapidement illisibles. Cette opération a donc été considérée comme une phase réalisée pour le travail « en laboratoire », c'est-à-dire non destinée à la présentation. Nous ne considérons pas cela comme une véritable limite dans la mesure où l'objet technique ainsi créé n'a pas, contrairement aux résultats obtenus grâce à cet objet, pour vocation à être diffusé. Par

2010, nous a suggéré cette méthode.

ailleurs, afin de faciliter le travail de lecture (et d'analyse qualitative) des éléments extraits grâce à l'annotation, nous avons annoté le corpus sur la version non anonymisée des textes. Une conséquence de cette prise de décision fut que les copies d'écran présentées dans les figures montrant le résultat des extractions durent être soigneusement sélectionnées afin de ne pas rompre la charte de confidentialité.

7.3.3 Présentation du corpus

Ce travail de thèse étant réalisé sur corpus, il nous a semblé important qu'une étape soit consacrée à la présentation de l'objet. Notre objectif ici consistait à rendre les données non seulement accessibles au lecteur, mais également aisément lisibles et consultables. Nous avons donc opté pour la conversion des 500 fichiers textes en fichiers HTML. Ce langage possède un double avantage. Il permet tout d'abord l'avantage d'accroître la lisibilité des données en mettant en évidence leur structure. Comme la figure 7.10 (page suivante) le montre, ce langage nous a ainsi permis de différencier graphiquement les métadonnées du contexte et du texte lui-même. Il permet ensuite, grâce aux possibilités offertes par les hyperliens, de consulter le corpus par simple navigation. Nous avons ainsi structuré chaque message de manière identique grâce à l'emploi d'une feuille de style (au format `.css`, disponible sur le CD-ROM, en annexes), garantissant une présentation homogène des données.

Pour finir, nous précisons que la version HTML du corpus est présentée dans le CD-ROM accompagnant cette thèse. A l'instar des corpus disponibles sur internet tels que le corpus VOICE que nous avons présenté dans la section 5.4.3 (page 172), nous avons souhaité que le corpus ne soit pas isolé mais accompagné d'éléments explicatifs résumant l'approche et faisant de ce CD-ROM un document à part entière. Le corpus est ainsi accompagné de quatre pages rappelant l'arborescence et la taille des échantillons, la définition des situations de registre, la description des métadonnées et des données contextuelles ainsi que la méthode d'anonymisation.

Message

Métadonnées

Nom du fichier	J_01_02
Date de création du fichier	23-02-2012
Auteur du fichier	P. Millot
Période de recueil	2007
Commentaires	Fichier confidentiel

Contexte

Type d'interaction	L2-L2
Langue 1 du scripteur	Français
Activités de l'entreprise	Informatique industrielle, électronique
Action professionnelle en cours	Résolution de problèmes techniques
Nombre de destinataires directs	1
Nombre de destinataires indirects	1
Direction du courriel	Interne et externe
Densité du réseau épistolaire	Élevée

Texte

[ref00] update monday 16th. january canceled

Hi [forename280],

Could you please, next time, also inform [name1501] and [name1502]. I was not in my office when the mail arrived and I saw the mail this morning, I was not able to inform [forename1502] and she needs the new version for her night tests.

Thanks.

Best Regards,

[name102]

Figure 7.10
Structure d'un message à partir du langage HTML

7.4 Conclusion

Nous pouvons dire que l'objectif, consistant à obtenir un objet observable scientifiquement, a été atteint. Notre échantillonnage rend compte en effet des trois situations linguistiques (L1-L2, L2-L1, L2-L2) et des quatre situations professionnelles (AV, MAN, RH et TECH) rencontrées en cours de l'enquête de terrain. La quasi-absence d'échanges entre natifs, envisagée au départ comme un problème, a été globalement résolue grâce au recours à la base de données Enron à partir de laquelle nous avons conçu notre corpus témoin (L1-L1). Certes, ce corpus provient d'un terrain professionnel différent mais, en ce qui concerne notre analyse, il semble que cet échantillon, par les genres et les situations professionnelles représentés, permette de rendre compte des trois dimensions analysées : le minimalisme, la cohésion et la dimension interpersonnelle des courriels.

La méthode d'annotation, inspirée des consignes de la TEI, rend désormais possible l'exploitation quantitative et la présentation de schémas de variation en fonction des situations. Une fois les messages annotés, les balises peuvent être extraites automatiquement à l'aide d'AntConc (Anthony, 2006), le concordancier que nous utilisons pour cette thèse. Par ailleurs, le maintien dans le corpus d'autres types de données contextuelles (L1 des scripteurs, secteurs d'activités, densité des réseaux épistolaires) permet une approche qualitative et la mise en exergue de la diversité des situations particulières.

Toutefois, ce corpus, comme tout échantillon de langage issu du terrain professionnel, se heurte à certaines limites. La première est liée au caractère restreint de l'enquête en milieu professionnel, ne ciblant que quatre situations professionnelles alors que ce milieu présente une variété évidemment plus grande. En cela, notre corpus ne saurait être représentatif de tous les registres professionnels. Il n'en demeure pas moins que les situations représentées sont suffisamment larges et permettent de couvrir un ensemble relativement large d'entreprises et de secteurs d'activités. Une seconde limite tient à la taille comparativement restreinte du sous-corpus technique dans les situations linguistiques hétérogènes (L1-L2 et L2-L1). Comme nous l'avons indiqué, cette limite tient aux données recueillies présentant des situations où les échanges entre natifs et non-natifs étaient relativement peu nombreux. Une troisième limite tient à l'annotation elle-même. L'annotation telle que nous l'envisageons conduit, par nature, à un biais relati-

vement confortable consistant, pour ainsi dire, à ne trouver que ce l'on cherche, au risque de ne pas déceler l'imprévu. Comme J.M. Sinclair et R. Carter le rappellent en effet : « *Of course, one cosy consequence of using tagged text is that the description which produces the tags in the first place is not challenged – it is protected. The corpus data can only be observed through tags ; that is to say, anything the tags are not sensitive to will be missed* » (2004, 191). Il s'agit là d'une critique majeure de l'approche dite « *corpus-based* » et c'est la raison pour laquelle un certain nombre de chercheurs, dont Sinclair lui-même, préfèrent fonder leurs travaux sur une méthodologie inductive, dite « *corpus-driven*¹¹⁵ ». Cette méthodologie, généralement appliquée dans le cadre de corpus de grande taille, n'est cependant pas tenable ici. Nous pensons en effet que l'inattendu dans un corpus de 500 000 000 mots, tel que *The Bank of English*, est une hypothèse beaucoup plus solide que sur un corpus de 33 000 mots. En ce qui concerne notre corpus, une mesure de compensation consiste donc à recourir à l'analyse qualitative, en croisant les informations textuelles et contextuelles de manière plus large que nous l'aurions fait en limitant l'analyse aux deux situations explorées de manière purement qualitative.

Pour conclure, la construction d'un corpus d'anglais professionnel tel que le nôtre consiste à trouver le juste équilibre à partir de trois points d'appui : ce que nous sommes parvenus à obtenir du terrain, c'est-à-dire un ensemble anarchique de données qu'il faut sélectionner puis standardiser afin qu'elles deviennent exploitables, une approche méthodologique, elle-même contrainte par l'objet, et, enfin, notre propre objectif d'analyse.

¹¹⁵L'approche *corpus-driven* consiste à explorer les caractéristiques générales des textes à partir de corpus existants et généralement déjà étiquetés. A l'inverse, l'approche *corpus-based* consiste à construire de nouveaux corpus en vue de les explorer à partir de questions ou problématiques particulières.

Troisième partie
Analyse de registre

Les courriels comme registre minimal

8.1 Introduction

La taille relativement réduite que peut prendre un courriel¹¹⁶ a naturellement conduit un certain nombre de chercheurs à s'intéresser aux phénomènes de réduction dans les messages (Baron, 1998; Mulholland, 1999; Gimenez, 2000; Crystal, 2001; Frehner, 2008). L'étude de ces phénomènes a fait l'objet de travaux menant à l'observation suivante : les courriels forment, en quelque sorte, le modèle réduit des échanges épistolaires traditionnels tant du point de vue de la taille des messages que du point de vue des formes que l'on y rencontre. Cependant, les études réalisées posent un sérieux problème d'approche puisque la caractérisation de la réduction repose principalement sur l'étude de formes réduites tant du point de vue lexical (abréviations et acronymie) que syntaxique (contractions et omissions). Les formes réduites étant fréquentes dans les courriels, il s'ensuit que les courriels apparaissent comme une forme naturellement réduite de texte épistolaire. Ce que nous pouvons appeler la « rhétorique de la réduction », assez répandue dans les travaux de recherche sur la communication médiatisée par ordinateur, était à l'ordre du jour encore très récemment, comme en témoigne ce

¹¹⁶La brève histoire de ce médium nous rappelle que le premier courriel, envoyé en 1971 (cf. annexe F), n'était constitué que de quelques caractères.

propos de C. Frehner :

Syntactic reductions are a very central and characteristic feature of computer-mediated communication. Encouraged by the factor of economy and speed with which messages are composed, *sentences tend to lack various syntactic features*¹¹⁷ and come to resemble the so-called telegram style. (2008, 63)

Outre le problème de circularité, l'intérêt pour les effets réducteurs conduit à plonger dans l'obscurité d'autres types de traits linguistiques, ce que dans le cadre d'une étude de registre, nous appellerons la lexico-grammaire dans ses réalisations les plus ordinaires telles que les propositions, la phraséologie ou le mot lui-même.

Dans ce chapitre, nous proposons de ré-orienter l'approche en élargissant le spectre des phénomènes étudiés aux traits que nous venons de citer. A l'instar de J. Mulholland (1999) dans son article consacré au minimalisme dans les échanges de courriels¹¹⁸, nous adoptons le terme « minimal » et son corrolaire « maximal » pour désigner le rapport entre le nombre de matériaux linguistiques utilisés par les scripteurs et le nombre de types de traits différents. Un corpus est donc ici considéré comme minimal, si les traits utilisés sont peu variés mais fréquemment utilisés. Inversement, un corpus est considéré comme plutôt maximal si les scripteurs font appel à une plus grande variété de traits. Nous poursuivons donc la brèche ouverte par l'auteur, tout en nous détournant de la tentation de caractériser le registre des courriels comme un registre « réduit » ou « appauvri » par rapport à d'autres formes de l'écrit¹¹⁹.

Dans ce cadre, nous testons l'hypothèse selon laquelle les courriels seraient une forme relativement minimale de discours. Nous entendons par là que la rédaction de courriels repose sur un nombre de traits limités mais fréquemment ré-utilisés, générant ainsi des schémas répétitifs. Nous présentons tout d'abord la méthode, définissant les traits analysés et la technique de traitement du corpus,

¹¹⁷C'est nous qui soulignons.

¹¹⁸Cf. 2.4.2 page 88.

¹¹⁹Nous faisons ici référence à la manière dont certaines variétés telles que le *Baby Talk* ou le *Foreigner Talk* (Ferguson, 1971, 1977) ont pu être considérées comme des registres appauvris sous prétexte qu'ils ne présentent pas les caractéristiques de variétés considérées comme prestigieuses (les registres universitaires par exemple). Voir également notre discussion dans la section 2.3.1, page 79.

puis présentons les résultats pour chaque type de trait. La conclusion présente une synthèse des résultats et quelques perspectives de recherche.

8.2 Méthode d'analyse

8.2.1 Préambule

Dans cette section, nous présentons une méthode d'analyse du minimalisme dans les courriels à partir de trois niveaux : les niveaux propositionnel, phraséologique et le niveau du mot ou token. Les traits analysés sont ici considérés comme des matériaux dont nous étudions la fréquence dans chacun des sous-corpus. Ces matériaux ne sont pas des éléments isolés mais ils forment au contraire – c'est du moins notre hypothèse – un système dont le niveau le plus élevé est celui du message et le niveau le plus bas est celui du mot (ou le « token »), comme nous tentons de l'illustrer à l'aide de la figure 8.1.

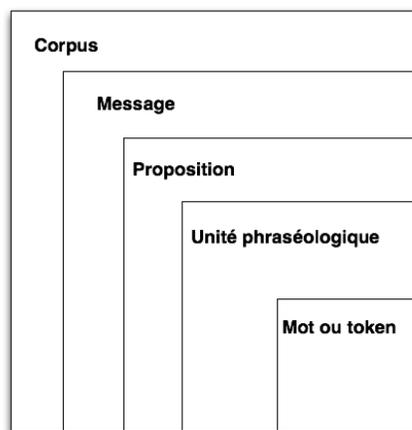


Figure 8.1

Système de stratification dans les courriels

Le caractère minimal ou maximal d'un sous-corpus n'est pas une valeur absolue, mais relative, c'est-à-dire qu'elle n'a de sens que comparée aux autres sous-corpus. La méthode d'analyse est à la fois quantitative et qualitative. D'un

point de vue quantitatif, nous appliquons à chaque type de trait une méthode de calcul permettant de mettre en évidence le phénomène observé. La méthode repose sur le calcul de fréquence, soit en fonction du nombre de messages, soit en fonction du nombre de mots ou tokens. L'interprétation au niveau quantitatif est ensuite complétée par une interprétation qualitative, c'est-à-dire sur la base d'une discussion où nous croisons des exemples tirés du corpus avec les deux paramètres testés quantitativement.

8.2.2 Niveau propositionnel

Alors que les études précédentes sur les courriels se concentrent sur des effets réducteurs, tels que les abréviations et les contractions, nous constatons qu'aucune étude¹²⁰ n'aborde de manière systématique ce qui constitue la base de la grammaire anglaise, la proposition. Dans le cadre d'une étude du minimalisme, la méthode consiste à étudier la distribution de deux types de propositions (propositions simples et complexes) ainsi que les liens pouvant les unir. Nous utilisons pour cela le cadre de la linguistique systémique fonctionnelle (Halliday, 2004). Ce cadre permet tout d'abord de distinguer la notion de « phrase », définie comme une unité graphique, délimitée par une majuscule et un point, et la notion de « proposition » (*clause*), définie comme une unité tonale (*tone group*) reposant sur un groupe verbal. Cette distinction est fondamentale dans l'étude des courriels, où les règles graphiques, traditionnellement rencontrées dans les registres écrits, ne sont pas toujours respectées. Dans l'extrait 8.1, la phrase (unité graphique) comporte deux propositions simples, que nous avons mises entre chevrons.

Extrait 8.1. « Phrase » comportant deux propositions indépendantes.

<Do not worry about this product,> <the customer has now decided not to order this item.>
(L2-L2, AV, H.02.05)

L'extrait 8.2 présente la situation inverse, où deux phrases graphiques ne forment qu'une seule proposition.

¹²⁰Certes J. Gimenez (2000) et C. Frehner (2008) étudient la syntaxe des courriels, mais toujours dans une perspective réductionniste et non systématique.

Extrait 8.2. Cas de deux phrases ne présentant qu'une seule proposition (K.04.02, L1-L2).

With regards Prod [ref] (EU), as this is only for European countries can you order direct, with the other European countries ordering from France as the source. I see no point in UK ordering this product for purely European customers.

Conformément à la terminologie proposée par M.A.K. Halliday et adaptée par D. Banks (2005a) pour les études anglaises en France, nous appellerons « complexe propositionnel », tout groupe tonal ou segment graphique comportant plusieurs propositions, et « simplexe propositionnel », tout groupe tonal ou segment graphique ne comportant qu'une seule proposition. Pour affiner l'analyse, nous avons distingué trois types de complexes propositionnels. Le premier type correspond au cas des complexes ne comportant qu'une seule proposition principale (dite α). Le deuxième type correspond au cas des complexes comportant au moins deux propositions, les propositions pouvant être coordonnées (relation dite « parataxique » et symbolisée de la façon suivante : $\alpha \times \alpha$), ou subordonnées (relation dite « hypotaxique » et symbolisée de la façon suivante : $\alpha \times \beta$). Nous arrêtons donc l'analyse aux propositions de rang supérieur et nous ignorons, du moins dans la partie quantitative de l'analyse, les propositions enchâssées, c'est-à-dire de rang inférieur¹²¹.

Chaque complexe ou simplexe du corpus étudié et du corpus témoin a ainsi été étiqueté de manière à permettre l'extraction des propositions en fonction de leur catégorie d'appartenance. Conformément à la norme d'étiquetage de corpus présentée par la *Text Encoding Initiative* (TEI)¹²², nous utilisons l'élément <seg> pour délimiter les propositions, élément auquel nous attribuons des types correspondant aux types de phrases et aux types de relation entre les propositions de même rang. L'extrait 8.3, tiré du corpus témoin (L1-L1), présente la façon dont nous avons étiqueté un message.

¹²¹La prise en compte quantitative des propositions enchâssées a bien été envisagée, mais l'objectif est de proposer un cadrage sur ce qui constitue le matériau de base des courriels : la phrase et ses propositions de rang supérieur. Voir également notre commentaire dans la conclusion au chapitre.

¹²²Cf. section 5.4.3 page 175

Extrait 8.3. Exemples d'étiquetage des propositions inspiré de la TEI.

1. `<seg type="simplex">Shelley, I would appreciate any comments or feedback on the attached.< \seg>` (L1-L1, BR.10)
2. `<seg type="complex">David asked that I include you in future Emails.<\seg>` (L1-L1, AJ.04)
3. `<seg type="complex" type="paratactic">We had a very good conversation and Alfredo may be calling in the future for more information.<\seg>` (L1-L1, BR.03)
4. `<seg type="complex" type="hypotactic">If you have any questions, please let me know.<\seg>` (L1-L1, BR.03)

L'extraction de chaque type de trait a ensuite été réalisée à partir du logiciel AntConc (Anthony, 2006). La figure 8.2 présente le résultat d'une extraction des complexes propositionnels du corpus Enron.

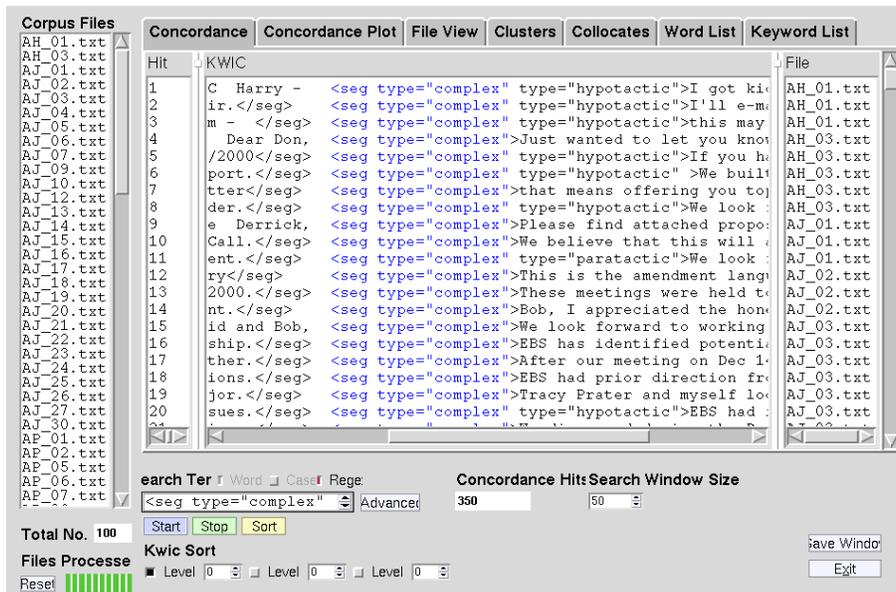


Figure 8.2

Fenêtre d'extraction des complexes propositionnels dans AntConc (Anthony, 2006)

En résumé, la méthode à ce niveau d'analyse nous permet donc d'obtenir un chiffrage des propositions de chaque sous-corpus à partir duquel nous pouvons

étudier les schémas de variation.

8.2.3 Niveau phraséologique

À présent, nous abordons le deuxième niveau d'analyse du minimalisme, celui de la phraséologie dont nous avons présenté un cadrage théorique dans le chapitre 3.

La réalisation d'actions professionnelles routinières suppose le recours à des activités langagières routinières, c'est-à-dire à des expressions, en nombre relativement limité, mais employées de manière répétitive dans les messages. Nous avons identifié deux grandes catégories couvrant la plupart des messages. La première est la catégorie des expressions réalisant la dimension épistolaire des courriels (formules d'adresse, formules permettant la transmission d'informations, de pièces jointes, etc.). La seconde catégorie correspond aux expressions réalisant l'un des buts propositionnels les plus répandus dans les courriels, la requête. La réalisation de ces deux types d'activités suppose le recours à un « stock » d'unités phraséologiques (UP) pré-fabriquées dont nous pensons, c'est du moins notre hypothèse, qu'elles sont plus ou moins variées en fonction du statut de l'anglais et du domaine professionnel.

La méthode employée consiste à sélectionner un certain nombre d'unités phraséologiques (UP) typiques des échanges épistolaires dont nous étudions la fréquence dans chacun des corpus et sous-corpus. Les UP ont été sélectionnées à partir de deux manuels de la correspondance, *Email English* (Emmerson, 2004) et le *Oxford Handbook of Commercial Correspondence* (Ashley, 2008), dont nous avons extrait des unités phraséologiques susceptibles d'apparaître dans notre corpus¹²³. Ces UP correspondent à des formes standardisées de la politesse permettant la réalisation d'adresse aux destinataires (« Dear + nom », « Hello + prénom », « best regards »), la transmission d'informations (« please find attached »), la réalisation de requêtes (« could you please », « please can you ») ainsi que des remerciements (« thank you for »). Ces types d'activités, quelle que soit la manière dont elles sont réalisées dans le texte, sont transversales à tous les corpus

¹²³Nous avons par exemple éliminé les UP relevant de thèmes spécifiques comme les candidatures à un emploi, ces thèmes n'apparaissant pas dans le corpus étudié.

et mettent en œuvre, comme les exemples entre parenthèses l'ont montré, une phraséologie épistolaire standardisée. Lorsqu'elle est très fréquente dans ses réalisations, elle contribue, selon nous, au caractère minimal des messages au sens où un nombre peu élevé de formes permet de réaliser un grand nombre d'activités.

Les UP présentées dans l'encadré ci-dessous ont ainsi été extraites de chacun des sous-corpus à l'aide du logiciel AntConc (Anthony, 2006). Elles ont ensuite fait l'objet d'un calcul de fréquence en fonction du nombre de tokens dans chacun des sous-corpus.

Encadré 8.1. Phraséologie épistolaire : liste des traits analysés.

- | | | |
|----------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| - Dear + nom/prénom | - would like to | - Is it possible |
| - Thank you for/thanks for | - Let me know | - As agreed |
| - I apologise | - Feel free to | - with regard to |
| - In reply to | - if you have any | - asap/ as soon as possible |
| - Please + groupe verbal | - looking forward to | - in the mean time |
| - Could you + V- | - Do not hesitate to | - Just a quick note to |
| - Do you think | - Best regards/wishes | - We regret to |
| - was/were wondering if | - Yours sincerely/faithfully | - I wonder if |
| - Can you + V- | - As regards | - hope to + V |
| - if you could | - further information | - I think |
| - if you need | - Would be grateful | |

Notre hypothèse consiste donc à dire qu'une fréquence élevée de ce type d'UP est un marqueur de minimalisme dans les messages. En effet, la répétition de formules standard, au détriment d'autres expressions davantage personnelles et créatives, entraîne une baisse la variété des matériaux linguistiques. Soulignons ici que la méthode employée crée donc un lien entre le caractère minimal d'un message et son caractère standard puisque les UP relèvent du standard issu du *Oxford Handbook of Commercial Correspondence*.

8.2.4 Niveau du token

Le troisième niveau d'analyse du minimalisme concerne le niveau du token. Le token est, dans la grande majorité des cas, équivalent au mot¹²⁴ à ceci près que certaines formes aussi différentes que les acronymes (« *http* ») ou certaines formes contractées (« *can't* »), par ailleurs très fréquentes dans les courriels, ne sont pas de véritables « mots », mais la fusion de deux, voire de plusieurs mots. La spécificité de notre corpus nous invite donc à recourir au terme « token » parce qu'il englobe les formes contractées ou abrégées. Nous le considérons comme un matériau purement formel et technique, constituant, comme la figure 8.1 (page 241) l'a montré, le niveau le plus bas de notre analyse.

Dans le cadre de la dimension analysée, une première étape du travail consiste à étudier le ratio type / token, c'est-à-dire le rapport entre le nombre total de tokens dans un corpus ou sous-corpus donné et le nombre de types de tokens différents. Etant donné que la variété des tokens est corrélée à la taille du corpus analysé¹²⁵, ce calcul doit être effectué sur la base d'un échantillonnage spécifique, garantissant une équivalence de taille entre échantillons comparés. Les sous-corpus L1-L1, L2-L2, L1-L2 et L2-L1 étant de tailles très différentes, nous avons échantillonné chacun des sous-corpus de sorte à obtenir quatre échantillons de taille similaire, d'environ 4 000 tokens chacun. La taille des sous-corpus AV, MAN, RH et TECH étant déjà similaire, nous avons conservé les échantillons tels qu'ils furent conçus au départ, soit environ 6 300 tokens par sous-corpus.

Une deuxième étape consiste à évaluer la fréquence des phénomènes réducteurs tels que les abréviations et autres acronymes. Ce type de phénomène étant une caractéristique distinctive des courriels, émergeant dès les premières études, nous trouvons un nombre de travaux relativement fournis sur cette question tels que N.S. Baron (1998), J. Gimenez (2000), D. Crystal (2001) ou encore C. Frehner (2008). Cependant, très peu de ces travaux prennent pour objet les courriels professionnels, véhiculant les technolectes, dont une partie des caractéristiques concerne justement la réduction de formes. Dans le tableau 8.1, nous présentons

¹²⁴D. Biber, faisant autorité dans le domaine de la linguistique de corpus, utilise le « mot » comme unité de mesure dans ses travaux.

¹²⁵De manière évidente, plus le corpus est grand, plus il y a de chance de rencontrer des formes variées.

une typologie des formes réduites observées dans notre corpus.

Tableau 8.1
Typologie des phénomènes réducteurs au niveau du token

Type	Exemple
Abréviations	km, nb, let's, won't, ok, thanks, feb, e-mail, w/ (<i>with</i>), PO (<i>purchase order</i>), ASAP (<i>as soon as possible</i>), FYI (<i>for your information</i>)
Initiales	WK
Siglaions	CCed (<i>carbon copied</i>)
Signes typographiques	x (<i>times</i>), & (<i>and</i>), \$

En résumé, notre méthode d'analyse a pour objectif de mesurer le degré de minimalisme dans les messages en ouvrant l'analyse aux matériaux de base des messages, les phrases (niveau propositionnel), les expressions standardisées (niveau phraséologique) et les mots eux-mêmes (niveau du token). Nous proposons à présent d'étudier, pour chaque type de matériaux et dans chacun des sous-corpus, les schémas de variation.

8.3 Résultats

Dans cette section, nous présentons les résultats de notre analyse de corpus à partir de la méthode présentée dans la section précédente. Pour chacun des trois niveaux d'analyse, nous commençons par présenter les caractéristiques générales des courriels professionnels tels qu'ils sont représentés par notre corpus de travail. Nous présentons ensuite ces traits en fonction des deux paramètres étudiés : la situation linguistique, c'est-à-dire en fonction du statut de l'anglais (L1 ou L2) chez les scripteurs, et la situation professionnelle, c'est-à-dire en fonction du type d'action professionnelle en cours au moment de l'échange (achats et ventes, management, ressources humaines et échanges techniques).

8.3.1 Niveau propositionnel

8.3.1.1 Caractéristiques générales

Comme la figure 8.3 le montre, la fréquence des propositions se situe autour de quatre propositions par message en moyenne, conférant aux courriels un caractère globalement minimal par rapport à d'autres registres écrits. Cette fréquence relativement basse est manifestement corrélée à la taille des messages dont nous avons vu qu'elle se situait aux alentours de 80 mots par message pour le corpus d'étude et de 110 mots pour le corpus témoin. Après plus d'une décennie d'usage intensif du courriel dans les entreprises, nous voyons que la norme concernant la taille réduite des messages décrite par D. Crystal dès 2001 dans ses travaux sur les discours électroniques (« *Netspeak* ») s'est maintenue.

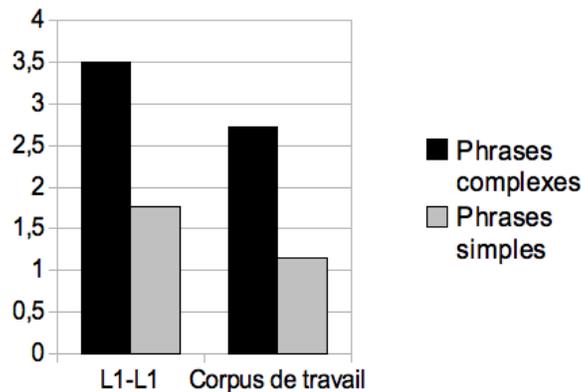


Figure 8.3

Phrases simples et phrases complexes : Comparaison entre le corpus de travail et le corpus témoin (en nb de phrases par message)

Dans la grande majorité des cas, les simples propositionnels correspondent à de véritables phrases simples, c'est-à-dire des propositions ne comportant qu'un seul groupe verbal et ponctuées de manière traditionnelle. Les simples remplissent diverses fonctions que nous présentons dans l'encadré ci-dessous. Comme

les exemples l'indiquent, les phrases simples réalisent les figures élémentaires de la correspondance, telles que la politesse, l'échange d'information et les réactions aux messages précédents.

<p>Encadré 8.2. Fonctions du simplexe dans les échanges de courriels (extraits du corpus de travail).</p> <p>Objets de messages <i>Can't contact Microsoft NLX Cluster Virutal IP Address</i> (L2-L2, TECH, L.05.02)</p> <p>Instructions <i>please, advise soonest on your thoughts</i> (L1-L2, K.04.02), <i>your immediate reply will be highly appreciated</i> (L2-L2, TECH, G.19.10)</p> <p>Réactions à des messages précédents <i>This is great news !!!</i> (L2-L2, RH, A.18.05)</p> <p>Transmission d'informations <i>I arrive on Tuesday afternoon</i> (L1-L2, C.41.01), <i>it will be tested later</i> (L2-L2, MAN, B.44.01), <i>I have to leave the office at 12.30 tomorrow.</i> (L1-L2, MAN, B.34.01)</p> <p>Comptes rendus d'actions <i>I saw him at the last meeting in Okazaki</i> (L2-L2, G.06.02), <i>Faucet drillings were validated</i> (L2-L2, B.44.01)</p> <p>Questions simples <i>Is it acceptable ?</i> (L2-L2, RH, A.14.17), <i>Is that the only time available ?</i> (L1-L2, AV, D.09.02)</p> <p>Intentions <i>We will use SDX Shangai</i> (L2-L2, AV, E.03.03)</p> <p>Formules de pré-fermeture <i>see you soon</i> (A.26.01) <i>have a good evening</i> (L2-L2, RH, A.24.02)</p>

Elles contribuent par ailleurs à la réalisation d'actions professionnelles par le biais d'instructions simples, de courts comptes rendus et de déclarations d'intention. Parce qu'elles présentent des figures professionnelles routinières, elles offrent un terrain fertile à l'ellipse, c'est-à-dire l'omission de certaines parties de la phrase, qu'il s'agisse du groupe verbal lui-même ou de tout autre groupe considéré comme non obligatoire à la compréhension. En cela, les simplexes contribuent clairement à l'impression de minimalisme dans les messages, comme l'illustrent les trois exemples suivants, tirés du corpus de travail :

1. *Any news about the shipment of this material ?* (L2-L2, D.08.13)
2. *Thanks [forename] – verification noted* (L1-L2, F.03.03)
3. *Sent on behalf of [name]* (L2-L1, A.10.01)

La saillance des propositions minimales doit cependant être relativisée par la fréquence des complexes propositionnels, que la figure 8.3 (page 249) a présentée

comme étant près de deux fois plus élevée que la catégorie précédente.

La figure 8.4, qui montre une vue davantage détaillée, fait émerger trois types de complexes.

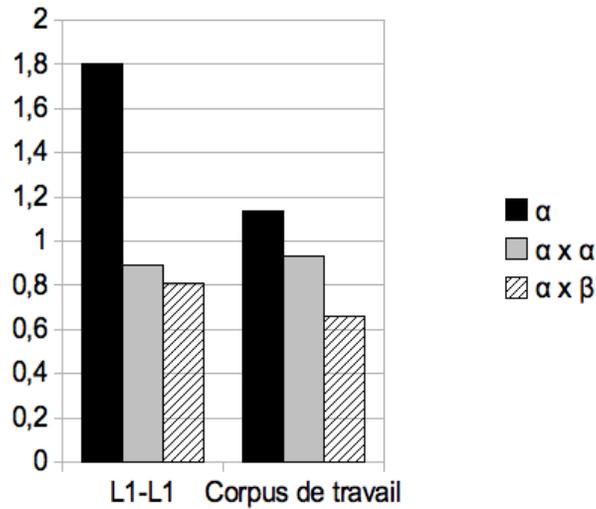


Figure 8.4

Complexes propositionnels : Variation en fonction du corpus (en nb de complexes par message)

Le premier type correspond aux complexes ne comportant qu'une seule proposition principale (catégorie α) mais comportant des propositions de rang inférieur, ou propositions enchâssées. Ces propositions réalisent les figures uniques mais élaborées, telles que certaines formes de la politesse (exemples 4, 5 et 6) et de la requête (exemples 7 et 8).

4. <I look forward to> <working with <James Ross moving forward> > (L1-L2, D.03.01)
5. Please <find enclosed [the working file I am using for <orgName01> and <orgName02> > > (L2-L1, C.26.04)
6. Feel free <to ask me any further information <you would need > > (L2-L2, D.10.03)

7. <Please let me> <know about [any information you have about this subject > > (L2-L1, E.07.03)
8. <Do you think <it's possible to reserve 8 single rooms ?> > (L2-L2, H.01.02)

Elles réalisent également un certain type de figure particulièrement fréquent, correspondant à l'introduction d'une information nouvelle par une amorce pouvant indiquer le positionnement du scripteur sur cette information. Les exemples 9 à 11, tirés du corpus de travail en sont des illustrations :

9. I am happy <to confirm <we are going <to sign an agreement with APS in Denmark] [and we will start a fruitful collaboration in September > > >. (L2-L1, A.02.08)
10. <Just to inform you that [we will send today <(if you are OK)> via e-mail the attached commercial offers to all your German customers>.> (L2-L2, H.15.01)
11. <I believe [they save the taxes with that number too>.> (L2-L1, D.07.03)

A l'exception du corpus Enron (L1-L1), dont nous aborderons la spécificité à la page 255, la majorité des complexes propositionnels forment des ensembles de propositions, typiques des registres écrits et plus particulièrement des discours procéduriers et techniques (Lassen, 2003). Il est possible de présenter ces complexes sur un continuum allant des figures les plus minimales à des figures que nous considérons comme maximales. Le degré minimal ou maximal est ici déterminé par deux paramètres. Le premier est celui de la longueur du complexe et le second celui de sa profondeur, la profondeur d'un complexe pouvant être évaluée en fonction du nombre de propositions enchâssées dans les propositions de même rang.

Les complexes propositionnels présentés ci-dessous sont considérés comme relativement minimaux au sens où ils correspondent à la simple coordination ou subordination de deux propositions de même rang. Ce type de schéma, où la seconde proposition vient étendre le contenu de la première par un autre contenu de même niveau, s'apparente à la stratégie d'ajout (« *add-on strategy* ») définie par D. Biber *et al.* comme l'ajout (par opposition à l'enchâssement, plus profond) de propositions de même niveau. Comme les auteurs le soulignent, cette stratégie

typique des conversations illustre le principe de « planification limitée »¹²⁶ (Biber *et al.*, 1999, 1068) où, malgré la longueur, le complexe réalise deux figures relativement simples. Comme J. Mulholland (1999) l'a observé dans les courriels professionnels et comme les exemples 12 et 13, tirés de notre propre corpus tendent à l'illustrer, cet effet d'ajout s'applique également dans notre registre électronique :

12. <I have already given some information in this sense to Martin> and <we are going to start the registration of our company by the Danish authorities.> (L1-L2, RH, A.02.06)
13. <Rob is trying to get an earlier flight back,> <so could possibly be back in the office on Monday.> (L1-L2, AV, D.09.02)

Parce que l'expression « stratégie d'ajout » nous semble quelque peu maladroite en français, nous utiliserons la notion d'asyndète¹²⁷. Les complexes propositionnels de ce type présentant typiquement deux propositions, nous opterons donc, à partir de ce point, pour le terme de paire asyndétique pour désigner les complexes réalisant des figures de type « préparation-requête » (exemple 14), « question-précision » (exemple 15), « information-commentaire » (exemple 16).

14. <orgName> is asking us the information in the attached file, could you check it ? (L2-L1, AV, K.07.02)
15. Is it possible for me to attend starting at 1 :00 pm - I have not been through a complete Experience Enron meeting ? (Enron, AJ.26)
16. At that time (and sometimes still now), we had many pb w/ :
 - <ref01> (<ref02>)
 - Empty/Full bin control
 - No readind at <placeName> Station
 - So nothing to do w/ <ref03>

Les schémas maximaux se présentent généralement sous la forme de paires, chaque paire pouvant atteindre un degré de profondeur relativement élevé. La

¹²⁶« *Limited planning ahead* »

¹²⁷Nous rappelons que l'asyndète consiste en « l'absence de mot de liaison entre deux termes ou deux phrases, là où une norme grammaticale en demande un » (Rey, 2005, 596).

profondeur tient à l'enchâssement des propositions pouvant atteindre trois niveaux, comme dans l'exemple 19 :

17. <In the interim, <please review the following items (all with 30 degree bevel) and <usages per month that <orgName> is willing to buy> > and <let me know <what you think in terms of immediate availability, lead times on a first release, etc.> > (L1-L2, D.04.01)
18. <<to ensure that I am getting it right] <<please could you take a look at the example (attached) <that has been completed for Germany> > >and provide me with the same information for your country> >.> (L1-L2, K.01.01)
19. << <forename> is going <to provide me a simulation of <what my salary should be during this period> > > <(he explained to me < that my participation would be subtract directly> <but I don't realise <what it represents at the moment> and <whether I need to take out a loan)> > >.> (L2-L1, A.05.01)

Au vu de ces exemples, les registres électroniques et les situations internationales d'échange sont régulièrement décrites comme une forme *a minima* de la norme dite « générale »¹²⁸, nous constatons que tel n'est pas toujours le cas. Notre corpus montre en effet qu'à la complexité de certaines situations professionnelles correspond une certaine complexité grammaticale représentée ici par l'enchâssement des propositions entre elles.

Pour conclure, en dépit de certaines situations complexes conduisant à la réalisation de schémas maximaux, nous observons, dans la plupart des cas, un degré de minimalisme relativement élevé dans les courriels. Comme les exemples l'ont montré, ce minimalisme traduit un rapprochement entre registre épistolaire et celui des conversations. En d'autres termes, le caractère globalement minimal du corpus entraîne deux conséquences. D'une part, il inscrit les messages dans une forme épistolaire standard et, d'autre part, il rapproche les courriels des conversations telles qu'elles peuvent être observées dans les coulisses des entreprises. Notre corpus présente donc une situation dichotomique où le maintien de normes traditionnelles côtoie le processus de « conversationnalisation ». Ce processus, défini par N. Fairclough (1992) comme la pénétration d'éléments privés dans les

¹²⁸Cf. notre discussion sur les registres simplifiés dans la section 2.3.1, page 79.

discours publics (ici le style des conversations échangées en coulisse), contribue selon nous à l'intimité dans les courriels et à leur caractère confidentiel.

8.3.1.2 Variation en fonction de la situation linguistique

Comme il apparaît dans la figure 8.5, les schémas propositionnels présentent une disparité relative en fonction de la situation linguistique. Nous observons tout d'abord que les situations L1-L2 et L2-L1 présentent des schémas tout à fait semblables, caractérisés par la saillance des propositions de type α , c'est-à-dire des phrases souvent courtes, sans lien de coordination ni de subordination, et un moindre usage des schémas parataxiques ($\alpha \times \alpha$). Cette utilisation de proposition de type α contraste avec la situation *lingua franca* (L2-L2) où la simple coordination de propositions entre elles (schéma $\alpha \times \alpha$) est le schéma dominant dans les usages des scripteurs.

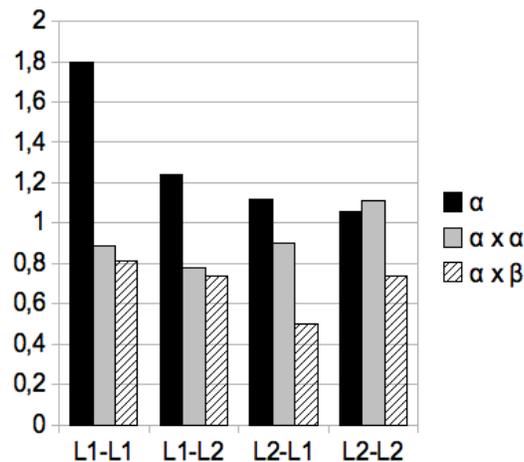


Figure 8.5

Complexes propositionnels : Variation en fonction de la situation linguistique (en nb de complexes par message)

Ce type de schéma étant typique des usages dans les conversations, nous en déduisons que les courriels en anglais *lingua franca* sont, plus que dans les deux autres situations linguistiques, proches des conversations. Ceci est par exemple

confirmé lorsque nous comparons un extrait du corpus d'anglais *lingua franca* oral « VOICE » à un extrait de notre propre corpus. L'extrait de VOICE, tiré d'une conversation entre deux professionnels, porte sur les conséquences techniques de la fusion de deux entreprises :

Extrait 8.4. Le phénomène de parataxe dans les échanges oraux *lingua franca* (extrait du corpus VOICE).

There is a strategy at <org2> to centralize it **but** that's more mid- or long-term strategy **so** for the moment the machines would be here erm some services or servers will also move away **so for example finally** we probably won't have mail servers any more here **erm so currently** we still have the <org3> mail server **and erm** the <org2> mails are forwarded to the <org3> mail server **but** this will change so finally we will directly get the mails or use the mail servers of <org2> in the <place5>.

Malgré le caractère élaboré du complexe propositionnel présenté ci-dessus, une analyse plus approfondie montre que les propositions forment, en réalité, une chaîne de figures relativement simples, représentées par des propositions généralement peu profondes. Comme nous pouvons le constater, les exemples 8.5 et 8.6, tirés du corpus étudié (partie L2-L2), présentent un schéma propositionnel similaire, marqué par la prépondérance des schémas parataxique et asyndétique, au détriment des schémas hypotaxiques.

Extrait 8.5. Le phénomène de parataxe dans les courriels *lingua franca* – extrait du corpus L2-L2 (A.16.02).

The outcome is the following : he agreed with a salary of 4100 Monthly which gives us good flexibility for a review, **and** as he will still be busy this week with the rental of either a car or a bike, and phone connections ... so that he will prefer to start next week officially. **But** <forename> told me that you would appreciate to have him with you one day this week, **so** feel free to define this with him directly – I am OK with the principle.

Extrait 8.6. Le phénomène de parataxe dans les courriels *lingua franca* - extrait du corpus L2-L2 (G.06.01).

In this purpose, we would suggest to come in Okazaki (<forename>-san & myself) around the week 20. Does this date complies with your activities ? **Moreover**, we would like to deal with other issues that we're related to.

La prépondérance des proportions coordonnées donne à la situation *lingua franca* un caractère davantage conversationnel en comparaison avec les autres si-

tuations linguistiques. Si nous prenons en considération le fait que la coordination des propositions s'effectue à partir d'un nombre tout à fait réduit de connecteurs (principalement « *and* » et « *but* »), nous comprenons alors que le style propositionnel *lingua franca* repose, plus qu'ailleurs, sur une rhétorique minimale fondée sur l'ajout et le contraste des idées.

8.3.1.3 Variation en fonction de la situation professionnelle

Nous passons à présent à la seconde hypothèse, c'est-à-dire celle de l'existence de schémas de variation, internes à la situation *lingua franca* (corpus L2-L2), en fonction des situations professionnelles que nous avons définies (achat et ventes, management, ressources humaine et résolution de problèmes techniques).

La figure 8.6 montre que, au niveau des types de phrase, le corpus L2-L2 présente une situation hétérogène, marquée par une fréquence plus élevée de phrases complexes dans les échanges RH et TECH par rapport aux deux autres sous-corpus. La fréquence des phrases simples est, quant à elle, relativement similaire dans toutes les situations.

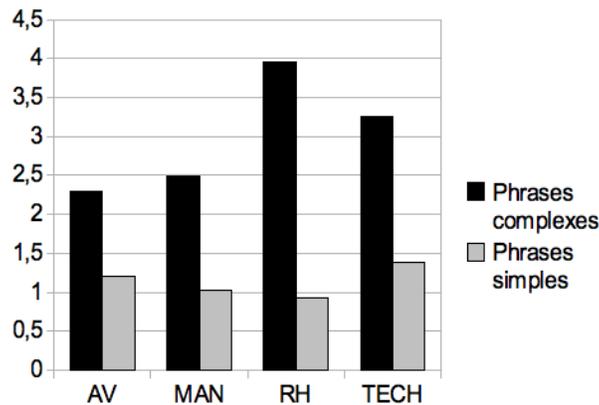


Figure 8.6
Phrases simples et complexes : Variations en fonction de la situation professionnelle (en nb de phrases par message)

L'analyse qualitative du corpus montre que la différence au niveau des types de phrase tient au but propositionnel même des échanges. Dans les échanges RH et TECH en effet, une partie significative des propositions consiste à présenter des explications administratives et techniques, requérant, comme la figure 8.7 le montre, une fréquence plus élevée des trois types de complexes propositionnels. Cette dernière reflète alors une fonction fréquente des courriels dans ces deux situations, celle de l'explication technique ou administrative adjointe à l'échange d'informations.

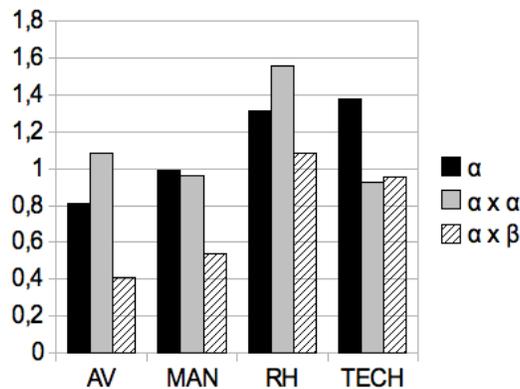


Figure 8.7

Complexes propositionnels : Variations en fonction de la situation professionnelle (en nb complexes par message)

Comme l'extrait de message 8.7 le montre, les passages explicatifs s'inscrivent dans le schéma maximal des phrases complexes.

Extrait 8.7. Exemple d'explication administrative dans les ressources humaines. (L2-L2, RH, A.11.10).

We do not assist our clients with the registration of employees in Denmark. I know that EU citizens who stay and work for more than 6 month in Denmark need to apply for a EU/EEA residence certificate. When this is granted the employee will receive a Danish Social Security Number (CPR-number) and the employee has to go to the Danish tax authorities to get a tax card. If you need further assistance in the procedure I can recommend a person in <orgName> (URL).

Comparativement à ces deux situations, le type d'action professionnelle réalisé dans la situation AV est nettement différent, c'est-à-dire qu'il est principalement orienté sur l'échange d'informations à propos des transactions en cours. Un cas particulièrement fréquent est celui d'échanges binaires concernant le traitement des commandes, comme l'illustrent les exemples 20, 21 et 22.

20. Hi <forename>, Yes it will be by Air Freight, EXW Shanghai. (L2-L2, AV, E.03.05)
21. Hello Mr. <surname>, We received the parts. Thank you for your work ! (L2-L2, AV, I.01.01)
22. Dear Mr <surname>, We transmitted your claim to our quality dept. The answer from our quality dept will follow. (L2-L2, AV, D.06.02)

Dans les échanges entre managers, la relativement faible fréquence de phrases complexes tient au fait que les courriels sont principalement utilisés pour rendre compte, de manière souvent très synthétique, d'actions réalisées « hors ligne » ou présentées dans toute leur complexité dans les pièces jointes. Le phénomène est illustré dans les exemples suivants :

23. Same cost agreed for bath¹²⁹ with and without handle drilling (L2-L2, MAN, B.44.01)
24. We have finished. I will give you a call. (L2-L2, MAN, C.09.05)
25. Yesterday, I received a new version of calendar for APRIL COPIL from <name>. (L2-L2, MAN, N.01.02)

En résumé, les variations en fonction des situations professionnelles suggèrent tout d'abord l'existence d'une « grammaire spécialisée¹³⁰ », liée aux types d'actions professionnelles en cours. Ces variations suggèrent ensuite que les courriels sont utilisés pour des fonctions différentes en fonction des situations professionnelles (comptes rendus relativement détaillés dans les situations RH et TECH, et échanges d'informations minimales dans les situations AV et MAN).

¹²⁹Contexte : L'action a lieu dans un bureau d'étude de l'entreprise B. Dans ce bureau, les employés francophones travaillent à la réalisation et l'évaluation du coût d'un nouveau modèle de baignoire en partenariat avec une usine chinoise.

¹³⁰Nous empruntons le terme à E. Pic et G. Furmaniak où les auteurs s'interrogent sur « la possible sensibilité de la grammaire anglaise au degré de spécialisation des textes » (2012, 39).

8.3.2 Niveau phraséologique

8.3.2.1 Caractéristiques générales

Avant d'aborder les résultats proprement dit, rappelons tout d'abord l'objectif, consistant à mesurer, à partir d'une sélection d'expressions typiques¹³¹ du registre épistolaire (ce que nous appelons les unités phraséologiques standard dans les courriels), le degré de minimalisme dans les messages en fonction des situations linguistiques et professionnelles.

Comparé au corpus témoin, la fréquence des unités phraséologiques (UP) épistolaires est près de deux fois plus fréquente dans le corpus étudié par rapport au corpus témoin (cf. tableau 8.2). Il en est de même pour le nombre de formes utilisées. En effet, 88 % des UP standard, dont nous avons présenté la liste page 246, y ont été rencontrées, contre 53 % dans le corpus témoin. Il ressort de cette comparaison que, en situation internationale, ce que représente notre corpus de travail, les messages présentent un style épistolaire davantage standardisé non seulement dans la fréquence des traits en tant que telle, mais également dans la variété des formules standardisées rencontrées.

Tableau 8.2

UP épistolaires : Fréquence moyenne (en centaine de mots)

Corpus	Fréquence
Corpus étudié	2,47
Enron	1,29
Moyenne	1,88

Comme le tableau 8.3 (ci-contre) le montre, les formules les plus fréquemment utilisées dans le corpus étudié correspondent aux réalisations de la politesse routinière (*please + GN, could you + V, thank you*) ainsi qu'aux formes standard des échanges épistolaires (*Dear+ destinataire, let me know*). Le tableau 8.3 suggère parallèlement que la réalisation du style épistolaire prend des formes très

¹³¹Cf. la liste présentée dans l'encadré page 246.

différentes en fonction du corpus. Dans le corpus étudié, le style est réalisé au moyen de la standardisation, c'est-à-dire par le recours relativement fréquent aux mêmes UP, conférant à ce corpus un caractère clairement minimal. Inversement, le style épistolaire dans le corpus témoin est réalisé par d'autres stratégies comme un style épistolaire marqué par l'absence de formules de salutations et le recours à des stratégies de requête moins directes que dans le corpus étudié.

Tableau 8.3
UP épistolaires les plus fréquentes (par centaine de mots)

	Corpus étudié	Corpus Témoin
Formules à base de <i>Please</i>	0,54	0,34
Thanks/thank you for	0,42	0,39
Best regards	0,37	0,00
Dear + <nom>	0,25	0,01
Could you + V-	0,18	0,01
Let me know	0,11	0,09
with regard to	0,09	0,12
Can you + V-	0,09	0,04
would like to	0,08	0,09
Total	2,13	1,09

Cependant, notons que la standardisation davantage marquée du corpus étudié ne saurait être réduite au seul facteur du statut de l'anglais et qu'il conviendrait, dans une étude plus large portant sur la politesse dans les courriels, de prendre en compte la structure du réseau social à l'intérieur duquel la politesse est réalisée. Il s'avère en effet que les courriels du corpus témoin sont échangés au sein d'une même entreprise, ce qui suppose le probable biais d'un réseau social plus dense que dans les entreprises observées où, comme nous l'avons précisé dans le chapitre 6, un nombre significatif de messages sont échangés dans le cadre de réseaux sociaux peu denses. Il n'en demeure pas moins que les UP étudiées restent relativement fréquentes, même dans les réseaux à forte densité, comme nous allons le voir dans la section suivante.

8.3.2.2 Variations en fonction de la situation linguistique

La figure 8.8 présente des schémas de fréquence relativement contrastés au sein du corpus étudié. Les UP sont en effet plus fréquentes dans la situation L2-L2, puis sont distribuées de manière régulièrement décroissante pour atteindre un niveau quelque peu supérieur à celui du corpus témoin.

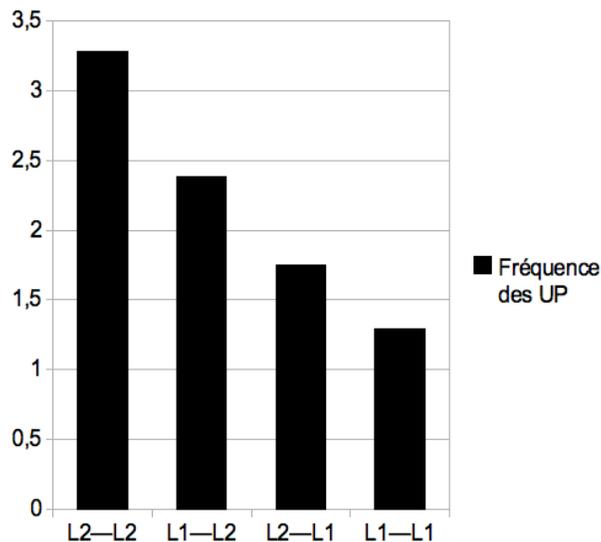


Figure 8.8

UP épistolaires : Variations en fonction de la situation linguistique (par centaine de mots)

La saillance très nette des UP du corpus L2-L2 suggère que les formules épistolaires font manifestement partie d'un tronc commun d'activités langagières dans les courriels en anglais *lingua franca*. Par leur caractère systématique, même dans les situations où le réseau épistolaire est de forte densité, elles tendent à présenter l'anglais *lingua franca* comme une variété hautement standardisée, où les codes de la politesse dans les échanges prennent la forme facilement reconnaissable d'expressions typiques des échanges épistolaires traditionnels. Ce caractère standardisé conduit à un style minimal où une trentaine d'UP permettent la réalisation de la plupart des figures épistolaires telle que l'ouverture des messages, leur fermeture, ou la formulation de requêtes (cf. extrait 8.8).

Extrait 8.8. Message standardisé en anglais *lingua franca* (L2-L2, RH, A.14.05).

New Starter – [name]

Dear [forename1],

Please forget the below e-mail, I just discussed with <forename3> and we found out that <forename4> had approved the card, but put <name5> instead of me on copy. That's why I was not informed.

Could you please provide me with the form ?

Thank you,

Best regards,

[name2]

L'extrait 8.9. s'inscrit également dans cette lignée. L'UP réalisant la requête est ici utilisée telle un panneau de signalisation, indiquant la présence d'une requête. Elle permet donc au scripteur, éprouvant certaines difficultés en anglais au moment de l'enquête de terrain, de signaler clairement la présence d'une requête.

Extrait 8.9. Exemple de requête standardisée *lingua franca*. (L2-L2, MAN, B.20.01)

Different kind of laser grave pattern will need to be tested : [...] **Could you be able to make that tests for us ?**

Ceci contraste fortement avec les extraits 8.10 et 8.11, tirés du corpus témoin et présentant la façon dont deux requêtes sont réalisées par des scripteurs L1. Contrairement à la situation L2-L2, la figure de la requête explicite est réalisée de manière non-standard, c'est-à-dire plus personnelle que dans les cas précédents, donnant ainsi aux courriels L1 un caractère moins minimal.

Extrait 8.10. Exemple de requête non standard issue du corpus Enron (AP.05).

Priority List

Will,

[...] My underlying goal is to create position managers and p&l reports that represent all the risk held by the desk and estimate p&l with great accuracy.

Let's try and schedule a meeting for this Wednesday to go over the items above.

Phillip

Extrait 8.11. Exemple de requête non standard issue du corpus Enron (BR.10).

Shipper Imbalance Presentation

Shelley, [...] Donna helped me put some info together. **Now I need your thoughts.** Thanks.
Lynn

Les situations hétérogènes (L1-L2 et L2-L1) présentent quant à elles un schéma à part puisque la fréquence des UP chez les scripteurs L1 se rapproche de celle de la situation L2-L2 et que la fréquence des UP chez les scripteurs L2 se rapproche de la situation du corpus témoin. La taille des deux sous-corpus étant relativement réduite à quelques dizaines de messages, nous formulerons essentiellement ici une hypothèse d'accommodation au style de l'autre, un phénomène déjà mis en évidence dans la correspondance d'affaire par S. Connor (1999). Dans ces exemples en effet, les scripteurs recourent manifestement au style de l'autre par stratégie de clarté (série d'exemples 8.20) et de rapprochement (série d'exemples 8.21).

Dans l'extrait 8.12.1, le recours aux UP standardisées est complété par la présentation de l'information sous forme de liste, mettant en exergue les deux figures de requête.

Extrait 8.12.1. Accommodation au style de l'autre. Requêtes minimales issues d'un scripteur L1 s'adressant à un destinataire L2 (A.12.01).

She said that for this reason I will need to pay 'back tax' for the last 17 months, which is why I've been told to fill out a Tax Return this year.

- **Could you confirm whether Val is correct ?**
- If <forename1> is correct I am anxious of the implications ; **could you estimate** what monthly tax I will pay next year (i.e. new tax code implication + back tax implication) ?

L'exemple 8.12.2 présente un cas (inexistant dans le corpus témoin, mais régulier dans le corpus L1-L2) de l'UP « *best regards* » que nous avons typiquement associé aux scripteurs L2.

Extrait 8.12.2. Accommodation au style de l'autre. Requêtes minimales issues d'un scripteur L1 s'adressant à un destinataire L2 (L1-L2, AV, D.04.01).

In the interim, **please review** the following items (all with 30 degree bevel) and usages per month that <orgName1> is willing to buy and **let me know** what you think in terms of immediate availability, lead times on a first release, etc. Incidentally, <orgName1> would be willing to place a large blanket order with release dates.

Please get back to me as soon as possible with your comments.

Thanks !

Best regards,

[name]

Les extraits 8.13.1 et 2 présentent la situation inverse où un scripteur L2 présente une requête à l'aide d'une UP non standard, suggérant un rapprochement stylistique par rapport à la norme L1.

Extrait 8.13.1. Requête maximale issue d'un scripteur L2 s'adressant à un destinataire L1 (L2-L1, MAN, D.09.01).

<forename1> told me you will be back in the office tomorrow. I hope you can confirm thje meeting tomorrow when you are back.

Extrait 8.13.2 Requête maximale issue d'un scripteur L2 s'adressant à un destinataire L1 (L2-L1, RH, A.05.01).

<forename1>, a while ago you promised that you would review the company participation to fees. Would you be OK to have a meeting to discuss this again ?

8.3.2.3 *Variation en fonction de la situation professionnelle*

Comme nous l'avons fait au niveau propositionnel, nous observons désormais en détail la situation *lingua franca* (L2-L2) à partir des quatre situations professionnelles que nous avons définies (achat et ventes, management, ressources humaines et résolution de problèmes techniques).

La figure 8.9 (page suivante), montrant une vue détaillée du corpus L2-L2, fait émerger deux types de fréquence des UP. Le premier type concerne les trois situations TECH, MAN et RH dont la norme se situe légèrement en dessous de trois par centaine de mots. Le second type concerne le domaine AV, dont la norme paraît supérieure aux trois autres situations, c'est-à-dire située à 4,5 par centaine

de mots. Pourtant, les courriels ont été recueillis dans des contextes comparables, tant du point de vue des types d'entreprise, que de la nature des courriels (endogènes et exogènes), et des genres dont nous avons vu qu'ils concernaient, en majorité, le genre « dialogue ». Il semble donc que l'explication tienne davantage au contenu des échanges, c'est-à-dire leur champ de registre (*field*), qu'aux autres paramètres contextuels que nous venons de citer.

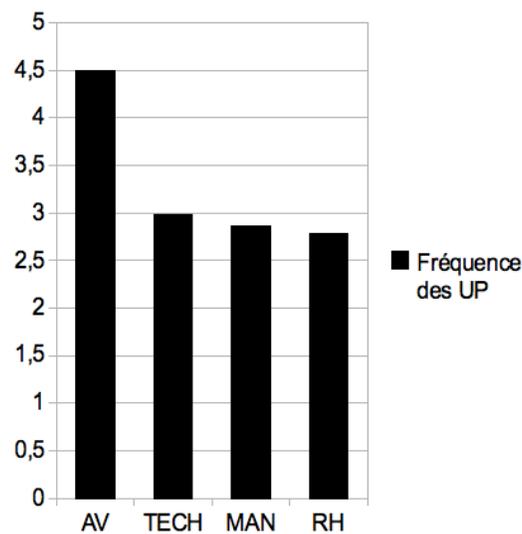


Figure 8.9

UP épistolaires : Variations en fonction de la situation professionnelle (par centaine de mots)

Un retour au tableau 6.1 (page 188) permet de mettre en évidence que la situation AV couvre un champ d'actions professionnelles sensiblement plus restreint que les autres situations. Le tableau montre en effet que les actions récurrentes des domaines techniques, managériaux ainsi que celles des ressources humaines couvrent le vaste champ de l'organisation, de la gestion de projets et de la coordination d'équipes, supposant une certaine variété dans les usages et, par là-même, la présence significative de situations non-standard, supposant des usages non-standard et plus variés. C'est également dans ces situations que nous rencontrons le plus fréquemment les cas de « langue en action » (Ure, 1971; Køster, 2010), où l'action professionnelle et l'activité langagière sont réalisées simultanément.

Dans notre contexte des écrits électroniques, l'activité et l'action ne sont pas simultanées, au même degré que dans les conversations par exemple, mais les possibilités offertes par les courriels, et plus particulièrement par l'intermédiaire des appareils mobiles, rapproche ces écrits des phénomènes typiquement conversationnels. L'extrait 8.14 présente le cas d'un bref échange sur appareil mobile à propos d'une facture inattendue qu'un manager vient de recevoir.

Extrait 8.14.1. Exemple d'activité langagière en action dans les courriels avec usage d'UP non-standard. Message envoyé par un manager français à un partenaire italien. (L2-L2 MAN, C.14.02).

<orgName> <ref01> Invoice <ref02>

Ciao
Do you conform this ?

Extrait 8.14.2. Réponse du partenaire italien au message précédent (L2-L2 MAN, C.14.02).

<orgName> <ref01> Invoice <ref02>

I do not understand. Can we talk also with <forename1> ?
<forename2>

Un autre exemple, davantage fréquent dans les ressources humaines, concerne le traitement amical de l'interlocuteur par la réalisation d'un style éloigné des conventions habituelles. L'exemple 8.15 présente un message faisant suite à l'aide fournie par un employé des ressources humaines français à un ingénieur suédois.

Extrait 8.15. Éloignement des UP standard dans les ressources humaines (L2-L2, RH, A.18.05).

I need some help/information

Hi <forename1>,
This is great news !!! When you come to Sweden I will buy you a glass of Swedish Champagne [i.e. Absolut Vodka] ;)
Once again, thank you so much <forename1>
[forename2]

Dans la situation des achats et des ventes en revanche, la variété des actions

professionnelles est principalement restreinte au domaine des transactions et aux échanges d'informations sur les commandes, conduisant à une fréquence plus élevée des UP standardisées pour un nombre équivalent de messages. Il s'ensuit que le domaine AV présente un schéma davantage minimal ou standardisé par rapport aux autres domaines, comme l'extrait 8.16 tend à l'illustrer.

Extrait 8.16. Usage de phraséologie épistolaire standard dans le domaine AV (L2-L2, AV, E.02.03).

Follow up

Dear Madam,
Thank you very much for your quote,
We are reviewing it and we will let you know about our decision by the end of this year.
Best regards,
<name>

Il est intéressant de noter que les messages échangés en interne, s'inscrivent généralement dans ce cadre minimal. L'extrait 8.17 présente un échange entre responsables des ventes français et chinois de la même entreprise. Il montre qu'une proportion relativement importante (ici 27 % des mots) du message est réalisée à l'aide d'UP standardisées.

Extrait 8.17. Exemple de message interne standardisé. (L2-L2, AV, E.04.02)

Forwarder issue - PO<ref1>

Hi John,
I have forwarded your request about our PO<ref1> to Mr <surname1> in charge of our transport department. He will deal with this issue probably tomorrow.
In case of any other question please let me know.
Best regards,
[forename]

Un exemple (extrait 8.18), suffisamment atypique pour être signalé, a cependant été rencontré dans les échanges internes entre une responsable allemande des ventes et son homologue en Espagne.

Extrait 8.18. Fin de message non-standard dans le domaine AV (L2-L2, AV, H.11.01).

[...]
So, enough english for today, my brain is empty....;-)
Kisses
<forename1>

Pour conclure cette section portant sur le niveau phraséologique, nous dirons que les échanges *lingua franca* présentent, d'une manière générale, un caractère plus minimal que les autres situations d'échange (L1-L1, L1-L2 et L2-L1). Nous avons en effet démontré que c'est dans le sous-corpus L2-L2 que nous rencontrons un nombre relativement réduit de formes utilisées de manière plus répétitives que dans d'autres zones du corpus. Tout comme au niveau propositionnel, nous observons que la situation professionnelle, parce qu'elle couvre des champs de registres plus ou moins restreints, entraîne des schémas de variation linguistique. Nous avons ainsi démontré le caractère davantage standard et minimal de la situation des achats et des ventes par rapport aux autres situations où les actions professionnelles présentent plus de variété.

8.3.3 Niveau du token

8.3.3.1 Caractéristiques générales

Nous passons à présent au niveau que nous considérons comme le plus bas des courriels, celui du token (ou du mot). Comme nous l'avons précisé dans la section méthodologique, nous abordons ce niveau sous deux angles différents, l'étude de la variété des mots (le ratio Type/Token, abrégé RTT) et l'étude des phénomènes réducteurs (contractions, abréviations, siglaisons). Comme pour les sections précédentes, nous présentons les caractéristiques générales du corpus de travail comparé au corpus témoin, puis nous abordons la question des variations en fonction des situations linguistiques et professionnelles.

Comme le tableau 8.4 le montre, le calcul du RTT présente les courriels comme une norme particulière, distincte du registre des conversations. Le ratio est en effet de 0,33 à la fois dans le corpus étudié et dans le corpus témoin, alors qu'il est 1,6 fois plus élevé dans le corpus VOICE dont nous avons échantillonné

une conversation d'affaires¹³².

Tableau 8.4
Ratio Type/token (RTT) : Comparaison entre les
courriels et les conversations

	Type	Token	RTT
Corpus de travail (courriels)	1 324	3 962	0,33
Corpus témoin (courriels)	1 313	3 929	0,33
Corpus VOICE (conversation)	643	3 966	0,16

Le fait que le RTT soit quasiment identique dans les deux corpus suggère que le caractère international des échanges dans notre corpus de travail n'a pas d'incidence particulière en ce qui concerne la variété des mots utilisés. Nous suggérons donc ici l'existence d'une norme commune aux courriels professionnels, quelle que soit la situation (nationale ou internationale dans les échanges) en termes de variété des mots utilisés.

L'homogénéité de la norme entre le corpus de travail et le corpus témoin atteint sa limite lorsque nous considérons les phénomènes réducteurs. D'après nos calculs en effet, la fréquence des réductions dans le corpus de travail est 1,6 fois moins élevée que dans le corpus témoin (respectivement 2,89 et 4,67 par centaine de mots). Étant donné que les réductions relèvent d'une certaine informalité, autrement dit d'une plus grande proximité sociale entre les participants, la fréquence plus faible de ces réductions dans le corpus de travail tend à illustrer une distance sociale plus élevée des participants entre eux. Les participants dans les échanges internationaux sont manifestement, plus que dans une situation monolingue, concernés par le besoin de clarté.

¹³²Nous rappelons que ce corpus représente la variété *lingua franca* dans les échanges oraux. L'extrait en question est une conversation du domaine « *professional business* » (conversation pbmtg280). La conversation porte sur les conséquences de la restructuration d'une entreprise sur le plan de la gestion des salaires et sur les systèmes informatiques. En cela, cette conversation se rapproche des sujets abordés dans les corpus de courriels. L'extrait, dont nous avons tiré un passage de 3 966 tokens, est présenté dans son intégralité dans l'annexe D.3.

L'étude des phénomènes réducteurs montre par ailleurs que les réductions d'ordre grammatical (*can't, don't*) sont relativement peu fréquentes et que la plupart des réductions concernent les acronymes, les abréviations et les troncations (mots abrégés). Ces types de réductions sont clairement associés au métier des employés et plus particulièrement aux actions professionnelles dans lesquelles les employés sont engagés. Ainsi, trouve-t-on des phénomènes réducteurs stables, telles que les abréviations courantes (*Feb., PO, etc.*), et les réductions spécialisées, éphémères, liés aux dossiers en cours et formant la très grande majorité des cas. De telles réductions spécialisées correspondent généralement à l'abréviation de noms de produits, d'entreprises ou des références. Des exemples d'utilisation sont présentés dans les deux sections suivantes, portant sur la variation en fonction des situations linguistiques et professionnelles.

8.3.3.2 *Variation en fonction de la situation linguistique*

Dans cette section, nous présentons les schémas de variations à partir des mesures présentées de manière générale précédemment : la variété des mots et la fréquence des réductions lexico-grammaticales.

D'après nos calculs, la variation du RTT en fonction du statut de l'anglais est plutôt ténue, s'échelonnant de 0,31 pour le corpus L2-L2 à 0,34 pour le corpus L1-L2. Entre les deux valeurs, nous trouvons le corpus L2-L1 et le corpus témoin à un niveau équivalent (0,33). Le fait que le corpus L2-L2 se situe au rang le plus bas montre que les scripteurs utilisent une moindre variété de mots. Si nous considérons la section précédente portant sur la phraséologie épistolaire, la moindre variété semble être l'effet d'une plus grande standardisation du discours, liée à un recours plus fréquent aux mêmes unités phraséologiques épistolaires.

Cependant, contrairement à la variation du RTT, la variation au niveau des phénomènes réducteurs est plus marquée. Comme la figure 8.10 (page suivante) le montre, les réductions sont nettement plus fréquentes dans les situations de communication homogènes (L1-L1 et L2-L2) que dans les situations hétérogènes (L1-L2, L2-L1).

Les échanges *lingua franca*, au sens strict du terme, paraissent donc davantage

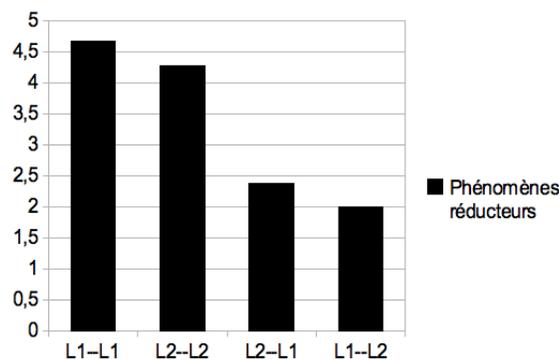


Figure 8.10

Phénomènes réducteurs : Variations en fonction de la situation linguistique (*par centaine de mots*)

minimaux au niveau du token, contrairement aux échanges hétérogènes présentant un style davantage développé ou maximal. Le minimalisme des situations homogènes et le caractère maximal des situations hétérogènes sont illustrés dans les extraits 8.19.1 à 3 où nous comparons des extraits de messages issus de situations homogènes et hétérogènes. Ces extraits montrent par ailleurs qu'en anglais *lingua franca*, les réductions grammaticales (« *I'm sure* », « *we'll wait* ») cotoyent régulièrement les réductions spécialisées :

Extrait 8.19.1. Message d'un manager néerlandophone à un manager de la même entreprise (L2-L2, MAN, C.06.01).

<forename1> informed me that the presentation and demonstration @ <orgname1 type="initials"> Bergen Op Zoom went very well.
 One of the remarks from <forename2> was : "we have a 50% discount" ?...
I'm sure this is not correct ; can you please advice the current <orgname1 type="initials"> discount schedule ?

Extrait 8.19.2 Message d'un client hispanophone à un responsable des ventes francophones (L2-L2, AV, D.08.12).

Dear <forename1>,
 Unfortunately we cannot accept coils smaller than 100 **mt**.
We'll wait for the next delivery in September.

Extrait 8.19.3. Message d'un technicien francophone à son partenaire turc (L2-L2, TECH, L.06.02).

Thanks a lot <forename1> ...

I'll try all that very soon ...

Note that with other routers on the **lan** or <ref1> virtual address. This is unickly when we are on 1999 routers that we **can't. I don't** know if you have this information. If I understand and if you have the preview information, the 1911 routers rejects **AXP** replies ? Is it **ok** ?

Dans les situations suivantes en revanche (extraits 8.20.1 à 3), les abréviations spécialisées sont maintenues (par exemple « *lan* » pour « *local area network* ») alors que les contractions grammaticales sont évitées. Ces situations sont pourtant équivalentes en termes de rapports entre participants (échanges à l'intérieur de réseaux sociaux denses, entre professionnels du même secteur), en termes de types d'actions professionnelles et bien entendu en termes de mode (le courriel).

Extrait 8.20.1 Message d'un scripteur anglophone à des destinataires français (L1-L2, AV, D.04.01).

<forename1> and <forename2>,

Tomorrow **I will** input the <ref1 type="initials"> customer visit. This potential customer has accepted our pricing (which is slightly higher the <orgName1 type="initials"> as <forename2> suggested). <ref1 type="initials"> is on target to purchase a very large amount of material from us in 2008 but would like to get started with purchasing material in 2007 as well. There are 6 items that they are interested in. **We will** begin to start stocking this material in the states as soon as I have the opportunity to review what needs to be inventoried in the **USA** for all <orgName2 type="initials"> customers.

Extrait 8.20.2. Message d'un scripteur anglophone à un manager francophone (L1-L2, MAN, K.01.01).

Hi,

I **am doing** some work on competitor analysis for each country, to ensure that I **am getting** it right please could you take a look at the example (attached) that **has been** completed for Germany and provide me with the same information for your country.

Extrait 8.20.3. Message d'un manager francophone à un manager anglophone (L2-L1, MAN, C.30.01).

<name1> send me all the proposal received for the <ref type="abbreviated"> from all **SI**^a. **He is** requesting feedback from me.

^aSI : *System Integrator*

Ces exemples suggèrent que la contraction grammaticale est perçue différemment en fonction du type (homogène ou hétérogène) de situation, la contraction grammaticale étant considérée comme non-problématique dans les situations *lingua franca*. Son évitement dans les situations hétérogènes, alors que les abréviations spécialisées sont parallèlement maintenues, semble correspondre à une stratégie de réduction de l'ambiguïté entre participants dont le rapport de force linguistique est asymétrique.

8.3.3.3 *Variation en fonction de la situation professionnelle*

Au niveau des situations professionnelles, la variation du RTT est également très ténue, s'échelonnant de 0,21 pour le domaine RH à 0,25 pour le domaine du management. Entre les deux figurent les domaines TECH et AV dont le Ratio Type/Token est identique ($R=0,23$). Ceci suggère que la variété des mots n'est pas un critère clairement discriminant entre les situations professionnelles, ce qui tend à confirmer l'hypothèse selon laquelle nous sommes en présence d'un même registre, comparé à la conversation ou à d'autres types de textes. Le ratio plus élevé des échanges managériaux met cependant en évidence le fait que le management, comme pratique professionnelle plutôt que comme métier à part entière, concerne des domaines variés, allant, en ce qui concerne notre corpus, de l'informatique industrielle à la communication¹³³.

La variation apparaît en revanche plus nettement au niveau des phénomènes réducteurs. Comme le présente la figure 8.11 (ci-contre), leur distribution est relativement inégale, allant des échanges techniques ($F=6,1$), où les réductions sont les plus fréquentes, aux échanges des ressources humaines ($F=2,5$), où les réductions sont les moins fréquentes. Les domaines AV et MAN se situent quant à eux à une position médiane ($F=4,1$).

La fréquence relativement élevée de phénomènes réducteurs confère au domaine des échanges techniques un caractère minimal au sens où les scripteurs optent régulièrement pour des stratégies de gain de temps et d'espace. Une des

¹³³Bien qu'une analyse dépasse le cadre de ce chapitre, il est vraisemblable que le domaine du management couvre un champ lexical plus étendu, autrement dit, que la variété lexicale soit plus élevée que dans les autres situations.

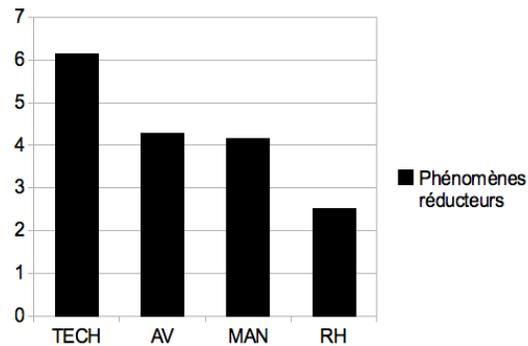


Figure 8.11

Phénomènes réducteurs : Variations en fonction de la situation professionnelle (*par centaine de mots*)

raisons à cela est que les échanges techniques relèvent d'une teneur (*tenor*¹³⁴) différente des autres domaines, c'est-à-dire que les actions professionnelles impliquent généralement des réseaux relativement denses d'experts issus du même métier. En effet, comme le tableau 8.5 (page suivante) le montre, le corpus TECH met en œuvre un type de rapport particulier entre participants, celui des échanges exclusivement entre experts. Les phénomènes réducteurs tels que les acronymes ou les abréviations étant typiquement associés aux technocrates, le résultat concernant le domaine technique représente le caractère exclusif des échanges entre experts. Par exclusivité, nous entendons que les réductions dans les échanges contribuent à l'émergence d'un « style sentinelle¹³⁵ » créant un sentiment d'appartenance à une communauté d'initiés et, incidemment, excluant les profanes.

Le fait qu'un nombre élevé d'objets de messages comporte des acronymes, que nous pourrions considérer comme de véritables idiomes professionnels, ainsi que des abréviations, tend à illustrer le fait que les échanges reposent en grande partie sur une culture professionnelle commune. Les exemples 26 à 28 présentent

¹³⁴Nous rappelons que la teneur du discours concerne les rapports sociaux entre les participants à l'échange. Cette notion est abordée de manière plus détaillée dans notre chapitre consacré au concept de registre (chapitre 2).

¹³⁵Il s'agit là d'une référence au « *gatekeeping discourse* » (Becker, 1967; Sarangi et Roberts, 1999a), typique de certains échanges entre pairs où le discours forme une barrière infranchissable aux profanes.

Tableau 8.5
Type de rapports entre participants en fonction de la
situation professionnelle

Corpus	Teneur
AV	Experts–experts + experts–profanes
MAN	Experts–experts + experts–profanes
RH	Experts–experts + experts–profanes
TECH	Experts–experts

des cas typiques. Pour des questions de confidentialité et de lisibilité, nous avons légèrement modifié les acronymes, correspondant ici à des références à des produits existants ou à des prototypes.

- 26. **MRDA** question about 'Pb de stabilité en **RVV DW12M**' (L2-L2, TECH, G.05.04)
- 27. Gap Optimisers Tunings on **wk24** (L2-L2, TECH, J.04.06)
- 28. **LTZ**-1500 9.9.0 Documentation for 9.9.0 (L2-L2, TECH, L.03.05)

Comme l'exemple suivant le montre, l'usage de la réduction au niveau du token est corrélée à celle de la syntaxe, notamment par le biais de l'ellipse et du style asyndétique.

Extrait 8.21. Fréquence des phénomènes réducteurs dans les échanges techniques. Message d'un ingénieur danois à son homologue français (L2-L2, TECH, J.01.01).

CTD update monday 16th. january canceled

Hi <forename>,
Our CTD update in terminal F scheduled for monday 16th. january is canceled. ADW did not approve our DMX (no reason ! !)
I'll get back to you as soon as I have additional information.
Have a nice weekend !
Best Regards <name>

Dans les situations où le partage culturel est plus partiel, c'est-à-dire là où les échanges mettent en scène des participants non-spécialistes du domaine professionnel, le partage d'information repose plus fréquemment sur un principe

d'explicitation où les réductions se font naturellement plus rares. Les objets de messages dans le corpus RH, par exemple, ne présentent aucun cas de réduction. Les cas d'acronymes sont également assez rares dans le corps des courriels, sauf lorsqu'ils ne posent aucun problème d'ambiguïté avec les employés spécialistes d'autres départements de l'entreprise observée. Dans l'extrait 8.22, le scripteur, employé des ressources humaines, opte pour un style maximal (« *I will check* », « *Product Manager Recipient* », « *I will not hesitate* »). Le seul cas d'acronymie concerne « *HR* » dont l'occurrence est la trace de l'existence d'une culture des organisations partagée avec l'autre participant à l'échange.

Extrait 8.22. Echange entre un employé français des ressources humaines et un manager allemand de la même entreprise (L2-L2, TECH, A.17.03).

Internal Employment Opportunities- Credit Analyst

Hi <forename1>,

I will check whether we still have the role definition in our records for the position of **Product Manager Recipient** and will send it to you.

I think you could be a great **HR** Assistant as well and in case **we would** need to hire a new Assistant **I will not** hesitate to send you the job opening.

Viele Grüsse.

<name2>

Comme nous l'avons vu, les domaines AV et MAN se situent dans une situation intermédiaire, entre le domaine minimal des échanges techniques et le domaine maximal des ressources humaines. Dans le domaine AV, la fréquence des phénomènes réducteurs est principalement liée aux abréviations et acronymes propres à ce domaine, où bons de commandes (*PO*), unités de mesure (*m*, *KW*) et quantités de produits achetés ou vendus constituent une grande partie du champ des échanges entre clients et fournisseurs. La fréquence des phénomènes réducteurs est cependant moindre que dans le domaine précédent car les échanges ne rassemblent pas toujours les experts entre eux mais peuvent concerner des intermédiaires profanes. Il s'ensuit que les phénomènes réducteurs concernent la terminologie des achats et des ventes, comme l'illustrent les exemples 29 à 31 :

29. We received yesterday your order confirmations **no.** 155209 + 155210 to our order **no.**710869+710870. (L2-L2, AV, D.08.01)
30. You can see from my quotation, the price for this casting is 84.27\$/**pic.**

(L2-L2, AV, E.01.04)

31. Delivery note : 82025919 for parts 4590395.9 x5**pc** & 956738.9 x2**pc** (L2-L2, AV, I.02.06)

La situation est quelque peu différente dans les échanges managériaux. Contrairement aux échanges techniques mettant en scène des participants de même métier, les échanges managériaux rassemblent des participants de métiers parfois différents mais travaillant conjointement, typiquement dans le cadre de réseaux épistolaires très denses tels que les cliques. Il s'ensuit que les phénomènes réducteurs concernent relativement peu les terminologies de métier et davantage celles des organisations et de projets éphémères et spécifiques. Contrairement au domaine des ventes, où les réductions concernent la terminologie plutôt stable des transactions, ou encore le domaine technique, où la langue de métier se présente dans toute son opacité au profane, les réductions de formes dans le management concernent le domaine mouvant de la gestion d'équipes spécialisées et éphémères. Ainsi, un premier type de phénomènes réducteurs concerne les réductions grammaticales, reflétant une certaine informalité de ton liée au besoin de réduire la distance entre participants. Un second type concerne la terminologie des projets et le nom des entreprises qui y sont rattachées. Les exemples 32 à 34 en sont une illustration. Les phénomènes relevant du premier type sont en corps gras. Ceux relevant du second sont soulignés.

32. The 50% discount refers to an agreement for MAS Secondary. **BTW** this contract is up for renewal at the end of the year and we will try to change this. (L2-L2, MAN, C.06.02)
33. If an order come to you with a référence that **don't** have EXN code please advise us. In order for us to provide the EXN code to you. (L2-L2, MAN, B.16.01)
34. As you asked recently, please find below an email from <orgname1> Spain with an attached file **re. WEEE** legislation and their requirements. (L2-L2, MAN, K.07.03)

8.4 Conclusion

D'une manière générale, notre observation confirme le minimalisme des courriels, comme le soulignait D. Crystal en 2001 :

The length of the text comprising the body of an email is relatively short. A sample of 50 personalised e-mails sent to me averaged 10.9 lines of body copy per message (excluding greetings, farewells, and attachments). There is considerable individual variation : the last 50 of my own e-mails to others averaged 6.56 body line per message. (I am evidently a briefer respondent than many of my interlocutors.) The vast majority fitted into a single screen view.) (2001, 114)

Cependant, il montre que, au-delà des idiosyncrasies relevées par l'auteur, la variation linguistique dans les courriels peut faire l'objet d'une analyse systémique. Dans notre cas, le système comprend trois niveaux : la proposition, la phraséologie et le token. Le minimalisme dans les messages ne saurait donc être réduit à une question de brièveté des messages ou à la question d'omission d'éléments.

En outre, l'étude du minimalisme met en évidence un schéma de corrélation entre la fréquence des propositions et celle des UP épistolaires. Dans cette corrélation, les échanges de courriels en anglais *lingua franca* apparaissent comme une variété minimale, que nous caractérisons ici comme la juxtaposition d'une grammaire des conversations (moindre usage des phrases complexes et profondes, préférence pour des schémas parataxiques et les paires asyndétiques), à l'emploi fréquent de formules pré-fabriquées. En d'autres termes, les scripteurs *lingua franca* empruntent à des registres connus (registre des conversations et celui des échanges épistolaires). Dans la lignée de P. Shaw, nous suggérons que cet emprunt est une stratégie d'atténuation de l'inattendu dans les échanges : « *In well-functioning lingua franca situations participants are on the lookout for the unexpected, and are likely to develop strategies for dealing with them* » (2011, 77).

Les phénomènes réducteurs font figure de cas à part dans la mesure où nous n'avons relevé aucune corrélation avec d'autres traits. La figure 8.10 (page 272) a cependant montré que la fréquence de ce type de phénomène dépendait du caractère homogène (entre scripteurs L2 ou entre scripteurs L1) ou hétérogène (entre scripteurs L2 et L1) de la situation. Les phénomènes réducteurs étant dépendants du type de relation entre l'émetteur et le destinataire du courrier (Gimenez, 2000), nous suggérons ici que la nature *lingua franca* de la situation opère un rapproche-

ment entre les scripteurs. En effet, le complexe d'infériorité que peuvent éprouver les scripteurs L2 par rapport aux L1 disparaît dans la situation L2-L2. Ce complexe est remplacé par le sentiment d'une étrangeté partagée conduisant les participants aux échanges à être plus à l'aise entre eux. Ce sentiment, observé dans les échanges informels que nous avons eus avec les donneurs, apparaît nettement dans certaines réponses à notre questionnaire de fin d'observation. Nous en présentons un exemple dans l'encadré 8.3 :

Encadré 8.3. Extrait du questionnaire de fin d'observation. Propos d'un directeur régional francophone, responsable des ventes pour l'Europe du sud et de l'est pour un entreprise de fournitures de bureau.

Question de l'observateur : Existe t-il des nationalités avec lesquelles la communication vous semble plus aisée ?

Réponse du participant Oui : les collaborateurs du sud de l'Europe. Sans doute parce qu'ils utilisent une langue latine, leur syntaxe en anglais (et le choix du vocabulaire anglais lorsqu'ils ne sont pas surs d'eux-mêmes) rend la compréhension plus facile.

Notre étude montre parallèlement que certains domaines professionnels apparaissent plus « minimaux » que d'autres. Les domaines RH et AV présentent, par exemple, des schémas opposés. Les résultats très contrastés entre ces deux domaines illustrent une divergence de fond dans les échanges, concernant la nature même des actions professionnelles. Comme les exemples ont pu l'illustrer, les actions RH concernent le traitement individuel de cas administratifs très divers. Il s'ensuit un recours plus fréquent à différents types de matériaux grammaticaux, donnant au sous-corpus RH un caractère maximal. Ce caractère est par exemple clairement illustré au niveau des propositions dont nous avons vu qu'elles étaient plus fréquentes quel que soit le type (cf. figure 8.7, page 258). Il en va de même au niveau des phénomènes réducteurs dont la fréquence est la plus basse du corpus L2-L2 (cf. figure 8.11, page 275). Cette fréquence comparativement faible semble refléter le partage d'une culture des organisations réduite à ses aspects les plus organisationnels et procéduriers. A l'inverse, les actions réalisées dans les échanges AV concernent pour l'essentiel le problème répétitif des commandes supposant un recours à un panel plus réduit, et parallèlement plus fréquent de matériaux particuliers. Le style minimal des achats et des ventes est ainsi réalisé par une fréquence plus élevée des schémas propositionnels parataxiques par rapport aux autres types, une préférence pour une phraséologie épistolaire standard,

et un recours fréquent aux formes réduites, relatives aux commandes de matériel. Entre ces deux extrémités, nous trouvons les échanges techniques et managériaux dont la proximité des schémas de fréquence semble refléter une organisation du travail commune, celle de la résolution de problèmes en petits groupes distants. Ces deux domaines diffèrent essentiellement au niveau des propositions. Dans la situation des échanges techniques, le besoin d'explicitier et de fournir des explications claires sur des données techniques intégrées aux messages entraîne un usage comparativement fréquent des trois types de propositions. Ce style maximal s'oppose alors au minimalisme propositionnel des échanges entre managers pour lesquels le courriel répond au besoin spécifique et complémentaire aux échanges oraux, de commenter les actions complexes « hors ligne » ou présentées dans les pièces jointes.

Comme nous l'avons mentionné en introduction, ce premier travail consiste essentiellement en l'analyse d'un système ainsi qu'un premier balisage de traits les plus généraux des textes, que de futures perspectives de recherche se doivent désormais de compléter. Au niveau propositionnel, une première piste consisterait à évaluer de manière quantitative la profondeur de chaque proposition afin de dresser un portrait plus précis de ce matériau de base. Une autre piste consisterait à évaluer l'impact d'un matériau très répandu dans les courriels professionnels, la métaphore grammaticale¹³⁶, dont I. Lassen (2003) dans son étude des manuels techniques, a montré qu'elle possédait un impact direct sur le degré d'élaboration des propositions. Au niveau phraséologique, une étude concernant le profil collocationnel des mots les plus courants dans les courriels pourrait également compléter notre analyse en dépassant le simple cadre des unités phraséologiques pré-fabriquées. Enfin, au niveau du mot, une étude de la variété lexicale permettrait d'explorer davantage l'étendue du vocabulaire employé par les scripteurs en fonction de la situation.

¹³⁶La métaphore grammaticale est une notion hallidayenne, développée par J.R. Martin (1992) et par I. Lassen (2003). De manière très résumée et adaptée à notre contexte, la métaphore grammaticale consiste en l'usage du nom pour traduire une action, alors que selon Halliday, le groupe verbal est l'outil linguistique le plus naturel (ou, selon son propre terme, « congruent ») en anglais. Le mot « *delivery* » par exemple est la métaphore grammaticale de l'action exprimée par le verbe « *deliver* ».

Les courriels comme registre imbriqué

9.1 Introduction

Le traitement du minimalisme dans les messages serait incomplet si nous limitons notre réflexion aux effets de minimalisme. Comme il a été montré dans le chapitre 8, ces effets ont cependant permis de dessiner quelques contours d'une grammaire minimale caractérisant les échanges électroniques en contexte professionnel international. Le minimalisme grammatical tient à des facteurs sociologiques que nous avons déjà évoqués, comme le besoin de clarté dans la fluidité des échanges internationaux ou la pression des délais en entreprise menant les scripteurs à opter, par défaut, pour un style globalement économique. Certes, les études sur les courriels, dont la nôtre, montrent bien l'importance du facteur sociologique. Aucune, en revanche, ne présente véritablement d'outil pour mesurer le degré d'imbrication des courriels dans leur contexte. Ce chapitre vise à combler ce manque à partir d'une méthode où nous évaluons le degré de dépendance ou d'autonomie des courriels par rapport au contexte.

Nous définissons la dépendance ou l'autonomie d'un message, comme le fait que l'interprétation de celui-ci est plus ou moins liée, soit aux informations situées dans le contexte, soit aux informations situées dans le message lui-même.

Un message considéré comme autonome vis-à-vis du contexte est donc facilement interprétable car la plupart des informations nécessaires à sa compréhension figurent dans le message lui-même. Inversement, un message dépendant du contexte suppose la prise en compte d'informations situées à l'extérieur du message, soit dans un contexte immédiat (l'échange), soit dans le contexte de la situation d'échange telle que l'action professionnelle en cours et, plus largement, la culture professionnelle et organisationnelle dans laquelle le texte analysé se trouve imbriqué.

Afin de mesurer l'imbrication des textes dans le contexte, nous utilisons le concept de cohésion, que M.A.K. Halliday et R. Hasan définissent comme un lien sémantique entre deux éléments, un référé et un référent :

The concept of cohesion is a semantic one ; it refers to relations of meaning that exist within the text, and that define it as a text.

Cohesion occurs where the interpretation of some element in the discourse is dependent on that of another. The one presupposes the other, in the sense that it cannot be effectively decoded except by recourse to it. When this happens, a relation of cohesion is set up, and the two elements, the presupposing and the presupposed, are thereby at least potentially integrated into a text (1976, 4).

Comme cette définition le souligne, le lien entre le référent et le référé contribue à la construction des courriels comme textes. Or, si de nombreux liens sont réalisés à l'intérieur des messages mêmes, un certain nombre d'autres liens assurent également la cohésion entre le courriel et les messages précédents, ainsi qu'avec d'autres sources plus lointaines telles qu'une conversation téléphonique particulière ou la situation professionnelle dans son ensemble. La définition de la cohésion proposée par M.A.K. Halliday et R. Hasan (1976) suppose donc que l'ensemble de ces ressources, lorsque des liens les unissent, forment un seul et même texte. Sans réfuter ce point de vue, nous devons néanmoins, pour des raisons de clarté dans notre démonstration, prendre en considération le fait que les courriels, en tant que textes, établissent les liens en interne certes, mais également avec deux autres sources, telles que les messages précédents dans l'échange ou le contexte professionnel au sens large (actions en cours, connaissances spécialisées, culture des organisations, etc.). La figure 9.1 présente notre conception de

la cohésion et son implication quant à la nature du texte et du contexte.

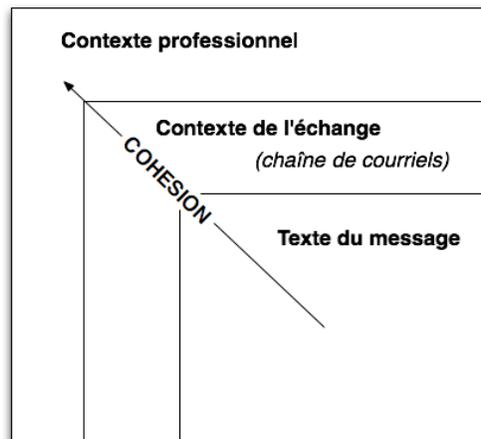


Figure 9.1

Cohésion : Du texte au contexte

Dans ce chapitre, nous commençons par présenter une méthode d'analyse fondée sur les trois sources de la cohésion grammaticale telles qu'elles ont été définies par M.A.K. Halliday et R. Hasan (1976) (référence, ellipse et conjonction) et sur le calcul du degré d'imbrication des textes dans le contexte (le ratio d'imbrication). Nous poursuivons avec les résultats, abordés à la fois sous l'angle quantitatif et qualitatif, et concluons par une synthèse.

9.2 Méthode

Dans cette section, nous présentons la méthode employée afin de mesurer le degré d'autonomie ou d'indépendance des messages vis-à-vis de l'échange et de la situation. Nous utilisons pour cela les trois sources de la cohésion grammaticales définies par M.A.K. Halliday et R. Hasan (1976) et M.A.K. Halliday (2004), c'est-à-dire la référence, l'ellipse (et la substitution) et la conjonction. Pour chaque source, nous avons identifié des traits linguistiques à partir desquels nous avons ensuite réalisé l'analyse quantitative puis qualitative. Le corpus étant

relativement réduit comparé à d'autres beaucoup plus grands et permettant l'établissement de grammaires¹³⁷, nous concentrons l'étude sur des traits dont la fréquence permettait l'identification de schémas de variation. Si certains traits ont ainsi été écartés parce qu'ils étaient soit relativement rares soit inexistants dans notre corpus, d'autres tels que l'article « *the* » et les pronoms personnels, sont, en revanche, très fréquents et rendent l'observation de la variation possible.

9.2.1 Référence

Nous envisageons ici la référence dans sa conception hallidayenne, c'est-à-dire comme un ensemble de mots grammaticaux dont la fonction consiste à pointer vers une source pouvant se situer dans trois zones différentes par rapport aux courriels. La première zone est le courriel lui-même et nous parlons dans ce cas de référence endophorique¹³⁸. Comme les exemples 1 à 3 le montrent, la référence endophorique peut être subdivisée en deux autres types de références, d'une part les références dont la source est située en amont du trait (référence anaphorique, symbolisée par la flèche ← dans les exemples), et d'autre part, les références dont la source se situe en aval (référence cataphorique, symbolisée par la flèche →). Les exemples suivants, tirés du corpus témoin, présentent des cas de référence endophorique parmi lesquels les exemples 1 et 2 présentent des cas de cataphores et l'exemple 3 présente un cas d'anaphore :

1. During **the** → meeting yesterday - **the** → following happened : ... (L1-L1, AJ.07)
2. Attached is **the** → information that I received regarding contracts with Enron (L1-L1, AJ.17).
3. I am not sure what PS, ESM are and I need titles for the name badges. Could you please forward ← **these** to me (L1-L1, AJ.19).

Cependant, il arrive fréquemment que la source se situe dans une zone extérieure au courriel, cette zone pouvant être un message précédent (autrement dit, l'échange) ou l'environnement professionnel immédiat. Dans notre méthode d'analyse, nous distinguerons les deux cas en utilisant le terme d'exophore (symbolisée par la flèche ↖) pour les références externes aux courriels mais interne

¹³⁷Voir notre présentation des différents types de corpus dans la section 5.4.3, page 170.

¹³⁸Nous employons ici les termes de la référence à la linguistique hallidayenne.

à l'échange, et celui d'homophore (symbolisée par la flèche ↑) pour toute référence au contexte professionnel immédiat. L'homophore couvre donc une partie de la deixis, que J. Dubois *et al.* définissent un « geste verbal » (1994, 133) situant l'énoncé dans la situation. L'exemple 4 présente un cas d'exophore, c'est-à-dire que l'information dont il est question figure dans le message précédent. L'exemple 5 présente quant à lui un cas d'homophore où la source de la référence se situe dans les connaissances partagées (le système informatique en l'occurrence), entre le scripteur et l'allocutaire.

4. Michael, Thanks for ↖ **the** update (L1-L1, AJ.12).

5. Harry - I got kicked out of ↑ **the** system (L1-L1, AH.01).

Les mots grammaticaux partageant ces propriétés référentielles sont présentés dans l'encadré 9.1. Il est important ici de souligner que nous avons exclu les références aux destinataires et destinateurs (pronoms et adjectifs des deuxième et première personnes) dont la fréquence, naturellement très élevée dans un corpus de courriels, aurait conduit à un écrasement statistique des autres traits. L'objectif n'est donc pas de représenter « la » réalité de manière statistique mais de présenter une réalité, celle de l'hypothèse que les échantillons analysés entretiennent des rapports différents avec le contexte, indépendamment des participants à l'échange.

Encadré 9.1. Déterminants et pronoms personnels analysés

Déterminants *the, this, these, that, those*

Pronoms personnels nominatifs *he, she, it, they*

Pronoms personnels accusatifs *his, her, us, them*

Pronoms personnels réfléchis *himself, herself, themselves*

Adjectifs possessifs *his, her, its, their*

Pronoms possessifs *his, hers, ours, theirs*

L'enjeu de l'observation de la référence consiste donc à situer, dans les espaces textuel et contextuel, les objets et les personnes dont parlent les participants.

9.2.2 Ellipse et substitution

Le deuxième type de trait analysé concerne le phénomène de l'ellipse et celui de la substitution. Une définition grammaticale de l'ellipse est donnée par D. Biber *et al.* : « *Ellipsis is the omission of elements which are precisely recoverable from the linguistic or situational context* » (1999, 156). Les éléments en question peuvent potentiellement couvrir l'ensemble de la lexico-grammaire (mot fonction, mot lexical, unité phraséologique, proposition). Leur quantification constitue donc un défi pour l'observateur car elle pose la question de la conception que celui-ci se fait de la complétude d'une phrase. En cela, l'ellipse est une affaire subjective, à la fois syntaxique et paradigmatique. Elle repose en effet d'abord sur l'hypothèse de l'existence d'une omission (niveau syntaxique), puis sur l'hypothèse de la nature de l'élément manquant parmi un ensemble de possibilités (niveau paradigmatique). Ceci est par exemple illustré dans la thèse de A. Kankaanranta où l'auteur s'interroge sur le titre de courriel suivant : « (47) *orders in LATEST BY 15.2. FOR FEBRUARY PRODUCTION* » .

What was left out from the elliptical alternative in (47) could be the imperative, e.g. Send, or it could be a statement expressing desire, as in *I would like to have the orders in LATEST BY 15.2.*, which would have made it an indirect request. (2005, 379)

L'ellipse comme hypothèse à la fois syntaxique et paradigmatique apparaît clairement dans la grammaire générale de D. Biber *et al.* (1999) où nous voyons qu'elle occupe diverses positions dans la proposition, tout en couvrant un ensemble varié de réalisations allant du mot à des unités plus complexes telles que certaines amorces dans les schémas questions-réponses. Les exemples 6 et 7 mettent en évidence l'ellipse de deux amorces (position dite « initiale » dans D. Biber *et al.*) et une ellipse, complément du verbe « *attend* » (position dite « finale »).

6. ok, <I'm> sorry for the miscommunication, can I get copies of the price verification memo for the debt book for the last 6 months pls (L1-L1, BS.02).
7. <I'm> Glad you can attend <the meeting>. Yes, please join us from 1PM-4PM. (L1-L1, AJ.27)

La quantification des ellipses pose un problème méthodologique car leur identification dépend de ce que nous pourrions appeler le « jugement de complétude

d'une proposition ». En anglais *lingua franca*, le problème est accru car la grammaire dans cette situation, comme nous allons le voir, dévie régulièrement de la norme « native ». L'observateur n'a en effet pas toujours la certitude qu'une omission résulte d'une action volontaire, l'élément manquant pouvant en réalité correspondre à un oubli ou à un manque de connaissance de la grammaire anglaise chez le scripteur. Dans la mesure où il semblait peu réaliste d'interroger les quatorze participants sur le matériau supposé omis dans chacun des messages, nous résolvons ce problème méthodologique de la façon suivante : tout d'abord, nous nous en tenons à notre intuition d'observateur linguiste ; ensuite, nous confrontons les ellipses « présumées » à la grammaire du registre écrit, décrite par D. Biber *et al.* (1999). Nous considérerons donc comme une ellipse tout élément inféré par l'observateur et considéré comme manquant par rapport au registre écrit de D. Biber *et al.* (1999). Dans le cadre de notre analyse, nous ne chercherons pas à inférer la nature de l'élément manquant, mais nous chercherons sa source qui, comme dans le cas de la référence grammaticale, peut se situer soit dans le message lui-même, soit dans les messages précédents de l'échange, soit la situation professionnelle. Nous distinguerons donc trois types d'ellipse : les ellipses anaphoriques¹³⁹, exophoriques et homophoriques.

L'ellipse anaphorique concerne l'ellipse d'un élément récupérable à partir du texte du message. Dans l'extrait 9.1, les éléments manquants concernent le sujet de « *has chose* » et une partie de son complément. Sa proximité de la source le rend facilement récupérable pour le lecteur comme pour l'observateur. Par convention dans cette thèse, tout matériau elliptique est indiqué en italique et entre chevrons.

Extrait 9.1. Ellipse anaphorique (L1-L1, AJ.10).

Enron has been given the opportunity to revise their pricing but <Enron> has chose not to <revise their pricing>.

Dans les extraits 9.2.1 et 9.2.2, nous présentons un cas d'ellipse homophorique et deux cas d'ellipse exophorique. Dans le premier cas, l'élément <*I*> est considéré comme relevant de la situation d'échange définie par défaut comme

¹³⁹Nous considérons l'ellipse cataphorique comme une impossibilité dans la mesure où il ne semble pas envisageable que l'on puisse omettre un élément n'ayant pas été déjà introduit.

l'adresse d'un locuteur <I> à un allocataire (you). Dans le second cas, l'amorce <this is> et le groupe prépositionnel <for your message> sont récupérables à partir de l'énoncé précédent.

Extrait 9.2.1. Ellipse homophorique (L1-L1, AJ.22).

Subject : Presentations to Compaq manufacturing and treasury executives, December 14 from 2-3 PM

↑<I> Wanted to confirm I will present to Compaq on Dec. 14.

Lee Jackson

Extrait 9.2.2. Ellipse exophorique (L1-L1, AJ.22).

Subject : Presentations to Compaq manufacturing and treasury executives, December 14 from 2-3 PM

↖<This is> Great, Lee. Thanks ↖<for your message>. We will be sure to get you the Agenda and any necessary details early next week.

Sarah-Joy

Comme ces extraits tendent à l'illustrer, l'ellipse forme un outil de mesure tout à fait pertinent pour rendre compte du degré d'imbrication du message dans son contexte (exophorique ou homophorique). Cependant, ils montrent parallèlement que la récupération de l'information n'est pas toujours certaine en ce qu'elle n'est, au fond, qu'une interprétation de la nature de l'élément manquant. Dans les cas où l'information est à proximité, comme dans le premier extrait, l'interprétation est solide car elle repose sur la proximité des éléments (une étendue de quelques mots) et la précision de la fonction grammaticale (sujet du verbe « choose »). Il n'en est pas de même dans l'extrait 9.2.2, où l'interprétation de la nature de l'élément manquant repose sur un ensemble de possibilités. Tel est le cas de « great », dont une version non-elliptique pourrait être <this is great information> ou encore <I find this great>. Toutefois, le problème de la nature de l'élément manquant se pose ici de manière secondaire car l'analyse du corpus consiste à identifier l'origine de cet élément. A chaque occurrence de ce type, et dans le but d'augmenter la lisibilité des exemples présentés dans cette thèse, nous avons opté pour une récupération des éléments *a minima*.

Comme nous l'avons indiqué plus haut, la substitution est un phénomène référentiel de même nature que l'ellipse (Halliday, 2004, 561) dans la mesure où un mot (au lieu d'une ellipse) vient se substituer à un élément situé en amont du texte ou du contexte. Dans l'extrait 9.3, « *one* » vient se substituer à l'élément que nous avons souligné.

Extrait 9.3. Cas de substitution (L1-L1, BS.13.).

We have a need for a CRM system, but not a very complicated **one**.

Les deux phénomènes seront donc analysés en parallèle et comptabilisés ensemble dans l'analyse quantitative.

9.2.3 Marqueurs de continuité

Les marqueurs de continuité sont une notion utilisée dans cette thèse pour désigner à la fois le système de la conjonction selon M.A.K. Halliday (2004) et la notion d'insertion décrite dans D. Biber *et al.* (1999). Le système de la conjonction est défini par M.A.K. Halliday (2004) comme l'une des quatre ressources de la cohésion (avec la référence, la substitution et l'ellipse et la cohésion lexicale) et concerne le niveau interpropositionnel. Il s'agit en effet d'étudier ici l'ensemble des liens permettant aux propositions de s'étendre vers d'autres propositions. Nous étudions donc ici le phénomène d'expansion (parataxis) où une proposition *x* s'ajoute à la proposition *y*, sans que le sens de *y* en soit modifié.

Dans l'extrait 9.4, (page suivante) les outils de conjonction « *and* » et « *for example* » assurent un lien entre les propositions que nous avons mises en crochets. Comme les flèches l'indiquent, les deux outils permettent la cohésion vers des propositions situées à l'intérieur du même message. Ils permettent par ailleurs d'assurer deux types de lien, d'une part les liens internes au complexe propositionnel, c'est-à-dire la phrase et d'autre part, les liens externes à ce complexe. « *And* » par exemple, relie deux propositions appartenant au même complexe propositionnel. « *For example* » permet quant à lui d'étendre ce complexe propositionnel vers une nouvelle proposition.

Extrait 9.4. Exemple de conjonction anaphorique (L1-L1, AJ.13).

< <I'm doing a presentation> ← **and** <I would like to get the amount (\$) of contracts we currently have with Enron services> >. ← **For example**, <the \$ 97M 5-year contract for power>.

Le caractère dialogique des courriels conduit cependant à ce que les liens interpropositionnels dépassent le cadre du message pour rejoindre celui de l'échange ou de la situation. Dans l'extrait 9.5, la formule de politesse permet l'expansion d'une proposition située dans le message précédent. Dans la lignée des résultats précédents, nous qualifierons d'exophorique ce type de lien. Les liens exophoriques, typiques du genre « dialogue », peuvent également être réalisés au moyen d'insertions (*Well, ok, great*), ou des réponses de type *yes/no*. Comme nous le montrons dans l'extrait suivant, les marqueurs de continuité permettent également d'établir un lien avec la situation (lien homophorique). « *Once again* » vient en effet étendre une proposition qui n'est réalisée ni dans le message, ni dans l'échange, mais dans la situation professionnelle.

Extrait 9.5. Exemple de conjonction exophorique (L1-L1, AJ.17).

Jennifer, ↑ **Once again** I appreciate your efforts.

Ce dernier extrait montre que les liens relevant de la conjonction et de l'insertion sont des réalisations lexico-grammaticales de natures fort différentes, allant de simples connecteurs (*and, but*) à des actes de parole plus complexes (*thank you, once again*). Au niveau méthodologique donc, ces réalisations supposent de prendre en considération la diversité des ressources linguistiques disponibles à ce niveau, ce qui entraîne une analyse du corpus au cas par cas. Les traits que nous avons analysés concerneront alors à la fois les liens de la conjonction de Halliday, les insertions de D. Biber *et al.* (1999) auxquelles nous ajouterons les cas typiquement rencontrés dans les discours électroniques.

Une limite méthodologique à l'analyse concerne les liens non marqués, autrement dits « implicites », que nous ne considérons pas ici pour une raison à la fois théorique et pratique. Comme M.A.K. Halliday le rappelle en effet, la définition des liens implicites dans les messages relève de l'interprétation de l'observateur : « *the attempt to include it in the analysis leads to a great deal of interdetermi-*

nacy, both as regards whether a conjunctive relation is present or not and as regards which particular kind of relationship it is » (2004, 549). L'affirmation de l'existence d'un lien, tout comme son interprétation, reposerait donc sur une analyse en profondeur de données ethnographiques, ce qui, comme nous l'avons déjà mentionné, n'est pas l'objet de la présente étude. Nous nous en tiendrons donc au domaine de l'explicite et conserverons cet aspect du discours pour l'étude de l'effet d'ajout, justement fondé sur l'absence de lien explicite.

9.2.4 Procédure

La procédure consiste, pour chaque trait retenu pour l'analyse, à identifier la source de la référence. A partir du cadre proposé par M.A.K. Halliday (2004), nous distinguerons donc les endophores (références internes aux messages) des exophores (références externes aux messages mais internes à l'échange), des homophores (références à la situation). Dans l'étude de la première catégorie de trait (pronoms personnels et déterminants, cf. section 9.3), nous distinguerons également les endophores pointant vers un élément situé en amont (anaphore) de celles pointant vers un élément situé en aval (cataphore). Si cette distinction ne permet pas, à proprement parler, de déterminer le degré d'imbrication d'un message dans son contexte, elle permet en revanche d'illustrer une certaine variété en matière de types de référence et de mettre en évidence quelques différences entre scripteurs L2 et L1.

Comme nous l'avons suggéré en introduction, cette procédure suppose un positionnement de départ sur ce que l'on peut entendre par « message » et par « échange » en tant qu'objets textuels habituellement distincts. Notre méthode s'inscrit en réalité dans la lignée des études précédentes, c'est-à-dire qu'elle envisage les messages comme des textes à part entière. Il y a donc, d'une part, ce qui relève de l'intérieur du texte (le système endophorique), et d'autre part, ce qui relève de l'extérieur (le système exophorique et homophorique). L'extrait 9.6 présente un cas de type de message fortement dépendant du contexte de l'échange, ce qui est typique du genre dialogue. Dans cet extrait, l'article *the* dans « *the typing* » et le pronom accusatif *them* sont des exophores, c'est-à-dire qu'ils pointent vers les messages précédents (nous avons ajouté ces éléments entre crochets). En l'occurrence, l'échange porte sur des problèmes typographiques posés par l'im-

pression en Chine d'étiquettes (*them*) portant des caractères latins. Les flèches pointant vers le nord ouest (↖) symbolisent les exophores.

Extrait 9.6 Exemple de message fortement dépendant du contexte. (L2-L2, MAN, B.16.06)

Subject : Etiquette <ref>

I think ↖ **the** typing <of the labels> is really hard for you, unless you paste ↖ **them** [the labels] from other documents.

<forename>

Cette distinction n'est pas sans poser quelques problèmes méthodologiques et parfois quelques prises de décisions dans les cas les plus ambigus. Tel est le cas des anaphores indirectes où l'objet référencé ne figure pas, à proprement parler, dans le message, mais doit être déduit par l'observateur que nous sommes (cf. l'exemple d'anaphore indirecte, page 309). Cette méthode d'observation est donc limitée par la capacité de l'observateur à effectuer de telles inférences. En d'autres termes, elle est limitée par sa connaissance du terrain. Si l'expérience prouve que la plupart des ambiguïtés ont pu être levées à partir du contexte de l'échange, certains cas, assez rares au demeurant, n'ont pu être clairement définis et ont été classés par défaut comme relevant de l'homophore, c'est-à-dire comme élément relevant de la situation professionnelle.

La procédure employée consiste à attribuer à chaque occurrence de l'un de ces traits l'une des trois qualités référentielles définies plus haut (endophorique, exophorique ou homophorique) dans le but de déterminer pour chaque sous-corpus la cible de la référence. Dans le cas des références endophoriques, la cible est le message. Dans le cas des références exophoriques et homophorique, la cible est le contexte. Le calcul du ratio entre la somme des références internes aux messages et la somme des références externes pour un échantillon permet ensuite d'évaluer le degré d'imbrication de cet échantillon dans son contexte. Ce ratio (*RI* pour « Ratio d'Imbrication ») est calculé en divisant le nombre de références externes (N_x) par le nombre de références internes (N_i). Par conséquent, plus le nombre de références externes est grand, plus le ratio est élevé et plus l'échantillon analysé est considéré comme imbriqué dans son contexte.

$$RI = \frac{N_x}{N_i}$$

Lorsque les traits lexico-grammaticaux appartiennent à une catégorie finie, ils ont été extraits à l'aide du logiciel AntConc (Anthony, 2006) permettant de dresser des listes d'occurrences. Ces listes ont ensuite été intégrées dans un tableur à partir duquel nous avons réalisé des calculs de fréquence. Lorsqu'ils appartiennent à une catégorie non finie, comme les ellipses, les traits ont été manuellement annotés dans une version imprimée du corpus, puis comptabilisés selon leur fonction référentielle (endophorique, exophorique et homophorique).

9.3 Résultats

9.3.1 Déterminants et pronoms personnels

9.3.1.1 Caractéristiques générales

A partir de la méthode présentée dans la section 9.1, nous avons déterminé la cible de chaque trait du dispositif.

Tableau 9.1
Référence : Ratio d'imbrication (RI) en fonction du type
de trait observé

	Message	Contexte	
	N	N	RI
Article <i>the</i>	1 235	772	0,63
Démonstratifs	363	155	0,43
Pronoms	540	22	0,04
Total	2 138	949	0,44

Le tableau 9.1 ci-dessus montre que, sur les 3 087 traits extraits du corpus, 2 138 pointent vers une cible située à l'intérieur du message et 949 pointent vers une source extérieure pouvant être soit l'échange, soit le contexte professionnel, le rapport entre les deux conduisant à un ratio d'imbrication de 0,44. Ce résultat montre que les mots grammaticaux à fonction référentielle contribuent à une relative autonomie des courriels vis-à-vis du contexte. Il s'avère en effet que les sources de la référence pour ce type de trait se situent principalement dans le mes-

sage lui-même, même si un nombre important d'éléments pointés par ces mots se situent à l'extérieur des courriels.

L'examen détaillé des références internes aux messages permet de montrer que les traits linguistiques analysés remplissent les deux fonctions référentielles décrites par M.A.K. Halliday (2004), c'est-à-dire anaphorique et cataphorique. Le tableau 9.2 (ci-contre) indique cependant que les références internes aux messages sont davantage anaphoriques que cataphoriques. Cette préférence pour l'anaphore traduit manifestement une préférence des scripteurs pour un certain type de structure informationnelle où les informations sont d'abord données, puis commentées ou « focalisées » (Banks, 2005a, 81). Comme le tableau 9.2 le montre, les démonstratifs et les pronoms remplissent cette fonction structurante de manière très récurrente. L'article *the* la remplit dans une moindre mesure. Nous en donnons ici quelques exemples tirés des différents sous-corpus analysés.

8. EBS and Compaq (Derrick Deakins) developed contract language to clarify the outstanding 5 sections. ← **This** contract amendment was sent to Compaq (Rob and Derrick) for comments in November. (L1-L1, AJ.06)
9. Can you please let us (especially <forename>) know when you plan to redo this test, as <forename> would like to be involved. ← **This** would make it easier for him to analyze the problem if it occurs again. (L2-L1, J.08.01)
10. Last week, we have already finished the 15 pics castings and the preparation of all shipping documents. After <forename> contact with [<org>] Shanghai, ← **they** told us it's their first time to ship parts for your side. (L2-L2, TECH, L2-L2)
11. We should be able to send you [21 rools at approx. 48 meter of 66110 1.4 x 76 carbon glass abrasive grit 320 according to your order <ref>]. ← **The** goods will leave Delle Ocotber 29th and arrive in Lainate end of October. (L2-L2, D.08.14)

Les cataphores (exemples 12 à 14), moins fréquentes que les anaphores, sont principalement réalisées à l'aide l'article *the*. Leur fonction dans les courriels consiste à spécifier l'information, principalement dans le cadre de groupes nominaux, et de manière plus limitée, dans celui de propositions restrictives.

Tableau 9.2
 Référence : Distribution des traits observés en fonction
 du type de référence (en pourcentage)

	Anaphores	Cataphores	Total	Exophores	Homophores	Total
Article <i>the</i>	42	58	100	24	76	100
Démonstratifs	94	6	100	43	57	100
Pronoms	87	13	100	82	18	100
Total	62	38	100	29	71	100

12. **The** → lead time of 15 castings of <ref> would be 25 days. (L2-L2, TECH, E.01.04)
13. **The** → size of the samples should be approximately 85mm. (L2-L2, MAN, B.20.02)
14. Please refer to **the** → table showing the dimension of the blade coils. (L2-L1, AV, D.04.02)

L'examen détaillé des références externes met en évidence la prépondérance des références homophoriques, soulignant par là-même le rôle du contexte professionnel immédiat dans la compréhension des messages. Au niveau qualitatif, les cas de référence homophorique portent principalement sur les références à l'organisation générale dans les entreprises. Les catégories de références rencontrées dans le corpus concernent les références au temps de la situation professionnelle (*in the afternoon, this morning, in the past*), l'espace professionnel (*in the office*) et à divers points de repères organisationnels connus par les employés et qu'il ne convient donc pas de spécifier (*the quarterly objectives, the vendor selection phase*). Enfin, les références homophoriques concernent les termes du métiers des employés ainsi que des unités phraséologiques figées (*they are no longer in the game, keep me in the loop*). Hormis l'imbrication dans le contexte professionnel, le tableau 9.2 montre que les courriels forment les éléments constitutifs d'un texte dépassant le cadre du message pour atteindre une limite plus large, dont nous avançons ici l'hypothèse qu'il pourrait être l'échange¹⁴⁰.

Le tableau 9.2 montre par ailleurs que les schémas référentiels présentent des contrastes importants en fonction des traits. D'après nos résultats en effet, l'article *the* sert principalement à la référence au contexte professionnel, contrairement aux pronoms pointant principalement vers des messages en amont. La situation est plus équilibrée en ce qui concerne les démonstratifs dont la fonction se partage entre la référence à l'échange et la référence au contexte professionnel.

En résumé, les mots grammaticaux à fonction référentielle, dont nous rappelons qu'il font partie des mots les plus fréquents du corpus, nous mènent à relativiser le caractère interactif des courriels. D'une manière générale en effet, nos résultats montrent que la compréhension des messages repose avant tout sur la

¹⁴⁰Il s'agit bien d'une hypothèse car cette partie du dispositif référentiel ne saurait à elle seule permettre de rendre compte de la cohésion de ce que serait ce texte d'échange.

compréhension des références internes. Les références externes sont quant à elles bien présentes, mais elles sont nettement plus faibles d'un point de vue quantitatif. L'analyse des anaphores et des cataphores a par ailleurs souligné l'existence de stratégies de clarté où les notions sont d'abord présentées dans le texte du courriel, puis explicitées.

Cette importance des endophores (références internes) tend à confirmer la distance entre le registre des courriels et celui des conversations que nous avons mis en évidence dans le chapitre 8 à l'aide de la comparaison des ratios Type/token (calcul de la variété des mots). Dans l'extrait suivant, présenté comme un cas prototypique de conversation par D. Biber *et al.*, nous voyons, outre le fait que les mots grammaticaux que nous avons analysés pointent majoritairement vers l'extérieur du texte, que l'introduction de notions nouvelles (« *chili* », « *chips* » et « *crackers* ») est réalisée de manière homophorique, c'est-à-dire à partir du contexte situationnel immédiat :

D2 Let's serve ↑ **this** damn chili
 M1 Okay, let's serve ↙ **the** chili. Are you serving or not dad?
 J1 Doesn't matter.
 P2 Would you get ↑ **those** chips in there. Michael, could you put ← **them** with ↑
the crackers (1999, 1040)

Pour les auteurs de la grammaire des conversations, ce schéma référentiel tient à la proximité des participants menant à un partage accru de connaissances :

The reliance on situational reference is due to the fact that conversation is embedded in a situation which is shared by the speaker and hearer. Moreover, conversation partners are usually closely related as family members or friends, and can thus rely on a great deal of shared knowledge (1999, 267).

Dans les situations internationales d'échange par courriel, le partage des connaissances existe bien, mais il est limité par la distance géographique entre participants, ce qui entraîne des stratégies d'explicitation comme nous l'avons montré avec l'anaphore et la cataphore.

9.3.1.2 *Variation en fonction de la situation linguistique*

La comparaison des ratios d'imbrication met en évidence le fait que les courriels rédigés par des scripteurs L2 font plus fréquemment référence au contexte que ceux rédigés par les scripteurs L1. Il est cependant important de noter que le corpus témoin (L1-L1) présente un schéma sensiblement différent par rapport au sous-corpus L1-L2, son ratio se rapprochant de la situation L2, comme le montre le tableau 9.3.

Tableau 9.3
Référence : Comparaison des ratios d'imbrication en fonction de la situation linguistique

	Messages		Contexte
	N	N	
L1-L1	527	233	0,44
L1-L2	204	84	0,41
L2-L1	197	86	0,44
L2-L2	1 222	594	0,48
Total	2 150	987	0,46

Parallèlement, l'analyse du corpus montre que les traits analysés sont plus fréquents dans les sous-corpus L2 par rapport aux sous-corpus L1. Le tableau 9.4 (ci-contre) indique en effet que la fréquence moyenne des traits dans les corpus L2-L1 et L2-L2 s'élève à 4,33 par centaine de mots alors qu'elle est de 4,28 par centaine de mots dans le sous-corpus L1-L2 et 3,61 dans le sous-corpus témoin. En résumé, nous dirons que la partie L2 du corpus est marquée par un usage plus fréquent de cette partie du dispositif référentiel et que, lorsque celui-ci est utilisé, il tend à cibler le contexte dans une plus large mesure que dans la partie L1. D'après ces chiffres, le style des scripteurs L2 apparaît davantage imbriqué et interactif que celui des scripteurs L1, ce qui tendrait à contredire les propos de J. House (2002) sur les « monologues parallèles » qu'elle considère comme spécifiques des conversations L2.

L'hypothèse d'un style davantage interactif chez les scripteurs L2 doit ce-

Tableau 9.4

Référence : Fréquence des traits observés en fonction de la situation linguistique (par centaine de mots)

	L1-L1	L1-L2	L2-L1	L2-L2	M
<i>The</i>	1,24	1,21	1,67	1,60	1,50
<i>This/these</i>	1,06	1,27	0,96	0,82	1,01
<i>That/Those</i>	0,16	0,20	0,53	0,26	0,33
<i>3^e pers.</i>	1,15	1,60	1,49	1,33	1,32
Total	3,61	4,28	4,65	4,01	4,14

pendant être nuancée. L'observation de l'article *the* montre en effet une situation paradoxale. Alors que la norme native de l'anglais, telle qu'elle est décrite dans D. Biber *et al.* (1999), établit une nette corrélation entre la fréquence de l'article et celle des noms, nous observons que tel n'est pas le cas concernant notre corpus. Le calcul de la fréquence des noms dans chaque sous corpus montre en effet que les schémas de fréquence se situent dans une zone similaire (environ 18,4 par centaine de mots), alors que la fréquence de l'article est nettement plus élevée dans le sous-corpus L2. Ceci suggère que les scripteurs L2 utilisent l'article de manière atypique.

Les emplois atypiques de l'article (26 cas observés dans le sous-corpus L2-L2, dans sept entreprises) sont, pour une large part, liés au phénomène de calque de la langue maternelle des scripteurs sur l'anglais. Nous les considérons comme spécifiques aux scripteurs L2, d'une part parce que l'usage tend à s'écarter de la norme native décrite dans D. Biber *et al.* (1999), ce qui est confirmé par une absence du phénomène dans le corpus témoin (L1-L1) et le corpus (L1-L2) et, d'autre part, parce qu'il correspond à des cas similaires issus du corpus VOICE. Les emplois spécifiques concernent le remplacement de l'article zéro par l'article *the*. Un seul cas de remplacement de l'article zéro par l'article *the* a pu être observé dans le cadre de la désignation d'une notion, comme on peut le lire dans l'extrait suivant : « *A major company in the field of implantable systems for the neuro-modulation with some 550 employees worldwide* » (L2-L2, RH, A.04.01).

La plupart des cas de calque de la grammaire de la L1 sur l'anglais concernent

cependant l'usage de l'article *the* avec des données chiffrées.

15. We would suggest to come in Okazaki (<surname>-San & myself) around **the** week 20. (L2-L2, TECH, G.06.01))
16. We will send your invoices mentioning **the** tarif number 7988.90 as you requested. (L2-L1, AV, D.07.02)
17. Let start **the** test 2. (L2-L2, MAN, B.01.01)

Cet usage particulier de l'article entraîne une conséquence au niveau de la structure du groupe nominal dont nous avons vu qu'elle était composée de trois éléments (Modifieur, Tête, Qualifieur). Les cas de calque où la désignation d'une référence est en jeu peuvent en effet résulter en un déplacement de la référence, normalement située dans le modifieur, vers le qualifieur. Quelques exemples de cet usage sont présentés ci-dessous.

Modifieur	Tête	Qualifieur	Message
the	part	A/3 of the procedure	B.01.01
the	engine	16BM12	I.02.01
the	coupling	serie 52	E.05.04

Nous observons en effet que les scripteurs du corpus témoin tendent à placer la donnée chiffrée en position de modifieur.

Modifieur	Tête	Qualifieur	Message
The 2000 Minimum Annual	Purchase	of ECI Services	AJ.03
The AS400	application		BS.06
The upcoming 4/13/99	meeting	between TW and PG&E	CI.07

D'après le tableau 9.5 (ci-contre), le statut de l'anglais chez les scripteurs entraîne des schémas référentiels très différents de *this* et de *that*. Chez les scripteurs L1, les ratios d'imbrication indiquent que *this* ($RI = 0,62$) et *that* ($RI = 0,06$) remplissent des fonctions clairement différentes, *this* servant principalement aux références externes aux messages, et *that* servant principalement aux références internes. Ce résultat contraste fortement avec celui du corpus L2-L2. La comparaison des ratios montre en effet que *this* et *that* sont principalement utilisés pour

Tableau 9.5

This et *That* : Ratio d'imbrication en fonction de la situation linguistique

	<i>This/these</i>	<i>That/those</i>
L1-L1	0,62	0,06
L1-L2	0,56	0,00
L2-L1	0,31	0,15
L2-L2	0,24	0,26

des références au message lui-même dans des proportions tout à fait similaires.

Nous en déduisons que, contrairement aux scripteurs L1, les deux démonstratifs remplissent des fonctions similaires. Les deux fonctions définies par M.A.K. Halliday (2004), c'est-à-dire de proximité pour *this* et de distance pour *that*, et observées chez les scripteurs L1, auraient donc, en quelque sorte, fusionné en une fonction de référence principalement interne.

L'observation de la fréquence de chacun des démonstratifs à partir du tableau 9.6 tend à soutenir cet argument. L'écart de fréquence entre les deux démonstratifs, nettement moins élevé dans le corpus L2-L2 par rapport au sous-corpus L1-L2 et au corpus témoin, suggère que *that* est employé à la place de *this* dans un certain nombre de cas.

Tableau 9.6

Démonstratifs : Fréquence en fonction du statut de l'anglais chez les scripteurs (par centaine de mots)

	L2	L1	Corpus témoin	Moyenne
<i>This/these</i>	0,89	1,27	1,06	1,07
<i>That/those</i>	0,40	0,20	0,16	0,25
Total	1,29	1,47	1,22	1,32

Cette augmentation du potentiel référentiel de *that* est illustrée dans l'encadré 9.2, où *that* remplit, outre sa fonction habituelle de référence « distante », une

fonction de proximité.

Encadré 9.2. Usages atypiques de *that* : Fonction référentielle de proximité.

1. We wanted to make the most of our travel to Japan and link the CD measurement with the other issues I've described. On ← **that** point, <forename>, can you see with <surname>-san when we can fix our meeting because many points need to be discussed. (G.06.05)
2. As you can see in my contract details (see attached) there is a bonus part fixed. Please check my small but significant request and let me know how we go on with ← **that** theme in an acceptable time frame. (A.24.01)
3. Really sorry to contact you for → **that** question ... but, where can I find the <ref> documentation ? (L.03.05)
4. We had a meeting yesterday in Delle including the copied addressees of ↑ **that**^a e-mail. (D.02.01)

^aLe démonstratif fait ici référence au courriel que le scripteur est en train d'écrire. Ce type de référence a été étiqueté comme une exophore car l'objet pointé ne se situe pas dans le texte du message mais concerne le message comme élément de l'échange.

La référence aux personnes, à l'exclusion des participants aux échanges (*I* et *you*) est, de manière quasi-systématique, utilisée de manière endophorique et, plus particulièrement, anaphorique. La troisième personne renvoie donc peu au contexte, c'est-à-dire qu'elle tend à renvoyer au message lui-même. Le tableau 9.7 indique que cette observation concerne l'ensemble du corpus. Les ratios d'imbrication sont en effet largement similaires et très proches de zéro.

Tableau 9.7
Troisième personne : Ratio d'imbrication en fonction de
la situation linguistique

	L1-L1	L1-L2	L2-L1	L2-L2
Messages	111	58	53	330
Contexte	7	1	4	10
RI	0,06	0,02	0,08	0,03

Les cas où le référent se situe à l'extérieur du message, c'est-à-dire dans le

contexte, sont assez rares. Ils concernent les échanges où les paires asyndétiques formées par les messages fournissent un contexte dont la proximité permet l'identification rapide de la référence.

Extrait 9.7.1 Usage exophorique de la troisième personne. Message 1 (L2-L2, RH, A.13.05).

Subject : <ref>

<forename1>,

As far as I know, <forename2> is on vacation that dates.

Extrait 9.7.2 Usage exophorique de la troisième personne. Message 2 (L2-L2, RH, A.13.06).

Subject : <ref>

I cannot spend one entire day with **him**↑. Can you slit that up into two half days ?

<forename3>

Le pronom *it* présente un schéma plus contrasté. Si, comme les autres pronoms, les références exophoriques sont statistiquement anecdotiques, les références endophoriques cèdent, dans environ 30 % des cas dans les quatre sous-corpus, une place significative à la cataphore. Cette fonction cataphorique de *it* tient essentiellement à son utilisation dans les formules où ce pronom pointe vers une structure extraposée, pouvant être un infinitif (exemples 18 et 19), une proposition complétive en *that* (exemples 20 et 21). Ce type de structure intègre les cas relativement fréquents où *it* introduit une expression semi-modale (exemple 22).

18. **It** could be sensitive <to comments /compare proposals> (L2-L1, MAN, C.30.01)
19. **It** would be helpful at this stage <to extend the credit line>. (L2-L2, AV, F.02.01)
20. I had told Martin that **it** was likely [that you would want to continue]. (L1-L2, RH, A.02.05)

21. **It** would seem <that at times you are getting a gooo hit rate on your cache>. (L2-L2, TECH, L.04.05)
22. **It** is possible <to arrange the visit for the large group>. (L2-L2, MAN, M.02.01)

En résumé, l'étude de la variation a montré que les courriels rédigés en situation *lingua franca* semblaient plus imbriqués dans le contexte de l'échange et de la situation professionnelle. La différence avec les autres situations (L2-L1, L1-L1 et L1-L1) est cependant ténue, ce qui suggère l'existence d'une norme d'usage de la référence, indépendante de la situation linguistique. Toutefois, l'analyse qualitative a démontré certaines particularités comme l'usage de *that* pour les références de proximité.

9.3.1.3 Variation en fonction de la situation professionnelle

Lorsque nous évaluons le poids du contexte (échange, culture professionnelle) par rapport à celui du texte des messages dans le sous-corpus L2-L2, les mots grammaticaux à fonction référentielle présentent un schéma très hétérogène en fonction de la situation.

Tableau 9.8
Référence : Ratio d'imbrication en fonction de la situation professionnelle

	Message	Contexte	RI
AV	311	43	0,14
MAN	303	132	0,44
RH	306	139	0,45
TECH	311	162	0,52
Total	1231	476	0,39

En effet, le tableau 9.8 (ci-dessus) indique que la situation la plus imbriquée dans le contexte concerne les échanges techniques ($RI = 0,56$) et la situation la moins imbriquée, celle des échanges AV ($RI = 0,14$). Entre les deux extrêmes se situent les situations RH et management. Nous en déduisons que les messages

issus de la situation des échanges techniques reposent, de manière significative, sur le contexte, contrairement aux messages issus de la situation AV.

Les schémas de variation apparaissent cependant plus nettement lorsque nous considérons l'article *the* dont le type de référence diffère fortement en fonction de la situation. La variation présentée dans le tableau 9.9 permet en effet d'observer que l'usage de l'article dans la situation AV est largement endogène, contrairement aux autres situations où la norme oscille entre des usages très exogènes (TECH et RH) et relativement exogènes (MAN).

Tableau 9.9
Référence : Ratio d'imbrication de l'article *the* en fonction de la situation professionnelle

	Message	Contexte	RI
AV	188	23	0,12
MAN	175	104	0,59
RH	150	114	0,76
TECH	189	148	0,78
Total	702	525	0,75

Ce résultat à l'échelon de l'article, dont nous rappelons qu'il est le trait le plus fréquent des traits étudiés, suggère que les échanges issus des situations « Management », « RH » et techniques, reposent assez largement sur le partage du contexte professionnel et de celui de l'échange. Comme les exemples suivants le montrent, ce schéma conduit à un style fréquemment implicite, lié au fait que l'élément Qualifieur se situe dans le contexte. Dans cet extrait d'un échange entre deux ingénieurs, la réunion en question est identifiable à partir du message précédent.

Extrait 9.8. Référence exophorique. (L2-L2, TECH, G.06.04).

Mr. <surname> did not agree to have [↖] **the** meeting at that time because ...

Il en va de même dans l'extrait qui suit où le projet dont il est question dans le message est identifiable par le recours à la situation (le projet en question n'est

en effet défini ni dans le message, ni dans l'échange).

Extrait 9.9. Référence homophorique (L2-L2, MAN, C.06.02)

On ↑ **the** <ref> project we initially quoted at US list price to finally end up giving 10% discount.

Comme le tableau 9.10 le montre, les quatre types de référence sont distribués dans des proportions comparables dans chacune des situations professionnelles.

Tableau 9.10
Types de référence : Distribution en fonction de la situation professionnelle (en pourcentage des occurrences)

	Anaphore	Cataphore	Exophore	Homophore	Total
AV	44,4	30,2	9,6	15,8	100,0
Management	43,7	26,0	7,8	22,5	100,0
RH	43,6	25,5	9,3	21,7	100,0
Tech.	39,7	25,8	8,5	26,0	100,0
Moyenne	42,8	26,9	8,8	21,5	100,0

A l'instar de la norme de l'anglais général telle qu'elle est décrite par M.A.K. Halliday (2004), les anaphores correspondent au type de référence le plus fréquent (42,8 %), viennent ensuite le cas des cataphores (26,9 %), les homophores (21,5 %) et les exophores d'échange (8,8%). La fréquence des homophores, la deuxième le plus élevée parmi les traits analysés, apporte une précision quant à la nature de l'imbrication des courriels décrite précédemment, l'imbrication concernant davantage la situation professionnelle que l'échange lui-même. Au vu de ces chiffres, les courriels apparaissent comme des textes relativement autonomes par rapport au contexte, les liens avec le contexte concernant davantage la situation professionnelle, au détriment de ceux avec les autres messages de l'échange.

Un nombre significatif de références anaphoriques concerne les anaphores indirectes, c'est-à-dire que le lien avec la référence est inféré plutôt que signalé

au moyen d'une répétition du mot (Biber *et al.*, 1999)¹⁴¹. Dans l'extrait 9.10, le sens de la détermination de « *values* » et « *vehicle* » peut être inféré grâce à leur proximité des mots « *levels* » et « *cars* ».

Extrait 9.10. Chaîne de références anaphoriques indirectes dans un message technique. (L2-L2, TECH, G.06.11)

Subject : CC performance. : Agenda for coast-down measurements

Dear <Lastname1>-San,

What are the acceleration levels you've measured on our car ? I thought <org1> and <org2> agreed on common levels around 2,5 km/h/s. Aren't ← **the** values measured on ← **the** vehicle under ← **this** objective ?

Thanks in advance for your answer

Best Regards,

<name2>

En ce qui concerne les homophores, le tableau 9.10 montre que la proportion de ce type de référence est sensiblement inférieure dans la situation AV (15,8%) par rapport aux autres situations. Inversement, la proportion des homophores dans le domaine technique est supérieure à celle des autres domaines, et à celle du domaine AV en particulier. Cette différence signifie que, contrairement aux situations (MAN, RH et TECH), où la norme consiste en un recours plus fréquent au contexte professionnel, les messages de la situation AV sont davantage autonomes par rapport à ce type de contexte. Dans les échanges techniques en effet, les cas d'homophore sont fréquents et ils forment une caractéristique saillante des discours d'initiés échangés en coulisse. Tel est le cas de l'extrait 9.11 où « *the* » pointe vers la connaissance partagée des notions « *b memory show* », « *cache statistics* » et « *ramcache* ».

¹⁴¹ « *In many cases, [...], the connection is inferred rather than signalled by repetition, and we speak of indirect anaphoric reference* » (Biber *et al.*, 1999, 263).

Extrait 9.11. Fréquence des références homophoriques dans les échanges techniques. (L2-L2, TECH, L.04.03)

Subject : HTTP Profile - RAM Cache

Hi,

Yes, what this means is that you have 50mb configured - but currently (at the time you ran ↑ **the** b memory show) you were only using 1.329M and have used a maximum of 1.967M since ↑ **the** cache statistics were reset. This sounds absolutley fine to me - you are not hitting any limits.

The 'b http show' output should give you an idea of how much ↑ **the** ramcache is being utilised.

Regards,

<name1>

Ce phénomène de deixis, typique dans les échanges entre experts, contribue au caractère fortement implicite des messages. Dans cet autre exemple, tiré du sous-corpus RH, l'article pointe cette fois vers une notion organisationnelle (« *line managers* ») partagée par les participants : *Bonus schemes are typically set-up by ↑ **the** line managers and ideally discussed directly with Clinical Specialists.* (L2-L2, RH, A.24.06).

Le caractère implicite des messages issus des trois domaines tend à être confirmé lorsque nous observons que la proportion des cataphores dans le sous-corpus AV apparaît plus élevée que dans les trois autres corpus. Dans la très grande majorité des cas en effet, les cataphores observées sont des « cataphores structurales » définies par M.A.K. Halliday (2004, 552) comme l'introduction d'un élément dans le groupe nominal permettant d'explicitier l'objet référencé. Dans les trois exemples suivants, l'élément « explicitant » est indiqué en gras.

23. **the** → prices **that you sent us** (L2-L2, MAN, C.19.02)
24. **the** → size **of the samples** (L2-L2, MAN, B.20.02)
25. **the** → attached commercial offers **to all your German customers** (L2-L2, AV, H.15.01)

Ce type de schéma étant proportionnellement plus important dans la situation

AV, nous en déduisons une corrélation entre la proportion faible des homophores et la proportion élevée des cataphores.

En conclusion, nous venons de montrer que si, dans le domaine des déterminants et pronoms personnels, la variation en fonction de la situation linguistique est plutôt ténue, celle en fonction de la situation professionnelle est en revanche plus marquée, la situation des achats et des ventes présentant des courriels davantage autonomes vis-à-vis du contexte et comparé aux autres situations.

9.3.2 Ellipses et substitution

Nous abordons à présent les résultats obtenus pour le cas des ellipses et des substitutions. Comme pour la section précédente, nous commençons par présenter quelques caractéristiques générales, puis poursuivons avec les questions de variations en fonction des situations.

9.3.2.1 *Caractéristiques générales*

Les cas d'ellipse et de substitution observés dans les courriels s'inscrivent en grande partie dans le cadre de la grammaire générale de l'anglais (Biber *et al.*, 1999). Lors de l'analyse, nous avons en effet observé quatre types d'ellipse. Un type relativement fréquent concerne l'ellipse du groupe nominal dans les contextes où la proximité linguistique permet d'éviter la répétition (exemple 26). Un deuxième type de réalisation concerne l'omission du sujet (exemple 27). Un troisième type d'ellipse concerne l'omission du sujet et de l'opérateur, notamment dans le genre dialogue, dans ses formes les plus interactives (exemple 28). Un quatrième type concerne l'ellipse (partielle ou totale) des propositions (exemple 29). Certaines ellipses sont des cas d'omission du groupe prépositionnel (exemple 30).

26. I do not understand why they want to use a different number from the **one** they actually use. (L2-L1, D.03.03)
27. I attach a file with all projects and *<I>* would be grateful if you ... (L1-L2, B.25.01)

28. Yes <we can>. (L2-L2, C.14.04) ; <I'm> not sure what to do (L2-L2, C.37.01).
29. Please let me know if I can assist you further on the case. If not <I cannot assist you> can I proceed to close this case for now ? (L2-L2, L.03.02)
30. Please let me know <about + information précédente> (L1-L2, K.02.01) ;
Many thanks <for + information précédente> (L1-L2, A.10.04)

L'ellipse et la substitution prennent cependant des formes particulières liées à la nature épistolaire et, par là-même, dialogique des courriels. Un type particulièrement répandu dans le corpus concerne, par exemple, l'omission d'une partie des unités phraséologiques épistolaires (exemples 31 et 32) qui, parce qu'elles sont très fréquentes, sont considérées comme des éléments non indispensables à la fonction de ces unités.

31. <In reply> to the order for sacrificing (L2-L1, J.07.04)
32. As <it is> mentionned above (L2-L2, D.06.05)

Comme c'est le cas dans la grammaire générale (Biber *et al.*, 1999, 156), les ellipses dans les courriels professionnels correspondent à l'omission d'éléments situés dans l'environnement « linguistique » et « situationnel ». Comme nous l'avons précisé dans la section 9.2.2 page 288, les objets omis ou remplacés se situent dans le message lui-même (anaphore), dans un message précédent (exophore) et dans la situation professionnelle (homophore). Dans le cas des anaphores, la source de la référence se situe dans un espace textuel limité à quelques mots, comme l'illustre cette série d'exemples suivante :

33. **I** attach a file with all projects and ← <I> would be grateful if you could complete for your projects showing the split of year 3 sales [by] brand and ← <by> country. (L1-L2, B.25.01)
34. **The Financial Install Date field** is populated when an Install IMAC is carried out and therefore ← <The Financial Install Date field> should match the date in Physical Field 11. (L1-L2, N.04.01)
35. **The legislation in Egypt** is not the same as the ← **one** applied in Europe (L2-L1, A.02.08).

Dans le cas des homophores, la source se situe dans un contexte professionnel immédiat, déterminé par un scripteur (*I*) et un allocataire (*you*). Les homophores sont typiquement situées en début et en fin de message et concernent fréquemment l'amorce d'une proposition routinière dans la correspondance électronique. L'information manquante ou remplacée se situe alors dans le contexte de l'échange épistolaire.

36. ↑ <I'm> sorry for that (L2-L1, TECH, E.08.03), <I'm> sorry for the late reply (L2-L1, C.26.04)
37. ↑ <Here is > Some innovation : the COPIL is shortened to 1/2 h (L2-L2, MAN, N.01.02)
38. ↑ <This is> just a word to inform you that... (L2-L2, TECH, J.04.05)
39. ↑ <If you have> any questions, please let me know. (L1-L2, MAN, K.01.01)

Dans le cas des exophores, la source de la référence se situe dans le message précédent contribuant ainsi à la cohésion des messages entre eux. Le cas le plus fréquent de ce type d'ellipse concerne les formules de remerciement où la proximité du message précédent dispense généralement le scripteur de préciser ce sur quoi il porte : « *Many thanks <for your message/for the information>* » ! (L1-L2, RH, A.10.04).

Le phénomène d'ellipse exophorique est relativement fréquent dans les paires adjacentes du genre « dialogue », comme l'illustre l'extrait 9.12.

Extrait 9.12.1 Ellipse exophorique. Message d'un manager italien à son partenaire français à la suite de la transmission d'une facture. (L2-L2, MAN, C.14.02).

Subject : <Orgname> invoice <ref>

Ciao

Do you conform **this** ?

Extrait 9.12.2 Ellipse exophorique. Réponse du manager français (L2-L2, MAN, C.14.03).

Subject : <Orgname> invoice <ref>

I do not understand \ <this>. Can we talk also with <forename> ?

Extrait 9.12.3 Ellipse exophorique. Réponse du manager italien (L2-L2, MAN, C.14.04).

Subject : <Orgname> invoice <ref>

Yes ↖ <we can>. Honestly I do not understand why <forename> is puttin his noise here.

9.3.2.2 Variation en fonction de la situation linguistique

Comme la figure 9.2 le montre, le corpus de travail, composé des trois sous-corpus L2-L2, L1-L2, et L2-L1, présente des ratios d'imbrication moins élevés que le corpus témoin.

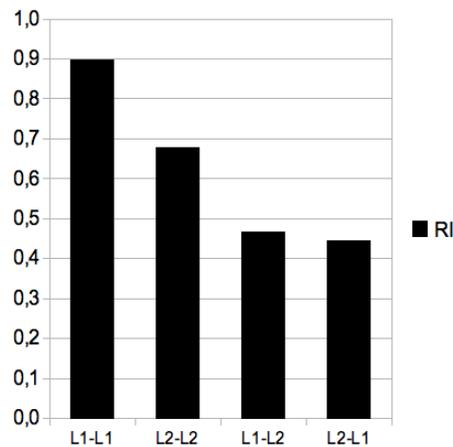


Figure 9.2
Ellipses et substitutions : Variations du ratio d'imbrication (RI) en fonction de la situation linguistique

Nous en déduisons que, du point de vue du phénomène observé, les messages du corpus de travail sont moins imbriqués dans le contexte (RI=0,5), contrairement au corpus témoin où l'imbrication est comparativement élevée (RI=0,9). Au-delà de la tendance générale cependant, l'étude de la variation du ratio d'imbrication en fonction de chaque sous-corpus permet de distinguer deux groupes de scripteurs. Le premier groupe, constitué des deux corpus où l'anglais possède un statut identique chez les participants (Enron et L2-L2), présente un ratio

d'imbrication plus élevé que la moyenne. Le second groupe, constitué des deux sous-corpus où l'anglais possède un statut différent chez les participants, présente un ratio moins élevé que la moyenne. Cette différence entre des deux types de situation tend à montrer que, lorsque l'anglais possède un statut identique chez les participants (L1 ou L2), les messages sont davantage imbriqués dans le contexte. Inversement, la variation du ratio d'imbrication tend à montrer que lorsque l'anglais possède un statut différent chez les participants (situations L1-L2 et L2-L1), les messages sont davantage autonomes vis-à-vis du contexte.

Le tableau 9.11, qui établit une comparaison entre les trois types de référence (anaphorique, exophorique et homophorique), présente la variation que nous venons d'observer de manière plus détaillée. Tout d'abord, il montre l'existence d'une norme commune d'usage de l'ellipse et de la substitution. Cette fréquence est en effet similaire dans les deux corpus L1-L2, L2-L2 et confirmée dans le corpus témoin ($0,9 < F < 1,12$). Dans ce tableau, le corpus L2-L1, où la fréquence des ellipses et des substitutions ($F=0,32$) est comparativement assez basse, fait donc figure de cas à part. Ensuite, il montre que l'existence des deux groupes de scripteurs que nous venons d'évoquer est principalement liée à une variation au niveau des références internes (anaphores) et à une certaine stabilité de fréquence dans les références externes (exophores et homophores).

Tableau 9.11

Ellipses et substitutions : Variations en fonction de la situation linguistique (N= nombre d'occurrences, F= fréquence par centaine de mots).

	Anaphores		Exophores		Homophores		Total	
	N	F	N	F	N	F	N	F
Enron	49	0,47	9	0,09	35	0,34	93	0,90
L1-L2	30	0,76	4	0,10	10	0,25	44	1,12
L2-L1	9	0,23	0	0,0	4	0,10	13	0,32
L2-L2	143	0,56	15	0,06	82	0,32	240	0,95
Total/moyenne	231	0,51	28	0,06	131	0,25	390	0,82

Les variations au niveau des références internes aux messages sont en effet

relativement sensibles. Leur fréquence est par exemple trois fois plus élevée dans le corpus L1-L2 ($F=0,76$) par rapport au corpus L2-L1 ($F=0,23$), le corpus L2-L2 se situant dans une zone intermédiaire ($F=0,56$). Au niveau des exophores, la variation est beaucoup plus faible, de même que la fréquence des ellipses et des substitutions. Au niveau des homophores en revanche, le tableau présente des contrastes plus importants, les homophores étant plus fréquentes dans le corpus L1-L2 que dans les deux autres corpus, le corpus L2-L1 ayant la fréquence la plus faible.

Il ressort de cette lecture statistique une division atypique du corpus où le statut de l'anglais chez les scripteurs n'est pas le critère dominant dans le compte rendu de la variété *lingua franca*. Au regard des chiffres, il semble, au contraire, que les situations d'échange purement *lingua franca* (L2-L2) s'apparentent assez fortement à celles des échanges où les natifs sont les scripteurs (L1-L2, Enron). Ce parallélisme suggère l'existence d'une norme statistique où le comportement des scripteurs L2 dépend du statut de l'anglais chez l'interlocuteur. Lorsqu'ils s'adressent à d'autres non-natifs, le comportement des scripteurs L2 se rapproche de la norme native et les messages sont davantage imbriqués dans le contexte de l'échange et de la situation. Lorsque, au contraire, les scripteurs L2 s'adressent à des natifs, le comportement des scripteurs s'éloigne de la norme native et les messages apparaissent plus autonomes vis-à-vis du contexte mais également plus explicites dans la mesure où les ellipses et les substitutions sont généralement moins fréquentes.

L'analyse qualitative montre que les ellipses dans les courriels, quel que soit le corpus envisagé, couvrent deux types d'omission. Le premier type concerne le début de la phrase et consiste en l'omission du sujet ou de l'amorce. Parce que l'élément manquant se trouve généralement dans la situation (impliquant par défaut un locuteur et un allocataire), il contribue à la dépendance des messages vis-à-vis de la situation et de l'échange. Cette dépendance est cependant de nature quelque peu différente en fonction du statut de l'anglais. En effet, alors que les scripteurs L1 optent principalement pour l'ellipse du sujet en début de message (exemples 40 et 41), les scripteurs L2 optent de manière significative pour l'ellipse d'une partie des unités phraséologiques épistolaires (exemples 42 et 43).

40. <We/I> Just wanted to let you know that the following items from your order #9276038 have shipped and are on the way to your door (L1-L1, AH.03)
41. <I> Just returned from Holiday yesterday !! (L2-L1, RH, A.10.02)
42. <I'm> looking forward to your news. (L2-L2, AV, D.08.01)
43. As <it is> mentionned above (L2-L2, AV, D.06.05)
44. <forename>, <This is a> Perfect idea! I like this easy solution. (L2-L2, TECH, J.06.02)

Le second type de l'ellipse se situe au milieu de la phrase et concerne la description des séquences d'actions professionnelles. Dans ces séquences, un élément (un sujet, un verbe) est placé comme « facteur commun » afin d'éviter sa répétition dans la phrase. Ce type d'ellipse concerne typiquement les anaphores, ce qui contribue à la cohésion interne des messages. Comme les exemples suivants tendent à l'illustrer, les éléments omis concernent principalement le sujet de verbes décrivant ces actions (exemples 45 et 46) parfois accompagnés de l'opérateur ou du verbe (exemple 47), des pronoms relatifs (exemple 48), et des unités phraséologiques entières (exemple 49).

45. We receive the data <we> process it and <we> send you the agreed upon reports by email or mail. (L2-L2, RH, A.29.09)
46. Mr. <surname> is French citizen and <he> will live and <he will> fulfill his functions in Copenhagen for a long period. (L2-L2, RH, A.04.01)
47. I did according to your procedure, and <I> made the link betwin codsoft and database and <I made> the link betwin format stickers and database. (L2-L2, MAN, B.01.02)
48. EU citizens who stay and <who> work for more than 6 month in Denmark (L2-L2, RH, A.11.10)
49. Please can you let us know if you have the following items in stock and <please let me know> the earliest delivery date. (L1-L2, AV, H.02.01)

En dehors de ces deux types d'ellipses, nous avons observé quelques cas spécifiques aux scripteurs L2 où le matériau omis doit être inféré des situations professionnelles routinières, qu'il s'agisse de la réception d'un bon de commande

(exemple 50), de la transmission de données (exemple 51) ou de l'existence ou non d'un changement effectué sur un prototype (exemple 52). Les exemples suivants illustrent le fait que l'interprétation de certains messages, généralement issus d'échanges fortement dialogiques, repose en partie sur un implicite formé de la connaissance des actions professionnelles routinières.

- 50. Until now we only gave an information to our supplier ; ↑ <they received> no order !! (L2-L2, AV, D.12.06)
- 51. Hereby ↑ <are> my contact details. (L2-L2, AV, F.05.01)
- 52. We agreed to keep current mold (↑ <there is> no change of head set area)

Un dernier type de cas concerne l'absence d'ellipse, c'est-à-dire la présence d'éléments que des scripteurs L1 auraient sans doute omis. Les exemples 53 et 54 suggèrent que les ellipses sont considérées comme des sources d'ambiguïté, que la répétition permet d'éviter (voir également les cas présentés page 322).

- 53. Yes, **we** enough have Carbonabrasiv with the 320 grit to supply your order 710869 (1000 m). **We** will be able to send it on 16/07/2007. **We** are waiting for you modified P.O. (L2-L2, AV, D.08.06)
- 54. the oscillations **problem** could not be equally reproduced on all the cars we tested. I've just tested (today) new cars (PP1 stage) and the oscillations could be found on them. So it seems necessary to add the corrective DCM to solve the **problem**. I think it could be included in post-SOP calibration dataset. You should ask Bosch to have more explanation about the speed signal filtering which caused the **problem**. (L2-L2, TECH, G.05.03)

9.3.2.3 Variation en fonction de la situation professionnelle

La comparaison des ratios d'imbrication montre des différences significatives en fonction de la situation professionnelle. La figure 9.3 (ci-contre), présentant les ratios d'imbrication en fonction de la situation, nous permettent de distinguer deux groupes. Le premier comprend les échanges techniques et managériaux. Le second comprend le domaine AV et le domaine RH. Dans les échanges techniques et managériaux, nous observons que le nombre de références externes aux messages excède celui des références internes (le ratio est supérieur à 1). Contrairement à ces deux situations, le nombre de références externes est clairement

inférieur à celui des références internes dans les situations AV et RH. Nous en concluons que, d'un point de vue statistique, les messages des issus des échanges techniques et managériaux sont très imbriqués dans le contexte, contrairement aux deux autres situations.

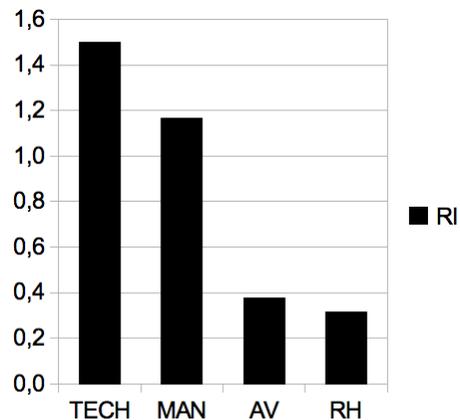


Figure 9.3
Comparaison des ratios d'imbrication (RI) en fonction de la situation professionnelle

Le tableau 9.12 présente cependant des différences internes à ces deux groupes. La situation de management se distingue en effet des autres situations par la fréquence élevée de références internes (anaphores) et externes (exophores et homophores). Dans la situation des échanges managériaux, les messages sont donc généralement fortement elliptiques et imbriqués dans le contexte, qu'il s'agisse de l'échange ou du contexte professionnel immédiat. La plupart des ellipses constatées concernent la gestion interpersonnelle de l'échange. En cela, les échanges managériaux possèdent une certaine ressemblance avec les caractéristiques des conversations.

Tableau 9.12

Ellipses et substitutions : Variations en fonction de la situation professionnelle (N= nombre d'occurrences, F= fréquence par centaine de mots).

	Anaphores		Exophores		Homophores		Total	
	N	F	N	F	N	F	N	F
AV	37	0,58	1	0,02	13	0,20	51	0,80
MANAGEMENT	36	0,58	6	0,10	36	0,58	78	1,26
RH	54	0,83	4	0,06	13	0,20	71	1,09
TECH	16	0,25	4	0,06	20	0,32	40	0,64
Total/moyenne	143	0,56	15	0,06	82	0,33	240	0,95

Les ellipses remplacent en effet (tout ou en partie) des actes d'échanges professionnels routiniers. Ces échanges peuvent être des séquences de questions / réponse comme dans l'extrait 9.13.

Extrait 9.13.1 Echange avec réponse elliptique (exophorique). Question d'un manager italien à son partenaire français. (L2-L2, MAN, C.25.02)

Subject : <Orgname>

Is <Orgname1> Italy informed that they are not any longer in the game as <Orgname2> has been selected ?

Extrait 9.13.2 Réponse du manager français. (L2-L2, MAN, C.25.03)

Subject : <Orgname>

Yes ↖ <they are informed>.

D'autres actes, tirés du corpus de travail, présentent des cas de questions elliptiques (exemple 55), de remerciement et d'excuse (exemples 56 et 57), ainsi que des réactions à des messages (exemples 58 et 59). Certains messages présentent également des cas d'ellipse de liens logiques, laissant au lecteur le soin de les inférer à partir de ses connaissances de la situation. Dans les situations de management, la logique peut concerner la répartition des tâches (exemples 60 et 61).

55. <Do> ↑ you need for anything ? (L2-L2, MAN, C.09.04)
56. :) thanks ↖ <for the information> (L2-L2, MAN, B.16.05)
57. ↑ <I'm> Sorry <about that>, i'll call on Tuesday , not on Monday to confirm ↖ <the appointment>. (L2-L2, MAN, M.02.10)
58. I don't understand ↖ <what your message means>. Can we also talk with <forename> ? (L2-L2, MAN, C.14.03)
59. ↑ <I'm> Not sure what to do. (L2-L2, MAN, C.37.02)
60. Refresh and IMAC pilots in LAD, KAR, CTX and VLD finished and satisfactory => ↑ <we need a> pilot assessment (L2-L2, MAN, N.08.02)
61. Need to sent NF standard in english to <Orgname> team for reference (cast enameld Nf standard and tubs standards) : ↑ <this should be done by> <name> /<forename> (L2-L2, MAN, B.44.01)

Dans les échanges techniques, les ellipses exophoriques et homophoriques remplissent des fonctions langagières semblables mais, comme le tableau 9.12 le montre, elles sont moins fréquentes (les échanges techniques possèdent en effet la fréquence d'ellipses et substitutions la moins élevée du corpus). Elles sont également moins variées, les cas constatés concernant l'abréviation de formules épistolaires (exemple 62), l'expression de réactions (exemple 63), ainsi que des propositions que le lecteur, plongé dans la situation professionnelle, peut aisément interpréter (exemple 64).

62. ↑ <This is>Just a word to inform you that <forename> changed the two parameters (L2-L2, TECH, J.04.05).
63. ↖ <This is a> Perfect idea ! (L2-L2, TECH, J.06.02)
64. <Orgname> did not approve our <ref> (↑ <they gave us>no reason ! !) (L2-L2, TECH, J.01.01)

Contrairement aux deux précédentes situations, les situations AV et RH paraissent relativement autonomes vis-à-vis du contexte. Le ratio d'imbrication suggère en effet que le système de la référence au niveau des ellipses et des substitutions fonctionne essentiellement en interne aux messages. Cette caractéristique est particulièrement saillante dans les ressources humaines où la fréquence des anaphores est la plus élevée des quatre sous-corpus (F=0,83). En revanche, si

les références aux messages précédents s'inscrivent dans la moyenne, les références à la situation sont comparativement peu fréquentes par rapport aux deux autres domaines (F=0,20). Dans les deux cas, les ellipses et substitutions observées concernent principalement la simplification de formules épistolaires.

Les exemples suivants montrent par ailleurs que dans le domaine des ventes, la répétition d'éléments situés en amont de l'échange est un comportement particulier, notamment lorsque l'échange porte sur des données précises. Dans l'extrait suivant, le fournisseur français préfère rappeler l'information contenue dans le message en amont et la spécifier.

Extrait 9.14.1 Envoi d'une requête par une employée d'une entreprise espagnole (L2-L2, AV, D.08.05)

Please deliver both orders of CARBOABRASIVE with GRIT <ref> (quantities you can, between 1000 and 2000 meters, but please confirm how much you have available).

Extrait 9.14.2 Réponse du fournisseur français (L2-L2, AV, D.08.06).

Yes, **we enough have Carbonabrasiv with the 320 grit to supply your order** <ref> (1000 m).

A l'instar des échanges AV où les participants aux échanges ne partagent pas toujours le même métier, les routines linguistiques communes entre le département RH et les autres départements de l'entreprise biomédicale sont réduites à celles de l'échange épistolaire. Il s'ensuit que les ellipses concernent essentiellement ce domaine de la langue, donnant à ces formules simplifiées un caractère figé et formulaïque.

65. As <I> promised please find attached a detailed spreadsheet showing . . . (L2-L2, RH, A.03.03)
66. <I am> Sorry again for this unacceptable mistake (L2-L2, RH, A.03.03)
67. <This is> Just for your information (L2-L2, RH, A.13.08)

La faible fréquence des ellipses est bien entendu corrélée à l'emploi de formules explicitement développées là où elles auraient sans doute été formulées autrement dans les domaines techniques et managériaux (cf. les séries d'exemples

précédentes). Les exemples 68 à 71 en sont une illustration :

- 68. **This is** great news ! (L2-L2, RH, A.18.05)
- 69. **I hope** things go well for you (L2-L2, RH, A.24.02)
- 70. Thank you **for your prompt answer**. (L2-L2, RH, A.24.03)
- 71. **I am** sorry for the delay. (L2-L2, RH, A.29.09)

En conclusion de cette section, nous dirons que, contrairement à la référence, l'ellipse et la substitution présentent des schémas de variation relativement marqués dans les deux types de situations (linguistique et professionnelle). Les schémas de variation en fonction de la situation linguistique ont fait émerger une tendance atypique, celle où le caractère homogène ou hétérogène de l'échange l'emporte sur le « simple » statut de l'anglais chez les scripteurs. Quant aux schémas de variation en fonction de la situation professionnelle, ils mettent ici en évidence la proximité professionnelle des scripteurs (situation de proximité dans les échanges TECH et MAN, et de distance dans les situations AV et RH).

9.3.3 Marqueurs de continuité

Avant d'aborder ce thème, rappelons tout d'abord que les marqueurs de continuité correspondent à la coordination des propositions (parataxis), c'est-à-dire, à tout type de trait permettant aux scripteurs d'ajouter les informations les unes aux autres sans effet de modification ou de spécification des informations présentées en amont. Rappelons également que la coordination des propositions dans les courriels peut être effectuée à partir d'insertions, c'est-à-dire des actes (réactions, remerciements et autres réponses courtes) permettant d'assurer la continuité des messages entre eux.

9.3.3.1 Caractéristiques générales

Notre analyse montre que le corpus de travail et le corpus témoin atteignent des ratios d'imbrication assez proches (cf. tableau 9.14, page 325), ce qui suggère l'existence d'une norme commune dans les courriels professionnels fondée sur l'usage régulier des marqueurs de continuité.

Les résultats concernant les liens anaphoriques montrent que la plupart des marqueurs établissent des relations entre propositions issues du même message, ce qui tend à rappeler le caractère relativement autonome des courriels par rapport au contexte. Les exophores et les homophores sont en effet comparativement peu fréquentes par rapport aux anaphores. Nous observons cependant que les cas de marqueurs exophoriques sont deux fois plus fréquents dans le corpus de travail par rapport au corpus témoin. Cette saillance des exophores signifie que le caractère dialogique des messages est davantage marqué dans le corpus de travail par rapport au corpus témoin. Cette caractéristique apparaît assez nettement lorsque nous considérons le ratio d'imbrication (cf. tableau 9.13), plus élevé dans le corpus de travail par rapport au corpus témoin.

Tableau 9.13
Marqueurs de continuité : Ratio d'imbrication en fonction du corpus

	Message	Contexte	RI
	N	N	
Corpus Témoin	116	17	0,15
Corpus de travail	362	88	0,24
Total/moyenne	478	105	0,22

Cependant, les résultats quantitatifs présentés dans le tableau 9.14 (ci-contre) indiquent que les liens avec le contexte professionnel restent relativement marginaux dans le corpus de travail comme dans le corpus témoin.

L'analyse qualitative des données révèle que, quel que soit le corpus observé, la fonction des marqueurs de continuité dans les courriels s'inscrit pour une large part dans le cadre hallidayen. Les marqueurs remplissent en effet des fonctions logico-sémantiques servant à développer le contenu des propositions (fonction d'expansion). Ces fonctions sont réalisées de trois manières différentes. La première est l'élaboration du contenu propositionnel (« *elaboration* »). Elle correspond aux besoins des scripteurs de préciser l'information et de la clarifier. Cette fonction est typiquement réalisée par des marqueurs tels que « *for example* »,

Tableau 9.14
 Marqueurs de continuité : Fréquence en fonction du
 corpus. (N = nombre d'occurrences, F = fréquence par
 centaine de mots)

	Anaphores		Exophores		Homophores		Total	
	N	F	N	F	N	F	N	F
Corpus Témoin	116	1,12	10	0,10	7	0,07	133	1,28
Corpus de travail	363	1,04	74	0,20	18	0,03	455	1,27
Total/moyenne	479	10,8	84	0,15	25	0,05	588	1,28

ou « *I mean* »¹⁴². La deuxième est l'extension du contenu (« *extension* »). Elle correspond au besoin d'ajouter ou d'apporter une nuance au contenu propositionnel de la première proposition. Cette fonction est typiquement réalisée par des marqueurs tels que « *and* », « *moreover* », « *but* », ou encore « *however* ». La troisième fonction est l'amélioration du contenu (« *enhancing* »). Elle correspond au besoin d'indiquer les liens de cause à effet ainsi qu'à celui d'indiquer les circonstances spatio-temporelles dans lesquelles les actions professionnelles sont réalisées. Cette fonction est typiquement réalisée par des marqueurs tels que « *therefore* », « *as a result* » et par ceux permettant la réalisation linguistique d'instructions ou de procédures (« *first* », « *after that* », « *soon after* »).

A ces trois fonctions logico-sémantiques, il nous semble utile d'ajouter une fonction transversale, d'ordre à la fois logico-sémantique et relationnel, permettant non seulement d'étendre le système propositionnel mais également d'accuser réception des messages et, plus largement, de réaliser la politesse. Cette fonction est généralement mise en œuvre à l'aide d'unités phraséologiques typiquement rencontrées dans les discours électroniques. Le cas le plus fréquemment rencontré concerne les formules d'accusé de réception du message précédent et de remerciement sous forme d'insertions ou de formules plus élaborées. Dans l'extrait 9.15, « *ok* » assure la conjonction entre le message B.34.03 et le précédent tout en accusant réception du message.

¹⁴²La liste complète des marqueurs est présentée dans l'encadré page 332.

Extrait 9.15. Insertion à fonction conjonctive et relationnelle. (L1-L2, MAN, B.34.03)

Point projet New Luxe PRE DR

↖ **OK** – let me have the dial in number and I will phone from mobile if I can.
<surname>.

Dans l'extrait 9.16, l'insertion de « *thank you* » sert d'amorce à une proposition dont la fonction est essentiellement conjonctive puisqu'elle permet la transition vers la proposition suivante formant, ainsi, le véritable but propositionnel du message.

Extrait 9.16. Formule de remerciement à fonction conjonctive (L1-L1, AJ.05).

Compaq / EBS Relationship

Kim,

↖ **Thank you for including me in this email.** . . I agree, without question, Dave Spurlin "Owns" the Enron/Compaq relationship, from Compaq's perspective. All matters should go through Dave...Thank you, this will make your life easier.

Enfin, l'extrait 9.17 montre le cas, certes fréquent, mais relativement complexe, où une proposition (1) sert de conjonction pour la suivante (2), elle-même introduite par une insertion assurant la cohésion avec le message précédent. Ces liaisons, quasi-simultanées à l'échange et à la situation, sont la marque de fabrique du genre dialogue réalisée par les scripteurs L1¹⁴³.

Extrait 9.17. (L1-L1, AJ.27).

invitation to meeting with senior Compaq executives from 1-4PM 3 Allen Center 11C1
December 14th

Kim :

(1) <↖ **Glad you can attend.**> → (2) <↖ **Yes**>, <please join us from 1PM-4PM.>

En résumé, comme le schéma suivant (figure 9.4) tend à le montrer, la conjonction dans les courriels assure la cohésion au niveau local (niveaux interpropositionnel et interphrastique) ainsi qu'à un niveau plus global (niveau de l'échange, niveau de la situation).

¹⁴³En effet, nous verrons que le ratio d'imbrication, élevé chez les L2, est relativement trompeur.

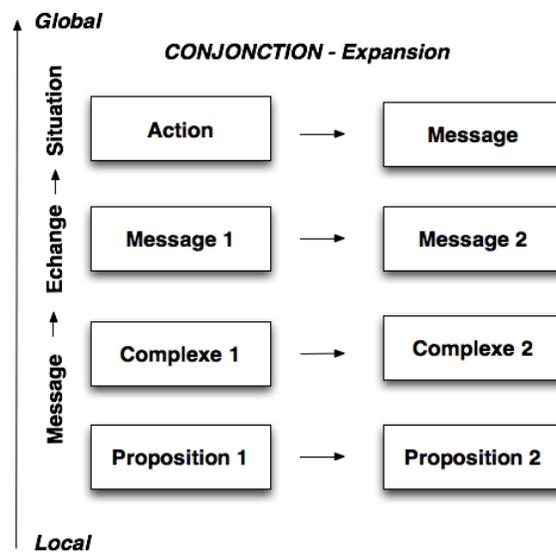


Figure 9.4
Système de la conjunction dans les courriels professionnels

Le système de la conjonction dans les courriels professionnels peut être classé en trois catégories. La première concerne la cohésion interne aux messages. Il s'agit, pour la plupart, de mots et d'expressions relevant du système de la conjonction (Halliday, 2004) et permettant aux scripteurs de développer leur propos. La deuxième concerne la cohésion entre les messages. Ce type de conjonction est généralement réalisé par des formules épistolaires ou des insertions typiquement associées aux conversations (*ok, well*). Enfin la troisième catégorie de conjonction concerne la cohésion avec la situation, pouvant prendre la forme de formules de remerciement (*thanks, thank you*), mais également de formules de rappel de la situation (*as you know*) ou de référence à des actions passées (*as I told you*). Enfin, l'étude du système de la conjonction met en évidence à la fois la spécificité des discours électroniques et leur proximité avec les conversations grâce à la quasi-simultanéité des liaisons avec l'échange et la situation.

9.3.3.2 Variation en fonction de la situation linguistique

D'après la figure 9.5, les sous-corpus L2-L2 et L2-L1 apparaissent comme les situations les plus imbriquées dans leur contexte.

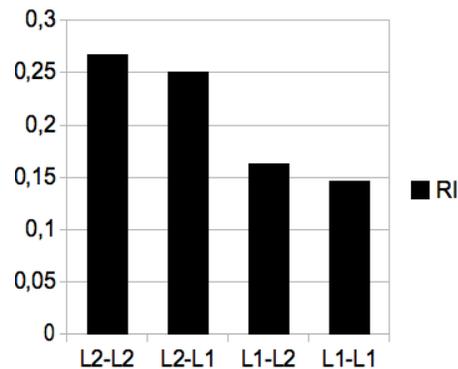


Figure 9.5
Marqueurs de continuité : Ratio d'imbrication en fonction de la situation linguistique

Toutefois, la variation de fréquence des marqueurs de continuité en fonction

du statut de l'anglais est très fine, les écarts de fréquence entre sous-corpus étant relativement faibles (cf. tableau 9.15). La situation reste cependant contrastée entre le sous-corpus L2-L2, présentant la fréquence la plus élevée ($F=1,42$) et le sous-corpus L2-L1, présentant la fréquence la plus faible ($F=1,13$). Les schémas de fréquence des marqueurs de continuité s'inscrivent donc dans ceux concernant les ellipses et les substitutions où nous avons montré que le statut de l'anglais chez le scripteur n'était pas le seul facteur à prendre en compte et qu'il convenait davantage de considérer les écarts de statut. Les données chiffrées présentées dans le tableau 9.15. montrent en effet que les messages des scripteurs L2 communiquant entre eux s'inscrivent plus fréquemment dans la continuité de l'échange et de la situation, contrairement à ceux rédigés par ces mêmes scripteurs, mais en situation de contact avec des natifs. Ces chiffres indiquent un phénomène similaire au niveau des scripteurs L1, la continuité des messages avec la situation étant légèrement plus élevée lorsque les scripteurs L1 communiquent entre eux, contrairement à la situation où les scripteurs L1 échangent avec les scripteurs L2.

Tableau 9.15

Marqueurs de continuité : Variations en fonction de la situation linguistique (N = nombre d'occurrences, F = fréquence par centaine de mots).

	Anaphores		Exophores		Homophores		Total	
	N	F	N	F	N	F	N	F
Enron	116	1,12	10	0,10	7	0,06	133	1,28
L1-L2	43	1,09	6	0,15	1	0,02	50	1,27
L2-L1	36	9,0	9	0,23	0	0	45	1,13
L2-L2	284	1,12	59	0,23	17	0,06	360	1,42
Total/moyenne	479	1,10	84	0,19	25	0,05	588	1,34

Les extraits 9.18 présentent une illustration de cette continuité accrue dans les situations où l'anglais possède un statut identique chez les scripteurs (L2-L2 et L1-L1). Nous y observons la fin d'un échange de messages où une manager chinoise échange avec une partenaire française à propos d'un problème d'impression d'étiquettes pour un produit fabriqué en Chine. La continuité avec l'échange et la situation est marquée et particulièrement fréquente par rapport à la taille des

messages. Cependant, force est de constater que la fréquence élevée est due au caractère répétitif des marqueurs qui, s'ils sont certes exprimés dans trois langues différentes (anglais, français et chinois), remplissent la même fonction de remerciement. La fréquence élevée, alliée à la répétition de formules remplissant une fonction similaire, donne à la continuité un caractère particulièrement explicite, dont nous allons voir qu'il est typique des échanges L2.

Extrait 9.18.1 Message d'une employée chinoise à une chef de projet francophone (L2-L2, MAN, B.16.02).

RE : Etiquette <ref>

<forename 1>,

↙ Merci pour votre travaille !

We will test that soon, and will send you the stickers you need to validate.

<forename 2>

Extrait 9.18.2. Réponse de la chef de projet (L2-L2, MAN, B.16.03).

RE : Etiquette <ref>

↑ Thanks a lot for you collaboration and ↑ [thanks for your work]^a <forename 1>

^aEn caractères chinois dans le texte.

Extrait 9.18.3. Réponse de l'employée chinoise (L2-L2, MAN, B.16.04).

RE : Etiquette <ref>

↙ Oh ! <forename 1>, So great you are ! I think we can communicate with you by Chinese soon.

Best wishes,

<forename 2>

Ce caractère explicite correspond principalement au besoin de clarification dans les échanges *lingua franca*. Dans l'exemple suivant, la proposition « *it is just a misunderstanding* » est un acte de rectification suivant une critique avancée dans le message précédent et remplit une fonction conjonctive. En effet, nous l'envisageons comme une forme de transition entre le message précédent et la proposition « *In May. 22 MMC can not have meeting such a requested item in Okazaki. Because, I will be in France !* », au même titre que d'autres actes de

politesse tels que *thank you*.

Extrait 9.19.1. Message d'un ingénieur francophone à son partenaire japonais (L2-L2, TECH, G.06.06).

CC performance. : Agenda for coast-down measurements

Dear <surname1> San, <surname2> San,
I'm really surprised to see that it's not possible to plan any meeting about the following items :

- Clutch : heat capacity and operability
- Fuel circuit flowrate and pressure
- Results from <ref>
- Water intrusions if new informations
- Blow-by Freeze ?
- Coast-Down results
- <ref> evaluation in <Orgname>

I hope that we will be able to find an opportunity to discuss this items around week 22 or 23.

Thank you for your understanding,
Sincères salutations - Best regards
<name 3>

Extrait 9.19.2. Réponse du partenaire japonais (L2-L2, TECH, G.06.07).

CC performance. : Agenda for coast-down measurements

Dear <forename>-san

↙ It is a just misunderstanding ! In May. 22 MMC can not have meeting such a requested item in Okazaki. Because, I will be in France ! In France possible to have it.

If you want have meeting with me, please contact me directly from you.

Ce type d'acte, même s'il est comparativement peu fréquent par rapport aux marqueurs de continuité plus traditionnels, constitue la marque de fabrique du genre dialogue réalisé dans la situation *lingua franca*. Nous observons qu'elle contraste avec celle des scripteurs L1, dont nous avons vu qu'elle consistait davantage en une simultanéité des liens exophoriques et homophoriques (cf. page 326). Ce besoin de clarification concernant un nombre élevé de sujets différents, il s'ensuit que les marqueurs présentent une plus grande variété de traits chez les scripteurs L2 par rapport aux scripteurs L1.

Une liste exhaustive des traits rencontrés au cours de l'analyse est présen-

tée dans l'encadré 9.1. Cette liste est le résultat d'un croisement de l'ensemble des traits rencontrés, croisement à partir duquel nous avons dégagé, pour chaque type de locuteur (L1 ou L2), les traits spécifiques à chaque type. Cette méthode nous a permis de distinguer trois catégories. La première concerne les marqueurs présents chez les scripteurs L1 et L2 (par commodité, nous la nommerons la catégorie « universelle »). La deuxième concerne les marqueurs présents uniquement chez les scripteurs L1. La troisième catégorie est constituée de marqueurs rencontrés uniquement chez les scripteurs L2.

Encadré 9.1. Liste des marqueurs observés.

Marqueurs transversaux

Conjonctions : *Also, and, and then, but, however, if not, if so, in the mean time, otherwise, so, therefore.*

Insertions : *Don't worry, once again, sorry for, thank you for, this is great news./ Great!/ sounds great, yes.*

Marqueurs spécifiquement L1

Conjonctions : *again, and hence, as a matter of fact, as a result, as it is, first of all, for example, in fact, likewise, moral of story, nor, on the financial side, then, thus, to that end, yet.*

Insertions : *But the trouble is, glad you can attend, I mean of course, nice to speak with you, ok, per our conversation this week, to your questions.*

Marqueurs spécifiquement L2

Conjonctions : *after that, after that time, and if it is the case, anyway, as far as X is concerned, as mentioned above/previously, as per now, as to your exchanges with, as we spoke, based on the above requirements, based on this specification enclosed, by the way, consequently, finally, if yes, in any case, in that/this way, in this purpose, indeed, it means, it would mean for us, last but not least, later, moreover, nevertheless, now, on that point, similarly, soon after, this is because, to summerize.*

Insertions : *:) thanks, as discussed, as far as I know, as I mentioned in my previous email, as I told you, as I understood, as promised, as you (probably) know, as you asked recently, as you can imagine, but anyway, FYI, if I remember correctly, like discussed, no, no problem, oh!, perfect idea!, sure, this is a misunderstanding!*

La mise en évidence de ces trois catégories, à l'intérieur desquelles nous distinguons les mots et unités relevant du système de la conjonction (Halliday, 2004) des insertions, permet tout d'abord de confirmer la grande hybridité des courriels, empruntant à la fois aux conversations des registres écrits (planifiés)

et à celui des conversations. L'hybridité est particulièrement manifeste dans la catégorie « universelle » où les marqueurs à fonction de planification (*but, however, in the meantime*) côtoient des insertions typiquement rencontrées dans les conversations (*great! Don't worry*). Elle permet ensuite de montrer des styles très différents dans l'usage même du système de la conjonction. Nous observons en effet que les conjonctions utilisées par les scripteurs L1 relèvent très majoritairement de l'amélioration (*then, thus, yet*) et de l'extension des propositions (*again, as a matter of fact*), au détriment de l'élaboration (*again, for example*), comme nous les avons définis précédemment (cf. page 324). Inversement, les conjonctions utilisées par les scripteurs L2 concernent majoritairement l'élaboration et, plus particulièrement, la clarification. Cette tendance à la clarification des scripteurs L2 trouve, par ailleurs, un écho au niveau des insertions dont certaines permettent justement de clarifier une proposition précédente (*as I mentioned in my previous email, as I told you, as I understood*).

En résumé, l'étude des marqueurs de continuité met en évidence des préoccupations différentes en matière de rédaction de courriels professionnels. Les scripteurs L1, en optant majoritairement pour l'extension et l'amélioration des propositions, favorisent nettement la logique hypothético-déductive et spatio-temporelle dans les courriels. Ce style contraste avec celui des scripteurs L2, davantage marqué par la préoccupation de clarifier et d'explicitier.

9.3.3.3 Variation en fonction de la situation professionnelle

La figure 9.6 (page suivante), présentant le ratio d'imbrication des marqueurs de continuité en fonction de la situation professionnelle, s'inscrit dans un schéma parallèle à celui de la référence. Comme pour les traits précédents en effet, les messages issus de la situation « management » apparaissent davantage imbriqués dans l'échange et dans la situation (RI=0,39) par rapport aux autres situations, la situation AV (RI=0,20) apparaissant comme la moins imbriquée, et les situations TECH (RI= 0,26) et RH (RI=0,23) apparaissant dans une zone intermédiaire.

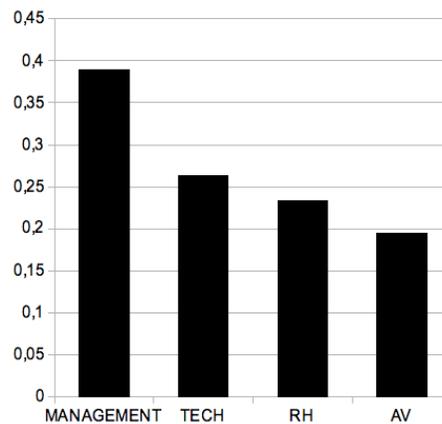


Figure 9.6

Marqueurs de continuité : Ratio d'imbrication en fonction de la situation professionnelle.

D'après le tableau 9.16 cependant (voir ci-contre), cette variation du taux d'imbrication n'est pas nécessairement corrélée à des exophores et des homophores plus fréquentes chez les managers. Elle résulte en effet d'un rapport entre la fréquence des liens internes aux messages et celle des liens externes. En ce qui concerne la situation « management », la fréquence des liens externes se situe globalement dans la moyenne du sous-corpus L2-L2, mais celle des liens internes est nettement inférieure si bien que le ratio d'imbrication est plus élevé dans cette situation. Le tableau 9.16 présente par ailleurs des schémas contrastés en fonction des situations professionnelles. Les messages RH correspondent en effet à la situation où les liens sont généralement les plus fréquents ($F=1,71$). Cette fréquence est en grande partie liée à celle des liens internes aux messages (anaphores), ce qui suggère un « style RH » comparativement plus proche des codes des discours planifiés que celui des autres domaines. Parallèlement, la fréquence comparativement peu élevée des exophores ($F=0,15$) et assez élevée des homophores ($F=0,18$) suggère un style RH relativement peu dialogique mais assez fortement ancré dans la situation.

L'analyse qualitative montre que la fréquence des anaphores correspond au rappel ou à l'explication des procédures administratives aux employés issus d'au-

Tableau 9.16

Marqueurs de continuité : Variations en fonction de la situation professionnelle (N = nombre d'occurrences, F = fréquence par centaine de mots).

	Anaphores		Exophores		Homophores		Total	
	N	F	N	F	N	F	N	F
RH	90	1,38	10	0,15	12	0,18	112	1,72
AV	83	1,30	17	0,27	1	0,01	101	1,58
Management	54	0,87	18	0,29	3	0,04	75	1,21
TECH	57	0,91	14	0,22	1	0,01	72	1,15
Total/moyenne	284	1,11	59	0,23	17	0,06	360	1,42

tres départements de l'entreprise observée, comme l'exemple qui suit tend à l'illustrer :

Extrait 9.20. Message d'un employé RH à un employé d'une autre entité de la même entreprise (L2-L2, RH, A.14.16).

Subject : New Starter - <name 1>

Dear <forename 2>,

Our procedure (<ref1>) available on <ref2> mentions precisely that a new employee must have his/her induction trainings as soon as he/she joins the company. ← **Therefore** we though that you automatically kept free <forename 1>'s first week for her trainings. ↑ **As you know**, I am not empowered to decide whether we can split or not her third day of training. I just try to do my best in order to find solutions ← **but** sometimes I lose heart and motivations. I just can say that our department runs again a risk to bear an internal dysfunctionment if we agree with your proposal.

Have a good evening.

<name 3>

Cet autre exemple présente un cas où l'usage de l'homophore concerne principalement la préservation des relations avec le département des ressources humaines.

Extrait 9.21. Message d'un employé de l'entreprise A à un employé des ressources humaines (L2-L2, RH, A.25.03).

Subject : Bonus Tracking

Dear <forename1>,

↑ **thank you** for your prompt answer. ↑ **As I understood**, it is now up to <forename2> and <forename3> who have to check and approve that what you already find out. ← **So**, ↑ again thank you for your fast and competent answer. As <forename3> and <forename2> are already in "CC" they may have already an answer for this in their drawer.

↘ **And yes**, things go well, and hopefully for you as well.

Regards

La situation AV présente un schéma de fréquence comparable à la situation RH, tant au niveau global (F=1,58) qu'au niveau anaphorique (F=1,30). Les messages issus de cette situation concernent en effet les questions d'achats et de ventes où la résolution des problèmes à distance suppose la mise en place ou le rappel explicite de procédures. Dans l'extrait suivant, un responsable des achats présente très explicitement la procédure suivant un problème de commande avec le Japon.

Extrait 9.22. Message d'un responsable des achats japonais à son fournisseur français (L2-L2, AV, D.06.05).

Subject :Quality Claim No.<ref>

Dear <forename>,

↘ **Thank you for** your reply. ← **However**, we have received an intense fax of anger and phone-call with following contents from Mr. <name1>, President of <Orgname1>.

1. There are many return goods with defective quality of carbon 20 from customers ← **and** we are now in troubles, ← **so** it won't be possible to use like this inferior quality products from now on.
2. ← **So**, please don't deliver at all from now on.
3. I will suspend the payment of the end of September to <Orgname2>.
4. Please let me know the earliest delievery date of the replacements of 9 coils. ← **Based** on the above requirements of Mr. <name1>, we propose the following matters to you.

Contrairement à la situation RH cependant, la plupart des messages concernent

les relations extérieures à l'entreprise si bien que la plupart des liens externes aux messages concerne l'échange ($F=0,27$) et, dans une assez faible mesure, la situation professionnelle ($F=0,01$).

Enfin, les échanges managériaux et techniques présentent une configuration assez semblable, où la fréquence des marqueurs de continuité est nettement inférieure à elle des deux autres situations (respectivement 1,21 et 1,15). Dans les deux situations en effet, la fréquence des marqueurs internes aux messages est plus faible que dans les deux situations précédentes, ce qui suggère un rôle plus important des liens implicites entre les propositions. D'une certaine manière, ce résultat fait donc écho à notre observation du minimalisme où nous avons montré que les échanges entre experts, c'est-à-dire principalement dans les échanges managériaux et techniques, tendaient à générer, plus qu'ailleurs dans le corpus de travail, des paires asyndétiques, autrement dit des propositions dont la cohésion est assurée implicitement parce qu'elle repose sur des logiques professionnelles partagées. Les trois extraits suivants en sont une illustration.

Extrait 9.23. Message technique envoyé par un technicien francophone à un partenaire grec (L2-L2, TECH, L.04.06).

HTTP Profile - RAM Cache

↖ **Thanks** <forename1>.

Find attached the graph of our RAM Cache Utilization. What do you think of that graph? DO you have a clear explanation of "byte rate", "hit rate" and & "eviction rate" ?

In the HTTP Profile, we have configured a 50mb cache.

The application we access by the VS is developed on <ref>.

Thanks in advance,

Best Regards,

<forename2>

Extrait 9.24. Message technique envoyé par un ingénieur danois à son homologue français. (L2-L2, TECH, J.04.06).

Gap Optimisers Tunings on wk24

Hi <forename1>,

I found that E22 is working better now.

Today I got a mechanician to change the proximity switch positions in E26 and E 25.

Regards

<forename2>

Extrait 9.25. Message envoyé par un manager néerlandais à son homologue français (L2-L2, MAN, C.06.01).

```
<Orgname>  
<forename1>,  
<forename2> informed me that the presentation and demonstration @ <Orgname> Ber-  
gen <ref> went very well. One of the remarks from <forename3> was : "we have a 50%  
discount..." I'm sure this is not correct ; can you please advice the current <ref> discount  
schedule ?  
met vriendelijke groet / regards,  
<name2>
```

En effet, contrairement aux situations AV et RH, où les participants remplissent des fonctions différentes dans l'entreprise (employé RH et ingénieur biomédical par exemple) ou entretiennent des rapports client / fournisseur, les rapports entre participants des trois exemples précédents est de tout autre nature. Dans les trois exemples, il s'agit de personnes de même métier travaillant conjointement à la réalisation de mêmes actions.

Les cas où les marqueurs émergent dans les messages sont ceux où les courriels véhiculent des comptes rendus pour des actions réalisées hors ligne. Les scripteurs prennent alors un soin particulier à souligner la logique de manière à limiter les malentendus et les éventuelles demandes de clarification. Le message 9.26 présente un cas de compte rendu de réunion. La transition entre les propositions est tout d'abord assurée par un schéma question-réponse réalisé typographiquement par indentation et par l'insertion des lettres Q (« *question* ») et A (« *answer* »). Elle est ensuite réalisée au niveau lexico-grammatical par la proposition à fonction conjonctive « *as mentioned above* » et la conjonction « *also* ».

Extrait 9.26. Extrait d'un message technique envoyé par un ingénieur japonais à son homologue français. (L2-L2, TECH, G.19.10).

Incorrect fuel injection volume

[...]

Q : How does the meter cluster <ref> calculate the "Average Fuel Consumption" ?

A : "Average Fuel Consumption" is calculated by following formula : "Average Fuel Consumption" = (Sum of "drive distance") / (sum of" injected fuel volume") The meter cluster <ref> received "injected fuel volume" and "drive distance" every 100ms via CAN_B.

← **As mentioned above**, Engine <ref> send "injected fuel volume" to CAN_C.

Gateway <ref> transfer it to CAN_B.

← **Also**, Would you answer the following question ?

Q1 : How does the <ref> engine <ref> calculate the "injected fuel volume for 100ms" and sent the calculated data to CAN_C ? [...]

9.4 Conclusion

D'un point de vue méthodologique, ce chapitre a montré la pertinence du calcul du ratio d'imbrication comme outil de mise en évidence de la variation linguistique. D'une manière générale, il permet de présenter les courriels comme un discours imbriqué dans un contexte à deux niveaux, celui de l'échange et celui de la situation professionnelle. La validité de ce calcul doit cependant être relativisée non seulement par la relativement petite taille du corpus mais également par le caractère incertain de certaines interprétations quant à la source de la référence. Cependant, la représentativité du corpus nous permet d'affirmer que, même à une échelle relativement réduite, le ratio d'imbrication permet la présentation de résultats pertinents pour une étude contrastive telle qu'une analyse de registre.

La première variable étudiée, le statut de l'anglais chez les scripteurs, traditionnellement présentée comme une valeur sûre dans le compte rendu de l'anglais *lingua franca*, doit être relativisée au profit de la nature hétérogène ou homogène de la situation, comme nous le montrons à l'aide du tableau récapitulatif 9.17, page suivante.

Dans les situations hétérogènes (L1-L2, L2-L1) en effet, l'imbrication des messages dans leur contexte est manifestement moins marquée que dans les situations homogènes (Enron, L2-L2) où les traits analysés renvoient plus fréquemment au contexte de l'échange ou de la situation. En d'autres termes, les mes-

Tableau 9.17
Synthèse : Variations du ratio d'imbrication en fonction
de la situation linguistique

	Enron	L1-L2	L2-L1	L2-L2
Pronoms et déterminants	0,44	0,41	0,44	0,48
Ellipses et substitutions	0,90	0,47	0,44	0,68
Marqueurs de continuité	0,15	0,16	0,25	0,27
Moyenne	0,49	0,34	0,37	0,47

sages issus des situations homogènes, dont l'anglais *lingua franca* fait partie, portent dans une plus forte mesure, les caractéristiques d'un discours dialogique où les éléments contextuels jouent un rôle prépondérant dans l'interprétation des énoncés. Les observations qualitatives ont cependant montré que le partage du contexte se limite, en dehors de la culture professionnelle, au partage d'une culture épistolaire, principalement constituée d'unités phraséologiques tronquées.

La seconde variable étudiée, la situation professionnelle fait émerger deux types de situation (cf. tableau 9.18, ci-contre). D'une part les situations d'achat et de vente et des ressources humaines et d'autre part, les situations d'échanges techniques et managériaux. Dans les échanges du premier type, les messages paraissent comparativement peu imbriqués dans la situation, contrairement à ceux du second type dont l'imbrication dans le contexte est plus élevée. Cette proximité entre situations suggère qu'il existe des facteurs transversaux et déterminants dans les usages, tels que les types d'actions réalisées dans les courriels et la structure du réseau social dans lequel les actions professionnelles sont réalisées.

Les données ethnographiques présentées dans le chapitre 6 montrent en effet que dans les échanges du premier type (AV et RH), les courriels concernent essentiellement la résolution de problèmes dans le cadre de procédures que les scripteurs, en charge du dossier, doivent régulièrement rappeler. Le rappel de la procédure suppose alors une forte cohésion interne au message liée au besoin d'explicitier les règles. Il s'ensuit une relative déconnexion des messages par rapport à leur contexte, donc un ratio d'imbrication plus faible par rapport aux autres situations. Dans les situations du second type (MAN et TECH), la résolution de

Tableau 9.18
Synthèse : Variations du ratio d'imbrication en fonction
de la situation professionnelle

	AV	MAN	RH	TECH
Pronoms et déterminants	0,14	0,44	0,45	0,52
Ellipses et substitutions	0,38	1,17	0,31	1,50
Marqueurs de continuité	0,22	0,38	0,24	0,26
Moyenne	0,24	0,66	0,33	0,76

problèmes concerne moins le respect des procédures que la recherche de solutions négociées. La comparaison de la structure des réseaux socio-professionnels¹⁴⁴ montre par ailleurs des différences significatives entre les deux types de situations. Dans les situations AV et RH, les employés observés forment un nœud à partir duquel sont reliés une multitude d'interlocuteurs de domaines ou d'entreprises différentes. Dans les situations MAN et TECH en revanche, les employés communiquent principalement au sein de cliques constituées de membres de l'équipe de travail. Il s'ensuit que le style apparaît davantage conversationnel, donc davantage imbriqué dans le contexte.

¹⁴⁴La structure des réseaux sociaux est présentée dans l'annexe C.

CHAPITRE 10

Les courriels comme registre interpersonnel

10.1 Introduction

Dans le chapitre précédent, nous avons montré que les messages s'inscrivaient dans une chaîne d'information, plus ou moins imbriquée en fonction de la situation linguistique ou professionnelle. Cette imbrication illustre le dialogisme inhérent aux courriels, c'est-à-dire le fait qu'aucun courriel n'est véritablement autonome mais qu'il s'inscrit, au contraire, dans une histoire dont l'événement textuel le plus proche pouvait être le message précédent ou le contexte professionnel dans son ensemble. Le caractère imbriqué des courriels serait envisagé de manière très partielle si nous ne prenions pas en considération, outre les liens cohésifs entre les messages et le contexte, la dimension humaine et interpersonnelles des courriels. Par cette dimension, nous entendons que les scripteurs, en tant qu'individus et, plus particulièrement, en tant qu'employés, dialoguent les uns avec les autres. Dans un échange de courriels, le dialogue est tout d'abord visible graphiquement, chaque message représentant un tour de parole. Il arrive également, dans certains échanges professionnels, qu'un scripteur insère graphiquement son propre tour de parole dans un message précédent, donnant à la voix de chaque participant une réalité graphique (cf. figure 10.1, page suivante). Toutefois, au-delà de l'observation graphique, la voix des participants dans les échanges est également obser-

vable dans les traits linguistiques et paralinguistiques, l'ensemble des réalisations formant ce que nous appellerons dans ce chapitre, le positionnement interpersonnel.

Hello,

Thanks for the information i was trying to call you.

Please find below (in red) my answers to your questions:

Please send me the Status of the part [ref00] per mail. = I already sent the answer some minutes ago. Yes no problem [ref01] will be with the others parts in delivery the same day.

Are you sure concerning the delivery to [placeName01]? On the delivery note stands [placeName02] Germany=Yes even if the delivery address was in Germany, you asked me to change the delivery place [placeName01] instead of Munchen. The order is created for Germany, we have no [placeName01]'s order for those part number.

Hope having answered to your questions.

Best regards,

[name98]

Figure 10.1

Message présentant graphiquement la voix de chaque participant (L2-L2, AV, I.02.08)

Le positionnement est un concept très vaste puisque tout élément textuel peut être considéré comme le fruit d'un positionnement. La rédaction d'un courriel professionnel suppose un positionnement permanent, vis-à-vis du mode de référence (écrit/oral), du domaine professionnel (le message du manager comparé au message de l'employé RH). Il suppose également un positionnement interpersonnel que nous définissons comme une information relative à l'attitude, l'affect et les jugements de valeur, venant s'ajouter au contenu professionnel « brut », qu'il soit technique, managérial, administratif ou relatif à la vente et l'achat de produits. En d'autres termes, le positionnement est ici une orientation que le scripteur donne au texte en fonction des rapports sociaux attendus ou qu'il ou elle souhaite au contraire générer. Ce concept correspond globalement à celui de modalité de R. Fowler *et al.* (1979) et N. Fairclough :

The concept of « modality is used in a very general way to cover features of

texts which express speakers' and writers' attitudes towards themselves, towards their interlocutors and towards their subject-matter » (Fowler *et alii*, 1979 : 200). Choices of pronouns, modal auxiliaries, speech acts, and many others, are included within modality. (1995, 36)

Il correspond également à la notion de posture (« *stance* ») que D. Biber *et al.* définissent de la façon suivante :

In addition to communicating propositional content, speakers and writers commonly express personal feelings, attitude, value judgements, or assessments ; that is, they express a « *stance* ». (1999, 966)

Comme ces deux définitions le suggèrent, la mesure du positionnement dans un corpus tel que le nôtre suppose la prise en compte d'un ensemble varié de traits tels que certains marqueurs de discours (les formules de salutation, par exemple), certains traits lexico-grammaticaux (adjectifs, adverbes et certains auxiliaires modaux dénotant des attitudes et des jugements de valeur) ainsi que certains effets typographiques (écriture en lettres majuscules et autres binettes pouvant décrire des émotions).

Dans ce chapitre, nous présentons tout d'abord un cadre d'analyse ainsi qu'une méthode d'annotation de corpus en vue de mesurer le positionnement interpersonnel dans les messages. Nous présentons ensuite les résultats de notre analyse. Comme dans les chapitres précédents, nos résultats sont présentés d'abord quantitativement, puis commentés à partir d'une analyse qualitative.

10.2 Méthode

10.2.1 Cadre d'analyse

Les études sur corpus, désormais relativement abondantes, tendent généralement à observer le positionnement à partir de traits précis ou de types de traits considérés comme des marqueurs de ce domaine. Citons ici les travaux de M. Charles (2003, 2006) sur les marqueurs attitudinaux, ceux de F. Salager-Meyer (1994) ainsi que ceux de K. Hyland (1998) sur les précautions oratoires (*hedging*). Plus récemment K. Hyland (2005) et M. Charles (2007) proposent l'étude d'un trait particulier (*that*) dans les commentaires évaluatifs en anglais universitaire. Cependant, la mesure du positionnement sur un corpus tel que le nôtre,

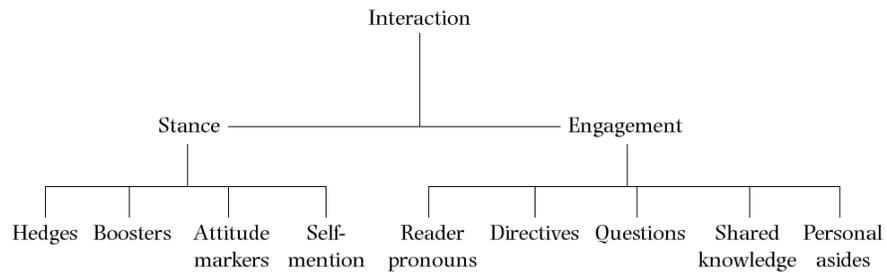
c'est-à-dire de taille relativement réduite, doit, selon nous, être la plus exhaustive possible, c'est-à-dire qu'elle doit permettre de mesurer les traits relevant du positionnement explicite, tout en prenant en compte l'implicite dans les messages. En d'autres termes, et comme la définition de N. Fairclough l'a suggéré, l'observation du positionnement suppose d'envisager les messages à la fois comme des propositions et comme des actes de parole dont la force illocutoire doit être interprétée à partir du contexte dont nous disposons.

Nous utiliserons pour cette analyse trois contributions complémentaires nous permettant de mesurer le positionnement dans ses réalisations à la fois explicites et implicites.

La première contribution est celle de D. Biber *et al.* (1999) qui fournissent une grille de lecture du positionnement explicite à partir traits lexico-grammaticaux qu'il convient de prendre en considération dans la mesure du positionnement. Cette liste contient des catégories de traits tels certains verbes (verbes mentaux ou exprimant une attitude), certains adjectifs (évaluatifs) et certaines locutions adverbiales permettant d'atténuer ou d'augmenter la force d'une proposition (*hedging*, intensifieurs). La grille proposée par les auteurs inclut également les traits relatifs à la modalité épistémique (modaux et semi-modaux) qui s'avèreront utiles au repérage des stratégies d'engagement envers l'allocutaire dans la mesure où cette forme de modalité peut être considérée comme un indicateur du degré de prudence avec laquelle une proposition est avancée.

La deuxième contribution, appartenant au champ du discours est la typologie des marqueurs de positionnement proposée par K. Hyland (2005). Comme la figure 10.2 (ci-contre) l'indique, l'auteur distingue attitude et engagement, chaque catégorie comprenant des sous-catégories de traits dont certains forment des ensembles finis (mentions de soi, pronoms référant au lecteur) et d'autres forment des catégories sémantico-discursives (*hedges*, *boosters*, *shared knowledge*), englobant un nombre potentiellement large de traits linguistiques.

Enfin, la troisième contribution que nous retiendrons pour notre propre cadre est celle proposée par J.R. Martin et P. White (2005) dans un ouvrage entièrement consacré à la question du positionnement. Le système proposé repose sur trois ca-

**Figure 10.2**

Les ressources du positionnement dans K. Hyland
(2005, 177)

tégories sémantico-discursives. Les auteurs commencent par reprendre les deux notions d'attitude et d'engagement, pour en ajouter une troisième, la gradation. Dans ce système, l'attitude est définie comme un ensemble de signes relevant de l'affect, des jugements esthétiques et éthiques. L'engagement est défini à partir de deux types de propositions, les propositions dites hétéroglossiques et les propositions dites monoglossiques. Le premier type (hétéroglossique) concerne les cas où la proposition comprend plusieurs voix, y compris celle du scripteur. La proposition suivante : « *Would appreciate any feedback from talk so we can improve* » (L1-L1, BR2.02), tirée de notre corpus témoin, est un cas de proposition hétéroglossique incluant la voix de l'allocutaire. Cette voix est détectable grâce à la présence d'une stratégie d'atténuation de sa force (*would appreciate*), dont le but est de rendre la requête acceptable par l'allocutaire. Cette proposition, incluant cet autre point de vue, contraste avec les cas où l'information est livrée à l'allocutaire sans commentaire particulier, c'est-à-dire où la seule voix détectable est celle du scripteur. Ce type de proposition (monoglossique) concerne typiquement l'échange d'informations « brutes ». Comme les exemples suivants l'illustrent, la brutalité d'une information est ici définie comme l'exclusion du point de vue de l'autre, c'est-à-dire qu'elle n'engage pas le scripteur envers son allocutaire :

1. We have room EB3014 from 3 - 4 pm on Wednesday. (L1-L1, AP.06)
2. An agenda and listing of attendees will be e-mailed to you the week of December 11th. (L1-L1, AJ.25)

3. I left you a voice message today regarding Enron. (L1-L1, AJ.13)

La gradation, notion pouvant porter à la fois sur l'attitude et l'engagement, concerne l'ensemble des stratégies d'augmentation ou d'atténuation de la force d'une proposition. Dans notre premier exemple, « *Would appreciate any feedback from talk so we can improve* » (L1-L1, BR2.02), « *would* » est considéré comme un atténuateur au sens où il permet d'atténuer la force de la requête¹⁴⁵.

A partir des cadres précédents, nous proposons à présent d'aborder notre propre cadre méthodologique. Ce cadre, présenté de manière schématique dans la figure suivante, traite des formules de salutation et des propositions de manière séparée. La raison de cette séparation tient au fait que les propositions présentent une situation beaucoup plus complexe et nuancée que les formules de salutation. Comme nous allons le voir, notre cadre s'inspire très largement de ce qui précède mais il présente quelques adaptations liées à la spécificité de notre corpus.

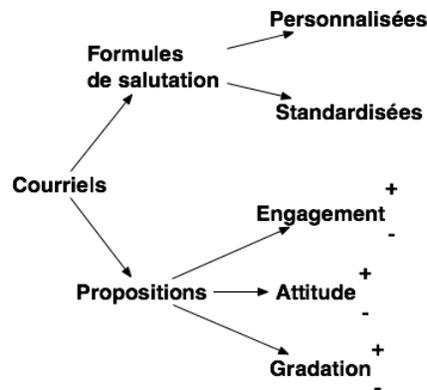


Figure 10.3

Dimension interpersonnelle : cadre méthodologique

¹⁴⁵Le système de la gradation est beaucoup plus large que ce que nous présentons. Nous le limitons ici aux effets qu'il peut avoir sur le positionnement interpersonnel dans les courriels. Dans de nombreux cas, comme nous le verrons dans les résultats, l'atténuation, et son corollaire, l'intensification, portent sur les requêtes

10.2.2 Analyse des formules de salutation

Nous traitons les formules de salutation comme une polarité entre les formules considérées comme plutôt personnalisées et les formules considérées comme plutôt peu personnalisées. Sont considérées comme personnalisées les formules marquant une tentative de rapprochement du scripteur vers le ou les allocutaires, c'est-à-dire les formules informelles (*Hi, hello, cheers*), les cas d'alternance codique (*Bonjour, Ciao, Viele Grusse*) ainsi que les formules standard présentant des adaptations attitudinales (*Kind regards*). Les formules considérées comme peu personnalisées correspondent aux formules épistolaires standard, c'est-à-dire celles pouvant être considérées comme des marqueurs épistolaires neutres (formules à base de *dear, (best) regards, yours sincerely*).

S'il existe une zone de correspondance entre les formules généralement considérées comme informelles¹⁴⁶ et les formules que nous considérons comme non ou peu personnalisées, cette zone de correspondance atteint une limite lorsque nous considérons le cas de la formule [*Dear* + nom + *San*] utilisée par certains scripteurs dans leurs échanges avec des partenaires japonais. Malgré son degré relativement élevé de formalité, l'ajout du titre honorifique japonais « *San* » à destination d'allocutaires japonais relève, selon nous, d'une stratégie de personnalisation si bien que nous avons classé ce type de formule dans la catégorie « personnalisée ».

Nous avons tout d'abord dressé une liste complète des formules d'ouverture et de fermeture puis les avons classées en deux catégories (personnalisée / peu personnalisée). L'encadré 10.1 présente ces deux catégories et la liste des formes rencontrées pour chacune d'elles.

Encadré 10.1. Typologie des formules de salutation.

- Formules considérées comme peu personnalisées : *Dear* (+ nom/prénom), *best regards, rgds, best wishes, yours sincerely, respectfully, truly yours*.
- Formules considérées comme personnalisées : Prénom, *Hello* (+nom), *hi* (+prénom), alternance codique (*bonjour, ciao, Mit freundlichen Grussen, -San*).

¹⁴⁶Pour une discussion approfondie concernant les niveaux de formalité dans les formules de salutation dans les courriels, voir A.K. Bjørge (2007) et S. Granger (1998).

A l'aide du logiciel Antconc (Anthony, 2006), dont la figure 10.4 présente un exemple de fenêtre d'extraction, nous avons ensuite évalué la fréquence de chacune des catégories à partir de la fréquence de chacun des traits.

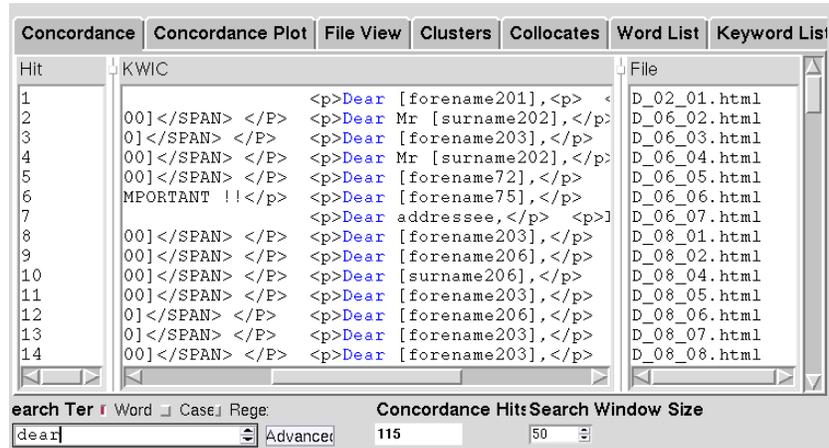


Figure 10.4
Extraction de formules à base de *dear* à l'aide du logiciel Antconc (Anthony, 2006)

10.2.3 Analyse des propositions

10.2.3.1 Mesure du degré d'engagement

Dans le cadre de notre analyse de courriels comme type de texte relevant du registre épistolaire, la notion d'engagement repose sur l'étude de la prise en charge du point de vue de l'allocataire dans les propositions du scripteur. Nous cherchons donc à savoir si les scripteurs tendent à inclure la voix de l'allocataire ou si, au contraire, ils tendent à l'exclure en présentant l'information comme un simple état de fait. Il est important de souligner à cet égard que nous excluons de l'analyse les voix extérieures aux participants et que nous concentrons notre analyse sur le degré de « collaborativité » ou de partenariat entre les participants directement impliqués dans l'échange. La méthode employée s'inspire des cadres présentés plus haut, mais présente une adaptation importante.

Le caractère hétéroglossique des propositions étant ici réduit au couple scripteur/ allocutaire(s), nous optons pour un autre terme, celui d'inclusif pour les cas où le scripteur soumet sa proposition, de manière plus ou moins directe, au point de vue de l'allocutaire. Nous considérons donc comme inclusive toute proposition présentée à l'allocutaire comme potentiellement discutable. Le cas prototypique de la proposition inclusive est la question, que nous considérons comme une proposition soumise directement à l'allocutaire. Nous incluons également dans cette catégorie les propositions présentant des cas de modalité épistémique et des précautions oratoires (*hedging*), c'est-à-dire des propositions où les scripteurs soumettent un contenu avec une certaine prudence, ouvrant, en quelque sorte, la possibilité d'un point de vue différent de la part de l'allocutaire.

Le cas des propositions exclusives concerne celui des propositions que les scripteurs imposent aux allocutaires comme des états de fait, potentiellement indiscutables et présentés de manière unilatérale. Elles concernent typiquement les comptes rendus d'action (exemples 4, 5, 6), des constatations (exemple 7), la présentation d'états émotionnels (exemple 8) sans que ceux-ci ne puissent être considérés comme une stratégie de manipulation, ainsi que l'instruction simple, c'est-à-dire sans précaution oratoire. Un autre type de proposition exclusive concerne les excuses qui, lorsqu'elles ne sont pas des propositions atténuées, donc inclusives par défaut, sont considérées comme des états émotionnels présentés à l'allocutaire. Enfin, nous incluons dans cette catégorie le cas où les scripteurs présentent des avis péremptoires, c'est-à-dire excluant toute discussion (exemple 9) et la présentation de procédures (exemple 10).

4. During the meeting yesterday - the following happened (L1-L1, AJ.07).
5. We completed the decontamination on both of the filter separators on the discharge of the Solexol Plant (L1-L1, CI09).
6. I have created a new summary sheet on the metrics files giving a one-pager for review at the Product Council (L1-L2, MAN, B.14.01)
7. I have nothing currently available in stock. (L1-L2, AV, E.07.05)
8. I'm very happy that I had the courage to come and see you with this question I had for a long time (L2-L2, RH, A.03.02).
9. I consider the claim from [orgName] a serious matter, mainly from the

point of view how we handled the case, so far (L2-L2, AV, D.06.07).

10. The goods will leave [placeName01] October 29th and arrive in [placeName02] end of October.

A partir de ce cadre, nous avons attribué la valeur inclusive ou exclusive à chaque proposition. L'encadré 10.2 présente la manière dont nous avons annoté un complexe propositionnel particulier, mais relativement fréquent dans notre corpus : le cas d'un complexe incluant un aparté.

Encadré 10.2. Exemple d'annotation pour la mesure de l'engagement.

```
<seg type="exclusive">Keith McAuliffe announced that he is leaving Compaq effective immediately</seg> <seg type="inclusive">(his replacement has yet to be named)</seg>.
```

D'après notre interprétation en effet, la proposition « *Keith McAuliffe announced that he is leaving Compaq effective immediately* » transmet une information de manière brute, au sens où le point de vue de l'allocutaire n'est pas particulièrement pris en compte. Nous la considérons donc comme une exclusive. La proposition « *his replacement has yet to be named* » est en revanche un cas différent car elle montre que le scripteur anticipe un besoin d'information du lecteur. Cette proposition, parce qu'elle marque la prise en compte de l'allocutaire, peut être considérée comme une sorte d'aparté et par conséquent, comme le propose K. Hyland (2005) concernant ce type de proposition, nous l'avons considérée comme une inclusive.

10.2.3.2 *Mesure de l'attitude*

Outre les informations relatives à la prise en compte du point de vue de l'autre, les courriels présentent fréquemment des commentaires dans lesquels les scripteurs réagissent à des messages précédents et des actions. En d'autres termes, ils présentent une « attitude », détectable à partir de marqueurs relevant à la fois de l'affect, du jugement de valeur et de l'appréciation (Martin et White, 2005). L'évaluation du « degré attitudinal » d'un sous-corpus s'effectue alors sur la base de la fréquence de ce type de marqueurs dont nous présentons quelques exemples ci-après.

Dans les courriels, les marqueurs attitudeaux prennent des formes linguistiques tout à fait diverses. Nous avons ainsi pris en compte des traits grammaticaux tels que les adjectifs (exemples 11, 12, 13), les verbes exprimant un état mental (exemple 14) et les adverbes (exemple 15). Nous avons également évalué le degré attitudeal à partir des auxiliaires modaux *should* et *must* lorsque ceux-ci sont employés pour leur valeur déontique (l'obligation). Un second type de traits relève davantage de la phraséologie où nous avons isolé certaines expressions plus ou moins standard permettant l'expression de sentiments et d'émotions typiquement rencontrées dans les échanges épistolaires tels que la gratitude (exemple 16) ou le regret (exemple 17).

11. I'm really **surprised** to see that it's not possible to plan any meeting about the following items (L2-L2, TECH, G.06.06).
12. Mr [name] (Managing Director) was very **efficient** and **professional**.
13. I consider the claim from [orgName] a **serious** matter (L2-L2, AV, D.06.07).
14. I **hope** that we will be able to find an opportunity to discuss this items around week 22 or 23 (L2-L2, TECH, G.06.06).
15. I am **unfortunately** on holiday on Monday, my wedding anniversary (L1-L2, AV, D.09.02).
16. **Thank you very much** (L2-L1, AV, E.08.03)
17. **Sorry again** and you can count on me to get this situation sorted out (L2-L1, RH, A.12.02).

10.2.3.3 *Mesure de la gradation : atténuation et accentuation*

Les types de figure que les scripteurs doivent atténuer ou intensifier sont ici envisagés dans le cadre interpersonnel des échanges professionnels. Contrairement à J.R. Martin et P. White (2005) qui considèrent ce phénomène dans son ensemble et dans la langue générale, nous concentrons l'analyse sur la mise en évidence des réalisations de la politesse dans les échanges¹⁴⁷. En d'autres termes,

¹⁴⁷En effet, il s'avère que toute figure peut potentiellement être atténuée ou intensifiée sans que celle-ci ne fasse partie d'une quelconque stratégie de politesse. Les auteurs présentent par exemple le cas des comparatifs de supériorité (*happy* → *happier*) comme un phénomène d'intensification. Nous comprenons ici que la prise en compte de l'ensemble des réalisations de ces deux phénomènes, aussi souhaitable qu'elle puisse être dans le cadre d'une caractérisation générale du positionnement dans les courriels par exemple, dépasse assez largement notre objectif ici.

nous réduisons la mesure de l'atténuation et de l'accentuation au degré de pression que peuvent exercer les scripteurs sur les allocutaires. La notion de pression dans les échanges suppose que nous prenions en compte trois valeurs qui viendront s'ajouter à l'étiquetage précédent. La première valeur est celle de la pression atténuée, correspondant aux propositions où les scripteurs font preuve de politesse dans le cadre d'actes menaçants pour la face. Comme il est montré dans ce chapitre, l'atténuation de la pression correspond typiquement aux requêtes que les scripteurs tendent à formuler indirectement par le biais d'amorces polies et autres stratégies d'évitement. La seconde valeur est celle de la pression accentuée, correspondant aux situations où les scripteurs font preuve d'insistance afin de convaincre l'allocutaire ou de rappeler l'urgence d'un dossier. Enfin, la troisième valeur est celle de l'absence de pression, correspondant aux situations où les scripteurs n'exercent pas de pression particulière, comme c'est le cas pour les questions directes.

Les travaux sur la politesse de P. Brown et S. Levinson (1983) ont montré que l'atténuation et l'intensification sont un type de commentaire dont la portée tend à s'étendre sur l'ensemble de l'acte de parole et dont la réalisation linguistique dans les courriels est principalement la proposition. A partir de ce cadre, nous avons donc identifié trois types de propositions : les propositions atténuées, les propositions intensifiées et les propositions considérées comme neutres. Chaque proposition a ainsi été étiquetée soit comme atténuée, soit intensifiée, les propositions considérées comme neutres du point de vue de la gradation n'ayant fait l'objet d'aucun étiquetage. Comme l'illustrent les exemples 18 à 20, nous avons réalisé l'étiquetage de la gradation en ajoutant un attribut (atténué ou intensifié) à chaque segment présentant une forme d'atténuation ou d'intensification. Les exemples présentent la façon dont nous avons étiqueté le corpus.

18. <seg type="inclusive" type="softened">As far as I see you have no choice.</seg> (L1-L2, AV, E.05.01)
19. <seg type="inclusive" type="sharpened">At the moment we have **virtually zero** agenda items for PC next week and we should be using this meeting for review of the above.</seg> (L1-L2, MAN, B.28.01).
20. <seg type="inclusive" type="sharpened">This is **exactly** what I was looking for.</seg>

Une fois les propositions annotées, nous avons extrait chacune d'entre elles à l'aide du logiciel Antconc (Anthony, 2006) dans chacun des sous-corpus. La figure 10.5 présente une capture d'écran de cette extraction.

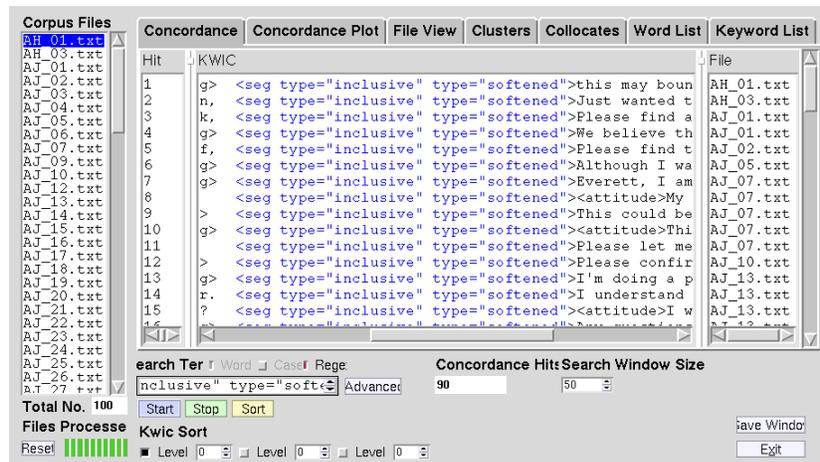


Figure 10.5
Extraction de propositions atténuées à l'aide du logiciel
Antconc (Anthony, 2006)

10.2.4 Conclusion

Pour conclure, nous avons présenté une méthode de mesure du positionnement interpersonnel dans les courriels professionnels. Les origines théoriques, relevant à la fois de la linguistique hallidayenne et de la théorie de la politesse, sont volontairement diverses puisque l'enjeu consiste à saisir l'expression de l'interpersonnel dans les messages à la fois dans ce que cette notion revêt de plus explicite et de plus implicite. Bien que nous élargissions donc ici le cadre des analyses de registre traditionnelles, c'est-à-dire réalisées à partir des seuls traits lexico-grammaticaux, notre étude reste inscrite dans la tradition de la mesure du positionnement sur corpus.

La présentation des résultats s'organise de la façon suivante : nous abordons tout d'abord le cas des formules de salutation et nous poursuivons avec les propo-

sitions. Les résultats sont présentés de manière similaire aux chapitres précédents, c'est-à-dire en fonction de chaque situation de registre.

10.3 Résultats

10.3.1 Formules de salutation

10.3.1.1 Remarques générales

Au niveau des formules de salutation, les deux catégories de positionnement (personnalisées et peu personnalisées) se réalisent très différemment en fonction du corpus comme on peut le voir dans la figure 10.6.

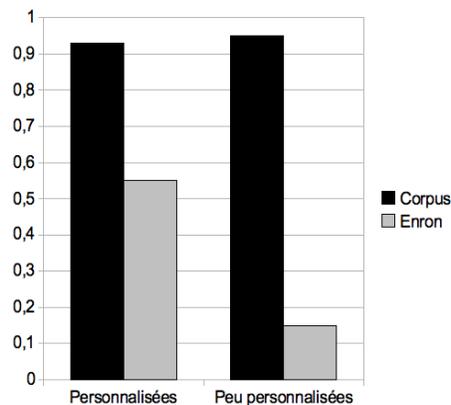


Figure 10.6

Fréquence des formules de salutation (par centaine de mots)

Le corpus de travail présente tout d'abord une fréquence nettement plus élevée des deux catégories, situées à un niveau de fréquence comparable (0,94 par centaine de mots). Il présente ensuite les deux catégories à des niveaux de fréquence relativement équivalents. Comme nous pouvons le constater, ce schéma contraste nettement avec celui du corpus témoin dont la fréquence des formules en général est sensiblement inférieure à celle du corpus témoin (0,35 par centaine de mots), et pour lequel les deux catégories présentent des niveaux de fréquence

très différents (respectivement 0,55 et 0,15 par centaine de mots pour les formules personnalisées et peu personnalisées). Les calculs de fréquence pour chaque catégorie ayant été réalisés sur des critères identiques et sur la base de traits de variété relativement limitée, nous en concluons que les formules de salutation offrent un terrain manifestement propice à l'expression du positionnement. Les différences entre les deux corpus, c'est-à-dire, en fonction du statut de l'anglais chez les scripteurs, justifient par ailleurs une étude approfondie des schémas en fonction de ce critère.

Comme dans les deux chapitres précédents, les différences en fonction du statut de l'anglais font l'objet d'un développement particulier. Nous proposons ici de nous concentrer sur les aspects généraux et saillants du corpus de travail pris en son ensemble.

Le tableau 10.1 présente une image du positionnement dans le corpus de travail au niveau des deux types formules de salutation, c'est-à-dire les formules d'ouverture et les formules de fermeture. Cette image apparaît immédiatement contrastée, d'une part du point de vue du positionnement en tant que tel, c'est-à-dire entre les formules considérées comme personnalisées et celles considérées comme peu personnalisées et, d'autre part, d'un point de vue des types de formules elles-mêmes, c'est-à-dire entre les formules d'ouverture¹⁴⁸ et de fermeture.

La formule d'ouverture apparaît tout d'abord comme une zone stratégique de positionnement, ce que reflète la fréquence des schémas personnalisés et peu personnalisés (respectivement 32,8 % et 56,7 % des messages). Ces fréquences sont le signe d'un choix des scripteurs entre, d'une part, un positionnement interpersonnel standard et, d'autre part, un positionnement présentant une forme de rapprochement de l'autre. Les chiffres témoignent cependant d'une préférence assez nette pour le rapprochement. Il s'avère en effet que plus de la moitié des formules d'ouverture employées par les scripteurs (56,7 %) correspond à des cas de formules personnalisées, alors que le même phénomène concerne moins d'un quart des formules de fermeture (23,0 %). Ce caractère est par ailleurs renforcé

¹⁴⁸Comme nous pouvons le constater dans le tableau 10.1, le nombre et le pourcentage de formules d'ouverture excède le nombre de messages. Ceci est dû au fait que dans certains messages, certains scripteurs recourent à plusieurs formules pour s'adresser à plusieurs allocutaires.

Tableau 10.1
Distribution des types de formules dans le corpus de travail

	Ouverture		Fermeture	
	N	%	N	%
Peu personnalisé	131	32,8	188	47,0
Personnalisé	218	56,8	92	23,0
Sans formule	51	13,3	120	30,0
Total	411	102,9	400	100

par sa fréquence générale atteignant 89,5 % des messages, ce qui contraste avec les schémas concernant les formules de fermeture où nous observons la tendance inverse. Comparativement, les formules de fermeture sont en effet peu personnalisées (47,0 %) et régulièrement omises (30,0 %). Les cas de personnalisation sont près de deux fois moins fréquents par rapport aux formules d'ouverture. Si ces chiffres tendent à confirmer une certaine tendance à la disparition de cette partie du discours épistolaire¹⁴⁹, nous pensons qu'elle est plutôt la trace de son automatiser, les scripteurs, notamment dans les situations techniques et managériales où les échanges sont très fréquents, tendent à l'insérer avant leur signature automatique¹⁵⁰. Nous dirons donc que le positionnement du scripteur dans les formules de fermeture est un positionnement par défaut, qui, lorsqu'il n'est pas tout simplement omis, tend à réaliser la politesse de manière standard.

Comme les tableaux 10.2 et 10.3 (ci-contre) l'indiquent, la personnalisation des formules réalise principalement un rapprochement amical, sous la forme de marqueurs informels (*Hi, Hello, Kind regards*) ou de formules d'adresse directe (Prénom). Nous avons également observé des cas de rapprochement temporel (*good morning / afternoon*) que nous avons considéré comme relevant de la dimension interpersonnelle des échanges. Nous pensons en effet que le fait de

¹⁴⁹Nous constatons cependant que cette disparition pourtant annoncée dès la fin des années 1990 et au début des années 2000 tarde à venir et que seule une étude diachronique permettrait de vérifier.

¹⁵⁰Nous entendons par signature automatique le fait que certaines signatures, comprenant des informations de contact et parfois des formules de salutation, sont inscrites par défaut à l'ouverture d'un nouveau message.

s'inscrire dans la temporalité de l'allocutaire crée un espace temporel commun, contribuant à un rapprochement entre les participants. Enfin, les cas d'alternance codique, considérés comme la marque d'un rapprochement culturel, sont peu fréquents dans les formules d'ouverture mais relativement réguliers dans les formules de fermeture. Comme nous le verrons par la suite avec les échanges *lingua franca* (L2-L2), ces cas sont la trace de l'automatisation du discours évoquée précédemment en ce qu'ils permettent à certains scripteurs de réaliser systématiquement la fermeture du message en plusieurs langues.

Tableau 10.2

Fréquence des formules d'ouverture personnalisées
dans le corpus de travail (en pourcentage des messages)

Traits	N	%
Prénom,	63	15,8
Hi (+prénom)	88	22
Hello (+prénom/ nom)	55	13,8
Alternance codique	15	3,8
Good morning/ afternoon	8	1,5
Total	227	56,8

Tableau 10.3

Fréquence des formules de fermeture personnalisées
dans le corpus de travail (en pourcentage des messages)

Traits	N	%
Kind(-est) regards	43	10,8
Alternance codique	36	9,0
Kisses	5	1,3
KR (kind regards)	3	0,8
Cheers	3	0,8
See you	2	0,5
Total	92	23,0

Les formules peu personnalisées (tableaux 10.4 et 10.5) correspondent principalement aux conventions de la correspondance commerciale.

Tableau 10.4

Formules d'ouverture peu personnalisées dans le corpus de travail (en pourcentage des messages)

Traits	N	%
Dear	128	32,0
Autre	3	0,8
Total	131	32,8

Tableau 10.5

Formules de fermeture peu personnalisées dans le corpus de travail (en pourcentage des messages)

Traits	N	%
Best regards	130	32,5
Regards	38	9,5
Rgds	11	2,8
Yours sincerely	5	1,3
Respectfully	2	0,5
Best wishes	1	0,3
Truly yours	1	0,3
Total	188	47,0

Les formules à base de *Dear* et la formule (*Best*) *regards* constituent de loin les cas les plus nombreux dans cette catégorie et forment une norme d'usage réalisée par défaut, permettant aux scripteurs de positionner leur message dans une forme de neutralité professionnelle. Nous observons que cette neutralité n'est pas pour autant totalement impersonnelle dans la mesure où la très grande majorité des formules d'ouverture à base de *dear* comportent le prénom du destinataire. Il n'en demeure pas moins que cette stratégie reste relativement peu personnalisée

dans la mesure où l'usage du prénom est désormais tout à fait courant dans les échanges professionnels en général et ne saurait, selon nous, traduire une attitude ou un engagement particulier. Il semble au contraire davantage correspondre à un positionnement des scripteurs dans une relative neutralité relationnelle.

10.3.1.2 Variation en fonction de la situation linguistique

Après avoir considéré les formules d'un point de vue général, nous proposons une vue détaillée en fonction de la situation linguistique. Parce que les formules d'ouverture et de fermeture remplissent des fonctions différentes et qu'elles présentent par ailleurs des schémas de fréquences sensiblement différents, nous les traitons, dans cette partie plus détaillée, comme des cas à part.

La figure 10.7 présente la distribution des formules d'ouverture en fonction du type de positionnement interne au corpus de travail.

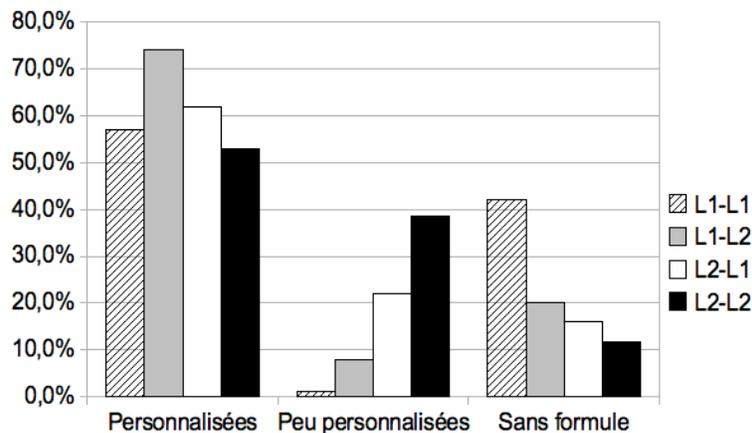


Figure 10.7

Formules d'ouverture : Distribution en fonction de la situation linguistique (en pourcentage de messages)

Elle montre tout d'abord que les messages présentant une formule personnalisée sont relativement nombreux dans les trois sous-corpus. Elle montre ensuite

que si les messages présentant une formule peu personnalisée sont globalement moins nombreux, ils sont distribués de manière très inégale. Si les formules peu personnalisées sont en effet comparativement peu fréquentes dans les corpus natifs (L1-L1 et L1-L2), elles sont plus fréquentes dans les deux sous-corpus L2 et particulièrement saillantes dans le sous-corpus L2-L2. Il s'ensuit que dans ce sous-corpus, les deux types de positionnement (personnalisé et peu personnalisé) atteignent des niveaux relativement comparables et, pour ainsi dire, semblent entrer en concurrence dans la rédaction des messages. Enfin, notons parallèlement une situation relativement contrastée en ce qui concerne l'absence de formule d'ouverture. Les schémas présentent en effet un continuum allant des situations natives, où les omissions concernent entre 20 et 40 % des messages, aux situations non-natives où les omissions sont comparativement moins fréquentes (16 % dans le sous corpus L2-L1 et 11,5 % dans le sous corpus L2-L2). Nous déduisons de ces observations que dans les situations internationales¹⁵¹, contrairement aux situations « natives », la formule d'ouverture revêt un caractère plutôt obligatoire et s'inscrit dans une alternative entre les deux types de positionnement.

La figure 10.8, présentant la distribution des formules de fermeture en fonction du type de positionnement, tend à montrer le caractère plutôt optionnel et standardisé de ce type de trait. Comparée à la formule d'ouverture, la formule de fermeture présente une distribution plus équilibrée où les cas de personnalisation, de standardisation et d'omission se répartissent de manière plus homogène que dans la situation précédente, à l'exception du corpus témoin qui fait figure de cas à part. Nous observons cependant que les schémas personnalisés concernent moins d'un tiers des messages, les schémas peu personnalisés étant comparativement plus nombreux. Les cas d'omission font écho aux formules d'ouverture. Nous observons en effet que cette catégorie concerne dans une moindre proportion la situation *lingua franca* au sens large et dans une plus forte proportion les situations natives.

¹⁵¹ Les situations internationales correspondent à l'ensemble des situations du corpus de travail (L1-L2, L2-L1 et L2-L2). Elles ne doivent pas être confondues avec la situation *lingua franca*, concernant uniquement le sous-corpus L2-L2.

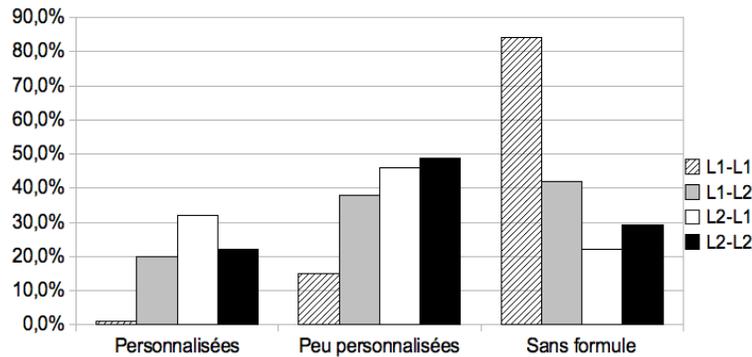


Figure 10.8

Formules de fermeture : Distribution en fonction de la situation linguistique (en pourcentage de messages)

10.3.1.3 Variation en fonction de la situation professionnelle

La figure 10.9 présente la distribution des types de formule d'ouverture en fonction de la situation professionnelle. Cette figure permet de distinguer deux groupes de scripteurs : d'une part ceux pour qui les formules d'ouverture personnalisées alternent clairement avec les formules peu personnalisées (situations AV, RH et TECH) et, d'autre part, ceux pour qui les formules personnalisées alternent davantage avec l'absence de formule (situation MAN). Dans le premier groupe, les résultats montrent que les scripteurs recourent relativement fréquemment aux deux types de formules si bien que les messages ne présentant aucune formule d'ouverture sont assez rares. Dans le second groupe en revanche, les scripteurs recourent fréquemment aux formules personnalisées et relativement peu fréquemment aux formules peu personnalisées si bien qu'une proportion significative de messages ne comporte aucune formule d'ouverture.

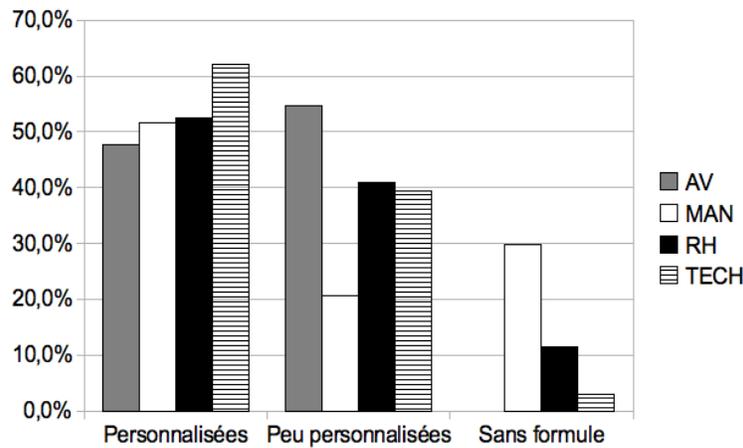


Figure 10.9

Formules d'ouverture : Distribution en fonction de la situation professionnelle (en pourcentage de messages)

Dans la figure 10.10 (ci-contre), présentant la distribution des formules de fermeture en fonction de la situation professionnelle, la distribution est sensiblement différente. Un premier groupe de scripteurs (AV et TECH) recourt nettement plus fréquemment aux formules peu personnalisées qu'aux formules personnalisées et, dans quelques rares cas, n'utilisent aucune formule. A l'inverse, dans un second groupe, composé des situations MAN et RH, les scripteurs omettent fréquemment les formules de fermeture et recourent à des niveaux de fréquence équivalents et relativement peu élevés, soit à des formules personnalisées, soit à des formules peu personnalisées.

Les schémas de fréquence, dont nous avons vu les variations en fonction du statut de l'anglais, puis en fonction des situations professionnelles, tendent à suggérer l'existence d'un positionnement *lingua franca* spécifique aux échanges professionnels dans les courriels. Nous suggérons ici que ce positionnement repose sur deux fonctions des formules de salutation.

La première fonction est discursive. Sur ce point, les chiffres montrent que les échanges L2-L2 s'inscrivent, plus que dans les autres zones du corpus (L1-L2 et L2-L1), dans une certaine continuité discursive par rapport au registre épisto-

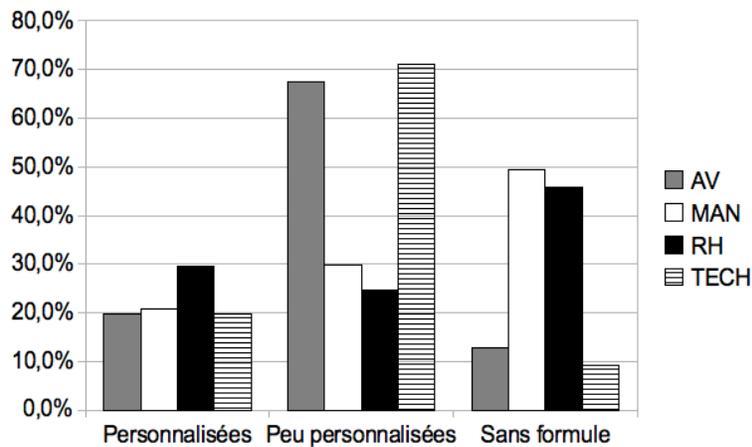


Figure 10.10

Formules de fermeture : Distribution en fonction de la situation professionnelle (en pourcentage de messages)

laire et, dans une moindre mesure, dans la continuité discursive du registre des conversations. Nous entendons par ce terme, emprunté à A. Duranti (1986), le fait que l'émergence d'un mode relativement nouveau, comme le mode électronique, conduit naturellement à l'emprunt aux modes considérés comme plus traditionnels. Dans notre corpus, les formules épistolaires peu personnalisées, correspondant en fait aux cas des formules les plus standards, sont en effet nettement plus fréquentes dans les échanges *lingua franca* que dans les autres sous-corpus. Le fait que les scripteurs L2-L2 empruntent plus fréquemment aux formules peu personnalisées nous mène donc à conclure que ce type de scripteurs tend à se positionner discursivement dans un cadre épistolaire. Inversement, le fait que les scripteurs natifs tendent à se positionner de manière inverse, c'est-à-dire en optant plus fréquemment pour des schémas personnalisés au détriment des schémas peu personnalisés et en omettant, plus qu'ailleurs, à la fois les formules d'ouverture et de fermeture, suggère un positionnement discursif davantage centré sur le registre de la conversation. Nous suggérons alors qu'une partie de la spécificité des échanges *lingua franca* repose sur le respect plus appuyé qu'ailleurs de normes attendues dans les échanges épistolaires, donnant aux échanges de courriels un caractère « discursivement normal ». Cet « accomplissement de la normalité », décrit par A. Firth (1996) à propos des conversations en anglais *lingua franca*,

trouve donc un écho très net dans les courriels.

Toutefois, les résultats ont montré que cette continuité discursive par rapport au registre épistolaire était relative dans la mesure où les formules appartenant à une proportion significative de messages étaient personnalisées, c'est-à-dire plutôt éloignées du standard épistolaire traditionnel. Cette personnalisation tend à illustrer l'existence d'une seconde fonction des formules, la fonction sociale de rapprochement interpersonnel. Nos résultats montrent en effet que le rapprochement de l'allocutaire, généralement envisagé par le biais de l'informalité dans les formules, peut être réalisé par un degré relativement élevé de formalité grâce à l'ajout d'une information supplémentaire, positionnant la formule dans le champ du personnalisé. Tel est le cas des formules employées par les ingénieurs français du fabricant d'automobiles (entreprise G) dans leurs formules adressées à leur homologues japonais où l'ajout de *San* dans une formule peu personnalisée à la base [*Dear + nom*] entraîne un effet de personnalisation, donc de rapprochement de l'allocutaire. Tel est également le cas des formules *Kind regards*, ajoutant une dimension attitudinale à la forme canonique *Best regards* et réalisant un rapprochement interpersonnel tout en maintenant la norme épistolaire.

Nous suggérons donc que l'hybridité, terme si souvent employé dans les travaux de caractérisation des courriels (Baron, 1998; Nickerson, 2000; Kankaanranta, 2005), ne se limite pas à des effets de forme, sur un axe formel / informel, mais résulterait d'un positionnement en deux temps : d'abord le positionnement (discursif) par rapport au registre, puis le positionnement (social) par rapport au groupe (spécialisé ou culturel). Il nous semble que ce processus corresponde particulièrement aux situations *lingua franca*, où le besoin de normalité, c'est-à-dire le fait qu'un échange réel corresponde à la représentation de ce que les locuteurs ont de ce type d'échange, prime sur les autres besoins tels que le besoin de rapprochement social. En d'autres termes, les scripteurs *lingua franca* semblent privilégier les caractéristiques traditionnelles de registre, au détriment des rapports sociaux.

10.3.2 Niveau propositionnel

10.3.2.1 Remarques générales

Les résultats concernant le corps des messages et, plus particulièrement, les propositions, présentent un tableau plus complexe. Cette complexité tient principalement aux trois différentes sources du positionnement que nous avons présentées dans la section précédente (cf. tableau 10.3, page 348), c'est-à-dire l'engagement, l'attitude et la gradation.

A l'aide la figure 10.11, nous présentons une vue globale de l'engagement dans les messages, calculée à partir des deux types de propositions que nous avons définis : les propositions inclusives, c'est-à-dire les propositions soumises au point de vue de l'allocataire (questions, probabilité épistémique, requêtes indirectes, etc.), et les propositions exclusives, c'est-à-dire les propositions imposées à l'allocataire comme des états de fait, des informations présentées de manière unilatérale, à l'état « brut » pour ainsi dire.

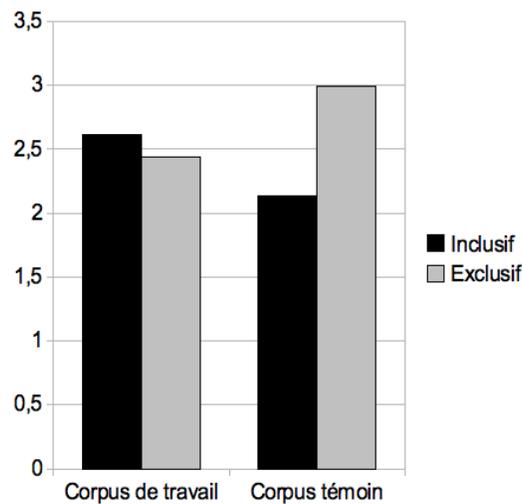


Figure 10.11
Propositions inclusives et exclusives : Fréquence en fonction du corpus (par centaine de mots)

Cette vue globale suggère tout d'abord un schéma inverse entre les deux corpus. Dans le corpus de travail, les propositions inclusives sont plus fréquentes que les propositions exclusives alors qu'elles sont moins fréquentes dans le corpus témoin. Nous observons ensuite que le corpus de travail présente des niveaux de fréquence relativement équivalents entre propositions inclusives et exclusives, ce qui n'est pas le cas du corpus témoin où la fréquence des propositions exclusives excède nettement celle des propositions inclusives. Ce premier aperçu permet donc de montrer que les scripteurs issus du corpus de travail semblent plus soucieux que ceux du corpus témoin d'inclure le point de vue de l'allocutaire dans leurs propres propositions. Ces schémas inverses tendent à montrer que, dans le corpus de travail, les courriels servent autant à échanger des informations dites « brutes » qu'à maintenir des relations sociales alors que dans le corpus témoin, le maintien des relations sociales semble être une préoccupation moindre par rapport à l'échange d'informations.

La fréquence des schémas inclusifs et exclusifs se situant entre deux et trois propositions par message suggère qu'au sein d'un même message, les deux types de positionnement alternent fréquemment. Notre analyse montre que c'est au niveau des requêtes, l'une des fonctions les plus fréquentes des courriels professionnels, que cette alternance est presque systématique. Nous pouvons la décrire comme une paire asyndétique, c'est-à-dire la juxtaposition de deux propositions sans lien logique apparent (cf. notre commentaire section 8.3.1.1 page 253), où une inclusive, réalisant la requête, succède à une exclusive, où le scripteur présente des faits bruts, présentés comme indiscutables. La première proposition (exclusive) a pour fonction de rappeler le contexte pragmatique. La seconde (inclusive) a pour fonction de réaliser la requête proprement dite. Nous voyons donc ici que la paire asyndétique contribue, certes d'un point de vue formel, au minimalisme dans les messages, mais qu'elle contribue également à l'émergence d'une certaine forme de discours sur laquelle repose la plupart des formulations de requêtes, que nous appelons l'impératif pragmatique. L'impératif pragmatique, notion de philosophie kantienne à l'origine, peut être défini ici comme la formulation de conditions pragmatiques liées à l'action professionnelle en cours et associée à la formulation d'une requête dans le cadre d'une paire asyndétique. Nous suggérons que la proximité des conditions pragmatiques et de la requête conduit à une sorte d'impératif auquel l'allocutaire semble pouvoir difficilement

échapper.

Les exemples 21 à 24 présentent des cas typiques de réalisation de cet impératif. Bien que ce schéma soit observé dans l'ensemble du corpus de travail, il est particulièrement fréquent dans les sous-corpus « management » et « ressources humaines » pour des raisons que nous analysons par la suite. Dans ces exemples, les propositions inclusives sont présentées en caractères gras et les propositions exclusives en caractères normaux.

21. We need to transfer knowledge about the Operational Sets of <orgNameC01> developed by <orgNameC00>. **I was wondering how many days do you think is required by <orgNameC01> to train the <orgNameC10> staff up in the Operational Sets ?** (L2-L2, MAN, C.31.02).
22. Mr. <surname403> is French citizen and will live and fulfill his functions in Copenhagen for a long period. It is necessary to apply for a work permit before Mr. <surname403> move to Denmark in September 2007. **Could you please send me the mandatory forms to fill in and directions for use ?** (L2-L2, RH, A.04.01).
23. I am doing some work on competitor analysis for each country, **to ensure that I am getting it right please could you take a look at the example (attached) that has been completed for Germany and provide me with the same information for your country** (L1-L2, MAN, K.01.01).
24. <forename1060> told me that you sent the tips back on february 21. We still didn't receive them. **Could you tell me by which forwarder you sent them ?** (L2-L1, AV, H.03.01).

L'impératif pragmatique peut également être réalisé dans le cadre de complexes propositionnels, où la première proposition agit comme un cadre pragmatique pour la requête : « *As now my trip to France for site inspection has been confirmed, could you please, advise if 27.04 at 12.00 is suitable for you* » (L2-L2, MAN, M.02.06).

En ce qui concerne la gradation (c'est-à-dire l'accentuation et l'atténuation des propositions), notre analyse met en évidence le fait que l'atténuation et l'intensification des propositions présentent un schéma similaire dans les deux corpus. Comme la figure 10.12 le montre, le phénomène saillant ici est l'atténuation

des propositions dont nous voyons qu'elle excède largement le niveau de l'intensification. La norme générale consiste donc à atténuer la force des propositions, c'est-à-dire que les scripteurs font plus preuve de politesse qu'ils ne font pression sur les allocutaires. Nous trouvons ici une confirmation des résultats des travaux de A. Kæster (2006) sur le corpus d'anglais professionnel (natif) ABOT. Ses travaux montrent en effet que les atténuateurs sont plus fréquents dans les textes collaboratifs, contrairement aux intensifieurs dont la fréquence diminue avec le degré de collaborativité. Nos résultats montrent donc que certes les échanges internationaux n'échappent pas à ce lien entre marqueurs de gradation et degré de collaborativité, mais le fait que le phénomène d'atténuation est nettement plus marqué dans le corpus de travail tend à suggérer que les situations internationales d'échange favorisent l'atténuation et, comme nous le verrons, l'expression de certaines formes de la politesse.

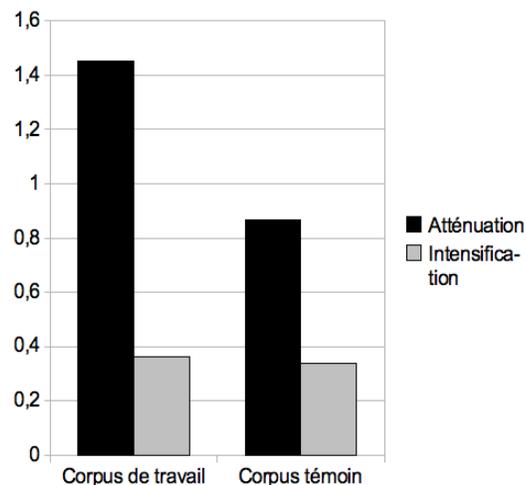


Figure 10.12

Propositions atténuées et intensifiées : Fréquence en fonction du corpus (par centaine de mots)

L'intensification, c'est-à-dire les traits linguistiques permettant de faire pression sur les allocutaires, est principalement réalisée par des traits linguistiques relevant de la langue générale (Biber *et al.*, 1999, 554-5), c'est-à-dire des adverbess (exemples 25, 26) et des adjectifs (exemple 27), l'usage emphatique de *do*

(exemple 28), et des points d'exclamation (exemple 29). Elle est ensuite réalisée par le biais de l'alternance codique dont nous avons écrit précédemment qu'elle était ici considérée comme une stratégie de rapprochement interpersonnel visant à faire pression sur l'allocutaire. Enfin, l'écriture en capitales, typiquement associée aux discours électroniques (Frehner, 2008), est très rare dans notre corpus (exemples 31, 32). Au niveau de ce type de marqueurs donc, notre corpus présente les caractéristiques d'une langue consensuelle, marquée par les usages de la langue générale et la spécificité du contexte international générant l'usage stratégique d'autres langues que l'anglais.

25. This is **really** great that we managed to fix the date very convenient for us (L2-L2, MAN, M.02.05).
26. To summarize we must be **very** clear on the following points before starting deployment in September (L2-L2, MAN, N.08.02).
27. Your **immediate** reply will be highly appreciated (L2-L2, TECH, G.19.06).
28. We **do** exhibit at the DSEI fair in London next week (L2-L2, AV, D.10.01).
29. I need an answer please ! (L2-L2, AV, D.11.03)
30. **Merci pour votre travail !** We will test that soon, and will send you the stickers you need to validate (L2-L2, MAN, B.16.02).
31. **PLEASE NOTE CAREFULLY** that it concerns a French employee who is being transferred (L1-L2, RH, A.02.02)
32. **NO** communication whatsoever came to our attention (L2-L2, RH, A.14.15).

L'atténuation est réalisée soit par l'intermédiaire d'insertions d'adverbes ou de locutions adverbiales dans les propositions (*sort of, approximately, about, maybe, possibly*), soit par certaines amorces introduisant les requêtes (*Can I ask you, could you please*) soit (le phénomène est suffisamment répandu pour le noter ici) par des points de suspension, limitant l'effet péremptoire de certaines propositions. Tel est le cas dans l'exemple suivant où le DRH (francophone) répond à la critique d'une employée bilingue (néerlandophone et francophone). Dans cet exemple, « *bonjour* » accentue le rapprochement avec l'employée et l'amorce « *sorry that you have that feeling* » ainsi que les points de suspension qui viennent atténuer la réponse : « ***Bonjour*** [forename134], ***Sorry that you have that feeling but we are here so overburden with work as we have a 95 people team in a certain***

way ... » (L2-L2, RH, A.16.02).

Notre analyse montre que les marqueurs attitudinaux sont plus fréquents dans le corpus de travail (580 marqueurs, soit 1,74 marqueur par centaine de mots) que dans le corpus témoin (146 marqueurs, soit 1,40 par centaine de mots). L'étiquetage du corpus à partir du cadre systémique de J.R. Martin et P. White (2005) nous a par ailleurs permis d'obtenir une liste de marqueurs dont nous proposons une typologie spécifique au registre étudié.

Un premier type de marqueurs concerne la politesse positive et la politesse négative. Pour rappel, la politesse positive est définie par P. Brown et S. Levinson (1983) comme l'ensemble des stratégies permettant au locuteur d'exprimer les mêmes besoins que son allocataire, créant ainsi le sentiment d'appartenance à un même groupe. La politesse négative concerne en revanche la reconnaissance des besoins particuliers de l'allocataire¹⁵². Ce type de marqueur forme la catégorie de traits attitudinaux les plus fréquents. Les marqueurs de politesse positive concernent typiquement les gestes de bonne volonté du scripteur vis-à-vis de l'allocataire. Ils prennent régulièrement la forme d'états émotionnels tels que la satisfaction, le regret et l'espoir. Les états émotionnels rencontrés dans le corpus concernent des réactions aux actions en cours, dont les scripteurs souhaitent la réalisation. Comme nous le montrons dans les exemples 33 à 35, la présentation de ces états prend des réalisations très concrètes, généralement très positives et explicites :

33. **I am happy to** confirm we are going to sign an agreement with [orgName02] in Denmark (L2-L1, RH, A.02.08)
34. **Let's hope** they will send the orders accordingly (L2-L1, AV, D.07.03).
35. **Oh !** [forename14], **So great you are !** (L2-L2, MAN, B.16.04)

C'est également dans la catégorie de politesse positive que nous rencontrons les traits d'humour, contribuant à la création d'un espace social commun ou « *common ground* » chez P. Brown et S.C. Levinson. L'humour, en tant que forme

¹⁵²Comme l'analyse dans cette thèse le montre, la propriété binaire (positive ou négative) de la politesse, développée par P. Brown et S. Levinson (1983), trouve un écho dans les échanges épistolaires électroniques aujourd'hui.

de politesse positive selon les auteurs, permet en effet au scripteur d'exprimer un désir d'appartenance à une même communauté : « *S [Speaker] [claims] "common ground" with H (Hearer), by indicating that S and H both belong to some set of persons who share specific wants, including goals and values* » (1983, 103). Dans notre contexte d'échanges professionnels, l'humour sert principalement à l'établissement d'une relation de connivence dans le cadre de réseaux épistolaires denses :

- 36. I think you could be a great HR Assistant (L2-L2, RH, A.17.03, message qu'un assistant RH adresse à un ingénieur ayant fourni une aide au repérage des candidatures).
- 37. Do not forget to bring some good chocolates (L2-L2, RH, A.26.04, message adressé à une manager Belge venant d'annoncer sa visite au siège social en France).
- 38. Enough english for today, my brain is empty..... ;-) (L2-L2, AV, H.11.01).

Enfin, c'est dans la catégorie de politesse positive que nous rencontrons les quelques rares signes typographiques, typiques des discours électroniques. Les cas rencontrés concernent principalement un participant de l'entreprise H.

- 39. it's up to you to decide and proceed know :) (L2-L2, AV, H.01.03)
- 40. I see that you have good connexions in the Dental field that give you good information ;-)))) But you could have had the information earlier if you had read my e-mail lol (L2-L2, AV, H.10.01).
- 41. Thanks [forename11] and [forename04] for this offer, I believe it would not be my job ;-) (L2-L2, RH, A.17.02)

Les marqueurs de politesse négative sont certes très fréquents mais ils présentent peu de variété de formes. Ils concernent les actes de réparation de la face de l'allocutaire qui, dans notre corpus, prennent la forme de remerciements (exemple 42) et d'excuses (exemple 43).

- 42. **Thanks** for your answer (L2-L1, MAN, N.05.04).
- 43. **Sorry** <forename14> – I have to leave the office at 12.30 tomorrow (L1-L2, AV, B.34.01).

Parce que les deux types de politesse (positive et négative) tendent à co-exister, tant sur le plan du corpus que sur le plan des courriels eux-mêmes, la co-existence génère parfois un phénomène de « politesse accrue ». Dans l'extrait 10.1, l'accroissement de la politesse est tout d'abord réalisé par la densité des marqueurs attitudeux en général, puis par l'alternance, au long du message, de marqueurs de politesse positive (*This is really great, Looking forward for our fruitfull cooperation*) et des marqueurs de politesse négative (*Thank you a lot for your kind help, Kindly let me know*) dans des réalisations à la fois formelles et informelles.

Extrait 10.1 Message présentant un cas de politesse accrue.

follow up/visit to [placeName] in April

Dear <forename308>!

Thank you a lot for your **kind** help in the preparation of this visit. This is **really great** that we managed to fix the date **very convenient** for us. Now i am **absolutely** ready to get the information about the details of the organisation of this visit as i never did it for the group of 225 persons. **I definetely** need your navigation in this process. **Kindly let me know** what is necessary to be done from my side and **i'll do whatever you need** to help you.

As per now, i have got the following important questions re : the logistic of the visit.

(...)

I am planning the site inspection to Paris 26-28 of FEB. I can come to Chartres on 27.02 if you find it reasonable to have a small meeting for the details before the group comes.

Looking forward for our fruitfull cooperation.

Best regards,

<forename312>

Enfin, le dernier type de marqueurs attitudeux constaté dans notre analyse couvre le champ de l'évaluation personnelle des situations professionnelles, pouvant concerner les actions, des objets et des comportements. Alors que les marqueurs de la politesse contribuent à la réalisation d'un style globalement consensuel, l'évaluation des situations professionnelles l'est beaucoup moins en ce qu'elle met en évidence, en dehors des cas positifs, les problèmes et les incertitudes des scripteurs, ce que nous pourrions appeler le « discours problématique », typiquement réalisé dans le cadre de petits réseaux d'initiés. Les exemples 44 à 52 présentent des cas typiques où les scripteurs livrent leurs appréciations négatives en partageant les difficultés auxquelles ils sont confrontés.

44. I am waiting for <forename1503>'s point of view before reacting to this **(and not the first)** incident (L2-L2, TECH, J.01.04).
45. You must know that for us change the radius from 15 to 40mm is **not acceptable** (L2-L2, MAN, B.03.03).
46. Have you made any progress with the above? Every day gone makes it **even more critical** (L2-L1, MAN, K.04.01).
47. As you can imagine **it was quite hard for me** to understand the many rules of calculation and specifics characteristics in a short time without support or help (L2-L2, RH, A.12.02).
48. **we simply can't** locate them... (L2-L2, MAN, M.01.01).
49. **I don't understand why is it so difficult** to request a citrix account creation (L2-L2, MAN, N.06.03).

Le discours problématique inclut également les cas où les scripteurs rappellent l'urgence, l'importance de tel ou tel aspect de la situation.

50. **This is very important for me** to demonstrate that (L2-L1, MAN, C.26.04).
51. **Could you please urgently** place the order of the above mentioned articles? (L2-L2, AV, H.13.01).
52. They seem to be **pending** now (L2-L2, MAN, N.06.01)

En résumé, notre analyse, présentée ici au niveau du corpus de travail, montre l'existence d'une norme de rédaction des courriels professionnels orientée à la fois sur l'échange d'informations brutes et la prise en compte de la voix de l'allocutaire. Cette prise en compte repose principalement sur l'atténuation de la force des propositions, ce qui nous semble illustrer le caractère stratégique et coopératif de ce type de texte. Les différences de fréquence entre corpus de travail et corpus témoin suggèrent cependant l'existence de variations en fonction du statut de l'anglais chez les scripteurs, une hypothèse que nous proposons d'aborder à présent à partir des schémas de variation internes au corpus de travail.

10.3.2.2 Variations en fonction de la situation linguistique

Engagement

Comme la figure 10.13 le montre, les trois sous-corpus au corpus de travail (L1-L1, L1-L2 et L2-L2) s'inscrivent tout d'abord dans une norme commune que nous pouvons définir comme une préférence marquée pour un style orienté vers l'allocutaire. Cette orientation tient à la saillance des schémas inclusifs dans les trois sous-corpus.

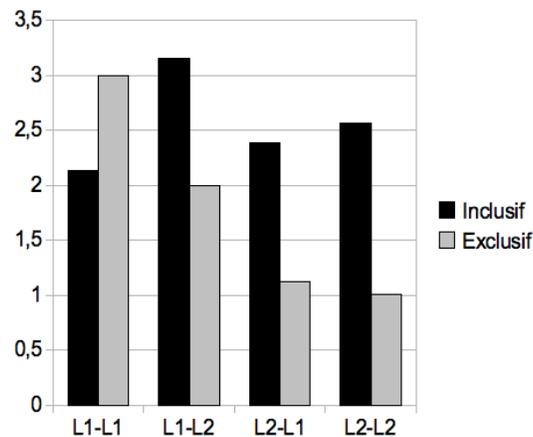


Figure 10.13

Propositions inclusives et exclusives : Variations en fonction de la situation linguistique (par centaine de mots)

Ce style est réalisé grâce à différentes formes que nous avons rencontrées lors de l'analyse et que nous présentons à partir des exemples tirés du corpus. Comme nous l'avons indiqué dans la section méthodologique (section 10.2.3.1, page 350), le positionnement inclusif couvre un ensemble disparate de formes d'ordre à la fois discursif et lexico-grammatical.

La saillance du style inclusif reflète la fonction récurrente de la requête dans les courriels professionnels. Comme notre chapitre sur le minimalisme l'a mis en évidence, cette fonction est réalisée à partir d'un nombre limité de formes utilisées de manière répétitive dans le corpus. Contrairement au corpus témoin

en effet, l'engagement vis-à-vis de l'allocutaire tend à être réalisé à partir d'unités phraséologiques récurrentes donnant à ce type de positionnement un caractère hautement standardisé. Cette standardisation entraîne l'émergence de propositions courtes, spécialisées pour ainsi dire, dans le positionnement inclusif. La spécialisation est d'autant plus nette et saillante qu'elle est régulièrement intégrée, par simple ajout, dans des zones de textes excluant le point de vue de l'allocutaire. Les exemples suivants reflètent bien, selon nous, ce contraste entre propositions exclusives et propositions inclusives. Le contraste est souligné par la présence d'unités phraséologiques standard facilement reconnaissables par les allocutaires. Comme les exemples 53 à 57 le suggèrent, nous avons observé que les scripteurs natifs du corpus L1-L2 adoptaient un comportement tout à fait similaire à celui de scripteurs non natifs, c'est-à-dire l'usage fréquent et marqué de propositions inclusives pour effectuer des requêtes.

53. At the moment we have virtually zero agenda items for PC next week and we should be using this meeting for review of the above. **Please let me have agenda items this week** (L1-L2, MAN, B.28.01).
54. He promised to keep <forename168> and I informed as soon as new things happen. <forename168> **pls feel free to jump in/comment on this.** (L2-L2, MAN, C.36.03).
55. We have allowed to trade until the end of 2009. **Can you tell me which maturities you have opened for <ref00> ?** (L2-L2, AV, F.05.04).
56. My maternity leave has finished. I'm coming to <placeName> for training on the 4th, 5th and 6th of June. I have some question for you. **Do you have 30min time for me on one of these dates ?** (L2-L2, RH, A.26.01)
57. This will soon become mandatory for all suppliers. We already have the label specification, which we have received several months ago from <orgNameD06> Brazil. **Based on this specification enclosed, we need to evaluate the additionnal cost to be included to our offer** (L2-L2, D.02.01).

Dans le corpus témoin, nous expliquons la saillance des propositions exclusives par le fait que celles-ci remplissent deux fonctions, celle de présenter des informations brutes et celle des requêtes directes et indirectes, comme l'illustrent les exemples suivants :

58. I apologize for the late notice, but Sally has just been notified that a cross-functional PRC meeting w/ Rick Causey has been set for this Friday, December 1. **She will need a compilation of your accomplishments by Thursday** (L1-L1, BS.04).
59. We have a need for a CRM system, but not a very complicated one, and I thought that the one that Tony Mends demonstrated a couple of years ago might fit the bill. **He tells me that it is in your area of responsibilities!** (L1-L1, BS.12)
60. Enron Building Services is currently providing service to Compaq at the following locations : (the contract expires 28-Feb-03 and we are currently spending \$6.5M per year). **Call me if you need additional information.** (L1-L1, AJ.14)

Contrairement au corpus témoin, le recours aux propositions exclusives pour les requêtes est très rare dans le corpus de travail. Ce type de proposition est en fait davantage utilisé pour la simple transmission d'informations, le compte rendu d'actions et la présentation de procédures. Comme les exemples 61 à 65 le suggèrent, cette fonction des propositions exclusives est commune à l'ensemble des sous-corpus.

61. We can offer you 2 types of aramid (<orgNameD13> is the trademark of <orgName14> for aramid fabric) based armouring material. One is rigid and called <ref00>. One is flexible and called <ref01>. (L2-L2, AV, D.10.03)
62. A French employee will be transferred in September in Denmark where he will continue to work for our company. (L2-L1, RH, A.02.01)
63. I left item 1117 in this list only for information. I have added a comment after discussing this problem with <forename101> and <forename1041>. (L2-L1, TECH, J.08.01).
64. I didnt know about the possibility of reduced Danish tax for persons paying social security elsewhere. It looks a very useful benefit (L1-L2, RH, A.02.05).
65. The mechanism has been changed so that the flag to sacrifice a flight is no longer purely internal, but can be seen and modified by the user via the dialogues (L1-L2, TECH, J.07.02).

En conclusion, nous venons de montrer que la spécificité de l'engagement dans la situation *lingua franca* tient tout d'abord à la spécialisation accrue des deux types de propositions. Les propositions exclusives ont pour fonction de présenter des faits, des états et autres résultats, dégagés du point de vue de l'allocutaire. Inversement, les propositions inclusives sont spécialisées dans l'engagement vis-à-vis du ou des allocutaires. La juxtaposition de ces deux types de proposition contribue à l'émergence d'un style fonctionnel, limitant les ambiguïtés et réalisant, dans le cas des requêtes, un impératif pragmatique. La spécificité de l'engagement en situation *lingua franca* tient ensuite à l'emploi systématique d'unités phraséologiques standards dans les situations menaçantes pour la face telle que les requêtes. Au niveau symbolique, cet emploi correspond selon nous à l'inclusion de la voix de l'entreprise dont l'effet est à la fois de signaler la présence de cet acte et de le légitimer. La place de cette voix dans le discours est présentée schématiquement dans la figure 10.14 où nous voyons qu'elle occupe une position intermédiaire entre la voix du scripteur et celle de l'allocutaire.

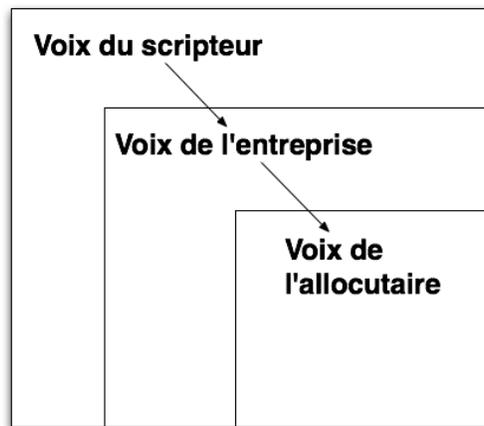


Figure 10.14

Inclusion de la voix de l'allocutaire par l'intermédiaire de la voix de l'entreprise.

Intensification et atténuation

Au niveau des phénomènes d'atténuation et d'intensification (figure 10.15), nous observons que le corpus de travail présente des disparités en fonction de la situation linguistique.

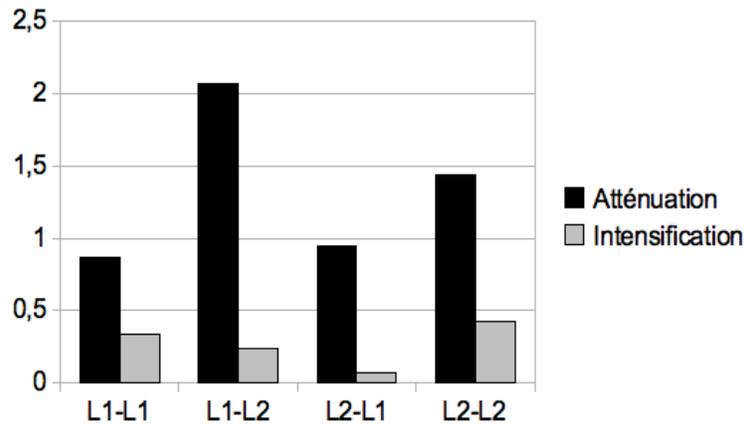


Figure 10.15

Atténuation et intensification : Variations en fonction de la situation linguistique

Si, comparés aux atténuateurs, les intensifieurs sont globalement peu fréquents, nous observons qu'ils sont plus fréquents dans les situations homogènes (L1-L1 et L2-L2) par rapport aux situations hétérogènes (L1-L2 et L2-L1). Ce schéma suggère que, dans les situations hétérogènes, les scripteurs font preuve de davantage de prudence par rapport aux situations homogènes. Nos données ethnographiques concernant les niveaux de responsabilité occupés par nos participants nous permettent d'expliquer ce schéma en grande partie. Il s'avère en effet que les situations hétérogènes correspondent, beaucoup plus que dans d'autres zones du corpus, à des situations hiérarchiques marquées par des différences où les scripteurs natifs occupent les postes hiérarchiquement supérieurs. Cette différence hiérarchique n'entraîne cependant pas les mêmes effets. Dans la situation où les scripteurs sont natifs, ils tendent à limiter l'effet d'imposition en limitant fortement le degré d'intensification et en augmentant sensiblement le degré

d'atténuation des messages. Nous suggérons qu'il s'agit ici d'un cas d'accommodation où les scripteurs natifs, soucieux de limiter les ambiguïtés recourent au style fonctionnel.

Dans l'extrait 10.2, un responsable des ventes anglophone commence par préciser les conditions pragmatiques de sa requête au destinataire francophone. Nous observons alors que la requête qui suit (indiquée en corps gras) est très explicitement signalée au moyen d'atténuateurs (*could you please, if you could, I'd appreciate it*). L'extrait 10.2 est un cas d'accommodation au style fonctionnel *lingua franca* reposant sur une séquence de propositions exclusives suivies d'une séquence de propositions inclusives donnant lieu à la réalisation d'un impératif pragmatique à l'échelle d'un message.

Extrait 10.2 Accommodation au style fonctionnel *lingua franca* par un scripteur anglophone (L2-L2, TECH, E.02.01).

Follow up

<forename80>,

I was following up with the <orgNameE01> Industrial businesses about the status of their discussions with <orgNameE02>. <orgNameE03> tells me that they have received pricing for the casting of their aluminum gearboxes, but that they are waiting for feedback on the cost of machining.

Could you please follow up on the machining quote and let me know when <orgNameE03> will receive some feedback.

If you could let me know, I'd appreciate it.

Thanks, <forename81>

Dans la situation L2-L1 en revanche, les scripteurs limitent à la fois la pression sur l'allocutaire et atténuent relativement peu leur propos. Nous expliquons ce phénomène par le fait que dans ce type d'échanges, les scripteurs, hiérarchiquement inférieurs à leurs destinataires, recourent aux courriels pour le compte rendu d'actions ou le rappel de procédures.

Marqueurs attitudinaux

Les marqueurs attitudinaux présentent des fréquences similaires dans les sous-corpus L2-L2, L1-L2 et le corpus témoin alors qu'ils sont plus fréquents dans le sous-corpus L2-L1 (cf. figure 10.16, page 382). Comme le tableau 10.6 (page

383) le montre, cette différence est corrélée à une fréquence relativement élevée des mots exprimant remerciements et excuses. Rappelons que ces marqueurs contribuent à la réalisation de la politesse négative dont P. Brown et S.C. Levinson suggèrent qu'ils forment le coeur du comportement respectueux :

Negative politeness is redressive action addressed to the addressee's negative face : His want to have his freedom of action unhindered and his attention unimpeded. It is the heart of respect behavior. (1983, 129)

Nous en déduisons que les scripteurs L2, lorsqu'ils s'adressent aux scripteurs L1, tendent, plus que dans les autres situations, à faire preuve de déférence à l'égard des scripteurs L1. Les buts propositionnels étant, plus qu'ailleurs, orientés sur le compte rendu d'actions¹⁵³, il s'ensuit que ces buts s'accompagnent fréquemment de marques de respect, ce qui tend à illustrer le fait qu'à la hiérarchie linguistique (les locuteurs natifs sont naturellement considérés en position de force dans ce type d'échange) correspond la hiérarchie sociale dans l'entreprise : les scripteurs natifs de notre corpus rendent compte de leurs actions, dont certaines sont problématiques et supposent l'usage des marques de la déférence.

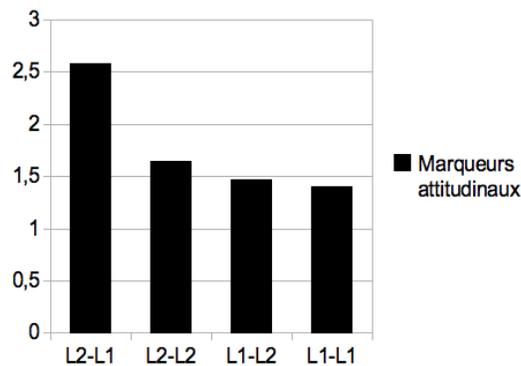


Figure 10.16
Marqueurs attitudinaux : Variations en fonction de la situation linguistique

Concernant les autres situations (L1-L2 et L2-L2), nos résultats montrent que les marqueurs attitudinaux se situaient à un niveau de fréquence comparable au

¹⁵³cf. notre observation sur les propositions exclusives dans la section 10.3.2.2 (page 378)

Tableau 10.6
Fréquence des marqueurs de politesse négative

	L1-L1		L1-L2		L2-L1		L2-L2	
Thanks	35	0,33	19	0,48	11	0,27	88	0,34
Thank you	6	0,05	8	0,12	14	0,35	57	0,22
Sorry	3	0,03	1	0,02	5	0,12	18	0,07
Total	44	0,33	35	0,62	39	0,74	163	0,63

corpus témoin (cf. figure 10.16). Au niveau qualitatif, nous n'observons pas de différence particulière : dans ces deux situations en effet, les scripteurs expriment leurs attitudes de manière globalement similaire, c'est-à-dire en favorisant la régularité dans les usages et en évitant l'ambiguïté dans le positionnement. Ce phénomène se traduit notamment par une quasi-absence de métaphores. Les occurrences constatées sont celles employées par un même scripteur L1 dans son compte rendu d'une expérience malheureuse avec une caisse d'assurance maladie en Belgique (exemples 66 et 67) et quelques autres, éparses dans le corpus L2-L2 (exemple 68) :

66. We had experience in Belgium of using one of the large "Bureaux Sociales" for a client in 2003-5. **It was a nightmare** (L2-L2, RH, A.02.09).
67. There is in fact **quite an industry** in Belgium of accountants who provide a sort of "Social Bureau Management" service so our experience was probably not unusual (L2-L2, RH, A.02.09).
68. Can you please involve me much closer, since I am the line manager ? What is the timing here ? I feel I now have to **chase the information** myself all the time. (L2-L2, RH, A.16.01)

Dans ces situations, l'attitude des scripteurs est présentée de manière consensuelle et les marques de la politesse positives et négatives sont livrées à l'allocataire de manière standard et très littérale, comme l'illustrent les deux exemples 69 et 70. Dans le premier, le scripteur remercie la destinataire du message d'avoir utilisé du chinois dans son message. Dans le second, le scripteur effectue un acte de réparation à la suite d'une erreur d'interprétation du message précédent.

69. **Oh!** <forename14>, **So great you are!** I think we can communicate with you by Chinese soon. (L2-L2, MAN, B.16.04)
70. Dear <surname227>-san, **It is a just misunderstanding!** (L2-L2, TECH, G.06.07)

10.3.2.3 Variations en fonction de la situation professionnelle

Engagement

La figure 10.17 montre que le phénomène d'engagement présente peu de variation d'une situation professionnelle à l'autre. Ceci suggère l'existence d'une forme de rhétorique relativement homogène et interne au sous-corpus L2-L2. Cette rhétorique se fonde sur la spécialisation des fonctions propositionnelles, conduisant au style fonctionnel évoqué précédemment.

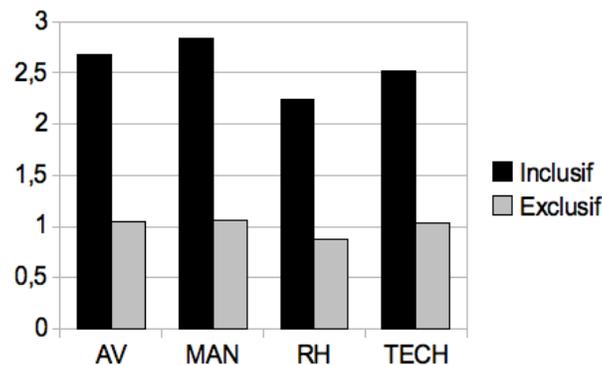


Figure 10.17

Propositions inclusives et exclusives : Variations en fonction de la situation professionnelle.

Cependant, le style fonctionnel prend des tonalités différentes en fonction des situations. Dans les sous-corpus technique et managérial par exemple, la saillance des schémas inclusifs est liée à l'usage des requêtes comme dans tous les domaines, et à la présence de propositions hypothétiques. Ces propositions sont une zone du discours où les professionnels partagent entre eux leurs hypothèses et, plus largement, livrent leurs interprétations d'actions réalisées hors ligne, comme

nous le montrons dans l'extrait 10.3.

Extrait 10.3 Atténuation dans un message technique (L2-L2, TECH, J.04.03) en situation *lingua franca*.

Gap Optimisers Tunings on wk24

Hi <forename284>,

[...]

E27 : We can see gaps between 20 - 80cm (80 when two bins arrived with a gap of approximately 150cm, **Is looks like the speed is not correctly choosen** and the exit gap stay to 80cm...) (no pumping effect)

You will find here attached the result of loops feedings before C8 version, **I think**, as a priority, the max capacity **could be improved** on 27 and 25 first

Thanks for giving me a short feed back of your action plan

Rgds

<forename100>

(I won't be there on Monday and Tuesday, but **the loops should be available**)

Ce phénomène n'est pas sans rappeler la logique professionnelle du cas de figure de F. Mourlhon-Dallies à propos des écrits publiés dans les revues spécialisées et les manuels de l'utilisateur :

Dans l'ensemble des écrits informatiques, de guides d'utilisation de logiciel, de revues spécialisées, de rapports d'expertises, le discours procédural est assez souvent porté par des phrases complexes, avec de nombreuses subordonnées hypothétiques et une forte présence du subjonctif et du conditionnel, comme en témoignent les extraits ci-après :

- "S'il s'agit d'un nouveau projet, vous serez amené à appeler l'éditeur pour taper un nouveau programme source, à moins que vous ne choisissiez de transformer un fichier existant en le chargeant par le menu File." (L'informatique pratique : Turbo-pascal. Les guides SOS, Ed. Micro-Applications, 1989, p.18).
- (...)
- Déni de service sur les routeurs : il arrive parfois qu'un équipement ne sache pas commuter un paquet uniquement avec ses ASIC." (MISC, 100 % Sécurité informatique, n°29, février 2007, p. 47).

(2008, 150-1)

La présence de ces logiques professionnelles dans les courriels tendrait donc à soutenir l'hypothèse, émise dans P. Millot (2009), selon laquelle les échanges de courriels seraient des textes rédigés en coulisse certes, mais seraient préparatoires aux formes plus officielles de discours telles que les manuels techniques.

Dans ce cadre, le positionnement inclusif serait une caractéristique traversant les discours professionnels, et plus particulièrement techniques, que nous pourrions représenter comme un continuum allant des formes les plus officieuses (comme des courriels échangés au sein de petit groupes de discussions) aux plus officielles (comme les notices techniques ou les manuels de l'utilisateur).

Dans les situations AV et RH, le partage des hypothèses et des interprétations existe, notamment dans les échanges en interne, mais il est plus limité dans la mesure où, dans la majorité des cas, les participants aux échanges ne travaillent pas à la résolution de problèmes sur des produits réalisés conjointement. En dehors des requêtes et des quelques hypothèses émises en interne aux services ou entreprises, l'engagement interpersonnel concerne la présentation d'états de faits ou de décisions que les scripteurs atténuent dans le but de maintenir de bonnes relations (exemples 71 à 73).

71. Further to my discussion with <forename04> **we unfortunately did not find any solution which could allow us to put off <forename406>'s induction training** (L2-L2, RH, A.14.13).
72. We can not get 100 m rolls of abrasive material grit 320 from our supplier. He can only propose 50 meter rolls. **I know you don't like the 50 meters since we already raise the question some weeks ago.** However, I have no other choice. **We should be able to send you 21 rools @ approx. 48 meter of 66110 1.4 x 76 carbon glass abrasive grit 320 according to your order 710869.** (L2-L2, AV, D.08.14)
73. Our traders are informed about this, **therefore you should be able to trade** (L2-L2, AV, F.05.04).

Intensification et atténuation

D'après la figure 10.18 (ci-contre), la norme homogène trouve un écho au niveau de l'atténuation et de l'intensification. La fréquence légèrement supérieure des atténuateurs et des intensifieurs dans le corpus AV s'explique par la nature parfois conflictuelle des relations commerciales générant régulièrement un double positionnement des scripteurs. En effet, les courriels du corpus AV témoignent tout d'abord du besoin des fournisseurs de rassurer les clients dans les

situations d'échange liées aux problèmes de commande. Ils témoignent ensuite des besoins spécifiques des clients de faire pression sur les fournisseurs tout en maintenant de bonnes relations.

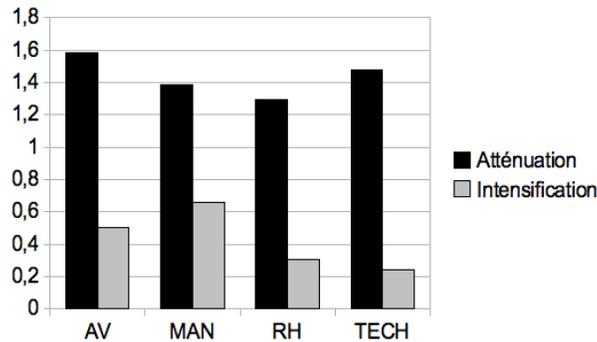


Figure 10.18

Atténuation et intensification : Variations en fonction de la situation professionnelle

L'extrait 10.4 présente un exemple de double positionnement chez les scripteurs clients en situation *lingua franca*. Dans cet extrait, le scripteur fait pression sur son destinataire à l'aide de l'acronyme *asap* tout en atténuant fortement la force de la requête par l'usage de l'amorce standard *please* et le recours extensif au français, la langue maternelle du fournisseur.

Extrait 10.4 Cas de double positionnement (pression et atténuation) en situation *lingua franca* (L2-L2, AV, D.11.01).

order [ref00] your confirmation [ref01]

Bonjour <forename203>,

Comment ca va ?

Vous avez bien passé les vacances ?

Concernant notre commande [ref00], vous avez confirmé en Juin la date de livraison 4 septembre. Mais nous n'avons pas revu ce commande. Le client est très "angry" avec moi, parce que il n'a pas des lames pour la machine...

Please inform me **asap** what happens and when do you intend to send this order.

Merci et salutations,

<orgNameD15>

Si l'atténuation et l'intensification dans le sous-corpus RH s'inscrivent dans la norme *lingua franca*, elles sont en partie utilisées pour les mêmes raisons. En tant que prestataire de service interne à l'entreprise, le département RH est soumis aux exigences des autres départements et doit, comme c'est le cas dans les échanges commerciaux, répondre aux demandes pressantes concernant les congés, les formations et autres questions de retraite. Parallèlement et par sa fonction, le département RH impose les procédures internes à l'entreprise pouvant avoir de sérieuses implications sur le fonctionnement des autres services. L'atténuation et l'intensification reflètent ici cette double fonction RH, supposant à son tour un double positionnement. Ce double positionnement apparaît clairement dans un message entre employé RH et un ingénieur à propos de la formation d'un nouvel employé (extrait 10.5). Dans ce message, les propositions inclusives atténuées cèdent leur place, dans le troisième paragraphe à un style davantage exclusif, coïncidant avec le rappel de la procédure.

Extrait 10.5 Atténuation et intensification dans un message RH (L2-L2, RH, A.13.08).

<name405>

Dear <forename127>,

It seems to me that you are the only one qualified to do this training since [forename403] will be on holiday from July 03rd till 24th.

I am not sure whether you could put <forename407> in charge of doing some courses in order to reduce or split your schedule.

Just for your information, according to our procedure <ref00> induction trainings must be done within 2 weeks following the 1st day of employment. <forename405> will join <orgNameA0> on July 02nd 2007 and all induction trainings **must be done on July 13th at the latest**

Thank you.

<forename11>

Dans les échanges managériaux, les fonctions de la gradation reflètent principalement le besoin de coopération interne aux petits groupes de travail distants tant sur le plan géographique que culturel. Dans ces petits groupes, les atténuateurs fonctionnent tels des signaux de politesse marquant très explicitement la présence d'un acte menaçant pour la face. Il est intéressant de noter que, même dans les réseaux épistolaires les plus denses, où tout le monde connaît tout le monde, la phraséologie épistolaire standard, sonnante telle la voix de l'intérêt commun, est régulièrement utilisée pour atténuer la force des propositions. Dans

l'extrait 10.6, cette voix, précédant la voix personnelle du scripteur, est présentée en amont du message.

Extrait 10.6 Recours à la voix de l'intérêt commun et à celle de l'intérêt personnel dans la formulation d'une requête entre managers (L2-L2, MAN, C.31.02).

<ref00> in Portugal

Hi <forename34>,
Working on the proposal for <orgNameC01>, I had one question left. **We need to** transfer knowledge about the Operational Sets of <orgNameC01> developed by <orgNameC00>. **I was wondering how many days do you think** is required by <orgNameC01> to train the <orgNameC10> staff up in the Operational Sets ?
I am looking forward to your reply.
Best regards,
<forename2300>

Les intensifieurs servent à souligner le point de vue des scripteurs et à souligner l'importance des requêtes. Comme les exemples 74 à 77 le montrent, atténuateurs (en gras) et intensifieurs (en italique) sont régulièrement placés à proximité, donnant un caractère très contrasté au discours reflétant à la fois la pression exercée par la situation professionnelle et la préservation de la politesse au sein du groupe.

74. *Honestly* I do not understand why <forename56> is putting his noise here. (L2-L2, MAN, C.14.04)
75. To summarize *we must be very clear* on the following points before starting deployment in September. (L2-L2, MAN.08.02)
76. I *definetely* need your navigation in this process. **Kindly let me know** what is necessary to be done from my side and i'll do whatever you need to help you. (L2-L2, MAN, M.02.05)
77. **I was wondering if you could** check whether the local nurses ended up using our mashines or their own and, perhaps by mistake, they also took our equipment with them when leaving the village ? *I would really appreciate your help.* (L2-L2, MAN, M.01.01)

Dans les échanges techniques, la fréquence relativement élevée des atténuateurs correspond davantage au besoin de formuler des hypothèses dans le cadre de

résolution de problèmes. Dans l'extrait 10.7, un ingénieur francophone présente, avec une certaine prudence, son analyse d'un problème survenu sur un prototype.

Exemple 10.7. Message technique atténué suite à un problème d'oscillations sur un prototype (L2-L2, TECH, G.05.03).

<ref00> question about "Pb de stabilité en <ref01>"

Dear <forename234>,

Unfortunately, the oscillations problem could not be equally reproduced on all the cars we tested. I've just tested (today) new cars (<ref02> stage) and the oscillations could be found on them. **So it seems** necessary to add the corrective <ref03> to solve the problem. **I think it could be included** in post-[<ref04>] calibration dataset. You should ask <orgNameD01> to have more explanation about the speed signal filtering which caused the problem.

Best Regards,

<name234>.

Ce type de discours traverse régulièrement les échanges managériaux car, comme nous l'avons indiqué, le management est un domaine transversal aux domaines professionnels, comme le montre cette réponse à une chef de projet française : « *Yes, we can test some samples for you. The size of the samples **should be approximately** 85mm x 125mm. The samples' thickness **should be somewhere around** 6.5 to 7 mm thick. (...) One or two samples of each pattern **should be enough** » (L2-L2, MAN, B.20.02).*

Marqueurs attitudinaux

D'après la figure 10.19 (ci-contre), la fréquence des marqueurs attitudinaux présente un échelonnage régulier en fonction de la situation professionnelle où la situation AV est près de deux fois plus attitudinale que la situation RH. Entre ces deux extrémités, nous trouvons les échanges managériaux et techniques.

La fréquence élevée des marqueurs attitudinaux tient à la nature commerciale des échanges, où, comme nous l'avons évoqué précédemment, les situations de conflit génèrent, en plus des atténuations et intensifications, des stratégies de politesse particulière présentant des marques d'attitude telles que l'affect (cf. les exemples 78 à 80). Dans cette situation, la fréquence des marqueurs attitudinaux est tout d'abord liée à la nature transactionnelle des relations où les scripteurs remercient et présentent des excuses fréquemment. Elle est ensuite liée à la gestion

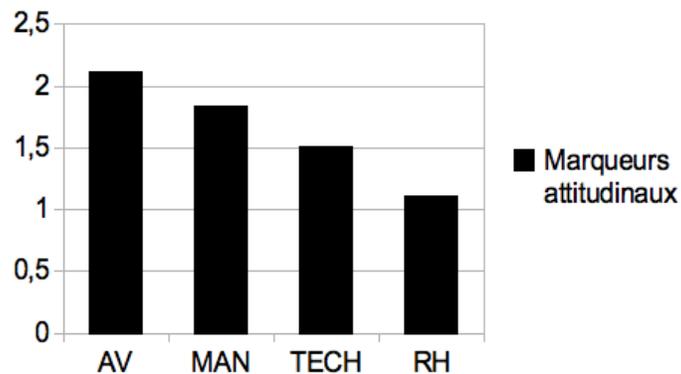


Figure 10.19

Marqueurs attitudinaux : Variations en fonction de la situation professionnelle

de conflit que peuvent entraîner des défauts sur des produits, et plus largement, les demandes pressantes des fournisseurs. Il s'ensuit un léger accroissement de ce type de traits par rapport aux échanges managériaux et techniques où les enjeux commerciaux, s'ils forment la toile de fond des échanges, n'en constituent pour autant pas leur but principal. Dans les exemples 78 à 80, tirés du sous-corpus AV, les scripteurs présentent leur évaluation de la situation dans un style très explicite et transparent, pouvant donner aux messages un caractère parfois brutal.

78. Mr. <surname1052> **is not satisfied** with only the replacement of 9 coils against defective 9 coils and expects that there will be naturally "compensation" of several coils (plus alpha) (L2-L2, AV, D.06.06)
79. Hello <forename277>, **It's going to be very difficult** to advance this shipment and to respect the deadline. (L2-L2, AV, I.01.03)
80. Dear Ms. <surname95>, **We are surprised** and will experience a problem (L2-L2, AV, H.09.02).

La spécificité des usages dans les situations managériales et techniques tient à deux types de logiques co-existantes dans les messages. La première, particulièrement fréquente dans les situations techniques, est ce que nous pourrions appeler la logique de la validation, où les scripteurs évaluent les produits dont il est question dans les échanges. Cette logique se présente souvent sous forme

d'une binarité, entre ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas, entre ce qui est validé et ce qui ne l'est pas, comme les exemples 81 à 84 tendent à l'illustrer.

81. **Incorrect** fuel injection volume (L2-L2, TECH, G.19.10)
82. **Fault** on the equipment. **No pumping effect**, the behaviour of the Gap Opt is **quite OK** (L2-L2, TECH, J.04.03)
83. Bathtub Dimensions and enamelling **NOT validated** (L2-L2, MAN, B.44.01)
84. That was set-up at the time where <orgNameC01> was only one dingle company. **It is obsolete**. (L2-L2, MAN, C.06.02)

L'évaluation est certes tout à fait centrale au domaine des ressources humaines, mais, parce qu'elle porte sur les personnes et fait l'objet de procédures particulières, elle échappe largement aux échanges par courriels dont les traces écrites, particulièrement volatiles, pourraient conduire à des situations problématiques. Il s'ensuit que, dans cette situation, les marqueurs d'attitude concernent principalement les réactions personnelles et les échanges de politesse tels que nous pouvons les rencontrer dans le domaine AV (exemples 85 à 87).

85. **Thank you very much** for the calculation of the social contributions and the net salary. (L2-L2, RH, A.29.14)
86. **Sorry again for this unacceptable mistake** due to a lake of communication in our Department. (L2-L2, RH, A.03.03)
87. **Unfortunately** I did not get the second contract and only sent the first contract to <orgNameA04> for your registration and the calculation of your monthly salary. (L2-L2, RH, A.03.01)

10.4 Conclusion

10.4.1 Synthèse

10.4.1.1 Préambule

Ce chapitre visait à caractériser le positionnement interpersonnel dans les courriels professionnels à partir d'une méthode prenant en compte à la fois l'explicite et l'implicite dans les messages. D'une manière générale, notre étude sug-

gère l'existence d'une « voix internationale ». Celle-ci se présente telle une binarité, contribuant à la réalisation de logiques professionnelles dont nous avons ébauché ici quelques contours. Cette binarité apparaît d'autant plus spécifique aux échanges internationaux qu'elle est relativement absente chez les scripteurs L1, en particulier dans le corpus témoin présentant des réalisations plus variées et pouvant, dans le cas des métaphores par exemple, provoquer des ambiguïtés. Comme nos résultats l'ont montré, cette voix est reconnaissable grâce à l'alternance explicitement marquée entre schémas personnalisés et peu personnalisés, inclusifs et exclusifs, atténués et intensifiés et à l'usage de l'alternance codique comme stratégie de rapprochement interpersonnel. D'une manière générale donc, le positionnement interpersonnel apparaît ici comme une information, non pas périphérique, ou un simple ajout par rapport à l'information supposément principale, mais comme une information relativement centrale en ce qu'elle contribue clairement à la réalisation des logiques professionnelles. Nous observons par ailleurs que cette information, parce qu'elle témoigne des tensions inhérentes aux rapports professionnels, forme la matière intime des échanges, contribuant largement à la confidentialité de ce type de texte. Cette voix internationale aux accents binaires et confidentiels, présente cependant des contrastes internes, la situation *lingua franca* ayant sa propre spécificité.

10.4.1.2 Niveau des formules

Au niveau des formules, la spécificité *lingua franca* tient au maintien, nettement plus que dans d'autres situations linguistiques, des conventions épistolaires traditionnelles dont nous suggérons qu'elles contribuent au tronc commun de caractéristiques dans ce domaine. Nous comprenons alors que cette manière de réaliser l'interpersonnel correspond également à un positionnement textuel, ancré dans les formes traditionnelles de la correspondance. Comme nous l'avons suggéré dans nos résultats, cet ancrage tendrait à confirmer l'hypothèse d'un besoin de normalité dans l'instabilité des situations *lingua franca* observée par A. Firth (1996) et que nous mettons en évidence ici dans le cadre instable et protéiforme des échanges sur les réseaux socio-professionnels électroniques. L'ancrage dans les formes traditionnelles n'est cependant pas uniforme puisque des variations internes au sous-corpus L2-L2 ont pu être observées, les échanges commerciaux et techniques présentant des formules davantage standardisées que les échanges

managériaux et ceux issus des ressources humaines.

10.4.1.3 Niveau des propositions

Notre étude nous a permis de montrer que les échanges *lingua franca* au sens large (L2-L1 et L2-L2) ont un style généralement orienté vers le point de vue de l'allocataire. Les résultats statistiques ont en effet montré que si les scripteurs natifs présentent assez fréquemment l'information en excluant la prise en compte du point de vue de l'allocataire, tel n'était pas le cas des situations *lingua franca* au sens large où la fréquence des propositions inclusives excédait largement celle des propositions exclusives. L'analyse qualitative a par ailleurs montré que, dans ce type de situation et plus particulièrement dans la situation *lingua franca* au sens strict (L2-L2), les deux types de propositions remplissaient des fonctions bien définies, l'une (exclusive) rappelant des états de faits et l'autre (inclusive) prenant en compte explicitement le point de vue de l'autre. Ce style très fonctionnel, systématique dans les requêtes *lingua franca*, nous a permis d'identifier une logique professionnelle particulière, l'impératif pragmatique où les scripteurs commencent par introduire de manière objective les conditions pragmatiques et poursuivent avec une requête formulée de manière très explicite, à l'aide d'unités phraséologiques standards.

Les marqueurs attitudinaux présentent peu de variations en fonction de la situation linguistique, si ce n'est que les scripteurs L2 tendent, nettement plus que dans d'autres situations linguistiques, à faire preuve de plus de déférence, soulignant ainsi un lien direct entre le statut linguistique et le statut social dans l'entreprise. L'observation des variations en fonction de la situation professionnelle nous a par ailleurs permis d'identifier une autre logique professionnelle, la logique de validation, fonctionnant sur l'appréciation binaire des situations professionnelles.

L'observation de la gradation a mis en évidence, d'une part, une stratégie d'accommodation des scripteurs L1 dans leurs échanges avec les scripteurs L2 et, d'autre part, un style *lingua franca* globalement atténué.

10.4.2 Limites et perspectives

Comme nos discussions au début de ce chapitre l'ont montré, la mesure d'un point de vue pose un défi méthodologique certain à l'observateur travaillant sur corpus. Cet observateur se heurte tout d'abord au fait qu'une partie significative de l'expression du point de vue ne relève pas strictement de la lexico-grammaire et doit être mesurée en prenant en compte la force illocutoire des propositions. Se pose alors le problème de ce qu'il faut prendre en compte dans l'analyse. Il est fort probable que certains traits aient été négligés par manque de connaissance des scripteurs en tant qu'individus. Soulignons cependant que les scripteurs en question sont non seulement nombreux mais aussi géographiquement éclatés. L'acquisition de ce type de connaissance individualisée semblait donc irréaliste dans les conditions de réalisation de cette thèse.

Par ailleurs, les autres formes de positionnement que nous avons évoquées en introduction mériteraient d'être abordées désormais. Plus particulièrement, le « positionnement spécialisé » professionnel, pourrait faire l'objet d'une étude spécifique sur un modèle comparable à l'étude de K. Hyland (2005) portant sur l'étude du positionnement disciplinaire dans les écrits universitaires :

It is clear that writers in different disciplines represent themselves, their work and their readers in different ways, with those in the humanities and social sciences taking far more explicitly involved and personal positions than those in science and engineering fields. (2005, 187)

Cependant, une étude comparant le positionnement professionnel supposerait, nous semble-t-il, l'emploi de corpus professionnels spécialisés de référence, dont le manque, du moins en France, mériterait d'être comblé.

Enfin, les observations qualitatives sur la base d'exemples tirés du corpus indiquent que la densité des réseaux sociaux joue un rôle dans la gestion des rapports interpersonnels. Il semble que sur ce point, comme pour les deux chapitres précédents, une étude systématique de la densité des réseaux sociaux pour cette dimension pourrait compléter l'étude par la suite.

Conclusion générale

Préambule

Ces travaux de recherche ont été entrepris dans l'objectif général d'apporter une contribution à la caractérisation de l'anglais comme *lingua franca* professionnelle dans les courriels. Dans cette étude, l'anglais comme *lingua franca* et l'anglais comme langue professionnelle sont considérés comme deux variétés situationnelles en fusion dans les courriels. Si, du point de vue de nos données, les deux variétés sont perçues de manière inséparable des usages, notre méthode variationniste a permis de séparer les différents éléments de cette fusion. Il s'ensuit que ces travaux ont contribué de manière spécifique, à travers le prisme des échanges de courriels, à la fois à la caractérisation de l'anglais comme langue internationale et à la caractérisation de l'anglais comme langue professionnelle.

Dans cette conclusion, nous proposons tout d'abord une synthèse théorique des apports concernant les courriels en tant que tels, l'anglais comme *lingua franca* et l'anglais comme langue professionnelle. Nous proposons ensuite de conclure sur les raisons qui sous-tendent la réussite de ce type d'interaction. La synthèse présentée et les raisons de la réussite nous mènent alors à proposer un modèle théorique centré, non plus sur la notion de locuteur, mais sur celle de l'utilisateur de l'anglais. Pour conclure, nous présentons quelques limites de ce travail de recherche ainsi que les perspectives qu'il permet d'envisager à court terme.

Caractéristiques des courriels

Les résultats de cette thèse et les discussions théoriques qui l'accompagnent présentent les courriels professionnels comme une variété fluide, c'est-à-dire instable dans les usages et, à bien des égards, insaisissable. Cette fluidité n'est pas nouvelle et s'inscrit dans une histoire des moyens de communication marqués par la réduction de temps et l'augmentation de l'espace dans les échanges épistolaires. Comme nous l'avons indiqué dans le chapitre 2, l'accélération commence au XVIII^e siècle avec l'expansion du réseau routier européen et se poursuit jusqu'à ce jour où les « autoroutes de l'information » véhiculent chaque jour environ 300 milliards de courriels¹⁵⁴. A travers cette évolution, la lettre, objet matériel au départ, s'est dématérialisée, pour devenir un objet essentiellement conceptuel que les études de genre ont modélisé et que notre étude de registre présente comme le support d'échanges à la fois traditionnels et relativement nouveaux à l'échelle de l'histoire de la correspondance. De cette évolution, il ressort une grande perméabilité des courriels aux registres propres à la lettre et à la conversation.

La perméabilité au registre de la lettre relève du maintien des pratiques épistolaires traditionnelles, donnant à ce type de texte un caractère immédiatement reconnaissable et conférant au territoire du courriel le statut de « colonie épistolaire » (Bhatia, 2005). Bien que les réseaux épistolaires professionnels, à la fois mondiaux, protéiformes et instables, puissent être considérés comme relativement inédits à l'échelle de l'histoire de la correspondance, nous avons observé que les caractéristiques de registre inscrivaient ce registre dans une relative continuité discursive par rapport aux normes historiques, telles qu'elles ont pu être codifiées dans les manuels de correspondance. Plus globalement, les courriels portent les caractéristiques d'une communication écrite guidée par le besoin des employés de réaliser des actions conjointes, tout en maintenant les usages de la politesse inhérents à l'environnement professionnel.

La perméabilité des courriels au registre des conversations a été mise en évidence par rapprochement avec certains canons de la conversation. Dans notre analyse, les caractéristiques sont un style fortement asyndétique, des schémas parataxiques et peu profonds, ainsi que certaines formes d'adresse typiques des

¹⁵⁴Source : Radicali Group, Inc. <http://www.radicali.com/?p=5282>. Article publié le 19 avril 2010. Consulté le 27 juillet 2012.

conversations. Nous soulignons ici que ces caractéristiques tiennent à la fois à la rapidité des échanges souvent informels au sein de dyades ou petits groupes de discussion et à la nature transmédiatique des actions professionnelles, une même action pouvant débiter au téléphone, se poursuivre dans les courriels et s'achever dans une réunion en face à face. La transmédiaticité des actions est un phénomène connu, présenté notamment dans les études ethnographiques de la communication en entreprise menées par L. Louhiala-Salminen, N. Nickerson et A. Kankaaranta. Cependant, nous suggérons ici qu'elle conduit à une spécialisation des courriels dans la résolution de problèmes techniques ou administratif en petits groupes distants. Cette spécialisation est, selon nous, le lieu où émergent les usages épistolaires les plus innovants : imbrication graphique de la voix des participants, fréquence élevée de signes paralinguistiques et courriels-action où l'interprétation du texte est entièrement dépendante du contexte professionnel.

Caractéristiques de l'anglais comme *lingua franca*

Les usages *lingua franca* se distinguent tout d'abord des autres situations linguistiques par un recours accru aux normes épistolaires traditionnelles. A partir de l'observation de A. Firth (1996), nous avons suggéré que ce maintien des normes historiques de la correspondance était une réponse au besoin de normalité dans des échanges et, comme le suggère P. Shaw (2011), une stratégie pour limiter l'inattendu inhérent à ce type de situation. Nous avons par ailleurs observé que ce besoin de normalité était accru lorsque les écarts géographiques et culturels étaient particulièrement importants, comme dans le cas des échanges entre ingénieurs français et japonais.

Une seconde caractéristique observée dans ce domaine est la perméabilité des usages *lingua franca* aux langues autres que l'anglais. Cette perméabilité agit tout d'abord au niveau du discours et plus particulièrement au niveau des formules de salutation dont il est apparu qu'elles présentaient des cas réguliers d'alternance codique. Au niveau grammatical, nous avons observé un phénomène régulier de calque du français dans l'agencement du groupe nominal. Autrefois considérés comme des éléments totalement extérieurs au code de l'anglais, il semble que l'alternance codique et le calque puissent désormais être considérés comme des marques d'un code international de l'anglais où les scripteurs utilisent l'ensemble

des matériaux à leur disposition afin de réaliser leur but communicatif. Dans ce cadre, les scripteurs *lingua franca* apparaissent comme les utilisateurs plus ou moins efficaces d'une variété *ad hoc*, en ce qu'elle leur permet de répondre aux besoins spécifiques des situations :

We can observe ELF users absorbed in the ad hoc, situated negotiation of meaning – an entirely pragmatic undertaking in that the focus is on establishing the indexical link between the code and the context, and a creative process in that the code is treated as malleable and adjustable to the requirements of the moments. (Seidlhofer, 2011, 98)

Caractéristiques de l'anglais comme langue professionnelle

Dans ces travaux, nous nous sommes tout d'abord éloignés d'une certaine façon, de tradition anglo-saxonne, d'envisager les actions professionnelles en privilégiant leur caractère spécialisé au détriment des genres transversaux que nous considérons comme les domaines déjà bien documentés de l'anglais professionnel. Ce caractère spécialisé repose à la fois sur des actions récurrentes et des acteurs sociaux spécialisés, c'est-à-dire travaillant en réseaux dans le cadre de domaines professionnels particuliers. Dans ce cadre à la fois transversal et spécialisé, nous avons envisagé l'anglais professionnel dans les courriels comme une utilisation de la langue anglaise dans le cadre de la réalisation d'actions professionnelles impliquant un réseau d'acteurs sociaux, membres d'une institution ou d'une entreprise. Il convient ici de distinguer les actions transversales telles que nous pouvons les rencontrer dans la plupart des métiers à visée marchande (demande de renseignements, réalisation de devis, candidature à un emploi, etc.), des actions spécialisées, nécessitant une connaissance experte de domaines disciplinaires à visées utilitaires tels le commerce, le management, les ressources humaines ou les sciences et techniques. Ainsi, avons-nous considéré la vente de matériel médical, la réalisation d'étiquettes pour un nouveau modèle de baignoire ou la préparation d'une présentation de produits dans une foire internationale comme des actions spécialisées en ce qu'elles mobilisent des connaissances spécifiques à des domaines, génèrent des logiques professionnelles particulières et sont réalisées par des acteurs sociaux remplissant une fonction (spécialisée) dans l'entreprise. Comme nos travaux le montrent, ces actions, généralement réalisées dans les coulisses de l'entreprise, trouvent dans le courriel un terrain de réalisation particulièrement fertile.

Une première caractéristique de l'anglais professionnel dans les courriels est le recours à des logiques récurrentes donnant au discours sa clarté et son caractère explicite. Tel est le cas de la figure de l'impératif pragmatique que nous avons défini comme la juxtaposition d'une proposition rappelant le contexte de la requête et d'une proposition formulant la requête en elle-même. Tel est également le cas de l'ellipse dont les usages ciblent à la fois les parties formulaïques du discours et les parties spécialisées (abréviation de termes, acronymes, etc.), c'est-à-dire là où le risque d'ambiguïté chez les professionnels fréquemment exposés à cette utilisation de la langue est quasi inexistant. Enfin, la clarté et le caractère explicite des messages sont dus à la fréquence des schémas répétitifs qu'entraînent la répétition des mots au sein d'un même message ainsi qu'au recours fréquent à la présentation paralinguistique des données, c'est-à-dire à l'aide de listes et de tableaux où la cohésion du discours est assurée par simple déduction et grâce aux connaissances des professionnels. Cette caractéristique n'est pas sans rappeler le caractère explicite et redondant des échanges *lingua franca* tels que B. Seidlhofer les décrit :

Clarity can be enhanced by giving prominence to important elements, redundancy added or exploited, explicitness can be increased by making patterns more regular, word classes or semantic relations generally can be made more explicit. (2011, 99)

Toutefois, outre la spécificité des échanges professionnels en anglais *lingua franca* par rapport aux autres situations linguistiques, notre étude met en évidence des usages spécifiques à certaines situations professionnelles. Les normes historiques de la correspondance sont par exemple clairement conservées dans les échanges commerciaux, c'est-à-dire là où les rapports sociaux (entre clients et fournisseurs) sont globalement restés les mêmes au fil du temps. Inversement, ce type de norme a été largement abandonné dans les échanges entre managers où nous avons montré que la nouvelle organisation du travail que décrivent H. Mintzberg (2009) aux Etats-Unis et P. Zarifian (1996) en France (en réseau et donc davantage collaborative) incitait les scripteurs à opter pour un style davantage conversationnel.

Conditions de réussite des échanges de courriels professionnels en anglais *lingua franca*

Avant de clore cette thèse, il convient également de revenir sur notre observation de départ, c'est-à-dire l'apparent paradoxe entre le fait que les professionnels sont natifs d'une autre langue que l'anglais (le français en ce qui concerne les quatorze donneurs) et le fait qu'ils déclarent ne pas rencontrer de problème de communication. Cette déclaration trouve dans notre travail et plus particulièrement dans les extraits présentés une confirmation puisque, comme nous venons de le rappeler, les problèmes de communication dans les échanges sont très rares¹⁵⁵ si bien que la communication dans cette langue peut être considérée comme « réussie ». Si cette observation possède des implications en termes de ce que l'on peut entendre par compétence en anglais professionnel, question que nous abordons ensuite, il convient de dresser un bref bilan des conditions de la réussite des échanges de courriels en anglais *lingua franca*.

La définition de ces conditions repose sur le cadre conçu par P. Shaw pour qui la réussite dépend de facteurs à la fois individuels et sociaux (cf. encadré ci-dessous).

Individual

- Linguistic proficiency both in terms of accuracy and fluency ;
- Level of communicative skill (in the domain in question) ;
- Participants' language repertoire (for the domain in question) and in particular the place of the language used in their fluency ranking for the domain ;

Social

- Shared goals and purposes for the interaction ;
- The nature of the interaction as primarily transactional (favours *lingua franca* use) or interactional (only favours *lingua franca* use where it is purely social and not oiling transactions) ;
- The balance of participants with different linguistic proficiency in English ;
- The extent of their joint membership of a community of practice ;
- The balance of participants with different L1s ;
- The time participants have had to become accustomed to one another.

(2011, 76)

¹⁵⁵Nous n'avons en effet relevé, sur l'ensemble du corpus, qu'un seul véritable problème de communication conduisant à un acte de réparation (extrait 9.19.02, page 383).

Au niveau individuel, la réussite dépend du degré de compétence (*linguistic proficiency*), à la connaissance de l'anglais du domaine (spécialisé) ainsi que du degré d'aisance requis pour ce domaine. Au niveau social, l'auteur souligne l'importance des buts partagés, leur appartenance à une même communauté de pratique et un équilibre des compétences entre participants ; c'est là sans doute un point de différence remarquable avec les échanges écrits.

L'analyse du cadre proposé par P. Shaw nous mène à l'observation suivante : ce cadre concerne principalement les interactions orales. Il semble qu'il pourrait bénéficier d'une adaptation au registre des interactions écrites et, plus particulièrement, des courriels échangés en contexte professionnel. Nous suggérons en effet que les conditions de réussite des interactions écrites reposent sur des facteurs quelque peu différents. Si, en effet, les participants restent confrontés aux problèmes de la construction d'un discours collaboratif, les problèmes afférents aux échanges oraux (phonétique, immédiateté des échanges) leurs sont épargnés. Nous proposons donc l'adaptation suivante assortie de quelques commentaires :

Niveau individuel

- Réalisations lexico-grammaticales acceptables dans le réseau épistolaire ;
- Connaissances de logiques professionnelles (spécialisées) ;
- Connaissance des normes principales du registre épistolaire (formules de salutations, requêtes) ;

Niveau social

- Objectif commun de la résolution de problème (managérial, technique, etc.) ;
- Nature à la fois transactionnelle (parvenir à un accord, un consensus) et interactionnelle (politesse) ;
- Degré de connaissance des registres équivalents entre participants ;
- Appartenance à la même communauté de pratique (échanges entre professionnels, entre clients et fournisseurs) ;

Au niveau individuel, nous suggérons tout d'abord de restreindre la compétence en langue (*linguistic proficiency*) à la capacité des participants à utiliser le code de l'anglais à des fins de clarté pragmatique puisque, comme notre thèse le montre, l'enjeu des interactions consiste à utiliser une langue suffisamment claire de telle sorte qu'elle contribue à la réalisation des actions. Comme nous l'avons

vu lors de l'analyse, la clarté en contexte professionnel repose largement sur la maîtrise des logiques professionnelles, du discours problématique, du style fonctionnel ainsi que celle des normes traditionnelles du registre épistolaire. Au niveau social, il nous semble que la réussite repose principalement sur la poursuite du but commun de la résolution de problèmes et l'appartenance à une communauté de pratique. Des questions se posent, en revanche, sur ce que Shaw nomme le besoin d'« équilibre entre les langues maternelles » dans les échanges et « le degré d'accoutumance des participants entre eux » car notre thèse ne permet pas de conclure qu'ils constituent des facteurs conditionnels à la réussite.

Implication théorique : Vers un modèle « utilisateur » de l'anglais professionnel *lingua franca*

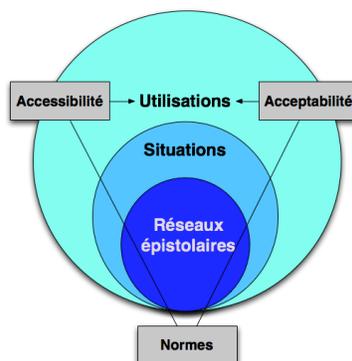
Ce travail de recherche, portant sur un objet aussi fluide que les échanges de courriels en anglais *lingua franca*, nous a mené à remettre en cause la solidité de l'approche par le genre et à poursuivre la critique du locuteur modèle natif comme norme de l'anglais en situation internationale d'échange. Cette remise en cause et cette critique s'appuient sur les constats suivants. Le premier constat est le fait que l'anglais comme *lingua franca* surgit dans des constellations de situations particulières à l'échelle du globe grâce notamment aux technologies de l'information dont le courriel fait partie. Le second constat est le fait que le modèle chomskien du locuteur idéal ne permet pas de rendre compte de cette variété puisqu'il se fonde sur une acquisition de langue au berceau, contrairement à l'anglais *lingua franca* dont l'expérience se fonde en grande partie sur le réseau. Par ailleurs, le caractère professionnel des interactions *lingua franca* donne à cette variété une dimension hautement utilitaire, c'est-à-dire orientée sur la réalisation d'actions. Dans un tel contexte théorique, il s'ensuit que l'échelle de valeurs dans l'utilisation d'une telle variété ne saurait être indexée sur celle de la correction de la langue puisque la notion de correction et d'erreur suppose l'existence d'une norme solide, ce qui n'est pas cas dans le contexte de cette variété fluide.

Comme nous l'avons montré dans le chapitre 4, la communauté de discours au sens swalien du terme ne saurait rendre compte des courriels professionnels en anglais *lingua franca* dans leur fluidité. Cette thèse suggère donc de recou-

rir à des concepts plus adéquats. Nous proposons ici celui de réseau de discours professionnels électroniques que nous pourrions définir comme l'interconnexion par Internet de professionnels engagés, à un moment donné, dans la réalisation d'actions conjointes. Cette interconnexion, si momentanée soit-elle, génère des situations de registre qu'il est possible de définir à partir de trois paramètres généraux : le champ (l'objet du message), le mode (électronique) et la teneur (les rapports entre professionnels). Elle génère également des genres nouveaux comme le courriel-action, esquissés dans cette thèse, où l'interaction écrite se fonde dans le contexte de l'action professionnelle.

Dans le cadre d'une étude de registre, il est possible de caractériser ce type de discours à partir de la modélisation des situations sur la base de problématiques particulières. Dans cette étude, la modélisation des situations repose, d'une part, sur une caractéristique profonde des discours professionnels, c'est-à-dire la récurrence ou le caractère routinier des actions professionnelles. D'autre part, elle repose sur la définition de variables externes (ici le rapport linguistique entre professionnels et types d'action) dont il est permis de penser qu'elles guident les utilisateurs et génèrent des styles internes à ces réseaux.

Les réseaux de professionnels existent à l'échelle de la planète et placent des scripteurs de langues maternelles différentes en situation de contact. Il s'ensuit que l'anglais comme *lingua franca* pourrait devenir, à mesure de l'avancée des travaux dans ce domaine, la nouvelle norme de l'anglais utilisée dans les échanges internationaux. Comme nous l'avons indiqué dès le début de cette thèse, nous comprenons alors que le locuteur natif devient peu pertinent et qu'il convient, comme Seidlhofer le suggère à travers ses travaux, de recourir à la notion d'utilisateur et par là même d'utilisation de l'anglais. L'idéal à atteindre n'est alors plus la maîtrise de l'anglais, mais la compétence fondée sur la valeur objective d'accessibilité des messages et la valeur subjective de leur acceptabilité dans un réseau épistolaire donné. La figure suivante propose la vue synthétique d'un modèle que de futurs travaux se doivent désormais d'explorer.



Figure

Modèle « utilisateur » de l'*anglais lingua franca*

Limites et perspectives de recherche

Cette recherche, réalisée sur un délai relativement court à l'échelle d'une carrière, rencontre naturellement un certain nombre de limites. Une première limite, nous semble-t-il, concerne l'enquête de terrain dans le monde de l'entreprise en tant que telle. Notre expérience montre en effet que si ce monde est généralement très ouvert à la discussion sur ses pratiques, il est souvent très réticent à partager des données internes. A cela il convient de souligner les difficultés pratiques engendrées par ce type d'enquête telles que le manque de disponibilité des employés lorsqu'il s'agit de s'engager dans des actions en dehors du cadre professionnel comme la réponse à des questionnaires ou la transmission de courriels.

Il faut également souligner les contraintes pratiques liées à notre activité d'enseignant en poste notamment pour l'organisation de rendez-vous avec les professionnels. Au total, le recueil de données que nous présentons dans le chapitre 6 aura duré une année au cours de laquelle la faisabilité même de ce projet de recherche fut régulièrement remise en cause. Il semble que, sur cette question de l'enquête de terrain dans ce domaine, la ténacité et la capacité à communiquer sur son travail de recherche à des personnes concentrées sur des problèmes tout à fait différents soient des qualités indispensables au chercheur en anglais professionnel.

Une deuxième limite concerne le corpus que nous considérons comme un

point de départ vers d'autres travaux du même type car tout porte à croire que les échanges épistolaires électroniques vont poursuivre leur développement sous une forme ou sous une autre. Une première piste est sans doute l'augmentation de la taille de notre échantillon à partir d'un nouveau recueil ce qui permettrait d'augmenter son degré d'actualité. Rappelons que les données ont été recueillies en 2007 et que, même s'il s'agissaient de courriels parfois puisés dans des archives récentes, les pratiques en termes d'échanges d'information ont déjà évolué depuis cette date, notamment à travers la généralisation des appareils mobiles dans les entreprises. Quelles sont les incidences de l'« écrit mobile » sur les discours professionnels ? Y a-t-il un discours professionnel mobile ? Quelles actions récurrentes sont réalisées sur ce nouveau médium ? Sont-elles similaires ou différentes des actions réalisées par ordinateur ? Ces questions ergonomiques devraient par ailleurs être couplées avec une approche davantage approfondie ou spécialisée c'est-à-dire à partir d'une synthèse d'éléments linguistiques, discursifs et culturels propres à la situation étudiée. Une autre piste de recherche consisterait donc à explorer de manière systématique la variable de la densité des réseaux sur les dimensions analysées. Cette analyse, prévue au départ, s'est avérée difficilement réalisable dans les délais impartis. Elle fera par conséquent l'objet d'une étude ultérieure.

Enfin, la poursuite de ce travail de recherche passe nécessairement par celle de la réflexion épistémologique concernant la place de l'anglais comme *lingua franca* professionnelle dans l'anglistique et, plus particulièrement, dans l'anglistique de spécialité. Notre thèse montre en effet qu'au-delà des normes transversales, certains types d'actions comme la résolution de problèmes administratifs dans les courriels des ressources humaines ou la résolution de problèmes techniques génèrent des usages spécialisés. Parce qu'ils reposent sur des cultures professionnelles et des modes d'organisation particuliers, ils tendent à fournir la preuve de l'existence d'un spécialisé dans les échanges qu'il conviendrait de démontrer désormais à partir d'une étude en profondeur, ciblée sur une situation particulière. Ce spécialisé semble, c'est du moins le point de vue défendu ici et sous-jacent dans la thèse, fortement lié à l'anglais comme *lingua franca* car les échanges entre professionnels constituent, en grande partie, la raison d'être de cette variété. Il s'ensuit l'hypothèse selon laquelle l'anglais comme *lingua franca* professionnelle et ses réseaux pourraient servir de base à de futures contributions

à l'anglais de spécialité.

Bibliographie

- AIJMER, K. et STENSTRÖM, A.-B. (2004). Discourse patterns in spoken and written corpora. In AIJMER, K. et STENSTRÖM, A.-B., éditeurs : *Discourse patterns in spoken and written corpora*, pages 1–15. John Benjamins Publishing Company, Amsterdam.
- AKAR, D. et LOUHIALA-SALMINEN, L. (1999). The use of English in a multinational corporation. In BARGIELA-CHIAPPINI, F. et NICKERSON, C., éditeurs : *Genres, medias and discourses*, pages 207–226. Pearson Education Limited, Harlow.
- ALTENBERG, B. (1998). On the phraseology of spoken English : The evidence of recurrent word-combinations. In COWIE, A., éditeur : *Phraseology : Theory, analysis, and applications*, pages 101–22. Clarendon Press, Oxford.
- ALÉONG, S. (1983). Normes linguistiques, normes sociales, une perspective anthropologique. In BÉDARD, C. et MAURIS, J., éditeurs : *La norme linguistique*, pages 255–380. Gouvernement du Québec : Conseil de la langue française, Québec.
- AMMON, U. (1989). *Status and function of language and language varieties*. Mouton de Gruyter, Berlin.
- ANDERSON, W. (2006). *The phraseology of administrative French : A corpus-based study*. Rodopi, Amsterdam.

- ANTHONY, L. (2006). Antconc 3.2.0. <http://www.antlab.sci.waseda.ac.jp/antconc_index.html>. Dernière consultation le 9 novembre 2010.
- ASHLEY, A. (2008). *Oxford handbook of commercial correspondence*. Oxford University Press, Oxford, 4^e édition.
- ATTAL, J.-P. (1993). *Faut-il donc simplifier l'anglais ? Histoire dialoguée et illustrée de l'anglais britannique et américain des origines à nos jours*. La Tilv, Paris.
- AUSTIN, J. (1962). *How to do things with words*. Harvard University Press, Harvard.
- BABCOCK, R. et DUBABCOCK, B. (2001). Language-based communication zones in international business communication. *Journal of Business Communication*, 38(4):372–412.
- BAHNS, J., BURMEISTER, H. et VOGEL, T. (1986). The pragmatics of formulas in L2 learner speech. *Journal of Pragmatics*, 10:693–723.
- BAHNS, J. et ELDAW, M. (1993). Should we teach ESL students collocations. *System*, 21(1):101–54.
- BALLY, C. (1951). *Traité de stylistique française*, volume 1. Georg, Genève. 1^e édition en 1909.
- BAMGBOSE, A. (1998). Torn between the norms : Innovations in world Englishes. *World Englishes*, 17(1):1–14.
- BANKS, D. (2005a). *Introduction à la linguistique systémique fonctionnelle de l'anglais*. L'Harmattan, Paris.
- BANKS, D. (2005b). The case of Perrin and Thomson : An example of the use of a mini-corpus. *English for Specific Purposes*, 24:201–11.
- BARGIELA-CHIAPPINI, F. et HARRIS, S. J. (1996). Requests and status in business correspondence. *Journal of Pragmatics*, 26(5):635–62.
- BARGIELA-CHIAPPINI, F. et NICKERSON, C., éditeurs (1999). *Genres, media and discourses*. Longman, Londres.

- BARON, N. (1998). Letters by phone or speech by other means : The linguistics of email. *Language & Communication*, 18:133–70.
- BEAUD, S. et WEBER, F. (1998). *Guide de l'enquête de terrain*. La découverte, Paris.
- BECKER, H. (1962). *Outsiders : Studies in the sociology of deviance*. The Free Press, New York.
- BECKER, H. (1967). Whose side are you on ? *Social Problems*, 14:239–48.
- BEEBE, T. (1999). *Epistolary fiction in Europe*. Cambridge University Press, Cambridge.
- BELL, A. (1984). Language style as audience design. *Language in Society*, 13(2):145–204.
- BELL, A. (2001). Back in style : Reworking audience design. In ECKERT, P. et RICKFORD, J., éditeurs : *Style and sociolinguistic variation*, pages 139–69. Cambridge University Press, Cambridge.
- BENEKE, J. (1991). Englisch als lingua franca oder als medium interkultureller kommunikation ? In GREBING, R., éditeur : *Grenzenloses Sprachenlernen*, pages 54–66. Oxford University Press, Oxford.
- BERNS, M. (1990). Communicative competence in the plural teaching of English in non-native contexts. *Language Sciences*, 12(2/3):209–19.
- BERNS, M. (2009). English as a lingua franca in Europe. *World Englishes*, 28(2):192–99.
- BERNSTEIN, B. (1974). *Class, codes and control : Theoretical studies towards a sociology of language*, volume 1. Routledge, Londres.
- BHATIA, V. K. (1993). *Analysing genre : Language use in professional settings*. Longman, Londres.
- BHATIA, V. K. (2002). Professional discourse : Towards a multi-dimensional approach and shared practice. In CANDLIN., C. N., éditeur : *Research and practice in professional discourse*, pages 39–60. City University of Hong Kong Press, Hong Kong.

- BHATIA, V. K. (2004). *Worlds of written discourse*. Continuum, Londres.
- BHATIA, V. K. (2005). Interdiscursivity in business letters. In GILLÆRTS, J. et GOTTI, M., éditeurs : *Genre variation in business letters*, pages 31–54. Peter Lang, Berne.
- BHATIA, V. K. (2008). Genre analysis, ESP and professional practice. *English for Specific Purposes*, 27:161–74.
- BIBER, C. et CONRAD, S. (1999). Lexical bundles in conversation and academic prose. In HASSELGARD, H. et OKSEFJELL, S., éditeurs : *Out of corpora : Studies in honor of Stig Johansson*, pages 181–9. Rodopi, Amsterdam.
- BIBER, D. (1988). *Variations across speech and writing*. Cambridge University Press, Cambridge.
- BIBER, D. (1994). An analytical framework for register studies. In FINEGAN, E. et BIBER, D., éditeurs : *Sociolinguistic perspectives on register studies*, pages 31–56, Oxford. Oxford University Press.
- BIBER, D. et BARBIERI, F. (2007). Lexical bundles in university spoken and written registers. *English for Specific Purposes*, 26:236–286.
- BIBER, D. et CONRAD, S. (2009). *Register, genre, and style*. Cambridge University Press, Cambridge.
- BIBER, D., CONRAD, S. et REPPEN, R. (1998). *Corpus linguistics : Investigating language structure and use*. Cambridge University Press, Cambridge.
- BIBER, D., JOHANSSON, S., LEECH, J., CONRAD, S. et FINEGAN, E. (1999). *Longman grammar of spoken and written English*. Longman, Londres.
- BJØRGE, A. (2007). Power distance in English lingua franca email communication. *International Journal of Applied Linguistics*, 17(1):60–80.
- BONDI, M. (2005). People in business : The representation of self and multiple identities in business emails. In GILLAERTS, P. et GOTTI, M., éditeurs : *Genre variation in business letters*, pages 303–24. Peter Lang, Berne.
- BOUVAIS, W. et GARCIA, D. (2005). *Multinationales 2005 : Enquête sur les multinationales*. Danger Public, Paris.

- BRIGHT, W. (1997). Social factors and language change. In COULMAS, F., éditeur : *The handbook of sociolinguistics*, pages 81–91. Blackwell, Oxford.
- BROWN, C. (1902). *The complete letter writer*. M.A. Donohue and Co.
- BROWN, P. et LEVINSON, S. (1983). *Politeness : Some universals in language usage*. Cambridge University Press, Cambridge.
- BRUNET, E. (1988). La mesure de la distance intertextuelle : La connexion lexicale. *Le nombre et le texte. Revue informatique et statistiques dans les sciences humaines*, 24:81–126.
- BRUNET, E. (2003). Peut-on mesurer la distance entre deux textes ? *Corpus*, 2. <http://corpus.revues.org/index30.html>. Consulté le 26 novembre 2010.
- BRUTHIAUX, P. (1994). Me Tarzan, you Jane : Linguistic simplification in « personal ads » register. In FINEGAN, E. et BIBER, D., éditeurs : *Sociolinguistic perspectives on register studies*, pages 137–54, Oxford. Oxford University Press.
- BUTTON, G. (1992). Answers as interactional products : Two sequential practices used in job interviews. In DREW, P. et HERITAGE, J., éditeurs : *Talk at work*, pages 212–31. Cambridge University Press, Cambridge.
- CALVET, L. (1999). *Pour une écologie des langues du monde*. Plon, Paris.
- CAMERON, D., FRAZER, E., HARVEY, P., RAMPTON, M.-B.-H. et RICHARDSON, K. (1992). *Researching language : Issues of power and method*. Routledge, Londres.
- CASSADY, M. et WASSON, L. (1994). Written communication skills of international business persons. *ACBA Bulletin*, pages 36–40.
- CHARAUDEAU, P. (1995). Le dialogue dans un modèle de discours. *Cahiers de Linguistique Française*, 17:141–78.
- CHARAUDEAU, P. (2009). Dis-moi quel est ton corpus, je te dirai quelle est ta problématique. *Corpus*, 8:37–66.

- CHARAUDEAU, P. et MAINGUENEAU, D. (2002). *Dictionnaire d'analyse du discours*. Seuil, Paris.
- CHARLES, M. (1996). Business negotiations : Interdependence between discourse and the business relationship. *English for Specific Purposes*, 15(1):19–36.
- CHARLES, M. (2003). This mystery... : A corpus-based study of the use of nouns to construct stance in theses from two contrasting disciplines. *Journal of English for Academic Purposes*, 2(4):313–326.
- CHARLES, M. (2006). Language matters in global communication : Article based on ORA lecture. *Journal of Business Communication*, 44:260–82.
- CHARLES, M. (2007). Argument or evidence ? Disciplinary variation in the use of the Noun *that* pattern in stance construction. *English for Specific Purposes*, 26(2):203–218.
- CHERBONNEAU, M. (1855). Observations sur la formation du langage africain. *Journal Asiatique*, pages 549–556.
- CHOMSKY, N. (1965). *Aspects of the theory of syntax*. MIT Press, Cambridge.
- CLEAR, J. (1992). Corpus sampling. In LEITNER, G., éditeur : *New directions in English language corpora : Methodology, results, software developments*, pages 21–32. Mouton de Gruyter, Berlin.
- CLYNE, M. (1977). Multilingualism and pidginization in Austrian industry. *Ethnic Studies*, 1:40–55.
- CLYNE, M. (1992). *Pluricentric languages*. Mouton de Gruyter, Berlin.
- COENEN, H. (2001). Recherche-action : Rapports entre chercheurs et acteurs. *Revue Internationale de Psychosociologie*, 16–17:19–32.
- COGO, A. et DEWEY, M. (2012). *Analysing English as a Lingua Franca : A corpus-driven investigation*. Continuum, Londres et New York.
- COHEN, W. W., CARVALHO, V. R. et MITCHELL, T. M. (2004). Learning to classify email into "speech acts". In LIN, D. et WU, D., éditeurs : *Proceedings of*

- EMNLP 2004*, pages 309–16, Barcelone. Association for Computational Linguistics.
- COLLOT, M. et BELMORE, N. (1996). Electronic language : A new variety of language. In HERRING, S., éditeur : *Computer-mediated communication : Linguistic, social and cross-cultural perspectives*, pages 13–28. John Benjamins Publishing Company, Philadelphie.
- CONNOR, U. (1984). A study of cohesion and coherence in ESL students' writing. *Papers in Linguistics : International Journal of Human Communication*, 17:301–16.
- CONNOR, U. (1999). « How like you our fish ? » : Accommodation in international business correspondence. In HEWINGS, M. et NICKERSON, C., éditeurs : *Business English : Research into Practice*. Longman, Harlow.
- CONRAD, A. et FISHMAN, J. (1977). English as a world language : The evidence. In FISHMAN, J. et COOPER, J., éditeurs : *The spread of English : The sociology of English as an additional language*, pages 3–76. Newbury House Publishers, Rowley.
- CORBEIL, C. (1983). Eléments d'une théorie de régulation linguistique. In BÉDARD, C. et MAURAS, J., éditeurs : *La norme linguistique*, pages 281–304. Gouvernement du Québec : Conseil de la langue française, Québec.
- CORTES, V. (2004). Lexical bundles in published and student disciplinary writing : Examples from history and biology. *English for Specific Purposes*, 23:397–423.
- COULMAS, F. (1981). Introduction : Conversational routines. In COULMAS, F., éditeur : *Conversational routines : Explorations in standardized communication situations and prepatterned speech*, pages 1–18. Mouton Publishers, La Haye/ Paris/ New York.
- COWIE, A., éditeur (1998). *Phraseology : Theory, analysis, and applications*. Oxford University Press, Oxford.
- COWIE, A., MACKIN, R. et MCCAIG, I. (1983). *Oxford dictionary of current idiomatic English*, volume 2 : Phrase, clause, and sentence idioms. Oxford University Press, Oxford.

- CROSSLEY, S. A. et MCNAMARA, D. S. (2011). Shared features of L2 writing : Intergroup homogeneity and text classification. *Journal of Second Language Writing*.
- CRYSTAL, D. (2001). *Language and the Internet*. Cambridge University Press, Cambridge.
- CRYSTAL, D. (2003). *English as a global language*. Cambridge University Press, Cambridge, 2^e édition.
- CURTIS, W. (2004). *L'architecture moderne*. Phaidon, Paris.
- DAKHLIA, J. (2008). *La Lingua Franca : Histoire d'une langue métisse en Méditerranée*. Actes Sud, Paris.
- DEGENNE, A. et FORSÉ, M. (2004). *Les réseaux sociaux*. Armand Colin, Paris, 2^e édition.
- DESANCTIS, G. et MONGE, P. (1998). Communication processes for virtual organizations. *Journal of Computer Mediated Communication*, 3:1–21.
- DOHENY-FARINA, S. et ODELL, L. (1985). Ethnographic research on writing : Assumptions and methodology. In ODELL, L. et GOSWAMI, D., éditeurs : *Writing in non-academic settings*, pages 503–38. Guildford, New York.
- DREW, P. et HERITAGE, J. (1992). *Talk at work : Interactions in institutional settings*. Cambridge University Press, Cambridge.
- DUBOIS, J., MÉTHÉE, G., GUESPIN, L., MARCELLESI, C., MARCELLESI, J.-B. et MÉVEL, J.-P. (1994). *Dictionnaire de linguistique*. Larousse, Paris.
- DUCHENEAUT, N. B. (2002). The social impacts of electronic mail in organizations : A case study of electronic power games using communication genres. *Information, Communication and Society*, 5(2):153–88.
- DURANTI, A. (1986). Framing discourse in a new medium : Openings in electronic mail. *The Quarterly News Letter of the Laboratory of Comparative Human Cognition*, 8(2):64–71.

- DURRANT, P. et MATHEWS-AYDINLI, J. (2011). A function-first approach to identifying formulaic language in academic writing. *English for Specific Purposes*, 30(1):58–72.
- EMMERSON, P. (2004). *Email English*. MacMillan, Oxford.
- FAIRCLOUGH, N. (1992). *Discourse and social change*. Polity Press, Cambridge.
- FAIRCLOUGH, N. (1995). *Media Discourse*. Arnold, Londres.
- FAN, M. (2009). An exploratory study of collocational use by ESL students – a task-based approach. *System*, 37:110–23.
- FERGUSON, C. (1971). Absence of the copula and the notion of simplicity. In HYMES, D., éditeur : *Pidginization and creolization of languages*, pages 141–50. Cambridge University Press, Cambridge.
- FERGUSON, C. (1977). Baby talk as simplified register. In SNOW, C. et FERGUSON, C., éditeurs : *Talking to children*, pages 209–33. Cambridge University Press, Cambridge.
- FERGUSON, C. (1983). Sports announcer talk : Syntactic aspects of register. *Language in society*, 12:153–72.
- FIEDLER, S. (2002). Esperanto communication. In KNAPP, K. et MEIERKORD, C., éditeurs : *Lingua Franca Communication*, pages 109–34. Peter Lang, Francfort-sur-le-Main.
- FINEGAN, E. et BIBER, D. (1994). *Sociolinguistic perspectives on register*. Oxford University Press, Oxford.
- FIRKINS, A. et SMITH, S. (2002). Judgement as a resource in child protection practice. In CANDLIN, C.-N., éditeur : *Research and practice in professional discourse*, pages 309–32. City University of Hong Kong Press, Hong Kong.
- FIRTH, A. (1990). Lingua franca negotiations. *World Englishes*, 9(3):269–80.
- FIRTH, A. (1996). The discursive accomplishment of normality : On « lingua franca » English and conversation analysis. *Journal of Pragmatics*, 26(2):237–29.

- FLOWERDEW, J. et WAN, A. (2006). Genre analysis of tax computation letters : How and why tax accounts write the way they do. *English for Specific Purposes*, 25:133–53.
- FLOWERDEW, L. (2004). The argument for using English specialised corpora to understand academic and professional settings. In FLOWERDEW, L., éditeur : *Discourse in the professions : Perspectives from corpus linguistics*, pages 11–33. John Benjamins, Amsterdam.
- FOREY, G. (2004). Workplace texts : Do they mean the same for teachers and business people. *English for Specific Purposes*, 23(4):447–469.
- FOWLER, R., HODGE, B., KRESS, G. et TREW, T. (1979). *Language and social control*. Routledge and Kegan Paul Ltd, Boston.
- FREEMAN, L. (1979). Centrality in social networks : Conceptual clarification. *Social Networks*, 1:215–39.
- FREHNER, C. (2008). *Email - SMS - MMS : The linguistic creativity of asynchronous discourse in the new media age*. Peter Lang, Berne.
- GAINS, J. (1999). Electronic mail – A new style of communication or just a new medium. An investigation into the text features of email. *English for Specific Purposes*, 19:81–101.
- GARZONE, G. (2005). Letters to shareholders and chairman’s statements : Textual variety and generic integrity. In GILLAERTS, P. et GOTTI, M., éditeurs : *Genre variation in business letters*, pages 179–205. Peter Lang, Berne.
- GARZONE, G. (2007). Annual company reports and ceos’ letters. In CANDLIN, C.-N. et GOTTI, M., éditeurs : *Intercultural aspects of specialized communication*, pages 311–42. Peter Lang, Berne.
- GILES, H. et POWESLAND, P. (1975). *Speech style and social evaluation*. Academic Press, Londres.
- GILLAERTS, P. et GOTTI, M. (2005). Introduction. In GILLAERTS, J. et GOTTI, M., éditeurs : *Genre variation in business letters*, pages 235–255. Peter Lang, Berne.

- GIMENEZ, J. (2000). Business email communication : Some emerging tendencies in register. *English for Specific Purposes*, 19(3):237–51.
- GIMENEZ, J. (2002). New media and conflicting realities in multinational corporate communication : A case study. *International Review of Applied Linguistics in Language Teaching*, 40(4):323–44.
- GIMENEZ, J. (2005). Unpacking business emails : Message embeddedness in international business email communication. In GILLÆRTS, J. et GOTTI, M., éditeurs : *Genre variation in business letters*, pages 235–255. Peter Lang, Berne.
- GIMENEZ, J. (2006). Embedded business emails : Meeting new demands in international business communication. *English for Specific Purposes*, 25:154–72.
- GLEDHILL, C. (2000). The discourse function of collocation in research article introductions. *English for Specific Purposes*, 19(2):115–35.
- GLEDHILL, C. (2011). The lexicogrammar approach to analysing phraseology and collocation in ESP texts. *ASp*, 59:5–23.
- GLÄSER, R. (1986). A plea for phraseo-stylistics. In KASTOVSKY, D. et SZWEDK, A., éditeurs : *Trends in Linguistics. Studies and monographs 32. Linguistics across historical and geographical boundaries : In honour of Jacek Fisiak on the occasion of his 50th birthday*, pages 41–52. Mouton de Gruyter, Berlin, New York, Amsterdam.
- GLÄSER, R. (1998). The stylistic potential of phraseological units in the light of genre analysis. In COWIE, A., éditeur : *Phraseology : Theory, analysis and applications*, volume 1, pages 125–44. Oxford University Press, Oxford.
- GOFFMAN, E. (1967). *Interaction rituals : Essays on face-to-face behavior*. Pantheon Books, New York.
- GOFFMAN, E. (1974). *Frame analysis : An essay on the organization of experience*. Northeastern University Press, Boston.
- GONZÁLES REY, I. (2002). *La phraséologie du français*. Presses Universitaires du Mirail, Toulouse.

- GOTHARD MANGRUM, F., FAIRLEY, M.-S. et WIEDER, L. (2001). Informal problem solving in the technology-based workplace. *Journal of Business Communication*, 38:315–36.
- GRADDOL, D. (2000). *The future of English*. The British Institute, Londres.
- GRANGER, S. (1998). Prefabricated patterns in advanced ELF writing. In CO-WIE, A., éditeur : *Phraseology : Theory, analysis and applications*, pages 145–60. Oxford University Press, Oxford.
- GRIN, F. (2005). L'enseignement des langues étrangères comme politique publique. Rapport technique 19, Haut Conseil de l'évaluation de l'école, Genève.
- GUMPERZ, J. (1982). *Discourse strategies*. Cambridge University Press, Cambridge.
- GUNNARSON, B. (2009). *Professional discourse*. Continuum, Londres.
- GUPTA, A., SHARDA, R., DUCHENEAUT, N., ZHAO, J. L. et WEBER, R. (2006). E-mail : A techno-managerial research perspective. *Communications of the Association for Information Systems*, 17:941–61.
- GUY, V. et MATTOCK, J. (1991). *The new international manager*. Kogan Page, Londres.
- GYASI, I. (1990). The state of English in Ghana. *English Today*, 6(3):24–6.
- HABERT, B. (2000). Des corpus représentatifs de quoi, pour quoi et comment ? In BILGER, M., éditeur : *Les linguistiques de corpus*, pages 11–58. Presses Universitaires de Perpignan, Perpignan.
- HABERT, B., NAZARENKO, A. et SALEM, A. (1997). *Les linguistiques de corpus*. Armand Collin, 1997.
- HÆGERMAN, P. (2002). Foreigner talk in lingua franca business telephone calls. In KNAPP, K. et MEIERKORD, C., éditeurs : *Lingua franca communication*, pages 135–62. Peter Lang, Francfort-sur-le-Main.
- HALL, E. (1974). *Handbook for proxemic research*. Studies in the anthropology of visual communication. Society for the Anthropology of Visual Communication.

- HALLIDAY, M. (1978). *Language as social semiotic : The social interpretation of language and meaning*. Oxford University Press, Oxford.
- HALLIDAY, M. (2003). Written language, standard language, global language. *World Englishes*, 22(4):405–18.
- HALLIDAY, M. (2004). *An introduction to functional grammar*. Hodder Education, Londres, 3^e édition.
- HALLIDAY, M. et HASAN, R. (1976). *Cohesion in English*. Longman, Londres.
- HANDFORD, M. et MATOUS, P. (2011). Lexicogrammar in the international construction industry : A corpus-based case study of Japanese-Hong-Kongese on-site interactions in English. *English for Specific Purposes*, 30:87–100.
- HERITAGE, J. et SEFI, S. (1992). Dilemmas of advice : Aspects of the delivery and reception of advice in interactions between health visitors and first-time mothers. In DREW, P. et HERITAGE, J., éditeurs : *Talk at work*, pages 359–417. Cambridge University Press, Cambridge.
- HINKEL, E. (2002). *Second language writers' text : Linguistic and rhetorical features*. Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ.
- HOEY, M. (2005). *Lexical priming*. Routledge, Londres.
- HOLDEN, N. (2002). *Cross-cultural management : A knowledge management perspective*. Person Education, Harlow.
- HOLMES, J. et STUBBE, M. (2003). *Power and politeness in the workplace*. Pearson, Harlow.
- HOOCK-DEMARLE, M. (2008). *L'Europe des lettres : Réseaux épistolaires et construction de l'espace européen*. Albin Michel.
- HORNBY, A. (2000). *Oxford advanced learner's dictionary*. Oxford University Press, Oxford, 6^e édition.
- HOUSE, J. (2002). Developing pragmatic competence in English as a lingua franca. In KNAPP, K. et MEIERKORD, C., éditeurs : *Lingua franca communication*, pages 245–68. Peter Lang, Francfort-sur-le-Main.

- HOWARTH, P. (1998). Phraseology and second language proficiency. *Applied Linguistics*, 19(1):24–44.
- HYLAND, K. (1998). *Hedging in scientific research*. John Benjamins, Amsterdam.
- HYLAND, K. (2005). Stance and engagement : A model of interaction in academic discourse. *Discourse Studies*, 7(2):173–92.
- HYLAND, K. (2008). As can be seen : Lexical bundles and disciplinary variation. *English for Specific Purposes*, 27(1):4–21.
- IRVINE, T. (2001). Style as distinctiveness : The culture and ideology of linguistic differentiation. In ECKERT, P. et RICKFORD, J., éditeurs : *Style and sociolinguistic variation*, pages 21–43. Cambridge University Press, Cambridge.
- ISANI, S. (2004). Compétence de culture professionnelle : Définition, degrés et didactisation. *ASp*, 43–4:5–21.
- ISANI, S. et HÉRINO, M. (1994). Quel(s) domaine(s) langagier(s) pour une compétence en langue professionnelle ? *ASp*, 5(6):249–56.
- JABLONKAI, R. (2010). English in the context of European integration : A corpus-driven analysis of lexical bundles in English EU documents. *English for Specific Purposes*, Sous presse.
- JACQUES, M.-P. (2005). Pourquoi une linguistique de corpus ? In WILLIAMS, G., éditeur : *La linguistique de corpus*, pages 21–30. Presses Universitaires de Rennes, Rennes.
- JANDA, R. (1985). Note-taking as simplified register. *Discourse processes*, 8: 437–54.
- JENKINS, J., MODIANO, M. et SEIDLHOFER, B. (2001). Euro-English. *English Today*, 17(4):13–19.
- JENKINS, S. et HINDS, J. (1987). Business letter writing : English, French and Japanese. *TESOL Quarterly*, 21(2):327–49.
- JENSEN, A. (2009). Discourse strategies in professional e-mail negotiation : A case study. *English for Specific Purposes*, 28:4–18.

- JESPERSEN, O. (1904). *How to speak a foreign language*. Macmillan, New York.
- JØRGENSEN, P. E. (2005). The dynamics of business letters : Defining creative variation in established genres. In GILLAERTS, P. et GOTTI, M., éditeurs : *Genre variation in business letters*, pages 147–78. Peter Lang, Berne.
- KACHRU, B. (1983). Les normes régionales de l'anglais. In BÉDARD, C. et MAURAS, J., éditeurs : *La norme linguistique*, pages 707–730. Gouvernement du Québec : Conseil de la langue française, Québec.
- KACHRU, B. (1985). Standards, codification, and sociolinguistic realism : The English language in the outer circle. In QUIRK, R. et WIDDOWSON, H., éditeurs : *English in the world*, pages 11–30. Cambridge University Press, Cambridge.
- KANKAANRANTA, A. (2005). *Hej Seppo, could you pls comment on this ! Internal email communication in lingua franca English in a multinational company*. Thèse de doctorat, Jyväskylä university, Jyväskylä. Thèse publiée (ISBN 951-2320-7).
- KANKAANRANTA, A. (2006). Hej Seppo, Could you pls comment on this ? Internal email communication in lingua franca English in a multinational company. *Business Communication Quaterly*, 69:216–225.
- KASSIM, H. et ALI, F. (2010). English communicative events and skills needed at the workplace : Feedback from the industry. *English for Specific Purposes*, 29(3):168–82.
- KIRKPATRICK, A. (2012). *English as an International Language in Asia*. Springer, Dordrecht.
- KJELLMER, G. (1990). A mint of phrases. In AIJMER, K. et ALTENBERG, B., éditeurs : *English corpus linguistics : Studies in honour of Jan Svartvik*, pages 111–27. Cambridge University Press, Londres.
- KNAPP, K. (2002). Approaching lingua franca communication. In KNAPP, K. et MEIERKORD, C., éditeurs : *Lingua franca communication*, pages 9–28. Peter Lang, Francfort-sur-le-Main.
- KÆSTER, A. (2006). *Investigating workplace discourse*. Routledge, Londres.

- KÆSTER, A. (2010). *Workplace discourse*. Continuum, Londres.
- KRULIS-RANDA, J. (1990). Die unternehmenskultur : Ihre grundlagen und ihre bedeutung für die führung der unternehmung. In MATTMANN, C., éditeur : *Genres, medias and discourses*, pages 1–20. Physica-Verlag, Heidelberg.
- LABOV, W. (1966). *The stratification of English in New York City*. Center for Applied Linguistics, Washshing D.C.
- LABOV, W. (1972). *Sociolinguistic patterns*. Pennsylvania University Press, Philadelphie.
- LABOV, W. (1975). *What is a linguistic fact ?* Peter de Ridder Press, Lisse.
- LAKOFF, R. (1977). Women's language. *Language and Style*, 10(4):222–48.
- LASSEN, I. (2003). *Accessibility and acceptability in technical manuals : A survey of style and grammatical metaphor*, volume 4 de *Document Design Companion Series*. John Benjamins Publishing Co., Amsterdam et Philadelphie.
- LAUFER, B. (2000). Avoidance of idioms in a second language : The effect of L1-L2 degree of similarity. *Studia Linguistica*, 54(2):186–96.
- LAVE, J. et WENGER, E. (1991). *Situated learning : Legitimate, peripheral participation*. Cambridge University Press, Cambridge.
- LAZEGA, E. et PATTISON, P. E. (1999). Multiplexity, generalized exchange and cooperation in organizations : A case study. *Social Networks*, 21:67–90.
- LEE, D. et SWALES, J. (2006). A corpus-based EAP course for NNS doctoral students : Moving from available specialised corpora to self-compiled corpora. *English for Specific Purposes*, 25:56–75.
- LEITNER, G. (1992). English as a pluricentric language. In CLYNE, M., éditeur : *Pluricentric languages*, pages 179–237. Mouton de Gruyter, Berlin.
- LESZNYÁK, A. (2004). *Communication in English as an international lingua franca : An exploratory case study*. Books on Demand, Norderstedt.

- LOUHALA-SALMINEN, L. (1996). The business communication classroom vs reality : What should we teach today ? *English for Specific Purposes*, 15(1):37–51.
- LOUHALA-SALMINEN, L. (2002). The fly's perspective : Discourse in the daily routine of a business manager. *English for Specific Purposes*, 21(3):211–231.
- LOUHALA-SALMINEN, L., CHARLES, M. et KANKAANRANTA, A. (2005). English as a lingua franca in Nordic corporate mergers. *English for Specific Purposes*, 24:401–421.
- LOUHALA-SALMINEN, L. et KANKAANRANTA, A. (2005). Business genres in a state of flux. In GILLÆRTS, J. et GOTTI, M., éditeurs : *Genre variation in business letters*, pages 55–84. Peter Lang, Berne.
- LUCAS, W. (1998). Effects of e-mail on the organization. *European Management Journal*, 16(1):18–30.
- MAIER, P. (1992). Politeness strategies in business letters by native and non-native english speakers. *English for Specific Purposes*, 11(3):189–205.
- MALINOWSKI, B. (1923). The problem of meaning in primitive languages. In OGDEN, C. et RICHARDS, A., éditeurs : *The meaning of meaning*, pages 296–336. Harcourt, Brace, New York.
- MANIEZ, F. (2005). Extraction d'équivalents de traduction à partir d'un corpus bilingue aligné : Étude du patron syntaxique adjectif-nom en anglais médical. In WILLIAM, G., éditeur : *La linguistique de corpus*, pages 287–95. Presses Universitaires de Rennes, Rennes.
- MARTIN, J. (1992). *English text, system and structure*. John Benjamins, Amsterdam.
- MARTIN, J. et WHITE, P. (2005). *The Language of evaluation : Appraisal in English*. Palgrave Macmillan, New York.
- MAURANEN, A. (2004). « They're a little bit different » ...Observations on hedges in academic talk. In AIJMER, K. et STENSTRÖM, A., éditeurs : *Discourse patterns in spoken and written corpora*, pages 173–98. John Benjamins, Amsterdam/ Philadelphie.

- MCGRATH, R. (1934). *Twentieth century houses*. Faber and Faber, Londres.
- MELLET, S. (2002). Corpus et recherches linguistiques. *Corpus*, 1.
- MEL'ČUK, I. (1998). Collocations and lexical functions. In COWIE, A., éditeur : *Phraseology : Theory, analysis and applications*, pages 23–53. Oxford University Press, Oxford.
- MILLOT, P. (2009). La confidentialité dans les courriers électroniques professionnels. *ASp*, 55:45–63.
- MILROY, L. (1980/1987). *Language and social networks*. Basil Blackwell, Oxford et New York.
- MINTZBERG, H. (2009). *Managing*. Berrett-Koeler Publisher, San Francisco.
- MODIANO, M. (2009). Inclusive / exclusive ? English as a lingua franca in the European union. *World Englishes*, 28(2):208–23.
- MOLE, J. (1978). *Mind your manners : Managing business cultures in Europe*. Nicolas Brealey, Londres.
- MONTGOMERY, M. (2008). Language and situation : Register. *Langage et société*, 2(124):89–93.
- MOURLHON-DALLIES, F. (2008). *Enseigner une langue à des fins professionnelles*. Didier.
- MUFWENE, S. (1998). Native speaker, proficient speaker and norms. In SINGH, U., éditeur : *The native speaker : multilingual perspectives*, pages 111–23. Sage Publications, New Delhi.
- MULHOLLAND, J. (1999). Email : uses, issues and problems in institutional setting. In BARGIELA-CHIAPPINI, F. et NICKERSON, C., éditeurs : *Genres, medias and discourses*, pages 57–85. Pearson Education Limited, Harlow.
- NICKERSON, C. (1999). The use of English in a multinational corporation. In BARGIELA-CHIAPPINI, F. et NICKERSON, C., éditeurs : *Genres, medias and discourses*, pages 35–56. Pearson Education Limited, Harlow.

- NICKERSON, C. (2000). *Playing the corporate language game : An investigation of the genre and discourse strategies in English used by Dutch writers working in multinational corporations*. Rodopi, Amsterdam.
- NICKERSON, C. (2005). English as a lingua franca in international business contexts. *English for Specific Purposes*, 24(4):367–80.
- NICKERSON, C. et DE GROOT, E. (2005). Dear shareholder, dear stockholder, dear stakeholder : The business letter genre in the annual general report. In GILLAERTS, P. et GOTTI, M., éditeurs : *Genre variation in business letters*, pages 325–46. Peter Lang, Berne.
- OGDEN, C. (1935). *Basic English versus artificial languages*. Routledge and Sons, Londres.
- OKAMURA, A. et SHAW, P. (2000). Lexical phrases, culture, and subculture in transactional letter writing. *English for Specific Purposes*, 19:1–15.
- PARTINGTON, A. (1998). *Patterns of meanings : Using corpora for English Language research and teaching*. John Benjamins, Amsterdam.
- PETIT, M. (2010). Le discours spécialisé et le spécialisé du discours : Repères pour l'analyse du discours en anglais de spécialité. *E-rea (en ligne)*, 8(1). <http://ereva.revues.org/1400>. Consulté le 6 novembre 2010.
- PHILIPSON, R. (1992). *Linguistic imperialism*. Oxford University Press, Oxford.
- PIC, E. et FURMANIAK, G. (2012). Du discours spécialisé au discours vulgarisé : Approche grammaticale. *ASp*, 61:39–54.
- PINKER, S., éditeur (1995). *The language instinct : How the mind creates language*. Perennial (HarperCollins), New York.
- PINTO DOS SANTOS, V. B. M. (2002). Genre analysis of business letters of negotiation. *English for Specific Purposes*, 21:167–99.
- PONCINI, G. (2005). Interdiscursivity in business letters. In GILLÆRTS, J. et GOTTI, M., éditeurs : *Genre variation in business letters*, pages 205–34. Peter Lang, Berne.

- PRATT, E. (1996). Language in danisco. In GRINSTED, A., éditeur : *Language and business life*, volume 2 de *XXII International Association Language and Business Conference*, pages 1–15, Kolding. Southern Denmark Business School.
- PRECHT, K. (1998). A cross-cultural comparison letters of recommendation. *English for Specific Purposes*, 17:241–65.
- PRODROMOU, L. (2008). *English as a lingua franca*. Continuum, Londres.
- RENCKLY, R. (2004). *Human resources*. Barron's, Hauppauge, NY, 2^e édition.
- RESCHÉ, C. (1997). Prolégomènes à la phraséologie comparée en langue de spécialité : Exemple de l'anglais et du français de la finance. *ASp*, 15(18):487–503.
- REY, A. (1972). Usages, jugements et prescriptions linguistiques. *Langue française*, 6:4–28.
- REY, A., éditeur (2005). *Dictionnaire culturel en langue française*. Continuum, Londres.
- ROBERTS, M. (1944). The science of idioms : A method of inquiry into cognitive design of language. *The Modern Language Association of America*, 69:291–306.
- ROGERS, P. et HILDERBRANDT, H. (1993). Competing values instruments for analyzing written and spoken management of messages. *Human Resource Management*, 32:121–142.
- ROGERSON-REVELL, P. (2007). Participation and performance in international business meetings. *English for Specific Purposes*, 26(1):103–20.
- ROGERSON-REVELL, P. (2008). Using English for international business : A European case study. *English for Specific Purposes*, 27(3):338–60.
- ROWLEY-JOLIVET, E. et CARTER-THOMAS, S. (2005). Genre awareness and rhetorical appropriacy : Manipulation of information structure by NS and NNS scientists in the international conference setting. *English for Specific Purposes*, 24:41–64.

- SALAGER-MEYER, F. (1994). Hedges and textual communicative function in medical English written discourse. *English for Specific Purposes*, 13(2):149 – 170.
- SARANGI, S. et ROBERTS, C. (1999a). Hybridity in gatekeeping discourse : Issues of practical relevance for the researcher. In SARANGI, S. et ROBERTS, C., éditeurs : *Talk, work, and institutional order : Discourse in medical, mediation and management settings*, pages 473–505. Mouton de Gruyter, New York.
- SARANGI, S. et ROBERTS, C. (1999b). *Talk, work, and institutional order : Discourse in medical, mediation and management settings*. Mouton de Gruyter, New York.
- SASSIER, M. (2008). Genre, registre, formation discursive et corpus. *Langage et société*, 124(2):39–57.
- SCHUCHARDT, H. (1979). Lingua franca. In MARKEY, T., éditeur : *The ethnography of variation : Selected writings on pidgins and creoles*, pages 26–47. Karoma Publishers, Ann Arbor.
- SEARLE, J. (1969). *Speech acts : An essay on the philosophy of language*. Cambridge University Press, Cambridge.
- SEIDLHOFER, B. (2001). Closing a conceptual gap : The case for a description of English as a Lingua Franca. *International Journal of Applied Linguistics*, 11(2):133–58.
- SEIDLHOFER, B. (2002). The shape of things to come ? Some basic questions about English as a lingua franca. In KNAPP, K. et MEIERKORD, C., éditeurs : *Sociolinguistic studies in language contact*, pages 433–50. Mouton, La Hague.
- SEIDLHOFER, B. (2003). *A concept of international English and related issues : from « real » English to « realistic » English*. Conseil de l'Europe, Strasbourg.
- SEIDLHOFER, B. (2007). Common Property : English as a Lingua Franca in Europe. In CUMMINS, J. et DAVISON, C., éditeurs : *International Handbook of English Language Teaching*, pages 137–53. Springer US, New York.
- SEIDLHOFER, B. (2009). Common ground and different realities : World Englishes and English as *lingua franca*. *World Englishes*, 28(2):236–45.

- SEIDLHOFER, B. (2011). *Understanding English as a lingua franca*. Oxford University Press, Oxford.
- SEIDLHOFER, B., JENKINS, J. et MAURANEN, A. (2012). Editorial. *Journal of English as a Lingua Franca*, 1(1):1–3.
- SHAW, P. (2011). Conditions for success in lingua franca interaction. *ASp*, 60:65–79.
- SINCLAIR, J. (1991). *Corpus, concordance, collocation*. Oxford University Press, Oxford.
- SINCLAIR, J. (2002). Phraseogony. In NUCCORINI, S., éditeur : *Phrases and phraseology : Data and descriptions*, pages 17–26. Peter Lang, Berne.
- SINCLAIR, J. et CARTER, R., éditeurs (2004). *Trust the text : Language, Corpus, and discourse*. Routledge, Londres.
- SINGH, R., éditeur (1998). *The native speaker : Multilingual perspectives*. Sage Publications, New Delhi.
- SMITH, L. (1925). *Words and idioms*. Constable, Londres.
- SMITH, L. (1981). *English for cross-cultural communication*. Macmillan, Londres.
- SMITH, L. (1983). English as an international auxiliary language. In SMITH, L., éditeur : *Readings in English as an international language*, pages 1–5. Pergamon, Oxford.
- SPINKS, N. et WELLS, B. (1987). Letters of application and resumés : A comparison of corporate views. *The Bulletin of the Association for Business Communication*, 50(3):9–17.
- ST JOHN, M. (1996). Business is booming : Business English in the 1990s. *English for Specific Purposes*, 15(1):3–18.
- STUBBS, M. (2010). Three concepts of keywords. In BONDI, M. et SCOTT, M., éditeurs : *Keyness in texts*, pages 21–42. John Benjamins Publishing Company, Amsterdam.

- STUBBS, M. et BARTH, I. (2003). Using recurrent phrases as text-type discriminators : A quantitative method and some findings. *Functions of Language*, 10(1):61–104.
- SWALES, J. (1990). *Genre analysis : English in academic and research settings*. Cambridge University Press, Cambridge.
- TRUDGILL, P. et HANNAH, J. (2008). *International English : A guide to the varieties of standard English*. Hodder Education, Londres, 5^e édition.
- URE, J. (1971). Lexical density and register differentiation. In PERREN, G.-E. et TRIM, J.-L.-M., éditeurs : *Applications of linguistics : Selected papers of the second international congress of applied linguistics, Cambridge 1969*, pages 443–52, Cambridge. Cambridge University Press.
- VAN ROEY, J. (1990). *French-English contrastive lexicology : An introduction*. Peeters, Louvain-la-Neuve.
- VANDERMEEREN, S. (1999). English as a lingua franca in written corporate communication : Findings from a European survey. In BARGIELA-CHIAPPINI, F. et NICKERSON, C., éditeurs : *Genres, medias and discourses*, pages 273–91. Pearson Education Limited, Harlow.
- VENTOLA, E. et MAURANEN, A. (1991). Non-native writing and native revising of scientific articles. In VENTOLA, E., éditeur : *Functional and systemic linguistics : Approaches and uses*, pages 457–92. Mouton de Gruyter, Berlin.
- VERAGO, C. (2004). Discourse strategies of Italian and English sales promotion letters. *English for Specific Purposes*, 23:181–207.
- VINOGRADOV, V. (1947). Ob osnovnuikh tipakh frazeologicheskikh edinits v russkom yazuike. In SHACKHMATOV, A., éditeur : *1864–1920 : Sbornik statey i materialov*, pages 339–64. Nauka, Moscou.
- VOLLSTEDT, M. (2002). English as a language for internal company communications. In KNAPP, K. et MEIERKORD, C., éditeurs : *Lingua Franca Communication*, pages 87–107. Peter Lang, Francfort-sur-le-Main.
- WEISS, E. (2005). *The elements of international English style*. M.E. Sharpe, Londres.

- WELLS, H. (1933). *The shape of things to come*. Hutchinson and Co, Londres.
- WENGER, E. (1998). *Communities of practice : Learning, meaning, and identity*. Cambridge University Press, Cambridge.
- WEST, M. et SWENSON, E. (1953). *A critical examination of basic*. *Bulletin No 2 of the departement of education research*. University of Toronto Press, Toronto.
- WIDDOWSON, H. (1979). *Explorations in Applied Linguistics*. Oxford University Press, Oxford.
- WIDDOWSON, H. (1997). EIL, ESL, EFL : Global issues and local interests. *World Englishes*, 16(1):135–46.
- WILLIAMS, G. (2005). Introduction. In WILLIAMS, G., éditeur : *La linguistique de corpus*, pages 13–8. Presses Universitaires de Rennes, Rennes.
- WOOD, R. (1979). A voluntary, non-ethnic and non-territorial speech. In MACKEY, W. et ORNSTEIN, J., éditeurs : *Sociolinguistic studies in language contact*, pages 433–50. Mouton, La Hague.
- WORDSMITH (1996). Wordsmith tools. <<http://www.lexically.net/wordsmith/index.html>>. Dernière consultation le 19 mai 2011.
- WOZNIAK, S. (2010). Language needs analysis from a perspective of international professional mobility : The case of French mountain guides. *English for Specific Purposes*, 29(4):243–52.
- WRAY, A. (2000). Formulaic sequences in second language teaching : Principles and practice. *Applied Linguistics*, 21(4):463–89.
- WRAY, A. (2002). *Formulaic language and the lexicon*. Cambridge University Press, Cambridge.
- YANO, Y. (2009). World Englishes in 2000 and beyond. *World Englishes*, 20(2): 119–32.
- YATES, J. et ORLIKOWSKI, W. (1992). Genres of organizational communication : structurational approach to studying communication and media. *Academy of Management Review*, 17(2):299–326.

-
- YEUNG, L. N. (1997). Polite requests in English and Chinese correspondence in Hong Kong. *Journal of Pragmatics*, 27:505–522.
- ZARIFIAN, P. (1996). *Travail et communication : Essai sociologique sur le travail dans la grande entreprise industrielle*. Presses Universitaires de France, Paris.
- ZIMMERMAN, D. (1992). The interactional organization of calls for emergency assistance. In DREW, P. et HERITAGE, J., éditeurs : *Talk at work*, pages 418–69. Cambridge University Press, Cambridge.

Table des matières

Résumé et mots clés	1
Abstract and keywords	3
Introduction générale	5
I Cadre théorique	13
1 L'anglais comme langue internationale	15
1.1 Introduction : Normes et déviations en langue	15
1.2 Perspective diachronique	22
1.2.1 La variété américaine comme point de départ	22
1.2.2 De l'Espéranto au <i>BASIC</i> : l'émergence d'un style inter- national	24
1.3 Perspective synchronique	29
1.3.1 Les représentations d'une norme ethnocentrique	29
1.3.2 Critiques de ces représentations et proposition d'un nou- veau modèle	36
1.3.3 L'anglais <i>lingua franca</i>	43
1.3.3.1 Définition du domaine	43
1.3.3.2 Caractéristiques culturelles	47

1.3.3.3	Caractéristiques discursives	53
1.3.3.4	Caractéristiques linguistiques	56
1.3.3.5	Anglais lingua franca des affaires et courriers électroniques	62
1.3.4	Conclusion	66
2	Le concept de registre	69
2.1	Introduction	69
2.2	Registre et notions connexes	70
2.2.1	Registre et dialectes sociaux	70
2.2.2	Registre et genre	71
2.2.3	Registre et style	72
2.3	L'analyse des registres	74
2.3.1	Les variables externes de la situation	74
2.3.2	Les variables internes : approches macroscopique et mi- croscopique	80
2.3.3	Outils et calculs utilisés	82
2.4	Registre des courriers électroniques	84
2.4.1	Paramètres situationnels généraux	84
2.4.2	Caractéristiques linguistiques et discursives	88
3	Phraséologie	93
3.1	Définition du domaine	93
3.2	Les phénomènes phraséologiques	96
3.2.1	Le spectre phraséologique	96
3.2.2	Critères de distinction entre catégories	97
3.2.3	Les idiomes	99
3.2.4	Collocations et paquets lexicaux	100
3.3	Phraséologie et anglais <i>lingua franca</i>	101
4	Les professionnels et leurs discours	105
4.1	Introduction : définition du domaine	105
4.2	Discours professionnel et actions professionnelles	107
4.2.1	L'apport de la théorie des « <i>speech acts</i> »	107
4.2.2	Des actions et des actes	108
4.2.3	Actions professionnelles et genres	112

4.3	Communautés et réseaux professionnels	114
4.3.1	Les professionnels comme communauté de pratique . . .	114
4.3.2	Les professionnels comme communautés de discours . . .	117
4.3.3	Les professionnels comme réseau social	119
4.4	Discours professionnels et enseignement	122
4.4.1	L'approche fonctionnelle de la langue	122
4.4.2	Le tournant culturel et contextuel	123
4.5	Correspondance et discours professionnel	125
4.5.1	La correspondance comme objet de recherche	125
4.5.2	Aspects discursifs de la correspondance	127
4.5.2.1	Aspects homogènes de la correspondance	127
4.5.2.2	Aspects hétérogènes de la correspondance	129
4.5.2.3	Une hétérogénéité accentuée : la correspondance comme discours fluide	134
4.6	Conclusion	136

II Cadre méthodologique 139

5	Observation et représentation du discours 141
5.1	Introduction 141
5.2	L'observation du discours professionnel 142
5.2.1	Les différents types d'enquête 142
5.2.2	La relation observateur-acteur 144
5.2.3	Le rapport entre texte et contexte 146
5.3	L'observation des courriels en entreprise 153
5.3.1	Typologie des approches de la correspondance 153
5.3.2	Milieus observés 155
5.3.3	La confidentialité 158
5.4	Vers un corpus de discours professionnel en ALF 163
5.4.1	Linguistique de corpus et mesure du discours 163
5.4.2	Le corpus comme échantillon 167
5.4.3	Les corpus pertinents pour cette thèse 170
5.5	Conclusion 178

6	Présentation des données	181
6.1	Enquête de terrain : Objectif et protocole	181
6.2	Recueil et constitution des données	184
6.2.1	Considérations éthiques	184
6.2.2	Données textuelles	185
6.2.3	Construction des paramètres situationnels	187
6.3	Profil des donneurs	189
6.4	Caractéristiques des données	194
6.4.1	Distribution des messages par secteur d'activités	194
6.4.2	Statut de l'anglais chez les scripteurs	195
6.4.3	Courriels endogènes, exogènes et mixtes	197
6.4.4	Caractéristiques générales des échanges	198
6.4.5	Taille des messages	202
6.4.6	Les genres représentés	204
6.5	Synthèse	210
7	Corpus : Construction et présentation	213
7.1	Introduction	213
7.2	Des données recueillies à l'objet de recherche	214
7.2.1	Préparation des données	214
7.2.2	Corpus et sous-corpus	215
7.2.2.1	Arborescence	215
7.2.2.2	Taille et représentativité des échantillons	217
7.2.2.3	Structure des messages	222
7.2.2.4	Structure des réseaux épistolaires professionnels	222
7.3	Techniques d'analyse et de présentation	227
7.3.1	Annotation et confidentialité	227
7.3.2	Annotation et analyse	229
7.3.3	Présentation du corpus	233
7.4	Conclusion	235
III	Analyse de registre	237
8	Les courriels comme registre minimal	239
8.1	Introduction	239

8.2	Méthode d'analyse	241
8.2.1	Préambule	241
8.2.2	Niveau propositionnel	242
8.2.3	Niveau phraséologique	245
8.2.4	Niveau du token	247
8.3	Résultats	248
8.3.1	Niveau propositionnel	249
8.3.1.1	Caractéristiques générales	249
8.3.1.2	Variation en fonction de la situation linguistique	255
8.3.1.3	Variation en fonction de la situation profession- nelle	257
8.3.2	Niveau phraséologique	260
8.3.2.1	Caractéristiques générales	260
8.3.2.2	Variations en fonction de la situation linguistique	262
8.3.2.3	Variation en fonction de la situation profession- nelle	265
8.3.3	Niveau du token	269
8.3.3.1	Caractéristiques générales	269
8.3.3.2	Variation en fonction de la situation linguistique	271
8.3.3.3	Variation en fonction de la situation profession- nelle	274
8.4	Conclusion	278
9	Les courriels comme registre imbriqué	283
9.1	Introduction	283
9.2	Méthode	285
9.2.1	Référence	286
9.2.2	Ellipse et substitution	288
9.2.3	Marqueurs de continuité	291
9.2.4	Procédure	293
9.3	Résultats	295
9.3.1	Déterminants et pronoms personnels	295
9.3.1.1	Caractéristiques générales	295
9.3.1.2	Variation en fonction de la situation linguistique	300
9.3.1.3	Variation en fonction de la situation profession- nelle	306

9.3.2	Ellipses et substitution	311
9.3.2.1	Caractéristiques générales	311
9.3.2.2	Variation en fonction de la situation linguistique	314
9.3.2.3	Variation en fonction de la situation profession- nelle	318
9.3.3	Marqueurs de continuité	323
9.3.3.1	Caractéristiques générales	323
9.3.3.2	Variation en fonction de la situation linguistique	328
9.3.3.3	Variation en fonction de la situation profession- nelle	333
9.4	Conclusion	339
10	Les courriels comme registre interpersonnel	343
10.1	Introduction	343
10.2	Méthode	345
10.2.1	Cadre d'analyse	345
10.2.2	Analyse des formules de salutation	349
10.2.3	Analyse des propositions	350
10.2.3.1	Mesure du degré d'engagement	350
10.2.3.2	Mesure de l'attitude	352
10.2.3.3	Mesure de la gradation : atténuation et accen- tuation	353
10.2.4	Conclusion	355
10.3	Résultats	356
10.3.1	Formules de salutation	356
10.3.1.1	Remarques générales	356
10.3.1.2	Variation en fonction de la situation linguistique	361
10.3.1.3	Variation en fonction de la situation profession- nelle	363
10.3.2	Niveau propositionnel	367
10.3.2.1	Remarques générales	367
10.3.2.2	Variations en fonction de la situation linguistique	376
10.3.2.3	Variations en fonction de la situation profes- sionnelle	384
10.4	Conclusion	392
10.4.1	Synthèse	392

10.4.1.1	Préambule	392
10.4.1.2	Niveau des formules	393
10.4.1.3	Niveau des propositions	394
10.4.2	Limites et perspectives	395
	Conclusion générale	397
	Bibliographie	409
	Liste des tableaux	443
	Liste des figures	447
	Index	453
	 Annexes	 465
A	Corpus	465
A.1	A propos	465
A.2	Mode d'emploi pour le CD-ROM	465
B	Enquête de terrain	467
B.1	Charte de confidentialité	467
B.2	Questionnaire de fin d'observation	468
B.2.1	Votre niveau de compétence en anglais	470
B.3	Questionnaire « LinkedIn »	472
B.3.1	A propos du questionnaire	472
B.3.2	Résultats de l'enquête	474
C	Réseau épistolaire des donneurs	481
D	Extrait du corpus VOICE	489
D.1	Préambule	489
D.2	Informations contextuelles	489
D.2.1	Description de la conversation	489
D.2.2	Conventions typographiques	490
D.3	Conversation PB280	491

E Histoire du corpus Enron	509
F Le premier courriel	511

Liste des tableaux

1.1	Modèle de Corbeil	19
1.2	Nombre de locuteurs par cercle kachruvien d'après D. Crystal (2003, 61)	31
2.1	Corpus de courriels entre 1986 et 2009	84
4.1	Typologie des actes illocutoires dans Gunnarson (2009, 41) . . .	109
4.2	Les genres épistolaires professionnels étudiés	129
5.1	Fonction des données contextuelles interprétatives	149
5.2	Les corpus de courriels échangés en entreprise	162
5.3	Fréquences brute et normalisée de <i>dear</i>	165
5.4	Structure du corpus VOICE en 2011	174
5.5	Exemple de paramétrage d'une situation tirée du corpus VOICE	176
5.6	Les corpus de référence de l'anglais	180
6.1	Situations professionnelles spécialisées dans les échanges	188
6.2	Fonction et secteur d'activité des participants	190
6.3	Place de l'anglais dans la fonction des employés	191
6.4	Usage des courriels en anglais dans les entreprises	192
6.5	Préférences médiatiques pour la résolution de problèmes à distance	193
6.6	Distribution des entreprises et messages par secteur d'activités .	195

6.7	Distribution des messages en fonction de la L1 des scripteurs . . .	196
6.8	Distribution des messages en fonction de leur nature	198
6.9	Taille moyenne des réseaux épistolaires (en nombre de participants)	200
6.10	Taille des listes de destinataires par situation professionnelle . . .	201
6.11	Variations de la taille des messages par rapport à la moyenne . . .	204
6.12	Distribution des genres en fonction des domaines (%)	205
7.1	Distribution des données en fonction de la situation linguistique	218
7.2	Distribution des situations dans le corpus analysé (en nombre de mots)	220
7.3	Types de données anonymisées	228
7.4	Annotation du corpus : Éléments et attributs utilisés pour l'analyse	232
8.1	Typologie des phénomènes réducteurs au niveau du token	248
8.2	UP épistolaires : Fréquence moyenne (en centaine de mots) . . .	260
8.3	UP épistolaires les plus fréquentes (par centaine de mots)	261
8.4	Ratio Type/token (RTT) : Comparaison entre les courriels et les conversations	270
8.5	Type de rapports entre participants en fonction de la situation pro- fessionnelle	276
9.1	Référence : Ratio d'imbrication (RI) en fonction du type de trait observé	295
9.2	Référence : Distribution des traits observés en fonction du type de référence (en pourcentage)	297
9.3	Référence : Comparaison des ratios d'imbrication en fonction de la situation linguistique	300
9.4	Référence : Fréquence des traits observés en fonction de la situa- tion linguistique (par centaine de mots)	301
9.5	<i>This</i> et <i>That</i> : Ratio d'imbrication en fonction de la situation lin- guistique	303
9.6	Démonstratifs : Fréquence en fonction du statut de l'anglais chez les scripteurs (par centaine de mots)	303
9.7	Troisième personne : Ratio d'imbrication en fonction de la situa- tion linguistique	304

9.8	Référence : Ratio d'imbrication en fonction de la situation professionnelle	306
9.9	Référence : Ratio d'imbrication de l'article <i>the</i> en fonction de la situation professionnelle	307
9.10	Types de référence : Distribution en fonction de la situation professionnelle (en pourcentage des occurrences)	308
9.11	Ellipses et substitutions : Variations en fonction de la situation linguistique (N= nombre d'occurrences, F= fréquence par centaine de mots).	315
9.12	Ellipses et substitutions : Variations en fonction de la situation professionnelle (N= nombre d'occurrences, F= fréquence par centaine de mots).	320
9.13	Marqueurs de continuité : Ratio d'imbrication en fonction du corpus	324
9.14	Marqueurs de continuité : Fréquence en fonction du corpus. (N = nombre d'occurrences, F = fréquence par centaine de mots) . . .	325
9.15	Marqueurs de continuité : Variations en fonction de la situation linguistique (N = nombre d'occurrences, F = fréquence par centaine de mots).	329
9.16	Marqueurs de continuité : Variations en fonction de la situation professionnelle (N = nombre d'occurrences, F = fréquence par centaine de mots).	335
9.17	Synthèse : Variations du ratio d'imbrication en fonction de la situation linguistique	340
9.18	Synthèse : Variations du ratio d'imbrication en fonction de la situation professionnelle	341
10.1	Distribution des types de formules dans le corpus de travail . . .	358
10.2	Fréquence des formules d'ouverture personnalisées dans le corpus de travail (en pourcentage des messages)	359
10.3	Fréquence des formules de fermeture personnalisées dans le corpus de travail (en pourcentage des messages)	359
10.4	Formules d'ouverture peu personnalisées dans le corpus de travail (en pourcentage des messages)	360
10.5	Formules de fermeture peu personnalisées dans le corpus de travail (en pourcentage des messages)	360
10.6	Fréquence des marqueurs de politesse négative	383

B.1	Statut des personnes interrogées	473
B.2	Taille de l'entreprise employant les personnes interrogées	473
B.3	Place de l'anglais dans la fonction	473
B.4	Types d'échange les plus fréquents chez les employés*	475
B.5	Genres communicatifs établis par Kankaanranta (2005)*	475
B.6	Langue maternelle des interlocuteurs*	476
B.7	Fréquence d'utilisation des courriels	476
B.8	Raisons d'utiliser l'anglais	477
B.9	Alternatives au courriel lorsque le service n'est pas disponible*	477
B.10	Utilisation d'appareils mobiles pour l'envoi de courriels	478
B.11	Degré de stabilité du réseau épistolaire	478
B.12	Degré de connaissance des interlocuteurs	478
B.13	Organisation de la boîte de réception	479
B.14	Auto-évaluation du degré relationnel des courriels	479
B.15	Auto-évaluation du degré de technicité des courriels	480
B.16	Futur contact avec l'observateur	480
C.1	Distribution des participants en fonction des situations professionnelles	481
D.1	Conversation PB280 (corpus VOICE) : informations sur les locuteurs	490
D.2	Liste des annotations retenues pour la présentation de la conversation PB280	490

Table des figures

1.1	Les cercles de B. B. Kachru (1985)	29
1.2	L'anglais international d'après Trudgill et Hannah (2008)	33
1.3	L'anglais comme langue internationale : Proposition d'un modèle égocentrique	41
1.4	L'anglais aujourd'hui : un réseau de variétés interconnectées	48
2.1	Extrait du paramétrage situationnel (adapté de Biber et Conrad (2009, 40)	76
2.2	Exemple (adapté) de la dimension 1 dans Biber (1988, 128) (dis- cours impliqué/neutre)	78
2.3	Processus interprétatif des registres	82
4.1	Usage de la langue dans les contextes professionnels (Bhatia, 2008)	116
4.2	Réseau social à faible densité	121
4.3	Réseau social à forte densité	121
4.4	Perception de la place du manager dans H. Mintzberg (2009)	124
5.1	La place du texte et du contexte dans les études de genre	148
5.2	Les sources de données contextuelles	150
5.3	Place du texte dans une étude de registre	151
5.4	Place du recueil de données dans une étude de registre	152
5.5	Exemple de concordance à partir de AntConc (Anthony, 2006).	164

5.6	Corpus de réception dans J. Clear (1992, 25)	171
5.7	Corpus de production dans J. Clear (1992, 25)	171
5.8	Méthode de constitution du corpus dans C. Nickerson (2000) . .	173
5.9	Structure du corpus VOICE	175
5.10	Aperçu du corpus VOICE : Transcription d'une conversation d'affaires	176
5.11	Exemple d'étiquetage du corpus VOICE à l'aide de la norme TEI	177
5.12	La constitution de corpus en ADP	179
6.1	Protocole utilisé pour le recueil de données textuelles	183
6.2	Taille moyenne des messages par domaine (en nombre de mots)	202
6.3	Le continuum générique dans le corpus étudié	209
7.1	Méthode de codification des messages	215
7.2	Organisation du corpus de travail	217
7.3	Distribution des genres dans le corpus analysé et le corpus témoin (en pourcentage du corpus)	221
7.4	Vue synthétique de la structure d'un message	223
7.5	Représentation de la structure d'un échange dyadique	224
7.6	Représentation de la structure d'une clique	224
7.7	Représentation de la structure d'un réseau à forte densité (« quasi-clique »)	225
7.8	Construction d'un réseau épistolaire au cours d'un échange (B.15)	227
7.9	Annotation d'une lettre à partir des consignes de la TEI	231
7.10	Structure d'un message à partir du langage HTML	234
8.1	Système de stratification dans les courriels	241
8.2	Fenêtre d'extraction des complexes propositionnels dans AntConc (Anthony, 2006)	244
8.3	Phrases simples et phrases complexes : Comparaison entre le corpus de travail et le corpus témoin (en nb de phrases par message)	249
8.4	Complexes propositionnels : Variation en fonction du corpus (en nb de complexes par message)	251
8.5	Complexes propositionnels : Variation en fonction de la situation linguistique (en nb de complexes par message)	255

8.6	Phrases simples et complexes : Variations en fonction de la situation professionnelle (en nb de phrases par message)	257
8.7	Complexes propositionnels : Variations en fonction de la situation professionnelle (en nb complexes par message)	258
8.8	UP épistolaires : Variations en fonction de la situation linguistique (par centaine de mots)	262
8.9	UP épistolaires : Variations en fonction de la situation professionnelle (par centaine de mots)	266
8.10	Phénomènes réducteurs : Variations en fonction de la situation linguistique (<i>par centaine de mots</i>)	272
8.11	Phénomènes réducteurs : Variations en fonction de la situation professionnelle (<i>par centaine de mots</i>)	275
9.1	Cohésion : Du texte au contexte	285
9.2	Ellipses et substitutions : Variations du ratio d'imbrication (RI) en fonction de la situation linguistique	314
9.3	Comparaison des ratios d'imbrication (RI) en fonction de la situation professionnelle	319
9.4	Système de la conjonction dans les courriels professionnels . . .	327
9.5	Marqueurs de continuité : Ratio d'imbrication en fonction de la situation linguistique	328
9.6	Marqueurs de continuité : Ratio d'imbrication en fonction de la situation professionnelle.	334
10.1	Message présentant graphiquement la voix de chaque participant (L2-L2, AV, I.02.08)	344
10.2	Les ressources du positionnement dans K. Hyland (2005, 177) .	347
10.3	Dimension interpersonnelle : cadre méthodologique	348
10.4	Extraction de formules à base de <i>dear</i> à l'aide du logiciel Antconc (Anthony, 2006)	350
10.5	Extraction de propositions atténuées à l'aide du logiciel Antconc (Anthony, 2006)	355
10.6	Fréquence des formules de salutation (par centaine de mots) . .	356
10.7	Formules d'ouverture : Distribution en fonction de la situation linguistique (en pourcentage de messages)	361

10.8 Formules de fermeture : Distribution en fonction de la situation linguistique (en pourcentage de messages)	363
10.9 Formules d'ouverture : Distribution en fonction de la situation professionnelle (en pourcentage de messages)	364
10.10 Formules de fermeture : Distribution en fonction de la situation professionnelle (en pourcentage de messages)	365
10.11 Propositions inclusives et exclusives : Fréquence en fonction du corpus (par centaine de mots)	367
10.12 Propositions atténuées et intensifiées : Fréquence en fonction du corpus (par centaine de mots)	370
10.13 Propositions inclusives et exclusives : Variations en fonction de la situation linguistique (par centaine de mots)	376
10.14 Inclusion de la voix de l'allocutaire par l'intermédiaire de la voix de l'entreprise.	379
10.15 Atténuation et intensification : Variations en fonction de la situation linguistique	380
10.16 Marqueurs attitudeux : Variations en fonction de la situation linguistique	382
10.17 Propositions inclusives et exclusives : Variations en fonction de la situation professionnelle.	384
10.18 Atténuation et intensification : Variations en fonction de la situation professionnelle	387
10.19 Marqueurs attitudeux : Variations en fonction de la situation professionnelle	391
A.1 Capture d'écran du CD-ROM présentant le corpus	466
C.1 Réseau épistolaire du participant A (Assistant en ressources humaines)	482
C.2 Réseau épistolaire du participant B (Responsable développement)	482
C.3 Réseau épistolaire du participant C (<i>Global account manager</i>)	483
C.4 Réseau épistolaire du participant D (Responsable des ventes)	483
C.5 Réseau épistolaire du participant E (Acheteur)	484
C.6 Réseau épistolaire du participant F (Courtier)	484
C.7 Réseau épistolaire du participant G (Ingénieur test)	485
C.8 Réseau épistolaire du participant H (Assistante commerciale)	485

C.9 Réseau épistolaire du participant I (Technicien logistique)	486
C.10 Réseau épistolaire du participant J (Ingénieur électronique)	486
C.11 Réseau épistolaire du participant K (Directeur régional des ventes)	487
C.12 Réseau épistolaire du participant L (Administrateur réseaux informatiques)	487
C.13 Réseau épistolaire du participant M (Responsable communication)	488
C.14 Réseau épistolaire du participant N (Manager performance en informatique)	488
F.1 BBNA et BBNB : Les deux machines entre lesquelles le premier courriel fut envoyé	512

- ABOT, 370
- Acte de langage, 107, 108, 110, 147
- Action professionnelle, 108, 110, 112, 113, 123, 125, 198, 216, 245, 250, 259, 266, 268, 318, 405
- définition, 108
- en réseau, 124, 275, 340, 400
- imbrication du discours dans l', 113
- nature transmédiatique de l', 399
- récurrente, 187
- Activité langagière, 66, 74, 75, 245, 262, 267
- Affect, 344, 347, 390
- Alternance codique, 64, 65, 157, 349, 359, 371, 393, 399
- Analyse de besoin, 105, 142, 143
- Analyse du discours professionnel, 105, 146, 147, 180
- et approche quantitative, 167
- et enseignement, 123
- et registre, 137
- tradition anglo-saxonne, 122
- Analyse qualitative, 233, 236, 258, 306, 316, 324, 334, 345, 394
- Analyse quantitative, 16, 112, 154, 174, 219, 235, 242, 243, 285, 345
- Anaphore, 286, 293, 296, 297, 299, 308, 312, 315, 317, 319, 321, 324, 329, 334
- indirecte, 294, 308
- Anglais *lingua franca*
- caractéristiques culturelles, 47
- caractéristiques discursives, 53
- caractéristiques linguistiques, 56
- comme variété légitime, 5
- conférence annuelle, 6
- définition, 47
- Journal of English as a lingua franca, 6
- maintien de la normalité, 55, 365, 393, 399
- professionnelle, 8, 9, 397, 407
- Anglais *offshore*, 35
- Anglais américain, 22
- Anglais BASIC, 24–28
- Anglais Caterpillar, 61
- Anglais de spécialité, 1, 8–10, 127, 163, 408

- Anglais européen, 34, 45, 50, 57, 59, 102
- Anglais IBM, 61
- Anglais international, 21, 27, 37, 39, 49, 60
- Anglais Rolls Royce, 61
- Anglais standard, 15, 20, 26, 31, 34, 57
- Annotation, 214, 227, 229–233, 235, 352
 automatique, 230
 méthode, 235, 345
 manuelle, 230
- Anonymisation, 179, 184, 210, 214, 228, 229, 233
- Asyndète, style asyndétique, 88, 253, 256, 276, 279, 305, 337, 368, 398
 paire asyndétique, 253, 368
- Atténuation, 135, 347, 348, 353, 354, 369–371, 375, 380, 381, 385–388, 390
 atténuateur, 232, 348, 370, 380, 381, 386, 388, 389
- Attitude, 37, 45, 86, 92, 228, 344–346, 348, 361, 366, 367, 383, 390, 392
 attitudinal (degré), 352, 353, 390
 définition, 347
- Baby talk, 240
- Bank of English (BoE), 98, 102, 166, 168, 170, 180, 218, 236
- Cartouche, 175, 222
- Cataphore, 286, 293, 296, 297, 299, 305, 308, 310, 311
 structurelle, 310
- Centralité, 156
 définition, 227
- Cercles de Kachru, 29–31
 définition, 29
- Champ du discours, 70, 75, 85, 89, 90, 129, 131, 137, 266, 269, 277, 346, 366, 405
 définition, 74
 des courriels d'affaires, 86
 extrinsèque, 75
 intrinsèque, 74
 privé, 130
 public, 130
- Clarté, 26, 28, 29, 37, 60, 111, 270, 283, 401, 404
 pragmatique, 403
 stratégie de, 264, 299
- Cohésion, 28, 100, 229, 232, 235, 285, 291, 298, 313, 326, 337, 401
 anaphorique, 205
 avec la situation, 328
 définition, 284
 entre les messages, 328
 exophorique, 206
 interne, 317, 328, 340
 lexicale, 291
 sources de la, 285, 291
- Collocation, 37, 58–60, 66, 94, 96, 99–102, 165
 définition, 100
 de registre, 97
 et apprentissage, 101, 102
 étendue, 95
 ouverte, 98
 profil collocationnel, 97, 100, 102,

- 281
restreinte, 97
- Communauté, 22, 25, 35, 36, 38, 46, 49, 51, 52, 65, 66, 71, 91, 105, 114, 115, 117–120, 130, 143, 159
appartenance à une, 52, 107, 373
d'initiés, 63, 97, 159
de discours, 2, 51, 63, 77, 117–120, 404
 définition de Swales, 117
de métier, 118
de pratique, 114–116, 403, 404
des internautes, 91
éphémère, 138
et réseaux professionnels, 114
hyper-, 63
L2, 66
linguistique, 18
membres experts de la, 113
professionnelle, 51, 99, 113–115, 119, 120, 122, 128, 142
spécialisée, 62, 97, 112
- Complexe propositionnel, 231, 243, 244, 250–252, 255, 256, 258, 291, 352
 comme paire asyndétique, 253
 définition, 243
 et impératif pragmatique, 369
- Concordancier, 166, 180, 230, 235
 définition, 164
- Confidentialité, 2, 63, 103, 149, 152, 158–161, 179, 181, 184–186, 393
 accord de, charte de, 161, 179, 182, 184, 214, 227, 233
 annotation, 227
 lisibilité, 276
- Conjonction (système), 285, 291, 292, 326, 328, 332, 333
 anaphorique, 292
 définition, 291
 dans les courriels, 327, 328
 exophorique, 292
- Contexte, 42, 46, 105, 111, 131, 143, 146–149, 151, 153, 283, 284, 287, 291, 293–295, 300, 305–309, 311, 315, 319, 324, 328, 339–341, 343, 346, 405
 autonomie vis-à-vis du, 284, 294, 311, 315, 321, 324
 culturel, 117
 définition, 146, 222
 de l'échange, 290, 293, 294, 306, 313, 316
 du français administratif, 101
 et co-texte, 147
 et ratio d'imbrication, 285, 294, 304, 306, 307, 314, 319
 immédiat, 284, 299
 international, 42, 174, 218, 371
 pragmatique, 20, 49, 368
 pression sur le texte, 283
 professionnel, 112, 131, 283, 284, 295, 298, 307, 309, 313, 319, 324, 399
 rapport au texte, 146
 situationnel, 70
 universitaire, 100
- Continuité
 discursive, 364, 366

- marqueurs de, 291, 292, 323–325, 328, 329, 331, 333–335, 337, 340
- Convergence, 18, 21, 51, 55
- Conversationnalisation, 135
- Conversations
- analyse des, 105
 - au travail, 107
 - caractéristiques, 88, 253, 319, 328
 - caractéristiques des, 81, 132
 - comparaison avec les courriels, 270
 - formules d'adresse, 399
 - grammaire des, 299
 - L2, 38, 56, 300, 365
 - prototype de, 299
- Coopération, 54, 123, 154, 178, 388
- Corpus
- constitution de, 46, 63, 68, 179
 - d'apprenant, 36, 101
 - définition, 168
 - de courriels, 1, 65, 84, 90, 132, 149, 166, 170, 177, 270, 287
 - de courriels professionnels, 161, 162
 - de petite taille, 1, 2, 84, 152
 - de production, 171, 172, 213
 - de réception, 170, 171
 - de référence, 166, 170, 172, 174, 179, 180
 - de travail
 - caractéristiques, 217, 221, 249
 - générique, 169
 - représentativité, 80, 81, 169, 170, 172, 210, 217, 218, 339
 - spécialisé, spécifique, 217
 - témoin
 - caractéristiques, 216, 221, 235
 - objectif du, 216
- Correspondance, 50, 85, 89, 90, 107, 125–127, 131, 134, 137, 154, 398, 399, 401
- abondance de la, 156
 - analyse de la, 137, 144, 155, 157, 160
 - approches de la, 153, 154
 - aspect spécialisé de la, 127
 - comme discours fluide, 134
 - comme genre, 127
 - commerciale, 86, 360
 - d'affaires, 86, 127, 135, 144
 - définition, 185
 - de l'employé, 184
 - des Anciens, 86
 - électronique, 89, 154, 156, 185, 313
 - en anglais *lingua franca*, 158
 - en entreprise, 127
 - figures élémentaires de la, 250
 - manuels de la, 245
 - officielle, 194
 - périmée, 184, 186
 - privée, 130, 131, 184
 - professionnelle, 126–129, 132–136, 153, 157, 186, 210
 - publique, 129, 130
 - quotidienne, 186
 - routine de la, 156, 185
- Courriel-action, 405
- Courriels
- d'affaires, 6, 86, 103
 - d'affaires en anglais *lingua franca*, 156, 179

- paramètres situationnels des, 92
professionnels, 1, 2, 158, 214, 398
 en anglais *lingua franca*, 142, 182,
 204, 247, 281, 402, 404
- Densité de réseau, 120, 121, 222
 convention pour la thèse, 225
 méthode de calcul, 223
 types de densité, 225
- Dimension de registre
 définition, 76
- Échantillonnage
 définition, 147
 et représentativité, 169
 subjectivité dans l', 168
- Effet typographique, 89, 345
- Ellipse
 anaphorique, 289
 définition, 288
 exophorique, 289, 290, 313, 314
 homophorique, 289, 290
- Engagement, 346, 367, 376, 384, 386
 définition, 347, 350
 en anglais *lingua franca*, 379
 mesure, 350
- English for Specific Purposes (ESP), 9,
 39, 122, 126
- Enquête de terrain, 1, 8, 181, 222, 235,
 406
- Espéranto, 24, 27, 28, 35
- Ethnographie de la communication, 79,
 105, 143, 147, 153
- Exclusive (proposition)
 définition, 351
- Exophore, 287, 304, 308, 312, 313, 315,
 316, 319, 324, 334
 définition, 286, 293
- Face professionnelle, 52, 133
- Faisceau lexical, 95
- Fluidité, 18, 135, 283, 404
 et discours professionnel, 114
 dans la correspondance privée, 130,
 131
 dans la correspondance profession-
 nelle, 134
 des courriels, 137
 des genres, 136
 des situations, 38
 en anglais *lingua franca*, 67
 médiatique, 199
- Foreigner talk, 240
- Genre
 action, 111, 112
 colonies, 127, 129
 dialogue, 63, 137, 205, 207, 209,
 266, 292, 313
 épistolaire, 126
 facteur, 205, 207, 209
 panneau d'affichage, 63, 137, 205,
 208, 209
- Globish, 21
- Gradation, 347, 354, 367, 369, 370, 388
 définition, 348
 et style *lingua franca*, 394
 mesure de la, 353
- Grammaire
 des conversations, 299
 générative, 101

- minimale, 24, 283
 spécialisée, 259
- Hétéroglossique (proposition), 347, 351
 Hedging, 135, 345, 346, 351
 Homophore, 287, 293, 294, 308, 309, 311–313, 316, 324, 335
 définition, 287
 Hybridité, 72
 dans les genres professionnels, 116, 117
 des courriels, 85, 208, 332, 366
 des méthodes d'enquête, 144
- Idiomaticité, 58–60, 66
 créative, 60
 L1, 66
 L2, 66
 latérale, 102
 typologie, 59
 unilatérale, 59, 103
- Idiome, 23, 50, 60, 66, 94, 96, 98, 99
 lingua franca, 102
 typologie, 99
- Idiosyncrasie, 45, 102, 130, 179, 279
 Impératif pragmatique, 369, 379, 381, 394, 401
 définition, 368
- Inclusive (proposition)
 définition, 351
- Indigénisation, 21, 49, 50, 58, 59, 66
 Intensification, accentuation, 353, 354, 369, 370, 380, 386–388, 390
 définition, 370
 intensifieur, 232, 346, 370, 380, 386
 fonction dans les courriels, 389
- Interdiscursivité, 113, 117, 125, 129, 132
 Intimité des échanges, 2, 75, 159, 160, 219, 393
- Langue Naturelle Contrôlée (LNC), 61, 62
- Lettre
 annotation de sa structure, 231
 dématérialisée, 398
 échanges philosophiques, 85
 électronique, 88
 en voie de disparition, 192
 fonction réduite de la, 194
 genre de la, 72, 126, 128, 130
 modernes, 85
 personnalisée, 131
 transport par postillon, 87
 type, 113
- LinkedIn, 191
- Locuteur modèle, 38–40, 42
 critique du, 404
 nouveau, 40, 42
- Logique professionnelle, 385, 391, 393, 394, 400, 404
 de la prise de décision, 119
 de la validation, 391, 394
 de la valorisation, 118
 du cas de figure, 118
- Métadonnée, 222, 233
- Macroscopique (approche), 80, 81, 155, 210
- Microscopique (approche), 80, 81, 83, 87, 91, 124, 155, 158
- Minimalisme, 230, 232, 235, 239
 dans les courriels, 240–242, 246, 248,

- 250, 254, 260, 278, 279, 283,
337, 368, 376
effets de, 283
grammatical, 283
Modèle égocentrique, 40, 42
Modèle de Corbeil, 19
Modèle utilisateur, 404–406
Modalité, 344, 346, 351
Mode du discours, 70, 75, 87, 137, 177,
192, 273, 344
définition, 74
dans les courriels, 88
électronique, 134, 365, 405
emprunt, 365
épistolaire, 132
Monoglossique (proposition), 347
Multinationales, 5, 155, 210
anglais dans les, 46, 156
comme terrain d'observation, 155,
158
courriels dans les, 63, 156
enquête dans les, 144
- Nativisation, 58
Norme
ASD-STE100, 61, 62
épistolaire, 2, 103, 211, 366, 399
linguistique, 18–21, 24, 52, 76, 121,
122
- Observation, 15, 141
de registre, 81
des échanges épistolaires, 142, 144,
155
des courriels professionnels, 153, 181
des discours professionnels, 142, 178
des normes, 15, 17
du terrain, 142, 153, 178
en profondeur, 147
et confidentialité, 160, 161
ethnographique, 178
paradoxe de l'observateur, 142
partenariat entre acteurs, 144
participante, 105
protocole à distance, 182
- Personnalisation, 131, 135, 349, 358, 362,
366
Phénomène réducteur, 239, 247, 248, 269,
271, 272, 275
Phraséologie, 93
définition, 94
épistolaire, 103, 246, 268, 271, 280,
388
et *lingua franca* professionnelle, 96
et genres spécialisés, 95
Expressions préfabriquées, 95
L2, 66, 101–103
- Politesse
formule, 64, 72, 125, 230, 292
négative, 136, 372–374, 382, 383
positive, 136, 372–374, 383
pouvoir et, 143
stratégie de, 136, 353, 390
- Positionnement, 73
définition, 344
du chercheur, 168
spécialisé, 395
textuel, 393
- Positionnement interpersonnel
comme rapprochement, 357
définition, 344

- dans les courriels, 348, 353, 355
 dans les formules d'ouverture, 357
 dans les formules de fermeture, 358
 discursif, 365
 exclusif, 393
 explicite, 346
 implicite, 346
 inclusif, 376, 377, 386
 mesure du, 345, 346, 355
 social, 366
 Potentiel sémiotique, 24, 50
 Proposition
 définition, 242
 Référence
 définition, 286
 sources de la, 286, 287, 293
 Régulation linguistique, 18, 70
 Réseau de discours professionnel élec-
 tronique
 définition, 405
 Ratio Type/Token
 définition, 247
 dans les courriels, 270
 Registre
 analyse de, 70, 71
 définition anglophone, 70
 définition francophone, 70
 définition pour cette thèse, 70
 de la déficience, 79
 des courriels, 81, 84, 269
 économique, 79
 électronique, 253
 et genre, 72
 et style, 72
 simplifié, 79
 spécialisé, 79
 Simplexe
 définition, 243
 fonctions dans les courriels, 249
 forme dans les courriels, 249
 Situation
 linguistique, 42
 notion hallidayenne de, 70
 professionnelle, 216
 SMS, 79, 88
 Standardisation, 155, 214, 261, 271, 362,
 377
 mesure de la, 246
 Style
 acceptable, 51
 achat et ventes, 280
 consensuel, 55, 374
 coopératif, 56, 157
 définition, 72
 détaillé, 51
 du manager, 145, 281
 fonctionnel *lingua franca*, 333, 381
 hybride, 52
 individuel, 91
 international, 28
 maximal, 277
 minimaliste, 88, 90, 262
 RH, 334
 Technolecte, 18, 66, 159
 Teneur du discours, 133
 définition, 75
 et situation professionnelle, 276
 Text Encoding Initiative, 175, 214, 228,
 230, 243

Textualisation, 65, 66

Unité phraséologique
définition, 94

VOICE (corpus), 6, 39, 68
aperçu, 176
extrait, 256
structure, 174

Annexes

ANNEXE A

Corpus

A.1 A propos

Le corpus figure dans le CD-ROM joint à ce volume. Ce CD-ROM forme un document à part entière. Il inclut les courriels et les informations rappelant la problématique de l'échantillonnage.

Le choix du format numérique repose tout d'abord sur le fait que la plupart des courriels se lisent sur écran. Il repose ensuite sur la pratique des chercheurs qui, lorsqu'ils présentent un corpus au public, créent un objet permettant au lecteur de gérer au mieux le volume d'informations.

A.2 Mode d'emploi pour le CD-ROM

L'accès aux données contenues sur le CD-ROM s'effectue à l'aide des instructions suivantes :

Instructions de démarrage du CD-ROM « Annexe A : Corpus »

1. Entrez le CD-ROM dans un ordinateur ;
2. Cliquez sur le volume du CD-ROM (« corpus ») ;
3. Cliquez sur le fichier de lancement [`index.html`] qui se trouve directement sous la racine.

La navigation s'effectue de la même manière que pour un site internet. La colonne à gauche présente le menu du CD-ROM (cf. figure A.1). La colonne à droite présente les informations.

Menu

Présentation

[Accueil](#)

1. [Corpus et sous-corpus](#)
2. [Situations de registre](#)
3. [Données méta et contextuelles](#)
4. [Anonymisation](#)

Corpus de travail

L1→L2

Achats et ventes

- [D_03_01](#)
- [D_04_01](#)
- [D_09_02](#)
- [E_02_01](#)
- [E_05_03](#)
- [E_07_02](#)
- [E_07_05](#)
- [E_08_01](#)
- [E_08_07](#)

Corpus et sous-corpus

Préambule

Les données comprennent :

- un corpus de travail : **400 courriers électroniques (33.000 mots)**, recueillis entre septembre 2007 et juin 2008 grâce à 14 participants travaillant dans des entreprises multinationales en France. Pour les participants, **l'anglais est une langue de travail**, soit avec des **locuteurs natifs (L1)**, soit avec des **locuteurs non-natifs (L2)**.
- un corpus témoin : **100 courriers électroniques**, issus de la base de données Enron.

Corpus de travail

Le corpus de travail vise à **représenter les usages de l'anglais dans les courriers électroniques professionnels dans trois situations linguistiques et quatre situations professionnelles**.

Vue globale

L'organisation du corpus correspond à l'hypothèse présentée dans la thèse. Elle représente **trois situations linguistiques (L1-L2, L2-L1 et L2-L2)** et **quatre situations professionnelles (achats et ventes, management, ressources humaines et résolution de problèmes techniques)**.

Figure A.1

Capture d'écran du CD-ROM présentant le corpus

La présentation du corpus a été entièrement réalisée par nos soins. Toute reproduction, même partielle, est interdite sans l'accord de son auteur.

ANNEXE B

Enquête de terrain

B.1 Charte de confidentialité

Dans le cadre de mes travaux de recherche, je m'engage à respecter les principes suivants :

Travaux transparents

Vous pouvez à tout moment :

- me demander de retirer un ou plusieurs messages ;
- accéder à tout moment à ma base de données de messages.
- Une fois la période d'observation passée, vous pouvez accéder à tous mes travaux.

Travaux à destination d'un public spécialisé

Ils donneront lieu à la publication de documents spécialisés destinés à un public uniquement intéressé par les questions d'ordre linguistique. Ces documents sont principalement :

- une thèse ;

- des articles de recherche publiés dans des revues spécialisées en linguistique ou en anglais de spécialité ;
- des communications lors de congrès ou colloques.

Garantie de l’anonymat

Toute donnée relative à l’identification des personnes et lieux de travail sera modifiée pour garantir non-reconnaissance. Parmi elles :

- le nom de l’entreprise ou de l’institution ;
- le nom du participant ;
- le nom des interlocuteurs ;
- le nom de personnes dont il peut être question dans les échanges ;
- les coordonnées des personnes mentionnées ci-dessus ;
- les noms de lieux si ceux-ci permettent une reconnaissance ;
- Et toute autre donnée que vous estimerez confidentielle.

Pourront être mentionnés les éléments suivants :

- le secteur d’activité du participant ;
- la taille de l’entreprise ou de l’institution ;
- la fonction, la nationalité du participant ;
- l’expérience en langue du participant ;
- La fonction, la nationalité et la langue maternelle des interlocuteurs.

Pour tout autre renseignement, n’hésitez pas à me contacter.

Philippe Millot – Université de Franche-Comté / Université de Grenoble 3 – philippe.millot@univfcomte.fr
– Téléphone : 03 81 51 67 24

B.2 Questionnaire de fin d’observation

Quelques minutes suffisent.

Les réponses seront traitées de manière statistique et anonyme.

Merci d’insérer vos réponses directement dans le texte.

N’hésitez pas à apporter des détails si cela vous semble utile.

Nom de l’entreprise

Nom et prénom :

Âge :

Décrivez brièvement votre fonction :

L'anglais dans votre fonction

1. Vous utilisez l'anglais de manière
 - (a) quotidienne
 - (b) hebdomadaire
 - (c) ponctuelle
2. L'anglais vous sert
 - (a) à réaliser toute ou la plupart de vos tâches
 - (b) à réaliser certaines tâches précises
3. Lorsque vous avez le choix lors d'une communication en anglais, vous préférez
 - (a) envoyer un courriel
 - (b) prendre le téléphone
 - (c) envoyer un fax

Pouvez-vous dire pourquoi ?
4. Vous utilisez l'anglais
 - (a) plutôt à l'écrit
 - (b) plutôt à l'oral
 - (c) à l'écrit comme à l'oral
 - (d) jamais à l'oral
5. A part les courriels, les documents que vous êtes amené à produire en anglais sont
 - (a) des lettres
 - (b) des fax
 - (c) des mémos
 - (d) documents techniques ou scientifiques
6. Pour résoudre un problème à distance, quel moyen de communication privilégiez-vous la plupart du temps ?
 - (a) la lettre
 - (b) le fax
 - (c) le courriel
 - (d) le téléphone
7. A part les courriels, les documents que vous êtes amené à *comprendre* en anglais sont
 - (a) des lettres
 - (b) des fax
 - (c) des mémos
 - (d) documents techniques ou scientifiques
8. L'anglais pour votre fonction est
 - (a) indispensable
 - (b) n'est pas indispensable

Vos courriels en anglais

9. Vous rédigez des courriels de manière
 - (a) quotidienne
 - (b) hebdomadaire
 - (c) ponctuelle
10. Selon vous, échanger par courriel en anglais avec des non-anglophones est

- (a) plus facile qu'avec les anglophones
- (b) aussi facile qu'avec les anglophones
- (c) plus difficile qu'avec les anglophones
11. Lorsque vous échangez des courriels en anglais avec des anglophones, vous vous sentez
- (a) en situation de faiblesse
- (b) en situation de force
- (c) à un statut équivalent
- Cette impression varie-t-elle en fonction de votre interlocuteur ?
12. Existe-t-il des nationalités avec lesquelles la communication vous semble plus aisée ?
13. Existe-t-il des nationalités avec lesquelles la communication vous semble plus difficile ?
14. Vous arrive-t-il de rencontrer des malentendus dans vos échanges ?
15. Si oui, dans quels genres de situation ?
16. Parmi la liste des facteurs ci-dessous, lequel selon vous influence le plus votre manière de rédiger des courriels ?
- (a) la position hiérarchique de votre interlocuteur
- (b) sa nationalité
- (c) votre degré de maîtrise du sujet
- (d) s'il s'agit d'un homme ou d'une femme
- (e) son âge
- (f) autre :
17. Pouvez-vous expliquer, ne serait-ce que succinctement, la raison pour laquelle vous avez fait le choix de ne pas transmettre un ou plusieurs messages ?
- B.2.1 Votre niveau de compétence en anglais**
- Le but des questions suivantes n'est pas de porter un jugement mais de mieux comprendre certains phénomènes linguistiques.
1. Lorsque vous rédigez des courriels
- (a) vous n'avez généralement pas besoin d'aide
- (b) vous demandez régulièrement de l'aide
2. Quelles astuces ou techniques utilisez-vous pour résoudre un problème d'expression ?
3. Utilisez-vous un ouvrage ou un site web particulier pour vous aider à rédiger des courriels ?
4. Lire les courriels en anglais de vos interlocuteurs

- (a) est équivalent ou presque équivalent à la lecture de messages en français
- (b) forme une difficulté supplémentaire par rapport au français
- (c) peut former une réelle difficulté
5. Lorsque vous produisez des courriels en anglais
- (a) vous n'êtes jamais ou rarement frustré par la langue
- (b) vous êtes régulièrement frustré
- (c) vous êtes souvent frustré
6. Selon vous, quelles sont les choses les plus difficiles à exprimer lors de vos échanges ?
7. D'une manière générale, où vous placez-vous dans les rubriques suivantes ? *Si vous estimez que vous vous situez entre deux niveaux, n'hésitez pas à le mentionner.*
- (a) Je peux communiquer de façon très simple dans des situations familières et concrètes. Je comprends ce qu'on me dit à condition que mon interlocuteur prenne des précautions.
- (b) Je peux faire face à de nombreuses situations à condition que celles-ci soient dans un anglais standard et dans un domaine qui m'est plutôt familier. Je peux faire preuve d'une certaine spontanéité. Je peux comprendre l'essentiel de ce qu'on me dit.
- (c) Je peux faire face à tout type de situation d'échanges. Prendre la parole en anglais devant des anglophones ne me fait pas peur. Je peux parler et développer des idées sans m'arrêter. Je comprends globalement tout ce qu'on me dit.
- Merci d'avoir répondu. Envoyez vos réponses à mon adresse :
philippe.millot@univ-fcomte.fr

B.3 Questionnaire « LinkedIn »

B.3.1 A propos du questionnaire

Le questionnaire a été administré en juin et juillet 2011 auprès de 64 personnes¹⁵⁶ interrogées sur le réseau socio-professionnel *LinkedIn*¹⁵⁷. Les questions ont été conçues à la fois pour obtenir des informations d'ordre général sur le comportement médiatique des employés et pour obtenir des réponses permettant d'éclairer certains points de l'analyse linguistique.

Nous soulignons que le vocabulaire employé dans les questions posées résulte d'un consensus entre le discours spécialisé de l'observateur et celui du participant spécialiste d'un autre domaine et n'ayant pas toujours connaissance des notions spécialisées utilisées par l'observateur. Pour cet aspect de l'enquête, nous nous sommes appuyés sur le *Guide de l'Enquête de Terrain* (Beaud et Weber, 1998) et sur notre expérience dans le cadre du Master Recherche (2004-5) à l'université Bordeaux 2.

Les résultats ont été recueillis à l'aide de l'outil « formulaire » de *Google Docs*. Cet outil permet d'administrer un sondage en ligne. Une fois le formulaire réalisé, nous avons envoyé l'adresse internet du questionnaire sur le réseau socio-professionnel *LinkedIn*. Les résultats obtenus ont ensuite été retranscrits par nos soins. Les totaux dans les tableaux ne figurent que lorsque les participants n'avaient qu'un seul choix de réponse.

Les astérisques (*) dans le titre des tableaux B.4, B.5 et B.9 signifient que les personnes interrogées pouvaient donner plusieurs réponses. Dans ce type de cas, nous n'avons pas présenté les totaux.

Tableau B.1
Statut des personnes interrogées

Votre statut dans l'entreprise :	N	%
Cadre	51	78
Employé	10	16
Dirigeant/cadre dirigeant	3	5
Total	64	100

Tableau B.2
Taille de l'entreprise employant les personnes interrogées

Vous travaillez :	N	%
Dans un grand groupe, une multinationale	42	66
Dans une PME	21	32
En tant qu'indépendant	1	2
Total	64	100

Tableau B.3
Place de l'anglais dans la fonction

Dans votre fonction, l'anglais est :	N	%
Indispensable	53	81
Plutôt nécessaire	8	12
Accessoire	4	6
Total	64	100

B.3.2 Résultats de l'enquête

Fonctions/statuts mentionnés : *strategic accounts manager*, directeur d'achat, *assistant manager* pour la gestion d'un projet européen, consultante en stratégie et management, assistante marketing, assistante commercial export, commerciale sédentaire, ingénieur réseau et sécurité informatique, ingénieur en micro-électronique, acheteur de matières et équipements, ingénieur réseau et télécom, chef de projet, ingénieur informatique, ingénieur CAD support et méthodologie, ingénieur système, DRH, chef de laboratoire (dans une grande entreprise), *design support engineer*, *export manager*, *process and quality manager*, *community manager*, assistante de direction, responsable logistique Europe, chef de projet éditorial, journaliste d'entreprise, directeur éditorial, responsable studio, responsable d'équipe informatique, ingénieur d'étude, responsable systèmes d'information, cadre de la fonction publique territoriale en charge des affaires européennes, stagiaire marketing/ventes.

Secteurs d'activité des personnes interrogées : Informatique, équipement électrique, recrutement, pharmaceutique, réseaux et sécurité informatiques, *outsourcing*, physique appliquée, fonction publique territoriale, télécommunications, planification urbaine, vaccins, ameublement, horlogerie, pétrochimie, chantiers navals, énergie, matériel d'escalade et travail en hauteur, journalisme, communication, micro-électronique, nano-technologies, nucléaire, assurance, tourisme d'affaire, *food service industry*, cartonnerie.

Autres buts mentionnés (tableau B.5, page 475) : faire le point sur la situation, lancer des projets, faire des réservations, demande de devis, participation des appels d'offres.

¹⁵⁶Au moment où nous éditons les annexes, le nombre de participants a augmenté par rapport à la rédaction du chapitre de la thèse consacré à la présentation des données (chapitre 6).

¹⁵⁷LinkedIn est un réseau social reliant des professionnels de tout secteur d'activité (<http://www.linkedin.com/home>)

Tableau B.4

Types d'échange les plus fréquents chez les employés*

Vos situations d'échange les plus fréquentes sont :	N	%
Courriels	63	98
Téléphone	49	77
Réunions, entretiens	39	61
Appels conférence	33	52
Lettres	6	9
Télexcopies	3	5
Mémos	12	19

Tableau B.5

Genres communicatifs établis par Kankaanranta (2005)*

En général, vous rédigez des courriels pour :	N	%
Dialoguer avec des partenaires (résolution de problèmes, échanges sociaux...)	62	97
Transmettre des pièces jointes	43	67
Annoncer des événements	38	59
Autres buts	3	5

Tableau B.6

Langue maternelle des interlocuteurs*

Dans vos échanges de courriels, vos interlocuteurs sont :	N	%
Non-anglophones (allemands, chinois, etc.)	53	83
Anglophones (britanniques, américains, australiens, etc.)	51	80
Vous ne connaissez la langue de votre interlocuteur	11	17

Tableau B.7

Fréquence d'utilisation des courriels

Vous communiquez en anglais par courriel :	N	%
Tous les jours	43	66
Chaque semaine	15	9
Chaque mois	6	9
Rarement	5	8
Total	64	100

Tableau B.8
Raisons d'utiliser l'anglais

Pourquoi utilisez-vous l'anglais dans vos courriels ?	N	%
C'est la langue de mes partenaires.	37	58
On utilise l'anglais par défaut.	30	47
C'est la langue de travail dans mon entreprise.	22	34
Total	64	100

Tableau B.9
Alternatives au courriel lorsque le service n'est pas disponible*

Lorsque vous n'avez pas accès au courriel, vous :	N	%
Téléphonez	54	84
Attendez le retour du service	12	19
Envoyez un SMS	8	13
Envoyez un fax	2	3
Envoyez une lettre	2	3

Tableau B.10

Utilisation d'appareils mobiles pour l'envoi de courriels

Vous envoyez des courriels à partir d'appareils mobiles (type i-phone) :	N	%
Jamais	39	60
Rarement	9	14
Souvent	9	14
Régulièrement	7	11
Total	64	100

Tableau B.11

Degré de stabilité du réseau épistolaire

Les destinataires dans vos courriels :	N	%
Changent régulièrement	28	43
Sont plutôt toujours les mêmes	27	42
Changent souvent	9	14
Total	64	100

Tableau B.12

Degré de connaissance des interlocuteurs

Avez-vous déjà rencontré physiquement vos interlo- cuteurs ?	N	%
En général oui	28	43
C'est variable	21	32
En général non	15	23
Total	64	100

Tableau B.13

Organisation de la boîte de réception

Comment votre boîte de réception est-elle organisée ?	N	%
Par thème	43	67
Par expéditeur	10	14
Par degré d'urgence	6	9
Par date	6	9
Total	64	100

Tableau B.14

Auto-évaluation du degré relationnel des courriels

Sur une échelle de 1 à 5, quel est le degré relationnel dans vos courriels ?	N	%
1 – Faible	6	9
2	19	29
3	21	32
4	14	22
5 – Fort	4	6
Total	64	100

Tableau B.15

Auto-évaluation du degré de technicité des courriels

Sur une échelle de 1 à 5, quel est le degré de technicité dans vos courriels ?	N	%
1 – Faible	0	0
2	4	6
3	19	29
4	27	42
5 – Fort	14	22
Total	64	100

Tableau B.16

Futur contact avec l'observateur

Accepteriez-vous un contact par courriel pour approfondir quelques questions ?	N	%
Non	36	55
Oui	28	43
Total	64	100

ANNEXE C

Réseau épistolaire des donneurs

Tableau C.1
Distribution des participants en fonction des situations
professionnelles

Situations	Participants
Achats et ventes	D, E, F, H, I
Management	B, C, K, M, N
RH	A
Techniques	G, J, L

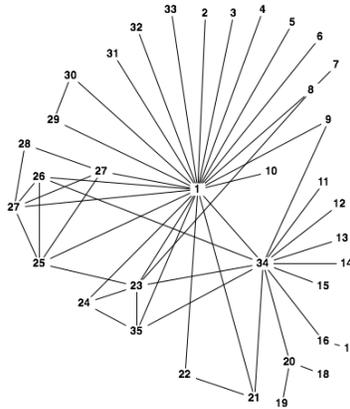


Figure C.1
Réseau épistolaire du participant A (Assistant en
ressources humaines)

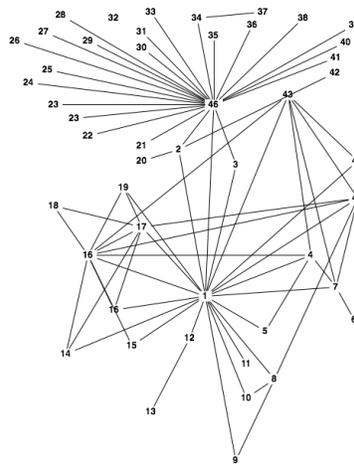


Figure C.2
Réseau épistolaire du participant B (Responsable
développement)

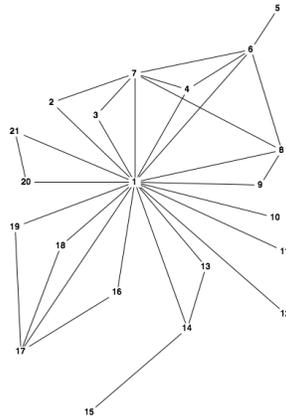


Figure C.3
Réseau épistolaire du participant C (*Global account manager*)

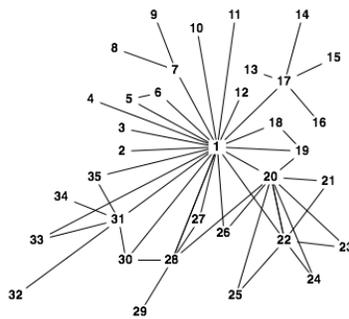


Figure C.4
Réseau épistolaire du participant D (Responsable des ventes)

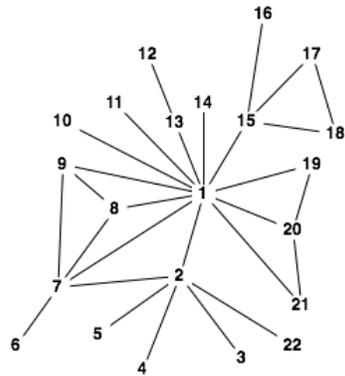


Figure C.5
Réseau épistolaire du participant E (Acheteur)

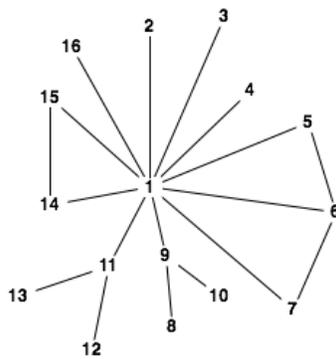


Figure C.6
Réseau épistolaire du participant F (Courtier)

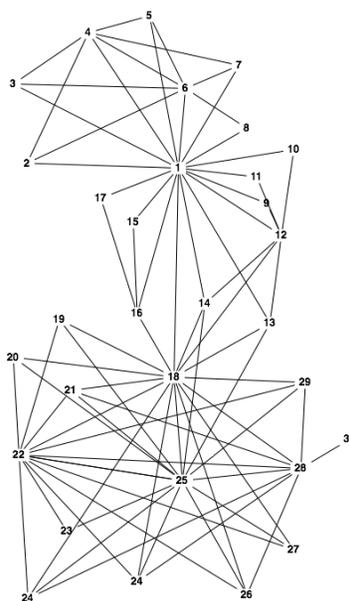


Figure C.7
Réseau épistolaire du participant G (Ingénieur test)

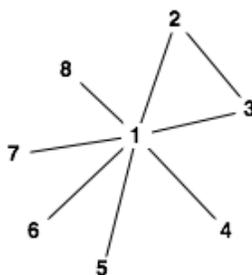


Figure C.8
Réseau épistolaire du participant H (Assistante commerciale)

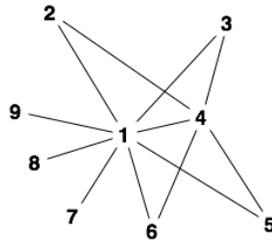


Figure C.9
Réseau épistolaire du participant I (Technicien
logistique)

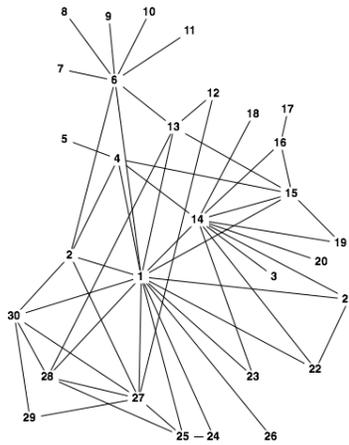


Figure C.10
Réseau épistolaire du participant J (Ingénieur
électronique)

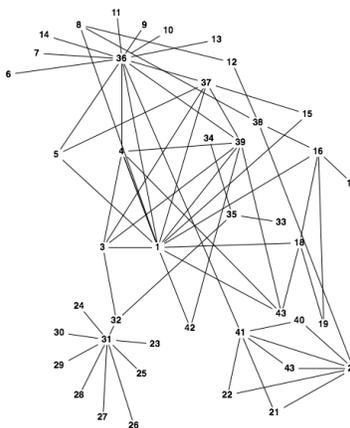


Figure C.11
Réseau épistolaire du participant K (Directeur régional des ventes)

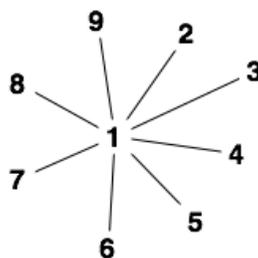


Figure C.12
Réseau épistolaire du participant L (Administrateur réseaux informatiques)

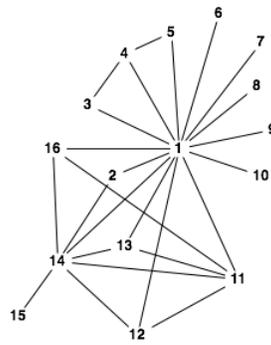


Figure C.13
Réseau épistolaire du participant M (Responsable communication)

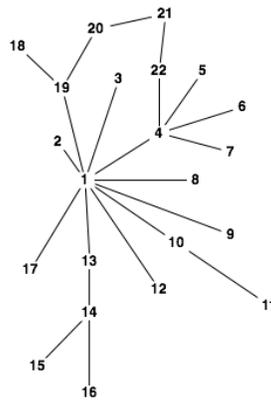


Figure C.14
Réseau épistolaire du participant N (Manager performance en informatique)

ANNEXE D

Extrait du corpus VOICE

D.1 Préambule

Nous présentons ici la conversation « PB280 » du corpus d'anglais *lingua franca* VOICE. Cette conversation, issue de la catégorie « *professional business* », comprend dix locuteurs dont trois son non identifiés : SX-m, SS, SX.

D.2 Informations contextuelles

D.2.1 Description de la conversation

La conversation est résumée de la façon suivante sur le site-toile du corpus :

This business meeting takes place at a company involved in software development. S1, who is the project manager, discusses the project status with the team members. All speakers are colleagues, except S7, the researcher, who actually gets a few questions about the purpose her recording is to serve. At the beginning of the meeting, S1 draws and writes some points on a flipchart to outline project developments.

Tableau D.1
Conversation PB280 (corpus VOICE) : informations sur
les locuteurs

ID	Sex	Age	L1	Role	Occupation
S1	male	25-33	ger	participant	project manager
S2	male	25-34	pol	participant	software engineer
S3	male	25-34	eng	participant	software engineer
S4	male	25-34	eng	participant	software engineer
S5	male	35-49	swe	participant	software engineer
S7	female	25-34	ger-AT	researcher	student

D.2.2 Conventions typographiques

Sur le site du corpus¹⁵⁸, l'extrait est annoté en tant que conversation, c'est-à-dire que l'annotation vise à rendre compte de certaines de ses caractéristiques phonologiques. Pour des raisons de lisibilité et de cohérence avec cette thèse traitant du registre écrit, nous n'avons retranscrit ici que les propos, accompagnés, lorsque la situation l'exigeait, de quelques annotations¹⁵⁹.

Tableau D.2
Liste des annotations retenues pour la présentation de la
conversation PB280

Annotation	Signification
<laughter>	Évènement paralinguistique
Place	nom de lieu
Org	Nom d'entreprise

¹⁵⁸<http://voice.univie.ac.at/>

¹⁵⁹Un exemple typique est celui de la balise <pvc> (*pronunciation variation coinage*) qui indique un écart de prononciation par rapport à la norme britannique et que nous n'avons pas repris ici.

D.3 Conversation PB280

S1 <S1 is writing on flipchart> Here and fifty per cent here so basically what you have to do

SX-m <clears his throat>

S1 for a quarter you take this number and multiply it with that yeah so you have twenty-five per cent multiplied with one point zero five eight for example for October

SX-m <clears his throat>

S1 and then you multiply it with one point one four ix for November and the same for December so erm overall the achievement for [org1] and [org2] are somewhere in the range between one hundred five and one hundred fifteen per cent for the period October to December erm this means erm okay if you take that together it's fifty per cent you multiply it with that so finally ah no sorry that was wrong it was erm yeah that's that's right xx o hh erm so you exceed this fifty per cent yeah

S2 mhm

S1 twenty-five plus twenty-five but it's not the limit you can go beyond that and this is what happen so basically erm the the whole QPE is one hundred per cent

SX-m <clears his throat>

S1 and you would get not considering the [org3] part something between fifty and fifty-five per cent for October to December

S2 so we will get it in March it will be for the

S1 no

S2 last quarter ?

S1 we won't get it

S3 we won't get it

S1 okay there is one important explanation and this is here it's mentioned that there are the number for Q three yeah hh er you have to undertand the buiness here of [org2] start in April which mean Q three I our Q four or I let's say the Q four of a calendar year

SX-m <clears his throat>

S1 that's Q three of the business year of [org2] hh this means it means these are the numbers

SX-m <clears his throat>

S1 yeah. from October to December.

S3 so first time we will see our name in these statistics is January, February, March

S1 exactly yeah.

S3 which is not xx

S1 we should get the numbers like mid or end of April something like that and then we should see the first time this xx (for a year)

S4 <clears his throat>

S1 and basically I guess we should here crop up at one of these categories mhm. and then when you have this email you can directly calculate how much xxx you will see and of course I mean you have to erm you have to take your overall QPLC amount divided by four yeah, cos it's concerning one quarter.

S4 okay

S2 mhm

S1 okay erm

S2 how is the bonus taxed ? we pay full tax for it or

S1 it's just normal payment yeah

S2 okay

S1 There is no difference

S2 so we also it's also covers some social insurance and other stuff or it's only the

S3 don't the social versicherung <insurance> taken off for bonus of extra pays it's just tax.

S4 it depends how they they do and the tax low, yeah

S1 (it's) it's just just a regular part of the salary so I guess it's exactly the same as as salary.

S4 yeah, yeah. because it's part xx yeah yeah so

S3 so but you don't pay social versicherung <insurance> for bonuses

S2 so the

S3 hm ?

S4 but it's part of the salary though, isn't it ?

S2 I don't know xx we have to ask for it

S1 yeah

S4 it's it's part you know it's taken

S3 xxxxxx payment is part of the salary, but bonus is something extra

S5 yeah

S4 no

S5 so it's not treated as a special

S4 in

S3 as much as it is

S4 in the contract there is part of the salary, so, what you get is well we'll see i
guess <clears throat>

S1 okay are there any other questions ? today no ?

S5 I heard some rumours that the [org4] group has floated around in the organi-
zational matrix

SX-m <clears throat>

S1 hh yeah that's er under discussion erm basically what is the direct report line
and what's the dotted report line. So basically : who's the boss of the of the
the team, hh e :rm, what is clear is where will the boss will be in the end,
that people will most probably work for both business units, yeah for both
[org5] and [org4]. But it's not yet really clear who's the boss.

S4 yeah

SX-m <laughter>

S2 erm okay

SX-m <clears throat>

- S1** hhh well i guess that's quite normal when you when you change or when you're acquired by another company that it takes some time until the organization is is clear
- S2** yeah that's true and I've seen that recently we've been sent a email with a questionnaire about the integration progress
- S1** mhm
- S2** and okay and I didn't read personally because I forgot my password but er <laughter>
- S1** <laughter>
- S2** er [first name1] has shown it to me and okay for most of the questions the answer would be negative. I don't know if it was the case for other guys
- S4** same here
- S2** but yeah we don't feel integrated at all I'd say
- SX-m** <coughs>
- S1** mhm, hm
- S2** I feel it because the computer's not working <laughter> or what ? <laughter> it's not a thing we should worry we guess
- S1** <laughter>
- S4** and we get more spam mails as well yeah
- S2** so may, I'm afraid that they have sent this email a a little too early and they may be really astonished by the result if they were all honest.
- S4** yeah but
- S1** hhh yeah it depends erm obviously in er in such integration phases many companies see the integration more taking place in the area of er administration and finance and so on hh so erm you know there are plans for introducing SAP and things like that yeah erm so maybe, maybe we are not aware that there is not much integration going on yet in the engineering <clears throat>
- S2** mhm
- S1** that might very well be
- S2** okay but these questions were actually addressed to us so I, I'm just think th- w- they should really get feedback that

S1 okay

S2 maybe they should resend it in

S4 at least they

S2 three months or something like that

S1 no but maybe that's exactly what they want to see because maybe

S2 what they want <laughter>

S4 at least we got a highlight there you know ? yeah

S1 you know may- yeah maybe the management has the has the feeling the integration should have erm :

SX-m finished by now

S1 er not finished but should have progressed further and it hasn't

SX-m oh

S2 okay

S1 so I think it's it's the right thing to just er honestly answer these questions instead of saying yeah okay it's <laughter> too early <laughter> send it again in two months

S2 okay yeah that's maybe maybe it will be sent by default in two months

S4 mhm

S1 erm yeah I don't know erm : if you are aware about what's going on in the IT currently so on the weekend obviously they have changed all the IP addresses of all computers in the in the company so this does not apply only to here this also applies to [place1] and and [place2] and erm : yeah people are wondering why this is so difficult you just change the address and that's it. but it's actually not that easy yeah we have erm we have many servers running we have many services running and all that has to be updated at the same time so I think it's although it's painful it's normal that some things do not work at the moment.

S2 was there any plan behind it before it started. Because I have a feeling, okay I don't know how complicated it is of course, but er in a well-organized company it would be first f- er four weeks of preparations and then switch over during weekend.

SX-m <clears throat>

S2 and a lot of risk should be already foreseen before

S1 mhm

SX-m yeah

S1 and you know in well-organized companies it's exactly the same and anyway
it does not work after the weekend

S2 no

S4 yeah

S1 <laughter>

S2 I mean at [org6] they have these regular checks and blah blah blah things like
this they moved to [org7] and I have not really felt that something didn't
work, I mean from IT side. I was just wondering if we if somebody took
care of organizational this beforehand be- because now we are losing a lot
of money because

S1 yeah okay

S2 I know fifty per cent of (people) can't work

S1 okay e :r if you just addressed the move to [org7] that's quite easy because
er they don't have the IT any more in [place1] it's in [place3] and they
anyway just er connect er remotely so you know that's much easier than
moving servers and services and so on

SX-m <clears throat>

S2 no okay this we can't really decide because we don't know what's behind it
but

SX-m yeah

S2 what I mean is just a question was anybody taking care of organizing this
switch-over

S1 I mean we were not involved in that that's er that's the task of IT and erm I
have not discussed that I just know that erm [first name2] has proposed hh
e :rm at least once to move that so it should have been done earlier and he
said we are not yet prepared, yeah, erm so i guess there was some planning
yeah

S2 okay

S3 were the changes just IP address switch-overs or is it structural changes also ? So will we see any benefit in network performance

S1 no no it's just IP addresses at the moment. hh but in general we had a good discussion last week with the IT integration manager ? He came here from [place4] hh and er basically they er they plan erm for a period of three months to to look at all the services all the hardware servers and so on and and update that or replace it if necessary so erm in in like three months we should see erm new desktops probably new servers new services so this should be done roughly in in three months something like that yeah. hh and we said

SX-m <clears throat>

S1 yeah we appreciate that they take some time to do all that erm instead of just changing everything from one day to the next without you know because the the goal is that it's xxx. /'geidəbl/¹⁶⁰ if we have this new structure er it should be easy to just add fifty people to it hm. That's the major goal.

S2 and is that true that we will all get PCS ? at s- at some point ?

S1 er that's the standard [org2] solution yeah, the er [org2] normally has a PC so erm documentation : mail web all that is done on a PC hh and then you just have a citrix login for the design work. erm : it's not finally decided yet but e :rm it looks like the most likely solution because erm probably we have the best support if we do that because erm [org2] has only PCs with a maintenance erm contract or support contract erm they have e :rm what's the english word erm you know remote administration software installed on each PC

S2 mhm

S1 erm so basically the PCs wouldn't be necessarily maintained any more from here but from : er from probably the [place5] erm but that's also an advantage because <clears throat> then we have twenty-four seven support we have a standard installation each PC has the same installation we have all programs on the PC and so on. So we probably have the best support and these standard tasks could be taken away from our local IT hh to the central IT and then the local guys here can concentrate on the supporting the

¹⁶⁰En alphabet phonétique international dans le corpus.

SX-m <clears throat>

S2 the people with special erm topics, special okay

S3 and what happens with all the licences we already have for [org8] are these directly transferable to PC or were they bought xx unix in mind ?

S1 no we we wouldn't work on PC yeah we still have the citrix login to unix to solaris. So this this doesn't change. We won't do the, I mean you don't get the design work on er the design software on PC

S3 mhm

S1 so this we stay on solaris or linux or so

S5 where where will we have the servers here ? [place5] [place6] or

S1 which servers ?

S5 [place7] the servers we are going to work on

S1 what do you mean with servers ?

S5 big machines to run the tasks on.

S1 they will be here

S5 a :h

S1 there is a strategy at [org2] to centralize the IT but that's more mid- or long-term strategy so for the moment the machines would be here. e :rm some services or servers will also move away, so for example finally we probably won't have mail servers any more here erm so currently we still have the [org3] mail server and, erm the [org2] mails are forwarded to the [org3] mail server but this will change so finally we will directly get the mails or use the mail servers of [org2] in the [place5].

S2 when is it planned ?

S1 don't know what's the schedule.

S2 okay, it's a very good idea actually, er I was thinking if I had to stay let's say in [place1] for a couple of days I would not have access to my emails because [org3] doesn't offer the web access and

S1 mhm

S3 mhm

S2 [org2] does

- S1** yeah the web access currently is more or less disabled because the mails are forwarded to [org3]. yeah as soon as erm the [org3] servers do not exist any more we can also use the webmail then. Additionally yeah I think everybody who gets a laptop erm so that's currently mainly the project managers (1) will have a VPN installed and then e :r wherever you can access the internet you can download your emails also. but only with the standard [org2] installation not the the old [org3] installation.
- S4** so you you use we know with that erm scenario you can't erm access the development area then from from our VPN
- S1** that's not yet set out by [org2] they are currently working on that on a on a solution like
- S4** okay
- S1** probably tarantella or so
- S4** okay, yeah whatever
- S1** e :rm but that's ongoing that's not yet solved erm : what is important to understand is they distinguish the IT into two parts. One is what they call erm I think backbone yeah
- S4** infrastructure x
- S1** and then the second part is project. So the backbone is like the standard installation everybody needs. Email documentation and so on and that's normally PC and the project then might be for a software project that we need erm a compiler or whatever hh e :r it might be for a IC design project that you need a complete infrastructure like a unix network licences and so on so that's split yeah so the guys we currently talk to in [place4] they are backbone. Yeah and er they will now involve somebody from [place8] for for the project yeah and they involve also us for the project requirements
- S4** mhm
- S1** so that's that's split
- S4** does that mean that we can then share licences as well then across sites or or is that nothing for future
- S1** I think that's that's certainly the future plan but currently we cannot because
- S4** mhm

S1 our licences or our our erm licence contracts do not allow that at the moment

SX-m x x

S1 and the [org2] ones also do not allow it, yeah

S4 we don't have multi-site licences

S1 well yeah erm er I mean we have multi-site licences but just for our three sites, yeah

S4 a :h okay.

S1 and e :r [org2] probably has also I think they have multi-site licences but only for [place7]

S4 mhm

S1 because all the the IC design so far is done in [place7]. So the contracts have to be : changed and erm : I don't know if you can just change them somewhere in the middle maybe they run till the end and they are changed then

S4 ev- everything negotiable I think yeah

SX-m especially for [org2]

S4 <laughter>

S1 just a matter of money, yeah

S4 yeah exactly

S1 and yeah you know the the whole BLSI team is very big that's I think more than thousand people

S4 mhm

S1 but most of them are in the ODCS in the offshore design centers and there they get the licences the infrastructure and everything from the customer e :rm so the the the real erm

SX-m <clears throat>

S1 yeah how to call it design service team which is available for any customer is much much smaller so it's e :rm they are in a similar situation as we are in terms of licences and infra structure and so on yeah

S4 mhm, okay.

S1 so it's not that we suddenly have a a partner with fifteen hundred engineers and e :rm er ten times more licences than we have that's not the case.

S4 mhm okay i- is (has there) any discussion regarding the lab network internet a :nd so on

S1 erm : I have er kicked that off e :rm after the discussion with you

S4 mhm

S1 er we have been discussing that in the R& D management team there is one thing which is also not yet clear erm this business unit [org4] er will do analogue mixed signal IP design and then the IPS probably would have to be characterized and so on and that would be done in the lab so there is still a long list of equipment hhh erm er which is probably bought for the lab which is then erm probably financed by [org4] and not you know by [org5]

S4 mhm

S1 so it's not er let's say the lab responsibility is also not yet clear that's linked to the e :r to your question that's the e :rm location of the team downstairs is not yet fully clear in the organization hhh e :rm but in general yeah we e :r erm we are discussing that.

S4 okay

S1 who could be responsible for it. erm I think the I'm- the most important input from your side was erm the the safety in the lab yeah I mean this made us e :rm y- yeah think about it erm because this should be I mean this should be clear if you go into the lab that somebody gives you an introduction and and so on. hh and there is also this discussion with with the IT in the lab yeah I mean you brought up a good point that it might be might be good to lock the lab and then only certain people have access and then er we put the PC's in our normal network and not in this separated network.

S4 yeah

S1 so there are actually many topics to discuss and we have started that but i don't know how long it takes especially the IT because yeah the time frame is

S4 yeah

S1 three months at least

S4 yeah okay

S3 are there any plans to utilize the floor space upstairs. Because if you are going to bring more work into the lab other groups you don't have enough space there.

S4 that's a good point yeah <laughter> you need to make it bigger.

S3 probably so

S1 mhm

S3 is that spoken about

S1 no there are no concrete plan- er plans to do that but as the the erm third floor second floor is not used otherwise we can do that any time yeah so it's basically no problem in terms of infrastructure and so on

S3 co that is controlled access yeah ?

S1 a :h you mean the third floor just for the lab

S3 just for yeah

S1 okay, no that's

SX-m x

S2 <whistles>

SS <laughter>

S4 that room you can make with controlled access as well yeah

S2 twenty per cent of the company only is a lab <laughter>

S4 then you deter- that that e :r room there ? You can make it controlled access as well

S2 okay

S1 mhm

S4 you just put your e :r ID chip in and then it you know locks in and locks in

S3 mhm

S4 yeah we can try that yeah erm but it seems to work okay but it just need to be like a chip card used to be. But you can e :r automatically lock in when you go out so

S1 I mean e :r it depends on how much we do in the end in the lab.

SX-m <clears throat>

S1 e :r m you know we also have this wafer prober for example so we are

S3 mhm

S1 we are thinking about utilizing that to to offer that as a service. No- not for I mean obviously we cannot do it for for production e :r like testing production testing er but we could do a characterization qualification e :r such things on the wafer prober and we had requests from other companies where they were asking whether we can do that for them or not

S2 wafer prober ? we have wafer prober ?

S1 we have a wafer prober yeah

S2 is this already installed there. Where ?

S4 yeah

S3 no

S4 yeah no

S3 still wrapped up

S1 but it seems to be a quite good one actually

SX-m xxx

S1 e :r for the

S4 we just can make sure that you put in a basement. e :r xxxxxx floor<laughter>

S1 yeah basically we have to take the floor out and put it on the concrete

S2 well okay yeah that's very vibration-sensitive. but it is a tester ? or just a prober.

S1 it's e :r ooph

S2 because that's a huge difference

S1 I don't know I think it's a prober

S2 of tens of millions <laughter> dollars <laughter>

S1 ye :ah I think it's just a prober

S2 so it's just a prober bound to do analysis of xxxx but not characterization and xxxx yeah

S1 but we can do e- exactly yeah but we can do that er of of x /dais/¹⁶¹ yeah. We don't need a or on a on a wafer yeah we don't need a packaged x. /dais/ yeah

S2 mhm okay yeah but

S1 and obviously erm there is even a possibility to have e :rm like pad holes ? Somewhere in the middle of the design I mean of obviously not real pads but you know like

SX-m mhm

S1 holes yeah

S2 xx

S1 and then you can even contact signals in the design.

S4 mhm mhm

S2 yeah but they must be explicitly designed there aren't even there quite big.

S1 hh yeah and for longer you probably need er proper drivers and so on. If you take analogue design and we put the needles only in middle of the design it most probably doesn't work any more

S2 yeah that can be

S1 so we got some quite good equipment there from [place9] and have to set all that up and so this discussion in ongoing but honestly I don't know how long it takes. <smacks lips> Any other questions ? <S2 smiles back at S1>

SX-m <clears throat> hm

S1 okay then i have a question. What are the first results ? <laughter>

SS <laughter>

S7 the first what ? results ?

S1 the first results

S7 no results yet I mean I'm gonna analyze this stuff at home at first I have to transcribe it which is quite a time-consuming er process then we'll see ? <laughter>

S1 okay do we get the results ?

¹⁶¹En alphabet phonétique international dans le corpus.

S4 wha-

S7 yeah sure <laughter>

S1 <laughter>

S4 what's the results then ? it's

S7 hm ?

S4 what's the results it's er

S7 e :r actually I'm not I don't know yet what I'm going to analyze which

S2 <laughter>

S7 it can be maybe it's some tiny little lexical grammatical thing or it's a pragmatic

S4 ah okay

SX-m xx

S7 thing how how you e :r take turns in speaking some kind of discourse analytical stuff so ooph <SS murmuring in background>

S2 or maybe she's just selling this records to [org9] or

S3 this information

SS <laughter>

S3 do you find that there is mistakes made specific to people from the different countries like maybe Swedish people say something in

S7 mhm

S2 <SS start laughing> some way in English and there are German people who say it in another way <SS stop laughing>

S7 yeah no er this is not our aim to describe

S3 okay

S7 which mother tongue has this e :rm specifics in English it's only about English as ling- lingua franca in general er what it looks like and we think that it has it's own regularities and it's an own language erm different from English which is spoken by native speakers of English. And since there are so many people around the world nowadays who speak English but don't have it as a mother tongue it's yeah ooph quite a project

S3 mhm

S1 I I think we are also I mean here it's probably difficult because people like [first name3] he's here since a couple of years and I I think the even the e :rm the the native speakers get messed up after some time with <laughter>

SS <laughter>

S1 with not not native English

S3 maybe yeah

S1 x that's what [first name4] told me all the time yeah ? He was also from from [place10] but he left us some time ago

S7 mhm

SS Scotland

S3 England

SS <laughter>

S1 sorry yeah Scotland. And he always said when he when he went home people looked at him and said

S2 <laughter>

S1 <laughter> what's up with you aren't you how do you speak I mean <laughter>

S7 mhm

S2 he was talking slowly

S3 yeah

S2 so

S7 but still it's

S2 but

S7 it's not about making mistakes I mean you still communicate although

S2 mhm

S7 there are some errors or mistakes but you still get your message- messages across and that's what we're trying to describe that it's not important to speak erm perfect English when you wanted to communicate with other nations and other other languages

S2 actually speaking perfect English really makes communication difficult

S7 diff-

SS <laughter>

S3 I've one quick question it's got absolutely nothing to do with anything erm what with the company ski day there should be one towards the end of march for the French guys are gonna come up ? During the last two weekends and

S1 I get these questions

S3 everybody down there knows that but nobody here knows that

S1 exactly i had a discussion with somebody from [place1] on friday and he also asked me about the ski day and I said I don't know I have no information e :rm just call [first name5]. He knows it certainly <laughter>

S3 okay

S1 but I don't know anything about it at the moment.

S2 I've heard some rumours that it would be on between tenth and twentieth of March

S3 the last two weekends of march I think they put up the possibilities in france and people would say whether they could attend or not

S2 that's when's sain- I've heard it's Saint Patrick's day is on Friday ? aAnd then the next Saturday is skiing day and some people I will not mention the names say that they will be completely drunk on Friday so cannot <laughter> participate on saturday I mean it's funny

S4 <laughter>

S3 that won't be the Irish people huh ?

S2 no no I'm not saying anything <laughter>

SS laughter

S3 could be very funny

S1 I-I just don't know

S2 it's also I've heard the rumour that e :r maybe we will go skiing somewhere Brandnertal <Brandner Valley> or something like this and then go to sing.

S1 mhm

S2 for night

S3 okay

S2 but this is just a rumour also heard in cafeteria

S7 mhm <laughter>

S2 exactly you know <laughter>

SS <laughter>

S1 er I spoke with [first name5] once and he was thinking about organizing a a
race not just a normal ski day

S2 oh fuck

SX no

S2 <laughter> that's killing for the schedule of all projects

S1 <laughter>

SS <laughter>

S1 so if we go to Brandnertal <Brandner Valley> then i think it's quite likely
that he organizes a race because he has talked about Brandnertal <Brandner
Valley> and and the race

S2 okay

S4 okay

S1 because I mean we always went to Stenten normally

S2 stenten or also Brandnertal <Brandner Valley> I think a couple of years ago

S1 yeah only once

S2 mhm

S1 <smacks lips> okay then thank you erm : our next team meeting would ac-
tually be on Friday but I'm skiing on Friday so <laughter> now I'm out er
Wednesday till Friday

SS <laughter>

S1 so we have the next one next week then

S2 mhm

S1 or we can do one tomorrow if you want but it's maybe xxxx

S2 okay thanks

S1 okay. Thank you. <people starting to leave>

ANNEXE E

Histoire du corpus Enron

Société créée en 1985 issue de la fusion entre Houston Natural Gas et Inter-north of Omaha. L'entreprise crée le premier réseau de distribution de gaz des États-Unis d'Amérique et se spécialise dans le négoce de gaz, atteignant en 2001 un chiffre d'affaires de 139 milliards de dollars (Bouvais et Garcia, 2005). Le succès financier de l'entreprise repose cependant en grande partie sur un montage de sociétés fictives. Kenneth Lay, le PDG des dernières années de Enron, dissimulera jusqu'au bout l'existence d'une fraude à grande échelle à ses employés à qui il transmet, le 14 août 2001 un courrier rassurant désormais célèbre (cf. encadré ??1).

Encadré ??.1. Le courriel rassurant du PDG de Enron aux employés envoyé le 14 août 2001.

From : Ken Lay

To : Enron Employees worldwide

CC : Kathy & George Wyatt ; Kathy Wyatt

It is with regret that I have to announce that Jeff Skilling is leaving Enron. Today, the Board of Directors accepted his resignation as President and CEO of Enron. Jeff is resigning for personal reasons and his decision is voluntary. I regret his decision, but I accept and understand it. I have worked closely with Jeff for more than 15 years, including 11 here at Enron, and have had few, if any, professional relationships that I value more. I am pleased to say that he has agreed to enter into a consulting arrangement with the company to advise me and the Board of Directors.

Now it's time to look forward.

With Jeff leaving, the Board has asked me to resume the responsibilities of President and CEO in addition to my role as Chairman of the Board. I have agreed. I want to assure you that I have never felt better about the prospects of the company. All of you know that our stock price has suffered substantially over the last few months. One of my top priorities will be to restore a significant amount of the stock value we have lost as soon as possible. Our performance has never been stronger ; our business model has never been more robust ; our growth has never been more certain ; and most importantly, we have never had a better nor deeper pool of talent throughout the company. We have the finest organization in American business today. Together, we will make the world's leading company.

Malgré le courriel, l'entreprise s'enfonce dans une tourmente judiciaire et médiatique faisant passer l'action de 81 dollars à 40 cents en quelques mois (Bhatia, 2008). Elle déclare faillite le 2 décembre 2001. S'ensuit le procès Enron au cours duquel l'ensemble de la correspondance électronique des employés de l'entreprise (désormais appelée « *Enron Corpus* ») est rendue public.

ANNEXE F

Le premier courriel

Le premier courriel fut envoyé à la fin de l'année 1971 par Ray Tomlinson, un informaticien américain considéré aujourd'hui comme l'inventeur du courrier électronique. Le premier courriel fut un message de test dont l'auteur rappelle le bref contenu sur son site toile :

Most likely the first message was QWERTYUIOP or something similar. When I was satisfied that the program seemed to work, I sent a message to the rest of my group explaining how to send messages over the network. The first use of network email announced its own existence¹⁶².

Ce premier courriel fut envoyé entre deux machines, BBNA et BBNB (cf. figure F.1) par l'intermédiaire du réseau ARPAnet (*Advanced Research Projects Agency Network*) reliant quatre universités américaines (University of California, Los Angeles ; Stanford Research Institute ; Université de Santa Barbara et Université d'Utah). Ce réseau est aujourd'hui considéré comme l'ancêtre du réseau Internet.

¹⁶²Source : le site personnel de Ray Tomlinson (<http://openmap.bbn.com/~tomlinso/ray/firstemailframe.html>)



Figure F.1

BBNA et BBNB : Les deux machines entre lesquelles le premier courriel fut envoyé