

## Complexité De La Communication Médiatisée Par L'ordinateur: Le Cas Du Courrier Electronique

Myriam Cabrales Vargas\*

myriamcabrales@hotmail.com

Universidad de San Buenaventura, Cartagena, Colombia

Cet article présente les résultats de la première partie d'une recherche concernant le développement de la compétence communicative, à travers les échanges par courrier électronique (CÉ). On tente de démontrer que la correspondance électronique, faisant partie d'une nouvelle forme de communication hybride, constituée par des lettres dialogales, présente les caractéristiques d'une situation de communication complexe. Suivant les principes de l'approche systémique, l'analyse du corpus permet de repérer le type de relation existant entre les interlocuteurs, les signes graphiques simulant les formes paralinguistiques, ainsi que l'incidence du contexte porteur d'un ensemble de règles, normes, modèles et rituels d'interaction. Tout ceci afin de postuler que ce type de communication représente une voie pédagogique facilitant le développement de la compétence de communication.

**Mots clés:** Communication médiatisée par l'ordinateur, approche systémique, contexte socio-culturel, signification du message, courrier électronique

Este artículo presenta los resultados de la primera etapa de una investigación referente al desarrollo de la competencia comunicativa, mediante intercambios por correo electrónico (CE). Se intenta demostrar que la correspondencia electrónica, que hace parte de una nueva forma de comunicación híbrida, constituida por cartas dialogales, presenta las características de una situación de comunicación compleja. Siguiendo los principios del enfoque sistémico, el análisis de los mensajes permite develar el tipo de relación existente entre los interlocutores, los signos gráficos que simulan las formas paralingüísticas, así como la incidencia del contexto portador de un conjunto de reglas, normas, modelos y rituales de interacción. Todo esto con el fin de postular que este tipo de comunicación representa una vía pedagógica que facilita el desarrollo de la competencia comunicativa.

**Palabras clave:** Comunicación mediaticada por el ordenador, enfoque sistémico, contexto sociocultural, significado del mensaje, correo electrónico

---

\* **Myriam Cabrales Vargas** Diplomée en Éducation de l'Université Pontificia Bolivariana de Medellín, a suivi deux stages de formation pédagogique en FLE, à Montpellier, puis a obtenu un Master Recherche en Sciences du Langage, Option FLE à l'Université de Franche-Comté (Besançon). Auteur de plusieurs manuels, est actuellement professeur à l' Université de San Buenaventura de Cartagena.

## Introduction

La fin du XX siècle a été marquée par l'évolution et l'expansion des technologies de l'information et de la communication (TIC), au point que l'on parle de l'*ère de la communication* ou de la *société de l'information* afin de dénommer cette période où une espèce de nouvel ordre a instauré un mode de communication sans précédent (communication via Internet) ayant déjà pénétré tous les secteurs de la société.

Ce phénomène touche aussi le domaine de l'éducation. Cela se manifeste par les nombreuses applications didactiques disponibles aujourd'hui sur le marché ; les innombrables sites « web » offrant des informations académiques et scientifiques ; l'engagement des gouvernements et de tous les secteurs de l'éducation au développement de cette nouvelle source d'information et moyen d'innovation didactique ; et les nombreuses recherches réalisées sur l'emploi des TIC.

Dans le domaine des langues étrangères, la recherche se développe aussi largement et divers sont les centres d'intérêt des chercheurs : l'interaction humain/système informatisé, le développement de l'autonomie au moyen des TIC, l'apprentissage collaboratif en classe virtuelle, les stratégies d'apprentissage dans un environnement de TIC, les caractéristiques pédagogiques des environnements multimédia, mais aussi l'analyse du discours des participants<sup>1</sup>. Peu nombreuses sont les recherches concernant le domaine de la communication interhumaine, c'est-à-dire, des recherches s'intéressant à savoir ce qui se passe aux niveaux psychologique et socio-culturel entre les participants. Néanmoins, en Colombie, nous connaissons la recherche menée par Liliana González Niño à l'Université Pontificia Javeriana (2006)<sup>2</sup> : L'auteur étudie la conduite linguistique et communicative d'interlocuteurs non-natifs colombiens et de natifs français mis en rapport au moyen d'un dispositif d'e-tandem linguistique par courrier électronique. Suivant la méthodologie de l'analyse conversationnelle, elle étudie la conduite communicative et interactionnelle des participants : le natif pour aider le non-natif à comprendre

---

<sup>1</sup> Voir Alsic, <http://alsic.u-strasbourg.fr>

<sup>2</sup> Les échanges linguistiques entre des étudiants non-natifs colombiens et natifs français au moyen du courrier électronique : des effets sur l'appropriation de la langue étrangère de la part du non – natif.

ses messages et à améliorer sa compétence communicative et le non-natif pour apprendre la langue étrangère. Comme dans notre étude<sup>3</sup>, les résultats de cette recherche ont montré que cette expérience favorise le processus d'appropriation de la langue étrangère.

Dans notre cas, il s'agit d'une recherche développée dans le cadre du programme de Langues Modernes de l'Université de San Buenaventura de Carthagène. Les étudiants, du 1<sup>er</sup> au 4<sup>e</sup>. semestre, y ont toutes les semaines deux heures de cours en salle d'informatique, dans leur emploi du temps. Au 2<sup>e</sup>. semestre, l'une des activités la plus importante est la correspondance via Internet avec des jeunes francophones. Les objectifs de la recherche étaient :1) identifier les caractéristiques des échanges par courrier électronique témoignant de l'existence d'une vraie situation de communication complexe, 2) vérifier si cette communication donnait lieu à un processus d'interaction offrant des possibilités d'appropriation de la langue cible, 3) déterminer quels aspects de la compétence de communication développaient le plus les apprenants. Dans cet article, nous nous limiterons à exposer les résultats concernant le premier objectif, correspondant à la première étape de la recherche. Nous comptons ainsi présenter la réponse que nous avons trouvée à la question: Peut-on dire que les échanges par courrier électronique se réalisent dans une situation de communication comportant tous les éléments de la complexité de la communication ?

Cette recherche, située dans le domaine de la communication, sous l'optique d'une approche systémique qui tient compte de toutes les dimensions qui entrent en jeu dans toute situation de communication, en plus de la composante strictement formelle de la langue, s'est réalisée comme suit.

### **Cadre Théorique**

Le cadre théorique concernant la recherche que nous avons développée est beaucoup plus large, mais, comme nous l'avons précisé dans l'introduction, dans cet article nous n'allons présenter que la première partie du projet, ce qui correspond au premier objectif. Ce cadre s'est

---

<sup>3</sup> Voir deuxième partie de notre recherche dans: Cabrales, M. (2008). Interaction exolingue médiatisée par l'ordinateur et acquisition du français langue étrangère. *Revista Lenguaje*, (36)1, 139-168.

construit autour des concepts de la communication médiatisée par l'ordinateur (COM) du courrier électronique et plus particulièrement sur les principes de l'approche systémique de la communication

L'expérience étant de faire correspondre nos élèves par courrier électronique avec des francophones les confrontait à des conditions qui rendaient plus complexe la situation de communication dans laquelle ils se trouvaient. Ils devaient se servir d'un médium technologique qui exerce une forte incidence sur le discours et, en plus, ils devaient élaborer ce discours dans une langue qu'ils étaient en train d'apprendre. A ceci il faut ajouter encore un troisième élément, peut-être plus important : dans toute communication inter-humaine interviennent divers facteurs culturels, sociaux et psychologiques qui ont une forte influence sur le discours.

Nous allons par la suite nous référer aux facteurs ci-dessus mentionnés, tenant surtout compte de l'incidence qu'ils ont eu sur notre sujet de recherche.

### ***Concept de Communication Médiatisée Par L'ordinateur (CMO)***

Dans le domaine de la terminologie de recherche sur les TIC, on trouve souvent les termes communication *médiée* par l'ordinateur et communication *médiatisée* par l'ordinateur. A travers nos lectures, nous avons pu déduire que cette terminologie dépend des conceptions des chercheurs sur le rôle de l'ordinateur.

Anis (1999, p. 9) et son équipe ont adopté le verbe néologique *médier* parce qu'ils considèrent que « la communication par l'ordinateur est véritablement médiée (au sens de la médiation de Vygotsky). L'ordinateur serait le médiateur qui modifierait indirectement le discours, il induirait la création d'autres formes, d'autres genres discursifs ». Millerand (2001)<sup>4</sup> pour sa part, parle de communication *médiatisée*, considérant l'ordinateur comme un artefact technologique dont l'usage s'inscrit nécessairement dans une situation sociale de communication. Elle signale que pour communiquer à travers l'ordinateur, il faut acquérir des compétences proprement sociales comme les règles et les codes de conduite en matière d'expression.

---

<sup>4</sup> Les pages des publications électroniques en format html n'ont pas de numéro. Par conséquent, toutes les citations concernant ces publications apparaîtront sans numéro de page.

D'après les deux concepts précédemment présentés, nous considérons que le terme *medié* convient mieux aux recherches axées sur l'analyse du discours, l'analyse textuelle ou les genres discursifs. Par contre, *mediatisé* s'adapte mieux aux approches communicationnelles dont l'intérêt porte davantage sur la relation qui s'établit entre les interlocuteurs ; l'ordianteur ne serait en ce cas qu'un moyen. Nous avons donc adopté le terme *mediatisé*, étant donné l'intérêt majoritaire de notre recherche sur les rapports socio-affectifs développés entre les correspondants et sur le contexte de la communication, et non sur l'étude minutieuse des typologies discursives et des formes d'écriture employées par eux.

Pour ce qui est de la notion de Communication Médiatisée par l'Ordinateur (CMO), nous avons fait appel aux propositions de Mangenot et Marcoccia (Mangenot et Marcoccia. Dans Anis 1999, p. 94). Pour Mangenot, la CMO est : « tout échange écrit entre deux ou plusieurs personnes travaillant sur des ordinateurs différents ». Malgré l'existence de possibilités autres qu'écrites, il limite la notion au canal écrit, étant celui-ci étant l'objet intéressant ses recherches. Marcoccia adopte la même approche en disant que « la CMO semble être une forme de communication écrite calquée sur la communication orale à qui elle emprunte certaines caractéristiques et *simule*<sup>5</sup> celles qu'elle ne peut pas reproduire ».

Il s'agit donc d'un système ne permettant pas en principe la transmission de l'image ou de la voix des interlocuteurs<sup>6</sup>. Cette lacune par rapport à la conversation directe, implique que les interlocuteurs ne reçoivent ni l'information paralinguistique<sup>7</sup> ni tout le répertoire de gestes faciaux et corporels qui accompagnent le discours oral. Néanmoins, la CMO dispose de ressources propres telles que l'usage d'émoticons, « smileys » ou binettes et les combinaisons de signes typographiques divers (majuscules, astérisques, crochets) entrant dans le cadre de la *netiquette* (Mourlhon-Dallies et Colin, 1999, p. 13), qui tentent de simuler les traits faciaux.

---

<sup>5</sup> Il parle sans doute des formes typographiques et des "gifs" servant à exprimer les émotions, utilisés souvent par les correspondants.

<sup>6</sup> Sauf dans le cas des chats avec WEB cam et système de communication orale.

<sup>7</sup> Tout ce qui est de l'ordre de la vocalisation, mais ne relève pas de la parole: intonations et changements d'intensité de la voix, accélération et décélération de la parole, pauses conversationnelles, rires, raclements de la gorge, silences.

Bien qu'il s'agisse d'un système élémentaire, par rapport à la communication en face à face, ces ressources graphiques aident un peu à rendre compte de l'état de joie ou de tristesse de l'émetteur et elles offrent au récepteur des indices aidant à l'interprétation des significations des énoncés. Toutefois, ces signes ne peuvent rendre compte de la richesse de la communication non verbale face à face, car dans la CMO on est dans l'ordre du scriptural et les signes évoquant le non verbal sont séparés du verbal. Alors que dans l'ordre de l'oral le non verbal est simultanément à l'oral, dans le scriptural il est dissocié, l'effet n'est donc pas le même. La CMO n'est donc pas au même niveau de la communication en face face, en temps réel.

Finalement, il faut ajouter que la CMO peut être synchrone ou asynchrone et différents moyens ou types d'échanges la composent : forum, listes de diffusion, chat, courrier électronique. Nous allons examiner ce dernier de plus près, car c'est celui qui concerne notre recherche.

### ***Le Courrier Electronique (CÉ), Dispositif Technologique Et De Communication***

Le courrier électronique est l'une des applications Internet la plus diffusée, concernant à l'heure actuelle un nombre continuellement croissant d'utilisateurs. Bien que considéré comme un outil de communication pratique et simple, ses divers usages en font un dispositif complexe. Il offre diverses modalités de communication, aux fins et aux temporalités très variées : communication interindividuelle ou collective, à caractère public ou privé, continue ou espacée (Millerand, 2001).

Dans le cadre de notre recherche, le CÉ a été considéré avant tout un dispositif de communication permettant l'établissement d'une relation sociale entre ses utilisateurs. Par conséquent, notre intérêt portait sur la situation de communication que ce dispositif permet de créer dans le cas des échanges entre des apprenants de FLE et des natifs français ou des francophones en général.

Pour mieux comprendre l'incidence de la médiatisation du courrier électronique sur la communication, nous allons examiner par la suite comment ce moyen influence la communication, et la ressemblance qu'il existe entre les courriels et d'autres formes de communication.

### ***Influence Des Spécificités Techniques Sur La Communication***

Les messages à envoyer par courrier électronique, rédigés sur l'écran de l'ordinateur sont généralement transmis par l'émetteur instantanément et reçus dans les mêmes conditions. Cela se fait indépendamment de l'heure et la distance des lieux d'expédition et de réception. Étant donné le décalage entre l'énonciation directe et la réception différée, « on se trouve dans une situation intermédiaire car s'il y a énonciation directe et réception présumée imminente, la lecture, l'appropriation par l'allocutaire n'est pas instantanée; mais grâce au péritexte<sup>8</sup>, celui-ci identifie le temps de l'énonciation ou du moins celui de la connexion (Cusin-Berche, 1999, p. 33).

Concernant l'effet du temps de la transmission et de la réception sur la communication, Panckhurst (1999, p. 57) signale que bien que le courrier électronique soit un moyen asynchrone, les échanges qu'il véhicule sont nourris par une illusion technique de synchronisme. Par sa rapidité, le CÉ tente de se rapprocher du temps réel et comme l'explique encore Panckhurst (1999, p. 57) cela crée des problèmes car très souvent « on exige une certaine immédiateté dans la réponse et si le destinataire ne peut pas répondre rapidement, il le fait généralement savoir à l'expéditeur ». Nous considérons, pour notre part, que le temps mis à répondre<sup>9</sup> peut générer des actes de langage exprimant la satisfaction, le reproche, l'inquiétude.

### ***Caractéristiques Textuelles Et Discursives***

D'une manière générale, les chercheurs spécialistes de la CMO, sont d'accord pour considérer qu'il s'agit d'une forme de communication hybride qui relève à la fois de l'oral et de l'écrit. En conséquence, le discours mis en place et les textes produits lors des échanges, sont aussi hybrides. Du point de vue de Cusin-Berche, membre de l'équipe de Anis (1999, p. 31) :

« ...les échanges verbaux qui s'opèrent par voie électronique sont à l'origine de nouveaux genres discursifs étroitement déterminés par une situation énonciative sui generis, différente de celle créée par une relation épistolaire comme celle établie par les communications téléphoniques. Cette approche présuppose donc l'existence d'une influence contraignante exercée par le médium sur le discours, sur la mise en verbe, sur l'énonciation telle qu'elle est définie par E. Benveniste, plus que sur le système linguistique stricto sensu (syntaxique et/ou lexicale) »

---

<sup>8</sup> Le péritexte est similaire au prétexte épistolaire : mention du destinataire, de l'émetteur, de la date et l'heure d'émission et de l'objet.

<sup>9</sup> Des intervalles courts (1, 2 ou 3 jours) ou longs (1, 2, 3 semaines) provoquent des réactions différentes.

D'autres membres de la même équipe, confirment qu'« il semble acquis que ces messages se situent à mi-chemin entre le genre épistolaire et les rituels de conversations ordinaires» (Anis, 1999, p.13). Ceci implique que les correspondants sont censés développer une compétence discursive particulière afin d'élaborer des messages conformes à l'usage de tels textes hybrides.

Dans le but de préciser ce qui est de l'oral et ce qui est de l'écrit, Labbé et Marccoccia (2005) comparent le CÉ avec le dialogue, la lettre et le billet. Au travers une observation à caractère généalogique, ils arrivent à cette notion: « Le courrier électronique est un dialogue épistolaire de forme brève dont l'ancêtre est le billet »<sup>10</sup>. Les ressemblances et les différences entre le CÉ et ces autres genres seraient les suivantes.

### **Courrier électronique et dialogue**

Bien que le code utilisé soit l'écrit, pour Labbé et Marccoccia (2005), les échanges de messages entrent dans la structure de dialogue liée à la rapidité des émissions et réceptions. Pour ces auteurs, « la possibilité d'entretenir plusieurs échanges par jour amène à considérer les messages électroniques comme les répliques d'un dialogue continu et non pas comme des messages indépendants dont chacun posséderait sa propre unité structurale ». Cette rapidité et fréquence favorise la production de messages brefs, « des écrits spontanés, naïfs » (Labbé et Marccoccia, 2005), à la manière d'un dialogue.

Le caractère conversationnel du CÉ est représenté aussi par les déictiques (je, tu, etc.) et les questionnements directs. Le tour de parole est souvent manifesté par les chevrons « > » qui sont automatiquement apposés en début de ligne au sein d'une réponse (Anis, 1999, p. 57). A ceci il faut ajouter, comme nous l'avons déjà dit pour la CMO, que dans les messages certains facteurs kinésiques et prosodiques, propres au dialogue en direct, sont souvent remplacés par des ressources graphiques. A notre avis, ces formes d'expression favorisent le développement de la compétence de communication, car grâce à ces substituts de facteurs paralinguistiques et gestuels, l'apprenant a la possibilité d'ajouter aussi bien des éléments expressifs qu'affectifs à ses

---

<sup>10</sup> Dialogue (la conversation : l'oral), épistolaire (la lettre : l'écrit) de forme brève (le billet).  
*Revista Electrónica Matices en Lenguas Extranjeras No. 2, Diciembre 2008*

énoncés, de façon à mieux adapter son discours à la situation de communication dans laquelle il se trouve et à mieux exprimer ses sentiments.

### **Courrier électronique et genre épistolaire**

Les plus grandes différences entre le courrier électronique et la lettre se trouvent dans le support matériel (ordinateur/papier) et le décalage entre l'émission et la réception. Face à la certitude de la réception différée de la lettre, le courrier électronique laisse supposer la possibilité d'une réception si non immédiate, au moins rapide.

Concernant les formules d'ouverture et de clôture du texte, dans le cas du CÉ, elles sont moins formelles que celles de la lettre, réduites et très souvent absentes, comme dans certaines conversations quotidiennes.

Le courrier électronique, étant donné ses ressemblances avec la lettre, ferait donc partie des formes de communication épistolaires. Il se rapprocherait aussi de la lettre dans la possibilité qu'a l'émetteur de préparer son texte et de le refaire, ainsi que celle qu'a le récepteur de le relire et le conserver. Cette caractéristique est fort intéressante dans le cadre d'une expérience d'apprentissage car l'apprenant a le temps de réfléchir avant de produire son texte et d'analyser les formes linguistiques fournies par son partenaire pour se les approprier consciemment.

### **Le courrier électronique et le billet**

Le lien généalogique entre le CE et le billet, dont parlent Labbé et Maroccia (2005) ne viendrait évidemment pas du support matériel mais du contenu textuel et discursif. Le billet est un message court dans son écriture, son contenu et sa forme, dont les caractéristiques sont : la brièveté, le style peu formel, les jeux stylistiques et graphiques, les créations ludiques, l'objectif pratique, le caractère informatif, relationnel et séquentiel.

Notre intérêt n'est pas d'approfondir cette comparaison du CÉ avec d'autres genres, mais de faire remarquer qu'il n'y a pas de règles fixes pour classer les messages contenus dans les échanges électroniques dans une catégorie ou genre discursif. Nous considérons que ce mélange de style est enrichissant car les étudiants doivent produire des textes qui sont à mi-chemin entre le dialogue et le genre épistolaire. Ils se trouvent ainsi dans une situation exceptionnelle leur

permettant de développer des compétences linguistiques concernant l'écrit mais avec des formes appartenant au registre familier de l'oral, qu'ils utiliseraient certainement s'ils se trouvaient dans une situation de communication face à face.

Nous venons d'examiner les facteurs technologiques et linguistiques concernant la CMO, dans le cas du CÉ. Mais, comme nous l'avons dit avant, le fait qu'il s'agisse d'une communication entre humains apporte des éléments sociaux, culturels, psychologiques, intervenant tous dans la communication et lui donnant un caractère complexe que l'on ne peut comprendre que sous les principes de l'approche systémique. Un regard sur cette problématique nous permettra de voir comment ces facteurs entrent en jeu dans les échanges par CÉ, lui donnant ainsi des caractéristiques propres à la complexité de la communication.

### ***Complexité De La Communication Interhumaine. L'approche Systémique***

Un rappel historique des approches de la communication dans les années 50 aux États-Unis permet de voir comment on est passé de la conception télégraphique linéaire<sup>11</sup> de la communication à une conception plus complexe. Des anthropologues et des psychiatres effectuant des recherches sur les aspects non verbaux de la communication (proxémiques et kinésiques) ont mis en place un modèle alternatif proposant que la communication inter-humaine n'est pas constituée par des messages dont le sens est préalablement établi. Pour eux, la communication est l'élaboration en commun d'un sens moyennant la collaboration synchrone des interactants (Winkin, 2005).

C'est ainsi que l'espace, les mouvements et la gestualité, de même que les modalités paralinguistiques, deviennent des éléments indissociables de la communication. Dans une synchronie interactionnelle, à la manière d'un homme orchestre, les participants jouent de plusieurs instruments à la fois. Ce modèle orchestral de la communication est explicité par Birdwhistell, qui avec Bateson et Hall, entre autres, forment un groupe de chercheurs (École de Palo Alto) qui dans les années 60 convergent dans une approche systémique de la communication

---

<sup>11</sup> Nous faisons ici référence au modèle de communication linéaire ou mathématique créé par les ingénieurs de télécommunication Norbert Wiener et Shannon et Weaver. Leur modèle proposait un chemin unilatéral composé de cinq éléments : émetteur, message, code, canal et récepteur, qui interviennent dans la production, l'acheminement et la réception de l'information

(Bachmann, Lindenfeld et Somonin, 1991, pp. 126-127). Ce modèle de communication systémique s'appuie sur ces principes fondamentaux :

- La communication est un phénomène interactionnel prenant en considération la relation qui se noue entre les personnes. C'est un processus circulaire où chaque intervention constitue un nouvel apport auquel l'autre va réagir et ainsi de suite.
- Le message verbal n'est pas la seule expression de communication, l'expression non verbale joue un rôle important.
- La communication est déterminée par le contexte dans lequel elle s'inscrit. Le contexte est un cadre symbolique porteur d'un ensemble de règles, de normes, de modèles et de rituels d'interaction.
- Chaque message a deux niveaux de signification. Il transmet un contenu informatif, mais il indique aussi quelque chose sur la relation des interlocuteurs.
- La relation entre deux interlocuteurs se structure selon deux modèles: le modèle symétrique et le modèle complémentaire. Le premier considère cette relation comme égalitaire ; le second, comme différente. Chaque participant doit être conscient de la position adoptée dans ses interventions.

Ces principes de la communication systémique, constituent les indicateurs ou observables que nous devons repérer dans les courriels échangés, suivant la méthodologie présentée par la suite.

### **Méthodologie**

Le cadre méthodologique dans lequel nous avons inscrit cette recherche est celui de l'éthnométhodologie, car il s'agissait d'explicitier les stratégies langagières et psycho-sociales qui sous-tendent la communication entre des acteurs sociaux, producteurs et interprétants des échanges constitutifs d'une situation de communication authentique (Kerbrat-Orecchioni, 1990, pp. 61-65). Ces interactions, médiatisées par l'ordinateur, entre un groupe d'apprenants de FLE et de jeunes étrangers francophones, désireux d'avoir des rapports avec des gens appartenant à d'autres cultures, font partie des nouvelles formes de communication de la société de nos jours.

Autrement dit, il s'agissait de décrire les « méthodes » qu'utilise un groupe d'étudiants de FLE pour établir des échanges par courrier électronique, pour gérer les problèmes communicatifs, pour établir une interaction. Concrètement, nous voulions voir comment des acteurs sociaux utilisent les ressources langagières et non-langagières pour communiquer, pour exprimer leurs sentiments comme ils le font au cours d'une conversation en direct.

L'approche ethnométhodologique nous a permis de révéler comment les étudiants colombiens ont pu faire durer les échanges : en s'intéressant au mode de vie et à la culture de leurs correspondants et en leur parlant de la leur, en leur posant constamment des questions, en répondant à celles qu'ils leur posaient. Nous avons aussi pu relever les traces de l'incidence des facteurs socio-culturels dans les échanges, les rites d'ouverture et de clôture, les propositions suivies des réactions de l'interlocuteur, etc. Il faut remarquer un phénomène très présent dans les échanges : les colombiens étaient les premiers à proposer des thèmes de conversation. C'est ce que Kramsch (1984, p. 20) appelle le « ménagement de thèmes » et ce que nos apprenants ont fait afin de capter l'intérêt de leurs interlocuteurs, d'avoir leur collaboration et pouvoir ainsi développer l'échange.

D'autre part, l'approche systémique nous a permis d'identifier les caractéristiques de la communication asynchrone médiatisée par l'ordinateur, et de repérer dans les messages les traces des éléments de la communication complexe.

Les données recueillies auprès des étudiants participant à l'expérience (un échantillon de 5 étudiants) étaient constituées par les courriels envoyés et reçus (163) pendant une période de trois mois. Afin d'identifier les participants, nous les avons dénommés par des abréviations comportant les trois premiers caractères de leurs prénoms (CRI ; ADR, etc.) et un chiffre correspondant à l'ordre dans lequel le message avait été envoyé (01 : premier message). Lorsqu'une précision sur la nationalité a été nécessaire, le code du correspondant est suivi des lettres A pour le correspondant colombien et B pour le correspondant étranger. Pour identifier l'émetteur et le récepteur ensemble, nous avons mis ce dernier entre parenthèses ; par exemple, 03-CRI-A-(CAR-B) est le troisième message que CRI (colombien) a adressé à CAR (francophone).

Comme méthode d'analyse, nous avons fait appel aux perspectives quantitatives et qualitatives. Dans un premier temps, essentiellement fondé sur l'analyse qualitative, le croisement des courriels échangés nous a permis de décrire et interpréter le processus d'interaction. Puis, dans un deuxième moment, l'analyse quantitative a servi à montrer l'impact d'un fait, d'un sujet ou d'un moyen d'expression. Mais ces données quantitatives ont été suivies d'une interprétation qualitative. Les deux perspectives, qualitative et quantitative ont donc été intercalées.

### **Analyse Des Données**

Pour la réalisation de l'analyse, nous avons porté notre regard sur les facteurs devant permettre de vérifier que les échanges par courrier électronique constituent une situation de communication ayant les caractéristiques de la complexité de la communication inter-humaine, propres aux interactions en face à face. Nous avons donc suivi les principes de l'approche systémique présentés dans notre cadre théorique.

### ***De La Complexité De La Situation De Communication Par Courrier Electronique***

D'une manière générale, la reconnaissance de l'existence d'une situation de communication dans le cas des échanges par courrier électronique (CÉ) n'a posé aucun problème. Les éléments fondamentaux de la communication y étaient présents : le message, le code, le canal, les interlocuteurs et le contexte socio-culturel. Mais, dans notre cas, il s'agissait surtout de relever les caractéristiques permettant d'identifier comment la **complexité** propre à toute situation de communication inter-humaine était présente dans les échanges par CÉ entre des apprenants colombiens et leurs correspondants francophones.

Cette complexité vient (a) du contexte socioculturel dans lequel s'inscrivent les échanges, (b) de la circularité de la communication<sup>12</sup> permettant l'interaction, (c) de la présence d'éléments non verbaux significatifs<sup>13</sup>, (d) des niveaux de signification du message et (e) du type de relation existant entre les participants. Ce sont les facteurs que nous avons cités dans le cadre théorique.

---

<sup>12</sup> Par opposition à la conception mathématique linéaire de la communication.

<sup>13</sup> Nous parlons ici des facteurs kinésiques, proxémiques et paralinguistiques absents dans la communication écrite.

Nous allons voir comment ces facteurs ont été présents dans les échanges objet de cette recherche.

### a) Contexte socioculturel

Des exemples concernant la religion, la race et le genre peuvent illustrer l'incidence du contexte socioculturel dans la communication :

(Remarque : Tous les extraits de messages ont été transcrits tels que les correspondants les ont écrits).

#### **La religion:**

##### Exemple 1

*03-CRI-A-(CAR-B) : mon père, il a un magasin d'alimentation, et je travaille avec lui, et pratiquement il m'a obligé à étudier ça profession (...) maintenant dieu, il m'a donné une occasion d'étudier ce que je veux et je la profite (emoticone souriant)*

*03-CAR-B-(CRI-A) : tu es croyant en dieu ? tu es pratiquant ?*

*04-CRI-A-(CAR-B) (...) je suis croyant, tous les colombiens sont croyant et nous parlons beaucoup de dieu*

##### Exemple 2 :

*09-CRI-A-(CAR-B) j'aussi te souhaite de très bonnes fêtes 2005 et de année 2006. Que Dieu te bénis et à ta famille aussi.*

*10-CRI-A-(CAR-B) nouvelle année pour toi et toute ta famille, que dieu te remplit bénédictions*

Le fait de travailler avec son père et même d'avoir dû apprendre sa profession n'a pas provoqué de réaction chez CAR. Probablement certains jeunes en France adoptent la profession des parents notamment lorsqu'il s'agit de la reprise d'un commerce familial. Par contre, l'attachement à la religion l'a fait réagir. Pour la majorité des Colombiens les actions et les événements, ainsi que les vœux (pour les anniversaires, fêtes, etc.) sont très liés à la volonté de

Dieu, et cela se manifeste couramment dans leur discours, ce qui n'est pas aussi marqué dans la culture française.

**La race:**

*02-RUS-B : (...) je suis au congo brazzaville en afrique, j'espere que tu continuera à m'ecrire*

*03-BRA-A : Tu as dit que tu habite en Afrique au Congo, c'est incroyable !!!, j'ai une amie Africaine !! est-ce que tu peux m'envoyer des photos ?*

*03-RUS-B : A propo des photos je te les enverrai mais avant j'aimerai te dire que je ne suis pas une blanche mais plutot une noir\**

*04-BRA-A : Si tu n'es pas blanche ça n'importe pas, c'est encore meilleur pour moi. Je suis très brun, je fait 1.80m mes cheveux sont noirs mon corps est athletique et j'ai des grosses jambes.*

(Extrait 1)

D'un côté, on voit très nettement la crainte de RUS par rapport à la possibilité de perdre le contact ou de ne pas plaire à cause de sa race. De l'autre, on constate que bien au contraire la condition raciale de sa correspondante est un facteur culturel qui a déclenché l'enthousiasme de BRA, exprimé par plusieurs points d'exclamation. Bien que l'évocation de la race soit en relation avec des facteurs personnels (qui est l'autre ? est-il ouvert à la diversité ?), il s'agit d'une conséquence du phénomène de l'exclusion sociale liée à la problématique du racisme.

**Le genre:**

Comme caractéristique générale, nous avons remarqué que les étudiants colombiens ont choisi des correspondants du sexe opposé. Dès le début de l'expérience, ils ont tous refusé systématiquement de correspondre avec des jeunes du même sexe. Ce choix a influencé leur attitude et leur discours, et ceux des correspondants étrangers aussi, comme l'illustrent les exemples suivants, formés par des énoncés qui n'auraient pas eu lieu si les correspondants avaient été du même sexe.

Exemple 1 : La photo / les compliments

02-ADR-A-(MAE-A) : *je voudrais que tu m'envoie une photo de toi, pour te connaître, tu dois être jolie comme tu nom.*

04-ADR-A-(DEL-B) : *tu peux m'envoyer une photo ? tu dois être très jolie, les filles de la France sont très belles.*

07-BRA-A-(COR-B) : *tu peux m'envoyer des photos ?*

05-CRI-A-(CAR-B) : *le dernier mail j'ai oublié de te dire que tu es très jolie (...) yeux très beaux (...) oh la la ! est-ce que toutes les femmes françaises ont si jolies*

05-CAR-B-(CRI-A :) *Je te remercie pour ton compliment au sujet de mes photos toi aussi tu es pas mal*

04-MAR-B-(ING-A : *merci beaucoup pour ta photo, encore une fois, je te trouve très jolie*

04-MAL-B-(CAR-A) : *Carolina, tu es très très belle et surtout très grande c'est qui me plaît chez les filles*

06-MAL-B-(CAR-A) *Caro peux-tu me donner un ou d'autres photos de toi par exemple où tu es sur la plage.*

#### Exemple 2 : Les sentiments / les pensées

06-BRA-A-(COR-B) : *je pense à toi je voudrais être ton ami pour toujours pas de temps en temps (...) je suis triste.*

04-BRA-A-(RUS-B) : *je serai content de parler avec toi et écouter ta voix.*

06-BRA-A-(RUS-B) *quand j'ai écouté ta voix je me suis ému et je ne savais pas quoi dire*

06-CAR-A-(MAL-B) : *quand tu m'a parlé je ne sais pas que faire, j'étais très nerveuse et heureuse aussi*

12-CAR-A-(MAL-B) : *...et je tu sais, je te pense parce que tu es mon cher ami, mon cher cher ami de l'internet*

13-MAL-B-(CAR-B) : *je suis très content de toi. Chaque jour que Dieu fait je pense à toi. (...) Je t'aime beaucoup et je pense beaucoup à toi.*

*04-RUS-B-(BRA-A :) j'aime beaucoup quand je trouve ton message dans ma boîte de réception*

Exemple 3 : Les bisous

*05-ADR-A-(FAN-B) : merci beaucoup pour les bisous*

*04-BRA-A-(COR-B) : Bisous ma chérie*

*03-CRI-A-(CAR-B :) beaucoup de bises et beaucoup de fleurs*

*13-CAR-A-(MAL-B) : beaucoup de bisous pour toi*

*03-RUS-B-(BRA-A) : Je t'embrasse de tout mon cœur.*

*06-MAL-B-(CAR-A) : Mille et une bise. A bientôt*

Quoiqu'en général l'expression des sentiments ait été réciproque, à la lecture des courriels nous avons remarqué que les manifestations affectueuses venant des Colombiens, surtout des garçons, et des Africains sont plus fortes que celles des Français. Cela correspond aux stéréotypes ou imaginaires sociaux caractérisant les peuples des pays tropicaux comme étant plus ouverts et/ou chaleureux. Ce stéréotype est aussi associé à la galanterie masculine envers les femmes, d'où les compliments assez fréquents accompagnant la demande de la photo et/ou le remerciement après l'avoir reçue.

En plus de ces trois aspects (religion, race, genre) du contexte socioculturel général, il y a aussi des éléments du contexte particulier de chaque correspondant qui ont laissé des traces dans leurs discours. Il faut se rappeler, que lors d'une interaction, l'incidence de ce contexte particulier est déterminante dans le système d'influences mutuelles. En analysant le corpus, nous avons pu voir comment chaque étudiant a orienté la conversation autour de sujets concernant son propre contexte, ses goûts personnels, ses intérêts et même sa personnalité<sup>14</sup>. C'est ainsi que, par leur initiative, très souvent au moyen de ce que Kerbrat-Orecchioni (2005, p.66) appelle un « ouvreur », les colombiens ont proposé des sujets divers de conversation. En général, les interactions se sont construites autour des sujets suivants :

---

<sup>14</sup> Voir profil des étudiants sur le site [www.toutcompris.8k.com](http://www.toutcompris.8k.com)

ADR : La musique, les jeunes (garçon de 19 ans, musicien passionné surtout des rythmes des caraïbes).

BRA : Son goût pour les mangas japonais, les arts martiaux orientaux, l'amitié, sa motivation pour l'étude du français, (garçon de 19 ans, maître de kung fu, passionné des philosophies orientales)

CAR : Son monde affectif, le contact humain, l'amitié (19 ans, romantique, fille unique de parents séparés)

CRI : La famille, l'amitié, le travail, les études. (étudiant de 30 ans, marié)

ING : Son intérêt pour le français et la France (jeune fille de 19 ans, passionnée par les voyages, le français et la culture française).

Afin de voir l'impact du contexte particulier sur les correspondants colombiens, nous avons aussi examiné la fréquence avec laquelle certains facteurs sociaux ont influencé leurs messages. Le tableau ci-dessous montre le nombre de messages dans lesquels l'étudiant a traité le sujet en question :

Facteurs : / Étudiants :	ADR	BRA	CAR	CRI	ING	Total
La famille		2	6	3	5	16
Les études (en général)	1	3	5	4	3	16
La musique	9	2	1		2	14
Les langues (surtout le français)	3	5	7	4	8	27
L'amitié	2	10	5	3	1	21
Le travail				2	3	5

On peut voir que les facteurs les plus déterminants sont l'intérêt par le français (27) et l'amitié (21) ; tous les étudiants en ont parlé explicitement. Ceci correspond au but qu'ils s'étaient fixé pour l'expérience : renforcer l'apprentissage du français et faire des amis. Les autres sujets ont été traités par chaque étudiant en fonction de ses intérêts, sa personnalité ou ses conditions de vie. C'est le cas d'ADR et son intérêt pour la musique (9), d'ING pour les langues (8), de BRA pour l'amitié (10) et de CAR pour la famille (6). CRI est le seul à avoir parlé de son travail (il a 30 ans et il travaille) ; ING l'a fait parce que ses correspondants (MAR et FRE) travaillent.

### **b) Circularité de la communication**

La construction en commun de la situation de communication par des mouvements circulaires formant une chaîne d'actions et rétroactions, caractéristique de l'approche systémique est clairement illustrée plus haut dans l'extrait 1. On y voit comment les interventions des courriels 02 et 03 de RUS-B, s'intercalent avec les interventions des courriels 03 et 04 de BRA-A. Nous avons pu constater cet effet de circularité, dans la plupart des courriels échangés. Grâce à la technique de croisement de messages, nous avons démontré comment au cours de plusieurs messages, les correspondants réussissaient à construire ensemble un texte constituant une interaction, grâce aux propositions d'un des scripteurs, aux réactions de son partenaire et aux rétroactions du premier locuteur. Cet effet de circularité de la communication a été vérifié dans la majorité de messages ; nous en présentons un exemple ci-dessous :

*08-RUS : SALUT.*

*07-BRA : Salut mademoiselle !!!!*

*08-RUS : Je me demande pourquoi tu ne m'écris plus, j'espere qu'il ne t'es pas arrive quelque chose de facheux. Je me demande comment se deroule deja les fetes chez vous*

*07-BRA : Excuse-moi, je ne t'ai pas écris pendant ces mois parce que pendant les vacances c'est impossible d'aller au internet..*

*09-RUS : c'est pas grave si tu n'avais pas la possibilite de partir au cyber*

*08-BRA : Je suis très heureux d'avoir ta réponse !!!! J'ai pensé à toi pendant ces jours et j'ai été impatient*

*07-BRA : Je ne sais pas si tu veux continuer notre amitié mais j'espère que si.*

*09-RUS : ... bien sur que je veux encore de notre amitiée*

*(...) moi aussi je viens maintenant un peu rare sur le net à cause de mon emploie du temps mais je m'efforcerais de te repondre*

*08-BRA : Comme toi, moi aussi j'ai un emploi du temps chargé mais au contraire á toi il sera plus facile pour moi t'écrire parce que je passe beaucoup de temps devant l'ordinateur du bureau de mon père.*

*10-RUS : je suis tres contente pour toi car tu es un veritable ami et je suis contente parce que tu as fait bocoup de progres en français.*

*09-BRA :Merci j'étude tous les jours toutes les journées pour ameliorer*  
(Extrait 2)

L'analyse de cet extrait de conversation entre BRA-A et RUS-B permet de retrouver la chaîne d'actions et rétroactions provoquées par les différentes interventions. Ci-dessous nous mettons en parallèle les principaux actes de paroles émis, afin de mettre en évidence le processus interactionnel ou circulaire de la conversation :

- Se plaindre du silence gardé par son ami / S'excuser et justifier son silence
- Mettre en doute la suite de l'amitié / Rassurer l'ami, atténuer sa faute.
- Faire un compliment pour le progrès de son ami en français / Remercier et raconter comment il a réussi à améliorer son français.

En ce qui concerne le temps de l'énonciation, il faut remarquer comment celui-ci marque les réactions des correspondants. Après une correspondance continue entre septembre et novembre 2005, ayant reçu le dernier courriel de BRA le 25 novembre, RUS, très inquiète, lui demande de ses nouvelles en février 2006. BRA réagit en s'excusant et lui explique que pendant les vacances il n'a pas de possibilités d'utiliser l'internet. Une fois BRA rentré à l'université, en février, leur correspondance est relancée en raison d'un ou deux échanges par semaine, comme auparavant.

C'est cette circularité de la communication, ce qui nous a permis, dans la deuxième étape de cette recherche, de reconstruire des interactions en entremêlant les messages échangés ( 4, 5 ou 6) au cours de deux ou trois semaines, le temps moyen pour épuiser un sujet de conversation asynchrone, avant d'en commencer un autre.

### **c) Présence d'éléments non verbaux significatifs**

L'un des aspects mis en relief par l'approche systémique de la communication est justement l'importance des éléments kinésiques, proxémiques et paralinguistiques, tous chargés

de signification. Notre cadre théorique fait référence au manque de ces éléments dans la CMO et à la façon très limitée dont les scripteurs essaient de pallier à cette lacune.

Examinant les courriels de nos étudiants, nous avons trouvé très peu de émoticons représentatifs de gestes et mimiques. BRA n'a jamais mis de émoticons; ADR et CAR les ont utilisés une seule fois mais avec un sens plus décoratif que comme expression de sentiments ; ING a mis une image représentant un bisou, pour prendre congé, à partir de son deuxième courriel. Seul le cas de CRI, ce qui est peu significatif, est illustratif de ce type de mécanisme d'expression. Dans ses échanges avec CAR-B, à partir du deuxième courriel, il a mis des émoticons illustrant des sourires, la surprise et les bisous. Après le troisième courriel, il a mis presque toujours trois émoticons-bisous et des fleurs accompagnés de son habituel « *beaucoup de bises et beaucoup de fleurs* » pour prendre congé. Il s'agissait d'une galanterie à l'égard de CAR, très significative étant donné l'admiration qu'elle a éveillée chez lui et la personnalité de CRI, ce que CAR a perçu. Cet exemple est très significatif pour illustrer cela :

*05-CRI-A-(CAR-B) le dernier mail j'ai oublié te dire qui tu es très jolie (...)  
yeux très beaux (...) oh la la ! est ce que toutes les femmes françaises ont si jolies  
(...) est ce que tu peux me présenter ta sœur ?... donnez-le mon e-mail, je  
voudrais la connaître, elle est plus jeune que tu ?*

*05-CAR-B-(CRI-A): Ma sœur je lui demanderais si elle voudrait  
correspondre avec toi, ok ? Mon beau-frère est un peu jalou hihihhi  
(Extrait 3)*

Les facteurs paralinguistiques, représentés par les divers signes typographiques sont beaucoup plus présents que les émoticons. Nous présentons les exemples suivants afin d'illustrer comment nos étudiants ont essayé de faire percevoir l'intensité de leurs voix, leurs pauses, leur rire, entre autres expressions paralinguistiques :

Exemple 1:

*04-BRA-A-(COR-B : ENFIN! On a chatté!*

*01-CRI-A-(CAR-B : OH LA LA CARINE Enchanté de te connaître.....bon!,  
alors, je vais répondre ...*

Dans l'exemple 1, la majuscule donne de la force, intensifie ce qui est dit. Ici, la satisfaction après l'attente (ENFIN), et l'émotion pour la réponse reçue OH LA LA CARINE). L'expression « ...bon ! alors » appartenant au discours oral sert à baliser le message, à indiquer le passage à un autre thème, ce qui est net ici, surtout à l'aide des points de suspension (...) marquant la pause.

Exemple 2:

*04-CRI-A-(CAR-B) ...ohh ! une question...pourquoi tu ne comprend pas  
« les bruines » ???...j'ai le trouvé dans le dictionnaire.*

Après l'expression de rappel « ...ohh ! une question... », marquée par le redoublement du h, par l'exclamation et par des pauses d'hésitation, l'interrogation triple ( ???) vient signaler l'étonnement, ou peut-être l'incompréhension, très forte, face à la méconnaissance du terme « bruines » de la part de sa correspondante française.

Exemple 3:

*01-CAR-A-(ADR-B) : Bonjour... Bon...je suis tres agréable, sociable...*

*05.CAR-A-(MAL-B) ...autre chose, toute mes vetements ont se moulle  
hahaha je n'avais pas quoi mettre... tres comique non ???*

*06-CAR-A-(MAL-B) Bonjour mon ami Malick !!, je suis **TRES TRES**  
hereuse parce que tu m'ai telephone,...**hahaha**, j'etais a la cafeteria de ma  
universite, il ete sept heures au le matin, et j'etais en train de acheter quelque*

*chose pour manger, quand, en celui-la moment ma telephone a timbre, quand tu m'a parle je ne sais pas que faire, j'etais tres nerveuse , et hereuse aussi,...*

Dans l'exemple 3, on peut remarquer les pauses réitératives de CAR (...), ses rires (hahaha) ses expressions de contentement marquées par des exclamations ( !!!) et l'intensité mise sur l'adverbe augmentatif redoublé (TRES TRES) marquant sa joie, qu'à l'oral se manifesterait par des accents d'intensité.

Exemple 4:

*02-ING-A (SEB-B) : salut sébastien !!!!*

(Même salutation dans ses messages 03 et 04 adressés à SEB)

*02-ING-A-(MAR-B) : salut marc !!*

(Même salutation dans ses messages 03 et 04 adressés à MAR)

*02-ADR-A-(ANG-B) : coucou ange !!!!!*

*02-ADR-A-(MAE-B) : coucou !!! maeva*

*03-ADR-A-(MAE-B) : salut maeva !!!!!*

Dans le cas d'ING-A et ADR-A, les substituts des facteurs paralinguistiques se sont limités pratiquement aux habituelles salutations initiales marquées par le nombre de points d'exclamation (double, triple ou plus encore) présents dans la majorité de leurs messages.

Ces comportements correspondent aux descriptions que ces étudiants ont fait de leur personnalité dans leurs portfolios<sup>15</sup>, et aussi à leurs comportements langagiers en classe. CRI et CAR sont très communicatifs. CAR parle lentement ; ses longues interventions sont pleines de pauses marquant son tempérament réflexif et très émotif. BRA aime beaucoup participer en classe, mais son style est sobre, très sérieux et plutôt formel. ING ne parle pas beaucoup, elle est

---

<sup>15</sup> Dossier présenté à la fin de l'expérience.

un peu timide, mais assez expressive dans ses courriels. Quant à ADR, quoiqu'il ne soit pas très timide, il n'est pas très communicatif et ses interventions sont plutôt sobres<sup>16</sup>.

Pour vérifier dans quelle mesure les signes graphiques et/ou typographiques ont été employés par l'ensemble des correspondants colombiens, nous avons examiné la fréquence avec laquelle ils ont apparu dans leurs messages. Le tableau ci-dessous montre le nombre de messages dans lesquels l'étudiant les a utilisés :

Signes / Étudiants :	ADR	BRA	CAR	CRI	ING	Total
Gifs : émoticons, fleurs, lèvres (bisou)			6	8	11	25
Majuscule	1	1	4	1	2	9
Exclamation ou interrogation doublés, triplés ou plus	6	8	12	1	12	39
Pauses (...)		5	16	10	4	35
Rire (hahhahiha)			1			1
Total par étudiant :	7	14	39	20	29	

Avec des différences entre la nature du signe utilisé et la fréquence de son emploi, ce tableau permet de constater que tous les étudiants se sont servis au moins de trois signes graphiques ou typographiques, pour transmettre leurs émotions. C'est d'ailleurs la fonction de ces signes prosodiques, employés ici pour simuler la manière dont les participants se seraient exprimés si la conversation avait été en face à face.

L'exclamation, l'interrogation et les points de suspension ont été les plus employés, certainement par leur caractère typographique, plus rapide à retrouver sur le clavier et par la nature même du message (écrit). Une donnée importante aussi est la possibilité d'identifier les étudiants qui ont employé le plus ces aides : CAR, ING et CRI, ce qui pourrait aussi correspondre à leur personnalité expressive, tel qu'ils le disent dans la présentation de leur profil, incluse dans le portfolio.

#### **d) Niveaux de signification du message**

Parler de niveaux de signification implique reconnaître qu'en plus du contenu informatif du message, celui-ci comporte un sens concernant surtout l'intention des locuteurs, liée à leurs rapports. En ce qui concerne les échanges par CÉ, l'envie de se connaître un peu plus, a amené

<sup>16</sup> Source: Observations du chercheur en tant que professeur des étudiants.

les scripteurs à se demander des photos, leurs numéros de téléphone, ou à se proposer de se retrouver sur le système de « chat ». Il ne s'agissait pas simplement d'obtenir une information ou une image ; le message exprimait surtout le désir d'approfondir leurs relations, de se rapprocher, d'entendre la voix de l'autre par le téléphone ou le chat. Les exemples suivants témoignent de cette intention implicite ou explicite dans les interventions de participants aux échanges :

#### Exemple 1: La photo

*02-ADR-A-(MAE-B) : (...) et je voudrais que tu m'envoie une photo de toi, pour te connaître, tu dois être jolie, comme tu es*

*04-ADR-A-(MAE-B) : tu n'as pas de photo encore ? (...) et comme tu es physiquement ? tu dois être très jolie parce que les filles là-bas sont très belles. je voudrais que tu m'envoie une photo et je t'envoie une de moi.*

La requête d'ADR est accompagnée d'un argument reposant sur un compliment qui cherche à convaincre au moyen de la galanterie. Puis, n'ayant pas obtenu la photo, il a insisté dans son quatrième courriel et, cette fois-ci, il l'a fait en ajoutant une négociation à sa galanterie : envoyer lui aussi sa photo.

#### Exemple 2 : Le téléphone

*04-MAL-B-(CAR-A) : Caroline peux-tu me donner ton numéro de téléphone, je veux entendre ta voix. Mon téléphone c'est le 00 221 642 51 07*

*05-CAR-A-(MAL-B) : (...) j'ai ton numéro de téléphone. Le mien, c'est un portable, le numéro : 315-6529928, je voudrais que tu m'appelles moi !!!*

La requête de MAL est explicite, il veut entendre la voix de CAR.

#### Exemple 3 : Le chat

*03-COR-B-(BRA-A): (...) j'espère bientôt te voir sur msn !*

*04-BRA-A-(COR-B) : ENFIN ! on a chatté! J'ai aimé bien parler avec toi.  
Quel dommage je voulais continue notre conversation mais tu avais sommeil.  
Maudit décalage horaire.*

*04-COR-B-(BRA-A) : (...) moi aussi j'ai été contente de parler avec toi cela  
m'a fait plaisir, et il est vrai que le décalage horaire n'arrange pas les choses (...)*

Le décalage horaire n'était pas un sujet de conversation, il a été ressenti non seulement comme un obstacle à la communication, mais comme une circonstance provoquant un sentiment de regret causé par l'impuissance face à l'impossibilité de continuer à parler avec l'autre.

### **Type de relation existant entre les participants**

En général, les relations établies entre les participants déterminent le registre de langue utilisé dans leurs échanges. Dans notre cas, il est facile de constater à travers la lecture des extraits et des exemples précédents qu'il s'agit de relations égalitaires entre jeunes qui utilisent un langage simple, cordial et très souvent affectueux, cherchant à nouer une amitié. Mais, sur le plan linguistique, s'agissant des situations de communication exolingue, les relations ne sont pas symétriques, mais complémentaires. Très souvent, le scripteur colombien a exprimé ouvertement son problème linguistique et il lui est même arrivé de s'excuser ou de demander de l'aide à son partenaire francophone. Il a ainsi reconnu sa condition de locuteur en manque de ressources linguistiques et il l'a fait savoir à son correspondant ; l'asymétrie a donc été thématifiée (Renaud, 2006).

Nous présentons ci-dessous cinq exemples (un par étudiant).

*01-ADR-A-(FAN-B) : je suis étudiant en langues modernes et je voudrais  
pratique pour perfectionner la langue*

*03-ING-A-(MAR-B) : je dois dire que si j'ai des erreurs excuse moi, je suis  
apprendre le français.*

*03-MAR-B-(ING-A) : ne t'inquiètes pas pour les erreurs de français, il n'y en a pas beaucoup et je comprends très bien tes messages.*

*03-CRI-A-(CAR-B) : ...si je commets des erreurs orthographiques je remercie qui tu me corriges, bien ?*

*03-CAR-B-(CRI-A) : Je te corrige ton français et je te répond en même temps. Ok ?*

*10-RUS-B-(BRA-A) : je suis contente parce que tu as fait bocup de progres en français.*

*09-BRA-A-(RUS-B) : Merci j'étude tous les jours toutes les journes pour amelliorer*

*01-CAR-A-(MAL-B) : ...je etudie le français,l'angalis et je les parle un petit peu(...) si vous voudrez je peux enseigner vous a parler l'espagnol, et l'anglais....et vous pouvez enseigner moi le français...*

*02-MAL-B-(CAR) : Je t'écriai beaucoup et je t'apprendrais aussi le français (...)*

(Extrait 4)

Les fautes commises par les francophones sont sans aucun doute une donnée à remarquer . Il s'agit d'un phénomène saillant, présent dans la majorité des messages. Ces fautes, généralement morphologiques, liées à la correction grammaticale, proviennent de la similitude entre phonème et morphème en français. La rapidité dans l'élaboration des messages, liée à l'emploi de l'ordinateur a certainement contribué à cette négligence de l'écriture de la part des francophones.

S'agissant d'échanges exolingues visant à fournir des occasions d'apprentissage, comment ces fautes affectent-elles le processus ? Les correspondants francophones, sont-ils des modèles à imiter ? Étant donné que la majorité des fautes ont été commises par BEN, jeune français de 19 ans, et les africains MAL et RUS ; et que FRED (jeune homme français) a été le seul à ne pas faire de fautes, quels seraient alors les critères pour choisir des correspondants dans un projet comme le nôtre ? Voilà autant de questions qui font de cette situation une problématique difficile à élucider. C'est pour cela que M-T Vasseur (2002, p. 26) a proposé une démarche plus globale où la médiation du natif ne serait pas axée en termes d'apprentissage métalinguistique, mais sur les possibilités qu'a le non natif d'occuper la place dialogique de celui qui jalonne la conversation ; de reprendre ses propres paroles ou celles de l'autre pour les modifier ou les éclaircir ; de développer la compétence à apprendre ; et même, d'utiliser sa langue maternelle comme un procédé de contournement pour se faire comprendre. Tous ces moyens constituent des mouvements réflexifs stratégiques et discursifs visant à l'intercompréhension et favorisant l'apprentissage. Il y aurait dans ce cas une espèce de contrat didactique extra-institutionnel implicite ; les savoirs linguistiques y seraient acquis inconsciemment (Mathey, 1996, p.106).

### **Conclusion**

L'analyse précédente a montré que bien que les échanges par courrier électronique soient très différents de la communication en face à face, les éléments caractéristiques de la complexité y sont présents, comme l'expliquent les faits suivants:

- Le contexte socioculturel des correspondants a eu une forte incidence dans leurs messages. La culture incorporée par chacun au cours de sa vie, les règles et normes sociales, ont été présentes lors des interactions. Nous avons vu comment des éléments tels que la religion, la problématique du racisme, la perspective du genre, l'expression des sentiments et l'importance accordée à la famille, aux études, à l'amitié, à la musique, etc. ont eu une influence dans les échanges entre nos étudiants et leurs correspondants francophones.
- La circularité de la communication a été assurée parce que chaque message contenait les réactions au message précédent et provoquait à la fois des réactions chez le correspondant

qui le recevait. Nous avons vu comment les échanges continuels formaient une chaîne d'actions et rétroactions entre les correspondants.

- Malgré la faiblesse des éléments non verbaux, nous avons relevé comment certains éléments paralinguistiques (exclamations, rires, raclements de la gorge, silences, intonation de la voix), étaient souvent représentés, quoique d'une façon très rudimentaire, par des signes typographiques, des combinaisons de ces signes, des vignettes ou des « gifs ». Nous reconnaissons que cela n'est pas suffisant et ne peut pas se substituer à la force des éléments sémiotiques de la conversation en face à face.
- D'une manière explicite ou implicite, tous les courriels analysés comportaient une information et une intention répondant à la relation nouée entre les correspondants. Nous avons vu que les contenus étaient liés à des significations diverses, toutes en rapport avec l'intention de se rapprocher du correspondant, de maintenir le lien social avec lui.
- La relation entre les participants a été socialement symétrique mais linguistiquement complémentaire. Les jeunes correspondants ont établi une relation amicale égalitaire, mais au début des échanges, les Colombiens ont manifesté leur position d'infériorité face à leurs partenaires francophones maîtrisant la langue cible. Cela ne le a pas empêché d'être très souvent à la place du locuteur qui jalonne l'interaction par l'enthousiasme et l'envie de faire avancer la relation.

Finalement, nous voulons signaler que la rédaction des messages s'est faite conforme au caractère hybride du CÉ, car nous avons pu apprécier les marques du genre épistolaire et du dialogue. C'est justement ce caractère dialogale qui nous a permis de croiser les messages envoyés et les messages reçus, afin d'obtenir la reconstruction des interactions assurées grâce à la cohérence et la cohésion intertextuelles. Vu les résultats de cette recherche, nous postulons que ce type de communication offre aux apprenants la possibilité de développer la compétence de communication.

### **Bibliographie**

- Anis, J. (coord.) et d'autres, (1999). *Internet, communication et langue française*, Paris: Hermès Sciences Publications.
- Bachmann, C., Lindenfeld, J. et somonin, J., (1991). *Langages et communications sociales*. Paris: Didier
- Cusin-Berche, F. (1999). *Courriel et genres discursifs*. En Anis, J. (coord.) et d'autres. (1999). *Internet, communication et langue française*. Paris: Hermès Sciences Publications.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1990). *Les interactions verbales (Tome I)*. Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2005). *Le discours en interaction*. Paris: Armand Colin.
- Kramsch C. (1984). *Interaction et discours dans la classe de langue*. Paris: Hatier.
- Labbe, H., Marcoccia, M. (2005). *Communication numérique et continuité des genres: l'exemple du courrier électronique (Revista electrónica)*. Disponible en : <http://www.revue-texto.net/Inedits/Labbe-Marcoccia.html>
- Matthey M. (1996). *Apprentissage d'une langue et interaction verbale. Sollicitation, transmission et construction de connaissances linguistiques en situation exolingue*. Berne: Peterlang.
- Millerand, F. (200) *Le courrier électronique : artefact cognitif et dispositif de communication*. Université de Montreal. Disponible en : <http://grm.uqam.ca/activites/cmo2001/millerand.html>
- Mourlhon-Dallies, F. et Colin J-I. (1999). *Des discaldies sur l'internet*. En Anis J. (coord.) et d'autres. *Internet, communication et langue française*. Paris:Hermès Sciences Publications.
- Panckhurst, R. (1999) *Analyse linguistique assistée par l'ordinateur du courriel*. En Anis J. (coord.) et d'autres. *Internet, communication et langue française*. Paris: Hermès Sciences Publications.
- Renaud, P. (2006) *Absoute pour un locuteur natif*. Disponible en : <http://www.unice.fr/ILF-CNRS/ofcaf/12Renaud.htm> Université de Paris III
- Vasseur, M.-T. (2002). *Comment les analyses interactionnistes interprètent la notion de compétence. Compétence en langue ou efficacité en discours*. En Castellotti V. & B. Py (éds). *La notion de compétence en langue*. Paris : Hatier, Coll. Essais

Universidad Nacional de Colombia - Facultad de Ciencias Humanas – Bogotá  
[www.revistamatices.unal.edu.co](http://www.revistamatices.unal.edu.co)

Winkin, Y. (2005). *Approche systémique et Constructiviste de la Communication*. Disponible en [http://www.ac-guadeloupe.fr/Cati971/PEDAGO/ecogest/renov\\_stt\\_fichiers/Winkin\\_approche\\_systemique.pdf](http://www.ac-guadeloupe.fr/Cati971/PEDAGO/ecogest/renov_stt_fichiers/Winkin_approche_systemique.pdf)

