

$$\frac{A_{10}}{566}$$

Monografia pubblicata con il contributo del Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Comparete dell'Università di Bergamo.

Cécile Desoutter

Scripteurs plurilingues

Quand des Italiens écrivent en français au travail



Copyright © MMIX
ARACNE editrice S.r.l.

www.aracneeditrice.it
info@aracneeditrice.it

via Raffaele Garofalo, 133 a/b
00173 Roma
(06) 93781065

isbn 978-88-548-2996-1

*I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica,
di riproduzione e di adattamento anche parziale,
con qualsiasi mezzo, sono riservati per tutti i Paesi.*

*Non sono assolutamente consentite le fotocopie
senza il permesso scritto dell'Editore.*

I edizione: dicembre 2009

Il semble de plus en plus clair que s'intéresser au langage [...], c'est s'intéresser à l'homme défini par l'usage qu'il en fait.

Hagège (1985 : 316)

Indice

- 9 *Avant-propos*
- 13 **Chapitre I**
Le sujet et la communication interpersonnelle plurilingue en entreprise
1. Le sujet professionnel : un sujet communicant – 2. Langue(s) d'interaction et compétences plurilingues – 3. Le sujet et la communication en entreprise
- 75 **Chapitre II**
Les notions théoriques à la base de la recherche
1. La notion de “rapport à” – 2. Les tentatives de modélisation de l'écriture – 3. La notion de normes linguistiques
- 127 **Chapitre III**
Les données à la base de la recherche
1. Principes et réflexions méthodologiques – 2. Un matériau de recherche composite – 3. L'analyse de contenu et de discours
- 153 **Chapitre IV**
Communiquer en français à l'international : choix ou contrainte ?
1. Pratiques linguistiques des entreprises à l'international : le cas du français en Italie – 2. Le sujet professionnel interprète et acteur du choix de la langue

- 227 Chapitre V
Courrier électronique ou téléphone ? Scriptural vs oral
1. De l'interaction à l'interscription – 2. Le sens donné au scriptural dans la communication électronique en entreprise
- 267 Chapitre VI
Les normes au cœur des discours et des pratiques
1. La norme graphique dans les courriels d'entreprise – 2. Les traces de langues autres dans les courriels d'entreprise : entre acceptabilité et mise à l'index
- 317 Chapitre VII
Les pratiques et règles sociopragmatiques dans l'interscription
1. La structure de l'interscription – 2. Les séquences phatiques – 3. Les discours sur le ton « juste »
- 347 Chapitre VIII
Discours des scripteurs sur leurs modes de faire
1. Les représentations du processus d'écriture en français – 2. Ecrire en français : quelles difficultés ? – 3. Le recours aux artefacts
- 389 *Conclusions*
- 393 *Bibliographie*

Avant-propos

Le présent ouvrage porte sur la question des liens qui unissent l'individu à son activité langagière, et plus particulièrement à ses pratiques d'écriture, dans un contexte professionnel plurilingue. Il prend pour appui une double résultante des profondes modifications intervenues à la fin du xx^e siècle, à savoir la reconnaissance du rôle du langage comme instrument de travail (Boutet 1995) et l'importance croissante de la communication interpersonnelle à distance. Ces transformations découlent elles-mêmes de deux tendances fortement imbriquées : d'une part l'informatisation, l'automatisation et la tertiarisation de l'économie, d'autre part l'internationalisation de la production et des échanges (Truchot 1994, 2001a). De fait, qu'il s'agisse de la conquête ou du renforcement de nouveaux marchés au-delà des frontières, de l'entrée de groupes étrangers dans le capital d'une entreprise, de la formation de co-entreprises transnationales... tout concourt à multiplier les rapports entre locuteurs de langues différentes et à créer de nouvelles dynamiques de contacts entre langues. Dans ce contexte, on peut se demander si, à la lueur de la théorie de la globalisation « *Think globally, act locally* », la langue occupe la place du global ou du local.

La question a des ramifications multiples et elle nous amène, entre autres, à nous interroger sur le lien entre langue et espace. Les nouvelles technologies de l'information ont en effet facilité les échanges verbaux en apportant des supports de plus en plus variés en mesure de créer, paradoxalement, une proximité et une présence, alors que les espaces géographiques sont distants et que les rythmes de travail

ne sont pas concordants. Il en résulte qu'il devient hasardeux d'associer le monolinguisme à l'entreprise nationale et à la sédentarité, et le plurilinguisme à l'idée de migration, de voyages ou de déplacements internationaux, professionnels ou privés. D'ailleurs, nous allons nous intéresser ici à des individus italiens possédant un répertoire linguistique plus ou moins étoffé, qui, localement, c'est-à-dire sans nécessairement quitter leur lieu de travail en Lombardie, communiquent avec des locuteurs situés de l'autre côté des Alpes, de la Méditerranée ou du monde. Leur pratique, experte ou non, d'une ou de plusieurs langues autres que leur langue première s'effectue donc en milieu hétéroglotte.

La question du global et du local amène par ailleurs à réfléchir à la langue de communication utilisée dans ces contacts internationaux à distance : une langue pour tous ou une langue pour chacun ? Bien que l'anglais soit de plus en plus considéré comme "la" langue des affaires, nous avons abordé cette étude en faisant l'hypothèse que la mondialisation n'avait pas forcément pour conséquence l'usage exclusif d'une langue véhiculaire globale et qu'il était envisageable que les locuteurs recourent aussi à d'autres langues de communication. Cette hypothèse a pu être confirmée par le fait que nous avons rencontré un nombre conséquent d'individus italiens usant du français, de façon habituelle ou ponctuelle, avec une plus ou moins bonne maîtrise, pour accomplir leur activité de travail. Ce sont précisément ces sujets professionnels qui sont au cœur de la présente recherche et c'est par leur biais que nous aborderons l'usage du français en particulier.

Enfin, la question du global et du local est à associer à la rationalisation des activités de production de biens et de services pour en accroître la productivité. Or, cette rationalisation s'accompagne d'un recours croissant à l'écrit puisque ce qui était auparavant prescrit oralement l'est de plus en plus par écrit (Bailly *et al* 2002). La tendance, qui peut être replacée dans l'évolution profonde et ancienne de l'écrit dans nos sociétés (Goody 1986), fait donc de ce dernier l'un des instruments de l'extension de la rationalité à l'ensemble des activités (De Coninck 1995). La propension au recours à l'écrit est en outre encore accrue par le fait que les technologies de communication ont accéléré sa transmission et son archivage. Cela dit, plus qu'une obligation de moyens, les sujets professionnels ont une obligation de résultats, si bien qu'ils disposent d'une relative autonomie dans « le mode de con-

struction et d'usage des règles de deuxième rang » pour parvenir aux objectifs généraux fixés par la direction de leur entreprise (De Coninck 1995 : 54). Cette autonomie les autorise finalement à sélectionner le médium qui leur semble le mieux correspondre à leurs compétences et à la situation. Il en résulte donc que la parole et l'écriture ne se remplacent pas, elles se combinent et chacun passe de l'un à l'autre en fonction des besoins et parfois des préférences. C'est par conséquent dans ce cadre qu'il faut prendre en compte les pratiques scripturales et en particulier celles qui font intervenir le médium électronique.

En résumé : distance, situation de plurilinguisme, communication médiée par ordinateur ou par téléphone configurent les conditions d'exercice des activités de travail des individus italiens au cœur de la présente recherche. A partir de là, l'usage du français comme langue véhiculaire, en particulier dans sa dimension scripturale, est abordé ici en prenant le "rapport à" pour fil conducteur. Cette notion permet en effet une démarche d'analyse visant à dégager les significations que des scripteurs alloglottes construisent à propos de la langue et de l'écriture. Eclairé par les chercheurs — entre autres Dabène (1987), Bourgain (1988), Penloup (2000) — qui se sont intéressés aux scripteurs dits "ordinaires" ou "non-experts" dans leur rapport à l'écriture, notre propos vise à orienter le projecteur sur des individus qui écrivent en langue étrangère pour réaliser leur travail, sans pour autant être des professionnels de l'écriture ou des experts dans la langue. Alors qu'en littérature et en didactique, on a étudié le cas d'écrivains qui s'expriment dans une langue d'adoption ou celui de scripteurs apprenant une langue étrangère ou seconde (L2), on s'est en revanche fort peu intéressé aux individus alloglottes dans leur pratique de l'écriture fonctionnelle. Ces scripteurs plurilingues, invisibles mais sans doute fort nombreux, dont les écrits sont parfois éphémères mais cependant utiles aux rouages de l'économie, méritent d'être pris en considération. Leurs pratiques langagières/scripturales liées à l'exercice de leur travail représentent un domaine à défricher. Nous espérons, en nous intéressant à eux, apporter une contribution à une meilleure compréhension de la communication plurilingue en milieu de travail et des relations entre activité de langage et activité de travail dans un contexte d'intégration économique européenne et de mondialisation.

L'étude, qui s'inscrit dans le domaine de la linguistique de terrain (Blanchet 2000), s'organise de la façon suivante. Les deux premiers chapitres sont consacrés au cadrage théorique : le chapitre 1 présente le sujet scripteur comme un être communicant, doté de compétences plurilingues et appartenant à la communauté discursive qu'est l'entreprise ; le chapitre 2 met en perspective les notions théoriques qui permettent d'appréhender les relations unissant ce sujet communicant à l'objet langue et à l'objet écriture. Le chapitre 3 expose la façon dont s'est construit le corpus sur lequel se base la recherche (une enquête par entretien et le recueil de courriels circulant en entreprise) et propose une réflexion sur la méthodologie de recherche qui relève d'une approche ethno-sociolinguistique. Les chapitres suivants sont consacrés à l'analyse des données recueillies, dans la tentative de dresser finalement les contours de ceux que nous proposons d'appeler des scripteurs plurilingues en entreprise. Pour ce faire, après avoir envisagé le sujet alloglotte face au choix du français comme langue véhiculaire et à celui du médium écrit ou oral (chap. 4 et 5), l'analyse se resserre sur les pratiques des scripteurs de l'enquête et sur leurs discours à propos de ces pratiques, en envisageant la question des normes linguistiques et pragmatiques (chap. 6 et 7). L'ouvrage se termine par la prise en compte des discours sur les modes de faire (chap. 8) afin de tenter de faire émerger les difficultés que les scripteurs éprouvent et, mieux encore, les solutions auxquelles ils disent recourir pour réussir, malgré l'éventuel obstacle de la langue, à communiquer avec l'Autre afin de mener à bien leur activité professionnelle.

Cette étude n'aurait pas été possible sans le concours de toutes les personnes qui ont généreusement apporté leur témoignage anonyme. Qu'elles en soient ici remerciées ainsi que Marie-Claude Penloup, de l'Université de Rouen, pour ses précieux conseils tout au long du travail de recherche.

Chapitre I

Le sujet et la communication interpersonnelle plurilingue en entreprise

Aborder le rapport que des sujets professionnels italiens ont à l'écriture en français amène à prendre en compte que le médium et la langue ont d'abord en commun de mettre en relation un (ou plusieurs) émetteur(s) et récepteur(s) et qu'ils font ainsi du sujet — locuteur ou scripteur, allocutaire ou lecteur — un être communicant.

Tout sujet parlant (locuteur) se trouve au cœur d'une situation de communication qui constitue un espace d'échange dans laquelle il se trouve en relation avec un partenaire (interlocuteur). (Charaudeau 1992 : 637)

Il va de soi que le sujet parlant mentionné par P. Charaudeau englobe le sujet écrivant. D'ailleurs, à propos des écrits sociaux fonctionnels, qui sont ceux auxquels nous nous intéressons, M. Dabène relève précisément que

[...] leur visée perlocutoire se confond avec les différents enjeux de la communication sociale, qu'elle soit interpersonnelle ou institutionnelle, dont l'objectif est de modifier la relation entre les individus ou entre individus et institutions, qu'il s'agisse d'attester, de prouver, d'informer, de réglementer, en vue de persuader, de convaincre, d'obtenir gain de cause, de séduire etc. (Dabène 1990c : 26)

1. Le sujet professionnel : un sujet communicant

1.1. *Les limites de la communication conçue comme encodage-décodage*

Précisons d'emblée que la communication, au sens où nous l'entendons, dépasse largement le schéma canonique de Jakobson (1963). Ce schéma reste cependant un point de départ utile parce qu'il a été le premier à offrir une modélisation aux linguistes. R. Jakobson, après avoir isolé six facteurs constitutifs de tout acte de communication verbale (le destinataire, le destinataire, le référent, le message, le canal et le code), associe à chacun d'eux une fonction du langage (respectivement les fonctions émotive, conative, référentielle, poétique, phatique et métalinguistique).

S'inspirant de la théorie technique de l'information de Shannon & Weaver (1949), le linguiste russe envisage le message sous sa forme matérielle (encodage, transmission, décodage). Ce faisant, il est parmi les premiers à avoir suggéré qu'il y a un lien étroit entre les recherches des linguistes et celles des ingénieurs des télécommunications. Toutefois cette approche sera par la suite critiquée, en particulier par les pragmaticiens et les sociolinguistes qui y voient une conception télégraphique de la communication. Les réalités à prendre en compte pour décrire la communication linguistique sont en effet bien plus complexes et enchevêtrées que ne le suggère R. Jakobson. Par exemple, il est fort rare dans la réalité verbale qu'une seule fonction soit associée à un énoncé. En outre, le modèle ne prend en compte ni la situation, ni le sens. En effet, les phases initiale et finale de l'acte de communication, celles qui consistent à affecter des significations aux messages et impliquent des êtres humains, sont ignorées. Or, quelle que soit la situation de communication, on ne peut se contenter d'opérer avec un destinataire et un destinataire qui seraient considérés comme interchangeables. De même, il n'est guère possible d'envisager que le code (qui indique chez R. Jakobson le système de la langue) est également maîtrisé par les interlocuteurs.

Puisque ces conditions de laboratoire ne se réalisent pratiquement jamais, il est indispensable de prendre en compte le fait que les statuts de l'émetteur et du récepteur ne sont pas identiques. Cela est évident dans les échanges impliquant des interlocuteurs experts (natifs) et des

alloglottes (non natifs)¹, qui ne maîtrisent en général pas également la langue et ne partagent pas la même culture. Mais on peut en dire tout autant des francophones lorsqu'ils communiquent entre eux puisque le modèle idéal de l'échange symétrique est illusoire, même en langue première. Les interactions se caractérisent en effet par l'inégalité des positions, l'instabilité et la complexité.

1.2. *Situation de communication et compétence à communiquer langagièrement*

La modélisation que propose D. Hymes à partir de 1972 permet de dépasser la notion de code pour aborder celle de sujets parlants. En effet, l'anthropologue américain, fondateur de l'ethnographie de la communication, prend comme point de départ non plus un code (langue ou lecte) mais une *speech community*², c'est-à-dire un ensemble de sujets parlants qui possèdent en commun des ressources verbales et des règles de communication. Il cherche ainsi à fournir un cadre descriptif et méthodologique qui prenne en compte la variabilité culturelle des systèmes de communication et qui permette la comparaison de la parole dans diverses sociétés. A la différence du modèle de R. Jakobson qui opère par simplification, celui de Hymes (1972)³ s'efforce de rendre compte de la complexité de la communication. Il retient huit composantes de toute situation de communication et établit une modélisation mnémotechnique (en anglais S.P.E.A.K.I.N.G) de ces éléments :

1. Plutôt que de parler de locuteur "natif", nous préférons pour la suite parler d'"expert" dans la mesure où nous faisons parfois référence à des francophones qui n'ont pas forcément le français comme langue maternelle. En dehors de son sens tout relatif dans le monde francophone, le terme "natif" pourrait en outre faire ombre à la notion de "langue personnelle adoptive", proposée en 2008 par le Groupe des Intellectuels pour le Dialogue Interculturel (constitué à l'initiative de la Commission européenne) pour parler d'une deuxième langue étrangère destinée aux relations bilatérales entre États, et maîtrisée dans toutes ses facettes comme une langue maternelle. Si l'on adhère à la notion, il en résulte qu'il est possible de devenir expert dans plusieurs langues sans pour autant être natif.

2. Nous reviendrons plus loin sur cette notion.

3. D'abord publié en 1967, le modèle remanié est à nouveau publié en 1972 dans l'ouvrage collectif *Directions in sociolinguistics*, sous-titré *The Ethnography of Communication*, codirigé avec J. Gumperz et qui rassemble les fondements de l'Ethnographie de la communication.

S : *Settings* (Cadre)⁴, qui fournissent des indices de signification et de comportement important et nombreux ;

P : *Participants* (interlocuteurs), y compris les personnes présentes qui ne prennent pas la parole ;

E : *Ends* (finalité), c'est-à-dire les but et résultats de la rencontre ;

A : *Acts* (actes), il s'agit des messages eux-mêmes envisagés dans leurs contenus et dans leur forme ;

K : *Keys* (tonalité), ce sont les aspects principalement psychologiques de l'échange : tendu, agressif, amical, professionnel... ;

I : *Instrumentalities* (instruments), c'est-à-dire les canaux et les codes non limités au linguistique ;

N : *Norms* (normes), au sens de règles sociales de comportement linguistique, culturel et social ;

G : *Genres* (genres), à savoir les catégories par lesquelles les membres d'une communauté classent leurs activités verbales (rapport, procès verbal, recette de cuisine, lettre...).

L'intérêt de ce modèle est de recenser les différentes composantes qui entrent en jeu dans l'événement communicatif. Il amène de ce fait à s'interroger sur les aptitudes des participants en situation de communication. Ces aptitudes comportent à la fois la compétence linguistique et la performance en situation.

1.2.1. La situation de communication

On peut qualifier la situation de communication comme l'ensemble des circonstances au milieu desquelles a lieu une énonciation écrite ou orale. Prendre en compte la situation, c'est donc considérer

[...] à la fois l'entourage physique et social où elle prend place, l'image qu'en ont les interlocuteurs, l'identité de ceux-ci, l'idée que chacun se fait de l'autre (y compris la représentation que chacun possède de ce que l'autre se fait de lui), les événements qui ont précédé l'énonciation (notamment les relations qu'ont eues auparavant les interlocuteurs et les échanges de paroles où s'insère l'énonciation en question). (Ducrot et Schaeffer 1995 : 764)

4. Nous reprenons ici la traduction de ces termes proposée par Bachmann *et al.* (1981 : 74-75).

La situation, placée en amont du discours en général mais aussi de chaque énoncé, est génératrice d'un certain type de discours ou d'énoncé : le contexte situationnel a une influence sur ce que dit l'énonciateur et la façon dont il le dit. Par ailleurs, chaque contexte situationnel est ancré dans un espace social qui impose une contrainte supplémentaire aux co-énonciateurs. L'espace que nous considérons ici est celui du travail et de la relation professionnelle qu'il implique. Or, l'environnement professionnel est porteur de codes, de règles, de genres discursifs qui tendent à lui donner une spécificité : on ne communique pas de la même façon dans un bureau, une salle de cours, une soirée entre amis ou sur un terrain de football. Plus encore, au sein même du cadre professionnel, la communication interpersonnelle est influencée par la culture du pays, mais aussi celle de l'entreprise et celle du métier. En effet, l'entreprise est aujourd'hui reconnue comme un espace culturel où émergent à la fois des mentalités collectives et des identités spécifiques (Sainsaulieu 1977).

1.2.2. Les instruments de la communication

D. Hymes considère comme instruments de la communication les canaux et les codes non limités au linguistique. L'oral-scriptural s'insère donc dans une dyade plus vaste, celle du vocal-non vocal, ce qui amène les théoriciens de l'École de Palo Alto⁵ à donner de la communication une définition extensive, tendant à se rapprocher de celle du comportement humain en tant que communicatif :

Or, si l'on admet que, dans une interaction, tout comportement a la valeur d'un message, c'est-à-dire qu'il est une communication, il suit qu'on ne peut pas ne pas communiquer, qu'on le veuille ou non. (Watzlawick *et al* 1972 : 46)

5. L'école de Paolo Alto, avec ses protagonistes G. Bateson, puis P. Watzlawick et E.T.Hall, cherche à faire sortir la communication verbale du cadre restreint dans lequel les recherches l'avaient enfermée. « Elle adopte un parti pris méthodologique qui consiste à partir de la considération du système culturel global pour étudier les conduites communicationnelles (verbales et non verbales) des sujets. Ses chercheurs revendiquent les perspectives d'un constructivisme radical » (Sarfati 2002 : 84).

Puisqu'on ne communique pas seulement par le verbe, les divers moyens utilisés, souvent complémentaires, s'articulent selon plusieurs oppositions que l'on peut illustrer comme suit :

Matériel	Canal	Unités
vocal-verbal	auditif	le mot phonétique comme unité linguistique
non vocal-verbal	visuel	le mot graphique comme unité linguistique
vocal-non verbal	auditif	intonation, pauses, caractéristiques de la voix, emphase, rythme, intensité articulatoire, particularités de la prononciation...
non vocal-non verbal	visuel	signes statiques : apparence physique signes kinésiques lents : distances, attitudes, postures signes kinésiques rapides : regard, mimiques, gestes

Note : certains éléments comme les rires et les sanglots sont transmis à la fois par le canal auditif et visuel.

Dans la compréhension de l'interaction, tout est donc signe et fait sens. Partant du fait qu'une large part de la communication est non verbale, il est évident que le type de matériel transmis et le canal utilisé ont un rôle fondamental dans la production et l'interprétation du message, et ce, quelle que soit la situation de communication mais peut-être encore davantage dans un contexte exolingue. En effet, dans ce type de contexte, le sujet qui ne domine pas bien une langue peut compenser ses lacunes linguistiques par des éléments extralinguistiques, à condition toutefois de choisir un médium qui permet de transmettre les signes vocaux, non vocaux et non verbaux.

1.2.3. La compétence à communiquer langagièrement

En mettant au cœur de son modèle le sujet communicant, D. Hymes donne une place fondamentale au savoir-faire sur la langue que F. Saussure et N. Chomsky négligeaient au profit du savoir tout court.

N. Chomsky définit la notion de compétence comme celle d'un locuteur-auditeur idéal, la même pour tous les membres d'une communauté linguistique, elle-même en grande partie universelle. Cette compétence se réduit à la connaissance de la langue, c'est-à-dire à l'ensemble des règles qui sous-tendent la fabrication des énoncés, conçu en termes d'aptitudes du sujet parlant à produire et interpréter ces énoncés. Dans leur *Nouveau dictionnaire encyclopédique des sciences du langage*, O. Ducrot et J.-M. Schaeffer présentent comme suit cette compétence linguistique appliquée au français :

La compétence d'un sujet parlant français — compétence qui doit être représentée dans la grammaire générative du français — c'est l'ensemble des possibilités qui lui sont données par le fait et par le fait seulement qu'il maîtrise le français : possibilité de construire des phrases et de reconnaître l'infinité des phrases grammaticalement correctes, d'interpréter celles d'entre elles qui sont douées de sens, de déceler des phrases ambiguës, de sentir que certaines phrases, éventuellement très différentes par le son, ont cependant une forte similitude grammaticale, et que d'autres, proches phonétiquement sont grammaticalement très dissemblables. (Ducrot & Schaeffer 1995 : 295)

Le locuteur prend donc conscience de l'existence de sa compétence lorsqu'il se pose des questions à propos de la grammaticalité d'un énoncé, par exemple lorsqu'une intuition lui fait rejeter « je le te donne ».

La performance est, toujours selon N. Chomsky, l'actualisation de la compétence linguistique dans la production et l'interprétation d'énoncés produits dans des situations réelles de communication. Cependant, tout comme Saussure ne s'est guère intéressé à la parole, N. Chomsky ne s'intéresse guère à la performance. Il estime en effet que l'étude de cette dernière est subordonnée et consécutive à l'étude de la compétence.

Pour D. Hymes, en revanche, la compétence n'est pas une simple connaissance de règles et ne se réduit pas à la pratique de réalisations linguistiques. Au concept de compétence linguistique d'un locuteur-

allocutaire idéal élaboré par N. Chomsky, il oppose celle d'une personne réelle existant dans un monde social. A la communauté universelle de N. Chomsky, il oppose une communauté partageant de nombreux codes et sous-codes. Enfin, alors que le père de la grammaire générative considère la mise en œuvre (performance) du savoir dans l'usage de la langue séparément du savoir lui-même, le fondateur de l'ethnographie de la communication estime que l'étude du langage ne peut être appréhendée qu'au travers des réalisations de la performance :

Un enfant normal acquiert une connaissance des phrases, non seulement comme grammaticales mais aussi comme étant ou non appropriées. Il acquiert une compétence qui lui indique *quand parler, quand ne pas parler, et aussi de quoi parler, avec qui, à quel moment, où, de quelle manière*⁶. (Hymes 1984 : 74)

La compétence de communication est par conséquent « indissociable de certaines attitudes, valeurs et motivations touchant à la langue, à ses traits et à ses usages, et est tout aussi indissociable de la compétence et des attitudes relatives à l'interrelation entre la langue et les autres codes de conduite en communication » (Hymes 1984 : 74).

Cette notion, repérée par D. Hymes dans le cadre de la sociologie du langage, a pénétré dans le champ de la linguistique appliquée en particulier grâce à H. Widdowson. Celui-ci en a proposé une didactisation (Widdowson 1978) dont on peut dire qu'elle est à l'origine du renouveau de la didactique des langues par l'approche communicative. La compétence qui permet à un acteur social d'agir en ayant recours à des moyens langagiers a par la suite été reprise dans le *Cadre européen commun de référence* (CECR) du Conseil de l'Europe (2001) comme « compétence à communiquer langagièrement ». Se basant, entre autres, sur des modèles élaborés par Canale & Swain (1979) ainsi que par Moirand (1990), elle se décline en trois composantes⁷ communicatives explicitées par le CECR :

6. Italiques de l'auteur

7. M. Canale et M. Swain prennent en considération 3 compétences : grammaticale, sociolinguistique et stratégique. Le modèle proposé par S. Moirand distingue en revanche 4 composantes : linguistique, discursive, référentielle et socioculturelle.

Les normes au cœur des discours et des pratiques

Si la correspondance d'affaires internationale était soumise à des normes bien précises, les courriels échangés entre sujets professionnels soulèvent en revanche à la fois la question du médium, du genre de discours et du statut des participants à l'échange, qu'il s'agisse de communication externe (fournisseurs-clients) ou interne (collègues de filiales implantées dans divers pays). Les premiers chercheurs qui se sont intéressés à l'aspect linguistique de la CSMO ont mis en évidence qu'il existe des courriels ressemblant à des billets sans ponctuation, accents et majuscules et d'autres qui sont au contraire conformes aux normes standards de l'écrit. Qu'en est-il aujourd'hui des courriels en français échangés dans un contexte professionnel multilingue? L'usage du médium électronique a-t-il une influence sur le positionnement normatif des sujets professionnels alloglottes? Les courriels échangés portent-ils les traces d'une variation graphique ou sont-ils, au contraire, conformes aux règles de l'écrit scolaire? Le plurilinguisme des scripteurs se traduit-il par des messages monolingues ou au contraire par des écrits dans lesquels apparaissent des traces de langues diverses? C'est pour tenter de répondre à ces questions que nous proposons d'analyser le rapport à la norme des scripteurs, dans un premier temps à travers la dimension graphique des courriels et dans un deuxième temps à travers la présence ou non d'un mélange de langues à l'écrit.

L'analyse tient compte à la fois de ce que disent les informateurs de leurs pratiques d'écriture (les discours recueillis lors des entretiens) et

de l'observation des courriels mis à notre disposition¹. En effet, une étude qui se limiterait à un relevé d'éventuels écarts par rapport aux normes linguistiques caractéristiques des écrits traditionnels aurait peu de sens. La seule chose observable serait la fréquence et l'entité de ces déviations à la norme mais on ne pourrait rien en déduire quant à leur origine (positionnement normatif lâche du scripteur ou compétences linguistiques en français limitées?). Pareillement, une observation qui se baserait uniquement sur les discours épilinguistiques des sujets professionnels serait partielle puisqu'elle risquerait de prendre pour réalité leurs représentations de la langue française sans tenir compte de l'effet de ces représentations sur leurs pratiques d'écriture électronique. Si nous insistons ici sur l'intérêt de lier l'approche ethno-sociolinguistique et l'analyse des courriels, il nous faut cependant rappeler un certain nombre d'éléments déjà signalés qui limitent les possibilités d'analyse :

- les courriels ont été recueillis à la suite des entretiens si bien que les scripteurs ne les ont pas commentés ;
- il n'a pas été possible d'obtenir systématiquement un courriel ou un échange de courriels de la part de chaque témoin ;
- certains témoins ne sont ni les auteurs ni les destinataires des courriels du corpus mais simplement des fournisseurs, animés du désir de participer à la présente recherche ;
- tous les échanges écrits recueillis proviennent néanmoins d'entreprises où travaillent les témoins.

1. La norme graphique dans les courriels d'entreprise²

Avant d'entrer dans le vif de la norme linguistique, il convient d'anticiper brièvement sur le chapitre suivant en précisant que, dans la communauté discursive qu'est l'entreprise, les courriels se caractérisent par leur nette structure épistolaire. En effet, un rapide coup d'œil

1. Pour les détails sur la composition du corpus de courriels, cf. chapitre 3.

2. Une version réduite de cette partie a été présentée dans le cadre du colloque international *Quel français enseigner ? la question de la norme dans l'enseignement / apprentissage*, Paris 2008 (Actes à paraître aux Editions de l'Ecole Polytechnique).