

Quaderns de Filologia. Estudis Lingüístics. Vol. XII (2007) 35-56

LA “CYBERPOLITESSE”¹:
FORMES DE L’ADRESSE, OUVERTURE ET CLÔTURE
DANS LES COURRIERS ÉLECTRONIQUES

Catherine Kerbrat-Orecchioni
Université Lumière Lyon 2

1. LA POLITESSE SUR INTERNET

1.1. *Introduction*

Lorsque l’on s’intéresse aux phénomènes de politesse, comme c’est notre cas², il peut être tentant d’aller regarder du côté de ces nouvelles formes de communication que permet l’Internet (chats, forums et courriers électroniques). Inversement, si l’on s’intéresse à la *Computer Mediated Communication* (CMC)³, force est d’admettre que la politesse constitue un aspect important de cette communication — c’est si vrai que lorsqu’il arrive à la machine de s’adresser à son utilisateur, elle le fait volontiers sur un mode poli: “Excusez-moi mais Eudora a besoin d’aide”, ou quand apparaît sur l’écran la sinistre bombe: “Désolé, une erreur système est intervenue”⁴ (ce qui ne suffit évidemment pas à calmer l’exaspération de l’utilisateur: si la politesse est faite pour agir positivement sur l’état du destinataire et de la relation interpersonnelle, et si elle y parvient souvent, son efficacité a tout de même des limites).

La politesse n’est donc pas absente de la communication machine-utilisateur; mais elle est surtout massivement présente dans la communication entre scripteurs. Le besoin de politesse ressenti par les utilisateurs de l’Internet a même donné lieu à l’élaboration de la *netiquette*, ce néologisme (mot-valise formé de la fusion des deux mots anglais “net” et “etiquette”)

¹ Mot calqué sur le terme espagnol *cibercortesía*, voir Bravo & Briz (eds.) (2004), Part IV.

² Voir Kerbrat-Orecchioni (1992), deuxième partie et 2005, chap. 3.

³ La littérature concernant les *CMC studies* est déjà considérable, voir par exemple le numéro 104, juin 2003, de la revue *Langage & Société*.

⁴ On peut aussi considérer comme une forme de politesse la sollicitude que manifeste parfois la machine vis à vis du “genre” de la personne qui l’utilise (exemple: “Vous avez été déconnecté(e)”).

désignant une sorte de code de bonne conduite que les “citoyens du net” (les *netizens*) sont censés observer s’ils souhaitent que la communication entre eux se déroule de la façon la plus harmonieuse et efficace possible.

1.2. *La netiquette*

S’il existe actuellement plusieurs codes visant à expliciter les règles de la netiquette⁵, on trouve dans tous à peu près les mêmes préconisations (voir Marcoccia, 1998). Il ressort de l’analyse de ces différents systèmes normatifs que le savoir-communiquer sur l’Internet obéit dans l’ensemble aux mêmes principes généraux que le savoir-communiquer dans les échanges écrits traditionnels ou dans la communication orale en face à face, c’est-à-dire d’une part aux différentes maximes conversationnelles constitutives du Principe de Coopération selon Grice (exprimez-vous de façon véridique, pertinente, concise, claire etc.), et d’autre part aux différentes règles relevant du Principe de Politesse selon Goffman ou Brown & Levinson, pour qui la politesse se ramène au *face-work* — il s’agit de mettre en oeuvre différents procédés permettant de ménager la face et le territoire d’autrui⁶, or la netiquette ne nous dit pas autre chose, par exemple:

Vous n’enverrez pas de messages haineux (on les appelle des « flammes ») même si on vous provoque” (Hambridge).

If you want to express a strong opinion, cute euphemisms are usually acceptable. [...] If you have to send a threatening message, a gracious apology is always appreciated (Shea).

Soyez conscient de la longueur des messages que vous envoyez. Annexer de grands fichiers [...] peut rendre vos messages si grands qu’ils ne peuvent pas être transmis ou au moins consommer une part exagérée de ressources (Hambridge).

When you send email or post to a discussion group, you’re taking up other people’s time. It’s your responsibility to ensure that the time they spend reading your posting isn’t wasted (Shea).

⁵ Parmi les principaux textes de référence en la matière, signalons *The Net: User Guidelines and Netiquette*, de Arlene Rinaldi; *Netiquette Guidelines*, de Susan Hambridge; et *Netiquette*, de Virginia Shea.

⁶ Et en même temps de protéger ses propres faces — le *face-work* étant pour Goffman (1974: 14-15) “tout ce qu’entreprend une personne pour que ses actions ne fassent perdre la face à personne (y compris elle-même)”; voir par exemple la règle de la netiquette “Faites attention à ce que vos écrits ne vous mettent pas dans l’embarras”.

Toutes ces consignes nous rappellent ce principe premier de la politesse : vous n’êtes pas seul au monde; et pour pouvoir cohabiter agréablement avec les autres hôtes du “cyberespace”, il faut y mettre certaines “formes”. Bien plus, on pourrait montrer (voir par exemple Morand & Ocker, 2003) que les stratégies et procédés convoqués pour ce faire sont les mêmes que ceux qui ont été décrits dans le cadre des théories de la politesse, théories qui ont été élaborées pour rendre compte de la communication en face à face, mais qui s’appliquent également sans difficulté à la communication électronique.

Mais la netiquette comporte aussi des règles qui sont spécifiques de ce type bien particulier de communication: recommandations liées aux contraintes techniques du réseau (il faut respecter certaines normes d’encodage et de décodage), mises en garde contre l’anonymat et ses effets déresponsabilisants (“Ne truquez pas votre identité”), ou règles mettant en évidence le caractère fondamentalement *hybride*⁷ de la communication électronique. La chose est bien connue: cette communication se fait sous forme écrite (il s’agit d’une communication à distance et décontextualisée, qui emprunte exclusivement le canal visuel, et exploite un matériau sémiotique exclusivement graphique); mais la rapidité des échanges crée dans une certaine mesure l’illusion d’une communication en face à face, laquelle sert de toute évidence de modèle aux diverses formes de communication électronique. Par exemple, la consigne qui recommande de ne pas abuser des caractères majuscules est formulée “Don’t cry” (les majuscules sont des “cris visuels” qui agressent l’oeil du destinataire tout comme les cris auditifs agressent son oreille); mentionnons encore les fameux *smileys* (ou *emoticons*)⁸, symboles même de cette hybridité puisqu’il s’agit de signes qui tentent de reproduire iconiquement les mimiques du locuteur, mais qui sont “bricolés” avec les moyens du bord, c’est-à-dire à partir d’unités graphiques élémentaires. Quelle que soit l’ingéniosité de leurs inventeurs⁹, ces tentatives pour introduire un peu de “corps” dans la communication écrite (pour en faire, dira-t-on, une sorte de communication “à visage humain”) ne sont en tout état de cause que des subterfuges, qui ne peuvent restituer que de façon rudimentaire l’infinie richesse et diversité des mimiques de la communication orale en face à face.

⁷ Ce terme nous paraît préférable à “intermédiaire”: un message électronique, c’est bel et bien de l’écrit (du point de vue, décisif en la matière, de la nature du canal et du matériau sémiotique utilisé), mais un écrit qui “mime” à certains égards la communication orale.

⁸ Voir sur cette question, entre autres, Wilson (1993) et Marcoccia (2000).

⁹ Le paradigme des smileys aujourd’hui attestés comporte plusieurs dizaines d’unités, mais seul un très petit nombre est utilisé couramment, et leur utilisation est liée à la nature des scripteurs (population plutôt jeune) ainsi qu’au type de communication électronique pratiqué (les smileys sont nettement plus fréquents dans les chats et les forums que dans les e-mails).

1.3. *La cyberpolitesse*

Si les messages électroniques sont par essence hybrides en ce qui concerne l'opposition écrit/oral, on peut faire l'hypothèse que la "cyberpolitesse" a elle-même un caractère hybride, et qu'elle s'inspire à la fois des formes que prend la politesse à l'écrit et à l'oral. Rappelons à ce sujet que la différence entre ces deux formes de politesse n'est pas de nature quantitative : d'une part en effet à l'oral, les "faces" étant en présence directe les unes des autres, des précautions accrues sont nécessaires pour compenser leur vulnérabilité plus grande. Mais d'un autre côté, comme nous le rappelle l'adage latin *verba volant, scripta manent*, les énoncés "menaçants pour les faces" (*Face Threatening Acts*) risquent d'avoir des conséquences plus graves à l'écrit car une fois qu'ils ont été transmis au destinataire le scripteur n'a la possibilité ni de les effacer — ce qui n'est pas possible non plus à l'oral —, ni de les réparer immédiatement — ce qu'en revanche l'oral permet. Il est aussi possible à l'oral de jouer sur les adoucisseurs prosodiques et mimogestuels, que les smileys ne permettent de reproduire que très pauvrement comme on l'a vu précédemment. D'où ce rappel, que l'on peut lire dans un traité québécois de netiquette, des limites du pouvoir des smileys (dit "souriards" dans cette variété de français):

Utilisez des "souriards" pour indiquer votre ton de voix, mais utilisez les modérément. Ne supposez pas que l'ajout d'un souriard va rendre votre correspondant heureux de ce que vous dites ou effacer un commentaire insultant par ailleurs.

(Notons au passage qu'en dépit de leur origine iconique, les smileys sont ici considérés comme des équivalents de faits prosodiques et non mimogestuels...)

Le dispositif de la communication électronique encourage la spontanéité, mais l'illusion de face à face est à cet égard un piège: il arrive un jour ou l'autre à tout praticien du courrier électronique d'infliger à son destinataire, sans le vouloir (ou du moins sans en être pleinement conscient au moment de l'acte fatal), une blessure "irréparable". On comprend donc la fréquence, dans les traités de netiquette, des recommandations de prudence :

Attendez d'avoir dormi avant d'envoyer des réponses chargées d'émotion (Hambridge).

Soyez prudent quand vous utilisez des sarcasmes et de l’humour. Sans une communication face à face votre blague pourrait être vue comme une critique (Rinaldi).

Quoi qu’il en soit, les différences entre la politesse à l’écrit et à l’oral sont plus qualitatives que quantitatives. Un seul exemple de cette différence des formes que peuvent prendre, en français, les rituels dans ces deux types de situation communicative: l’ouverture d’une interaction est très régulièrement assurée à l’oral par un échange de salutations, alors que dans la communication épistolaire classique elle se fait à l’aide d’une formule d’adresse comme “(Chère) Madame” ou “Chère Catherine” selon le degré de familiarité existant entre les deux correspondantes. De façon plus générale, on admet que la communication orale se déroule en principe sur un mode plus familier et plus égalitaire à la fois que les échanges écrits, et l’on peut donc se demander ce qu’il en est de nos échanges électroniques, au regard de ce que nous avons appelé leur “hybridité”.

1.4. La délimitation de l’étude

Les questions précédemment évoquées vont être abordées ici sous un angle très restreint¹⁰, c’est-à-dire que l’on ne va pas envisager tous les aspects du fonctionnement de la politesse dans tous les types d’échanges électroniques, mais seulement:

- 1) En ce qui concerne le type de CMC: les *échanges de courrier électronique* (appelés aussi en France “e-mails” ou “courriels”) que l’on peut comparer non seulement aux échanges en face à face mais aussi aux formes traditionnelles d’échanges épistolaires¹¹ (alors que les chats et les forums électroniques ne peuvent être comparés pertinemment qu’à leurs équivalents oraux, conversations pour les chats, discussions et débats pour les forums).
- 2) En ce qui concerne le type d’échange et de relation entre les scripteurs: on se limitera aux *échanges professionnels en milieu académique* (serveur de l’université), dans trois types différents de relation, à savoir:

¹⁰ Et très différent des perspectives adoptées dans les chapitres 19 et 20 de Bravo & Briz (eds.) (2004), qui portent respectivement sur la politesse dans différents types de sites (institutionnels, informatifs, d’enseignement à distance et d’entreprises) et sur l’ironie dans les chats.

¹¹ Sur les interactions épistolaires comparées aux interactions en face à face, voir Kerbrat-Orecchioni (1998).

- a) entre étudiants et personnel administratif (secrétariat),
- b) entre étudiants et professeurs,
- c) entre collègues enseignants n'entretenant apparemment pas de relation amicale étroite.

Précisons enfin que comme l'objectif de l'étude est de décrire certains aspects du fonctionnement de la politesse en France, on a éliminé les messages produits par des scripteurs ayant manifestement un maniement imparfait de la langue française.

Le corpus ainsi constitué comporte une quarantaine de messages dans chacune de ces trois catégories.

- 3) En ce qui concerne enfin les phénomènes analysés : l'étude portera seulement sur les *formes de l'adresse* ("pronoms d'adresse" et "noms d'adresse") ainsi que sur les *procédés d'ouverture/clôture*. Comme il apparaît que les noms d'adresse n'apparaissent guère, dans ce type d'échanges, que dans la séquence d'ouverture, on traitera ensemble les deux phénomènes.

2. LE PRONOM D'ADRESSE

2.1. *Principes*

La désignation de son partenaire d'interaction s'effectue à l'aide d'un pronom d'adresse éventuellement accompagné d'un "nom d'adresse" (ou plus exactement, d'un "syntagme nominal d'adresse"). Le pronom est beaucoup plus fréquent que le nom, étant en français obligatoire avec tout verbe à la deuxième personne. En revanche, le paradigme des formes est beaucoup plus réduit pour le pronom (deux formes seulement) que pour le nom, lequel peut de ce fait exprimer des valeurs nettement plus différenciées.

Pour référer à un destinataire singulier, la langue française dispose de deux formes pronominales: Tu qui exprime une certaine proximité (familiarité ou intimité) entre les interlocuteurs, et Vous qui marque la distance (Vous étant par ailleurs, et "proprement", la forme de deuxième personne du pluriel). La répartition de ces deux formes se fait selon des facteurs nombreux et divers tels que l'âge des participants (paramètre décisif dont on peut même dire qu'il neutralise tous les autres: les "jeunes" s'entre-tutoient spontanément aujourd'hui dans toutes les situations), le type de lien social qu'ils entretiennent (appartenance à la même famille, mais aussi au même "clan": syndicat, parti politique, club sportif...; relation professionnelle, de voisinage, d'activité de loisir etc.), leur degré de connaissance mutuelle (c'est-à-dire la durée de leur "histoire conversationnelle" antérieure), la nature de la situation communicative, et bien d'autres facteurs encore. Ces

facteurs externes et les formes disponibles sont reliées par un système de corrélations tantôt rigides, tantôt floues: si dans la plupart des cas aucune hésitation n’est possible concernant la forme à employer, il reste de nombreuses situations où l’on peut hésiter entre le Tu et le Vous (on dira que la forme est alors “négociable”).

En outre, l’emploi du pronom personnel obéit de nos jours à un certain nombre de principes généraux tels que:

- 1) *La préférence pour la réciprocité* (l’usage dissymétrique Tu/Vous ne se rencontre plus guère que dans certaines situations interlocutives particulières, essentiellement quand existe une grande différence d’âge entre les locuteurs).
- 2) *L’évolution dans le sens d’une diminution progressive de la distance socio-affective entre les interactants*, ce qui implique que lorsque la relation débute sur le mode du Vous (cas non marqué entre adultes qui ne se connaissent pas), on peut s’attendre à ce qu’au bout d’un temps plus ou moins long (soit dès la première rencontre, soit lors de tel ou tel épisode de leur histoire conversationnelle), les interlocuteurs décident de passer au Tu. Une fois ce passage effectué, *la forme familière sera considérée comme un “acquis” en principe irréversible* (sauf si les interlocuteurs se perdent de vue durant un certain temps, auquel cas il leur faudra parfois, lors des retrouvailles, “repartir à zéro”). Or la gestion conversationnelle de ce passage du Tu au Vous est particulièrement délicate car à la différence des marqueurs non verbaux qui sont graduels (comme la distance proxémique ou les contacts oculaires et gestuels), les formes verbales sont “discrètes”, c’est-à-dire qu’un vrai “gap” sépare la valeur du Vous de celle du Tu; gestion qui s’opère à l’aide d’une “négociation” plus ou moins longue, et qui peut se réaliser sur un mode *implicite* (l’un des locuteurs glisse subrepticement dans son discours un Tu, qui vaut généralement pour une demande indirecte de réciprocité), ou *explicite*, par le biais d’un énoncé métacommunicatif (“Et si on se tutoyait?”, et autres formules du même genre).
- 3) Signalons encore que le changement de pronom est contrarié par ce que l’on peut appeler *le principe d’inertie* des usages appellatifs,
- 4) et mentionnons enfin un principe annexe en vertu duquel *l’initiative du rapprochement doit en principe venir du supérieur hiérarchique* — si ce n’est pas le cas, on constate que l’initiateur de cette forme de *style switching* redouble de précautions oratoires.

2.2. Application au corpus

Tous les principes précédemment dégagés pour la communication orale s'appliquent à l'identique à la communication électronique. Comme on pouvait s'y attendre, on constate dans le corpus les usages suivants:

- 1) Relation étudiant-secrétaire: Vous réciproque¹².
- 2) Relation étudiant-enseignant: Vous réciproque en général. Toutefois, un problème se pose pour les étudiants dits "avancés", qui sont engagés dans la préparation d'un doctorat et intégrés à l'équipe de recherche: au bout d'une durée variable, il est naturel que le vouvoiement laisse la place au tutoiement réciproque, ce qui implique des négociations plus ou moins difficiles entre les deux parties. Comme ces négociations se font de préférence sous forme orale, on n'en a que peu de traces dans le corpus — deux cas tout de même: dans le premier l'étudiant (qui obéit à une sollicitation formulée oralement par l'enseignant) glisse dans son message un Tu et le commente aussitôt dans une parenthèse badine:

— et toc, inauguration du tutoiement!

et dans le second un autre étudiant ose cette formule en fin de message:

PS- Puis-je vous demander de m'autoriser à me tutoyer?

Formule singulière et plutôt malencontreuse, puisqu'elle commence très poliment (ce qui est normal vu que le scripteur, dominé institutionnel, transgresse ici le principe (4)), mais se poursuit par une "insolence" (l'acte de langage que désigne le verbe "autoriser"

¹² Entre enseignant et secrétaire, les usages varient selon les départements. Dans le notre (Département de Sciences du Langage de l'Université Lyon 2), le tutoiement est la règle, mais il pose un problème lorsque débarque une nouvelle secrétaire, pour qui le tutoiement envers des enseignants qu'elle ne connaît pas est peu naturel (et réciproquement), d'où la nécessité de négociations qui peuvent prendre des formes diverses. Mentionnons ainsi cet exemple un peu particulier où A, nouvelle et jeune secrétaire, déclare à l'intention de B, enseignante d'un certain âge, dès leur deuxième entretien (le premier s'étant déroulé sur le mode du vouvoiement): "Bon, je pense qu'il vaudrait mieux qu'on se tutoie tout de suite car plus on attend plus ce sera difficile et je pense que vous n'oserez pas prendre l'initiative" — où l'on voit A tout à la fois appliquer le "principe d'inertie" et transgresser le "principe de l'initiative du rapprochement venant du supérieur" (son raisonnement, d'ailleurs fort judicieux, étant: comme c'est un marqueur de position haute B hésitera à prendre l'initiative du rapprochement, il vaut donc mieux que ce soit moi qui le fasse).

constitue en effet un “taxème de position haute”); insolence manifestement involontaire, et qui ne fait que refléter le malaise et l’embarras dans lequel nous plonge en général ce type de requête.

En tout état de cause, la réciprocité dans l’emploi du pronom est la règle dans ce type de relation (exemple attesté: alors que l’enseignante est déjà passée au Tu l’étudiante persiste à vouvoyer l’enseignante, laquelle décide alors de faire machine arrière et de revenir au Vous, ce qui décide enfin l’étudiante à se mettre à tutoyer à son tour l’enseignante...); mais certains enseignants acceptent mieux que d’autres l’usage dissymétrique Tu/Vous, qui reste tout de même largement minoritaire.

- 3) Entre collègues en revanche, l’usage symétrique est absolument requis : on est entre “pairs”, or tout usage dissymétrique du pronom d’adresse creuse automatiquement un fossé hiérarchique entre les interlocuteurs. Mais si les partenaires de l’interaction s’accordent sur ce point, ils ne sont pas forcément d’accord sur le choix de la forme appropriée à l’état de leur relation. Ce type de relation constitue donc un terrain de choix pour les négociations du pronom d’adresse, qui vont pouvoir intervenir lorsque les deux parties se connaissent encore peu, et que le Vous reste donc possible.

2.3. La négociation du pronom d’adresse¹³

C’est alors que l’on rencontre une particularité essentielle de la communication électronique, à savoir que la négociation peut se faire selon deux modes:

- 1) sous une forme *dialogale*, analogue à ce que l’on observe à l’oral, sauf que la réponse est différée, et que la négociation est donc étalée dans le temps;
- 2) sous une forme *dialogique*: le scripteur *simule* une négociation dans laquelle il joue en réalité tous les rôles, ce qui présente l’avantage d’accélérer le cours des événements mais ne constitue en fait qu’une pseudo-négociation¹⁴.

¹³ Dans tous les exemples mentionnés ici le Tu s’installe si rapidement que le terme de “négociation” peut sembler abusif... En fait, nous disposons d’exemples où la négociation (le terme est cette fois approprié) dure plus longtemps (pouvant même s’étaler sur six courriels), mais il était difficile de les présenter et commenter dans le cadre de cet article.

¹⁴ Sur l’opposition dialogal/dialogique, voir Kerbrat-Orecchioni (2005: 16-17).

(1) La négociation dialogale en différé

Exemple où la question-requête et la réponse-acceptation sont séparées par un laps de temps de deux jours, les deux interlocuteurs étant des collègues qui ne se sont encore jamais rencontrés mais qui se sont écrit à plusieurs reprises:

PS- *Ne serait-il pas normal de se tutoyer dans les courriels?*

Bien volontiers!

J'attends donc "ton" texte à mettre sur notre site.

Notons la formulation indirecte de la requête (qui s'effectue à travers une question soulignant le caractère flou de la norme, et qui est bien traitée comme une requête par l'enchaînement "Bien volontiers"), ainsi que le fait (relativement fréquent) que cette requête à caractère métacommunicatif est reléguée en *post scriptum*; et en ce qui concerne la réponse: la présence de ce marqueur métadiscursif que constituent les guillemets, qui soulignent le fait que l'acceptation de la requête est non seulement affirmée mais aussi immédiatement mise en application.

Dans l'exemple suivant il s'agit d'un échange entre un doctorant vietnamien et sa professeure française ("la petite" étant elle aussi inscrite en doctorat, mais plus jeune):

Bonjour Madame,

Je suis vraiment content de recevoir votre réponse. [...]

La petite va vous envoyer son programme. Je suis très jaloux parce que vous utilisez toujours "tu" pour lui parler. *J'aimerais bien qu'on se tutoie mais je n'ose pas débiter.*

Amicalement.

Thai.

Cher Thai,

Quelques petites questions encore:

1- Faut-il faire deux lettres séparées pour *Toi* et pour *Huong*, pardon la petite, ou bien [...]

Réponds-moi vite sur ces différents points,

Catherine

Chère Catherine,

Je suis vraiment content *de t'appeler* pour la première fois par ton prénom.

Tu peux envoyer [...]

On observe ici un autre type de formulation indirecte de la requête, et surtout l’application savoureuse du principe (4): le dominé institutionnel prend l’initiative de la requête tout en rappelant que ce n’est pas à lui de prendre l’initiative de son application. L’acceptation de la requête est entièrement implicite mais soulignée par la majuscule. L’exemple illustre en outre ce qu’Ervin-Tripp (1992) appelle le principe de “cooccurrence” entre les différents “relationèmes”: le passage du Vous au Tu va de pair avec l’emploi du prénom (voir *supra*).

(2) La négociation simulée (fonctionnement *dialogique* à défaut d’être *dialogal*)

On peut comparer les exemples précédents avec le suivant, où le discours est entièrement “monogéré” bien qu’il mette en scène un dialogue fictif entre le scripteur et son destinataire, dont la réponse (positive bien sûr: la permission est supposée accordée) est impliquée par l’installation définitive du Tu après une période d’hésitation (dans “avec vous (toi)” le scripteur projette sur le syntagme le paradigme des deux formes alternatives, comme s’il laissait au destinataire le soin de choisir celle qui lui convient¹⁵):

Lors du colloque de Stockholm j’ai fait votre connaissance et je vous ai exprimé mon intérêt pour vos travaux. [...] Je garde un très beau souvenir de ma conversation *avec vous (toi)* et j’ai voulu me remettre en contact. Je dois *vous (te — si tu le permets)* dire que je prépare un numéro spécial de ma revue [...] et j’aimerais beaucoup y publier un article signé par toi autour de la problématique de [...]

Dans cet autre exemple :

Merci de l’esquisse *de votre-ta contribution (puis-je revenir au Tu auquel nous étions lors de notre dernière entrevue à Lyon?)* [...] *Aurais-tu* la gentillesse de m’envoyer ton esquisse aussi par la poste [...]

le procédé est le même, mais la requête est accompagnée d’un argument reposant sur le principe de “la forme familière considérée comme un acquis” — sauf que la tournure interrogative (“puis-je revenir au Tu...?”) montre que la chose ne va pas complètement de soi, étant donné que le e-mail réinstaure une certaine distance par rapport aux échanges en face à face. Dans cet autre exemple en revanche, le scripteur ne s’embarrasse pas de tels scrupules:

¹⁵ Usage repris sous une forme humoristique par le destinataire dans cet autre exemple d’une réaction à la question indirecte “J’espère que tu/vous vas bien”: “Oui, *je/nous va très bien...*”.

Excusez-moi de vous écrire en français, mais j'ai vraiment trop honte de mon anglais, qui aurait pourtant l'avantage de m'épargner le choix délicat entre Tu et Vous. Bon, *je vais passer au Tu, puisque le précédent de Reims m'y autorise.*

Le “nom d'adresse”, dont nous allons parler maintenant, peut tout autant faire l'objet d'une “pseudo-négociation”, comme on le voit dans cet exemple en anglais (langue où seul le nom d'adresse est négociable puisqu'il n'existe qu'une forme de pronom d'adresse), exemple dans lequel le scripteur prend les devants, employant d'entrée le prénom puis demandant *a posteriori* la permission de l'utiliser:

Dear Catherine,
Do you mind if we use first names?

3. NOMS D'ADRESSE ET AUTRES PROCÉDÉS DE L'OUVERTURE

3.1. *Principes*

À la différence du pronom qui apparaît de façon récurrente tout au long de l'interaction, le nom d'adresse manifeste une prédilection pour certains emplacements privilégiés. Dans notre corpus, sa localisation est même extrêmement contrainte puisqu'on ne le rencontre qu'en ouverture du message (et beaucoup plus rarement en clôture), c'est-à-dire que le terme d'adresse sert avant tout à établir le contact avec le destinataire (et parfois aussi à y mettre un terme): c'est la fonction dite traditionnellement “phatique”. Mais il sert en même temps à préciser la nature de la relation que le scripteur veut établir avec son partenaire d'interaction (c'est un “relationème”), fonction que possède déjà, on l'a vu, le pronom d'adresse, mais que le nom d'adresse permet d'assurer de façon plus fine du fait que le paradigme des formes ne se réduit pas à une simple alternative binaire.

La palette des noms d'adresse disponibles en français est en effet relativement diversifiée¹⁶: titres (Excellence, Capitaine, Chef, Patron, Maître etc.), dont les emplois sont restreints à certaines situations très particulières; Monsieur/ Madame/ Mademoiselle, qui sont historiquement assimilables à des titres, mais qui fonctionnent aujourd'hui comme des termes d'adresse neutres et non marqués, en dehors de l'existence d'une relation de familiarité particulière entre les interlocuteurs¹⁷; noms de métier ou de fonction (Chauffeur, Serveur, etc. — le problème se posant de savoir si les appellatifs

¹⁶ Voir sur cette question Kerbrat-Orecchioni (1992: 45-55).

¹⁷ Ce changement de statut se concrétise dans les hésitations concernant l'emploi de la majuscule.

Docteur et Professeur sont à considérer comme des titres ou comme des noms de métier); termes de parenté (qui à la différence de ce que l’on observe dans d’autres cultures ne se prêtent pas aux emplois métaphoriques); termes “relationnels” comme Voisin, Collègue, Ami, Camarade etc.; noms propres (noms de famille, prénoms et surnoms), termes affectifs (diminutifs, mots doux, termes injurieux), et autres catégories d’un emploi plus exceptionnel. Notre corpus est au demeurant bien loin de refléter cette diversité des formes d’adresse en français: on n’y rencontre que ces pseudo-titres que sont Monsieur/ Madame/ Mademoiselle, le nom de famille et le prénom, plus rarement Collègue, et très exceptionnellement Professeur. Toutefois le nombre des formes attestées est augmenté du fait que ces formes élémentaires peuvent entrer en combinaison entre elles, ou avec un autre élément tel que l’adjectif possessif “mon” ou bien encore l’adjectif “cher” (les règles combinatoires étant en la matière assez capricieuses: on dira par exemple sans difficulté “Bonjour camarade”, mais “ami” doit être accompagné du possessif ou de l’adjectif “cher”).

Les règles de cooccurrence entre pronom et nom d’adresse ne sont pas elles non plus d’une simplicité parfaite comme on va le voir. On verra aussi que l’emploi des noms d’adresse est comme celui des pronoms soumis au principe de “réduction progressive de la distance entre les interlocuteurs”. En revanche, le principe de “préférence pour la symétrie” ne vaut que pour les échanges entre pairs (en l’occurrence entre collègues): les emplois dissymétriques ne sont pas rares dans la relation étudiant/secrétaire et surtout étudiant/enseignant.

Mais le fait le plus remarquable, dans la mesure où il manifeste une différence importante entre les échanges par courrier électronique et les échanges épistolaires classiques, est le suivant: les lettres commencent toujours par une formule liminaire constituée d’un syntagme nominal d’adresse; par exemple, dans les lettres de François Truffaut que nous avons analysées ailleurs (voir Kerbrat-Orecchioni 1998), et plus particulièrement celles qu’il adresse à son ami Robert Lacherey, on rencontre : “Cher Robert”, “Mon cher Robert”, “Vieux Robert”, “Mon vieux Robert”, “Vieux”, “Cher vieux”, “Mon cher vieux”, “Cher vieux troufion” — voir aussi dans celle que Truffaut adresse à Jean-Pierre Aumont le rappel du principe de rapprochement progressif (par “étapes”), principe que Truffaut s’excuse de bousculer quelque peu en imposant à l’évolution de leur relation un tempo accéléré :

Mon cher Jean-Pierre,

Pardonnez-moi de brûler les étapes de l’amitié en renonçant au “cher Monsieur” avant le premier jour de tournage.

Dans les courriels en revanche, on constate cette innovation consistant à *ouvrir le message à l'aide d'une salutation*, accompagnée ou non d'un terme d'adresse: "Bonjour" (beaucoup plus rarement "Bonsoir"), "Bonjour madame", "Bonjour Catherine" etc. Cet usage, bien évidemment emprunté à la communication orale, permet de faire si on le souhaite l'économie du terme d'adresse — si le simple "Bonjour" n'est pas adapté aux échanges formels, il ne passe pas non plus pour être particulièrement discourtois ni même familier (à moins bien sûr que la salutation prenne la forme "Salut", usage absent de notre corpus).

Notons enfin que la gestion de l'ouverture dépend, outre le type de relation existant entre les interlocuteurs, du rythme des échanges et des modalités de l'alternance. En particulier, si un scripteur envoie successivement deux messages distincts, il pourra utiliser des formes particulières de réouverture (comme "Rebonjour"¹⁸), mais aussi tout simplement redémarrer *in medias res* (ou plutôt *in media verba*¹⁹). Les modalités de l'ouverture dépendent aussi du caractère initiatif ou réactif du message: d'une manière générale, les messages de réponse exigent moins de "formalités" que les messages initiatifs, et ils peuvent même parfois se passer de formules phatiques, démarrant par un "Bravo [pour ceci ou cela]" ou un "Merci [pour ceci ou cela]" (qui sont tout de même, notons-le, des formules de politesse visant à atténuer la brutalité de l'attaque) — sans parler du procédé de la citation automatique, qui entre autres avantages permet de greffer directement sa réponse sur un segment du message reçu sans avoir à s'embarrasser d'entrée en matière.

3.2. Application au corpus

(1) Relation étudiant-secrétaire

– Les messages produits par les étudiants (qui sont en général demandeurs, d'un dossier ou d'une information quelconque) comportent tous un ouvreure, dont les réalisations se répartissent de la façon suivante:

- Pour la moitié des exemples à peu près: salutation seule ("Bonjour"). Cette solution présente l'avantage d'être économique et appropriée quel que soit le sexe de la personne qui recevra le message. Mais elle a aussi un inconvénient: sans être véritablement familière, la formule a

¹⁸ On peut aussi observer des usages plus ou moins ludiques du préfixe itératif, comme "C'est re-moi".

¹⁹ Situation comparable à celle de ces "conversations endémiques", par exemple entre secrétaires partageant le même bureau, qui posent elles aussi un problème de découpage des unités.

tout de même une tonalité légèrement désinvolte. S’il désire manifester un peu plus de considération envers le destinataire, le scripteur va préférer l’une ou l’autre des solutions suivantes.

- Pour un quart environ des exemples du corpus: terme d’adresse seul, et plus précisément

“Monsieur”, “Madame”, “Monsieur, Madame”, ou “Madame, Monsieur”

“Monsieur/Madame + nom de famille”

“Monsieur/Madame + prénom + nom de famille” (deux attestations)

- Pour le dernier quart: salutation suivie du terme d’adresse

“Bonjour Monsieur”, “Bonjour Madame”, “Bonjour Monsieur, Madame”

“Bonjour Monsieur/Madame + nom de famille”

Les formules du troisième type impliquent un travail rituel supérieur aux deux autres, à ce titre on pourrait être tenté de les considérer comme les plus “polies”; mais en même temps la salutation, qui est un usage emprunté à l’oral, ôte à la formule une part de la solennité s’attachant au terme d’adresse, lequel marque une certaine distance: “Monsieur” ou “Madame” selon le sexe supposé du/de la destinataire, ce qui pose d’ailleurs un problème annexe. En effet, ces formes peuvent être utilisées à bon escient si le scripteur sait à qui il a affaire, mais elles peuvent aussi être choisies au hasard (la première parce que le masculin est en principe “non marqué”, la deuxième parce que ce sont surtout des femmes qui composent le personnel de secrétariat), risquant alors de “tomber à côté”; d’où la solution “Madame, Monsieur” qui est parfois choisie, mais outre sa lourdeur elle présente l’inconvénient de souligner le fait que le scripteur ignore tout de la personne à qui il s’adresse (il n’a donc pas eu la curiosité d’aller rendre visite au site de l’université).

Lorsque l’étudiant sait précisément à qui il a affaire (soit parce qu’il s’est déjà rendu sur les lieux, soit parce qu’il s’est au préalable informé), il peut être tenté de recourir au nom de famille pour rendre la relation moins “anonyme”. Rappelons cependant qu’en français (à la différence de l’anglais), la tournure “Madame Un tel” est en principe jugée plus ou moins “populaire” (et condamnée par les puristes), même si elle est de plus en plus fréquente dans de nombreuses situations de l’oral. Quant à la tournure “Madame + prénom + nom de famille”, c’est une innovation récente.

Ce qui ressort en tout cas de ces observations c’est l’importance de la salutation (présente dans les trois quarts des cas), importance qui est plus évidente encore dans le circuit inverse secrétaire-étudiant.

– Les messages produits par les secrétaires (généralement en réponse) sont en effet systématiquement inaugurés par la formule de salutation, éventuellement accompagnée du terme d'adresse "Monsieur/Madame" lorsque le/la destinataire possède un statut particulier (dans le cas où il/elle est bien connu-e- de la secrétaire, on peut même avoir exceptionnellement la formule lourde "Bonjour Monsieur/Madame + nom de famille"). L'appellatif "Mademoiselle" n'est pas attesté: il impliquerait une destinataire relativement jeune, et dans ce cas c'est un simple "Bonjour" qui est préféré.

Le pronom d'adresse est, dans les deux sens, toujours Vous.

(2) Relation étudiant-enseignant

– Principale constatation: les procédés que les étudiants utilisent pour s'adresser aux secrétaires sont aussi ceux auxquels ils recourent pour s'adresser aux enseignants, à cette différence près qu'ils en connaissent apparemment toujours le sexe (aucune occurrence de la formule alternative "Monsieur, Madame"). On trouve dans ce deuxième sous-corpus une proportion presque aussi importante que dans le premier de "Bonjour" (tout court), ce qui peut pourtant sembler un peu cavalier pour ce type de relation. On obtient en effet, par ordre de fréquence décroissante :

"Madame" et
 "Bonjour" (presque à égalité), puis
 "Madame + nom de famille",
 "Bonjour Madame"
 "Bonjour Madame + nom de famille", et enfin
 "Professeur" (deux attestations, dont l'une provenant d'un étudiant étranger).

Certains flottements dans les usages sont à signaler: une même étudiante peut ainsi s'adresser successivement à une même enseignante à l'aide de "Bonjour", "Madame", et "Professeur". Notons aussi l'absence de formules de type "Chère madame", bien attestées pourtant dans les lettres "à l'ancienne" pour ce type de relation.

– Quant aux enseignants, ils profitent volontiers du fait qu'étant en position réactive il ont la possibilité de recourir à la citation automatique, ce qui leur épargne le choix difficile du nom d'adresse — difficile car si le prénom apparaît dans la plupart des cas trop familier, "Monsieur" et ses équivalents féminins (qui sont au nombre de deux, ce qui pose un problème supplémentaire et risque d'amener le scripteur à commettre un impair) ont au contraire une tonalité que l'on peut estimer trop solennelle. C'est pourquoi, lorsqu'ils n'ont pas la possibilité de recourir au subterfuge de la citation

automatique, on les voit recourir à des usages variés tels que : “Chère Mademoiselle”, “Chère + prénom + nom”, ou bien encore “Bonjour”, “Bonjour + prénom + nom”, voire lorsque la relation est plus proche “Bonjour + prénom”.

Le pronom d’adresse est, dans les deux sens, toujours Vous (rappelons que nous avons éliminé le cas particulier où l’enseignant et l’étudiant entretiennent une relation de type amical²⁰).

(3) Relation enseignant-enseignant

Quelques remarques à ce sujet:

- On a ici affaire à une relation entre pairs, qui implique une symétrie dans les usages appellatifs. Lorsque cette symétrie n’est pas établie au départ, une négociation (explicite ou implicite) va s’engager entre les participants. Comme on l’a vu pour le pronom d’adresse, la proposition de rapprochement est presque toujours acceptée car le refus d’une telle proposition constitue une grave atteinte à la face de son auteur.
- À la différence de ce que l’on a constaté pour les deux autres types de relations, le terme d’adresse se maintient bien entre collègues: si la salutation n’est pas absente de ce sous-corpus, elle est très généralement accompagnée d’un terme d’adresse.
- Terme d’adresse qui peut prendre diverses formes, en relation avec divers facteurs (âge, sexe, degré de connaissance, affinités etc.). J’ai par exemple pu relever dans mon propre stock de courriels (sans compter les formules comportant une salutation):

Chère collègue
Madame
Chère madame
(Chère) Madame Orecchioni
Chère Catherine Orecchioni
Madame Catherine Orecchioni
Catherine
Chère Catherine

²⁰ L’exemple mentionné en 2.2. est à cet égard un peu “limite”.

Les deux dernières formules sont généralement accompagnées d'un Tu (mais elles admettent également le Vous), alors que toutes les autres imposent le vouvoiement.

4. CLÔTURE

Faisons pour terminer quelques remarques sur les procédés de clôture, toutes catégories confondues²¹:

- Les “formules de clôture” traditionnelles, délice des traités de rédaction administrative mais cauchemar des rédacteurs de ces courriers (surtout s'ils ne sont pas des professionnels), avec leurs contraintes désuètes (comme l'interdiction pour une femme d'offrir ses “meilleurs sentiments” à un homme), sont toujours obligatoires dans les lettres administratives mais leurs règles d'emploi se sont considérablement assouplies ces derniers temps. En ce qui concerne notre corpus de courriers électroniques, on ne les rencontre (sous une forme plus ou moins élaborée et orthodoxe) que dans le sous-corpus des courriers adressés par des étudiants au personnel de secrétariat, et dans un tiers des cas seulement. Dans ces formules se trouve systématiquement enchâssé un terme d'adresse qui fait écho à celui de l'entête (“Veuillez agréer, Monsieur, Madame, l'expression de mes sentiments distingués/de mes meilleurs sentiments/de ma considération distinguée”; “En vous remerciant par avance je vous prie de recevoir, Madame, mes meilleures salutations/mes salutations distinguées”, etc., l'impression générale étant que la formule est un peu choisie au hasard).
- En dehors de ce cas, les termes d'adresse sont absents de la séquence de clôture.
- On n'y rencontre pas non plus de salutations en dehors de celles qui figurent dans les formules conventionnelles (il y a à cet égard dissymétrie entre les rituels d'ouverture et de clôture).
- Les clôtureurs préférés, lorsque la situation le permet, sont les remerciements (très fréquents dans ce type de messages qui comportent souvent des requêtes), les “projets”²² plus ou moins précis (“À bientôt”, “À jeudi matin” etc.), et les vœux (“Je vous souhaite d'excellentes vacances”, “En vous souhaitant une bonne fin de semaine” etc.). Ces différents actes de langage peuvent se charger seuls d'assurer la clôture ou s'employer en

²¹ Compte non tenu de la signature, sur laquelle le scripteur peut également jouer pour moduler sa relation au destinataire (exemple: *C. Kerbrat-Orecchioni* vs *Catherine Kerbrat-Orecchioni* vs *Catherine K-O* vs *CKO* vs *Catherine*).

²² Pour reprendre le terme proposé par Traverso (1996: 86-7).

combinaison ("Merci de me répondre et bonne rentrée!", "A bientôt et bon courage d'ici là", etc.).

– Ces différents actes rituels sont parfois suivis de l'adverbe "cordialement" (éventuellement renforcé par "bien" ou "très"), qui peut également apparaître seul. Comme on le rencontre avec une grande fréquence dans nos trois sous-corpus (c'est même quasiment la seule forme de clôture attestée dans les courriels adressés aux étudiants comme aux enseignants par le personnel de secrétariat), on peut considérer que cet adverbe constitue aujourd'hui le clôtureur le plus neutre et "passe-partout" des échanges par courrier électronique en contexte formel ou semi-formel.

5. CONCLUSION

Au terme de ce rapide survol, revenons à notre questionnement de départ.

5.1. *Le courrier électronique, un type d'écrit influencé par l'oral*

En ce qui concerne l'influence de l'oral sur cette forme écrite de communication qu'est le courrier électronique, elle se manifeste surtout dans nos données par la généralisation de la salutation, en principe réservée aux interactions en face à face. Toutefois, cette salutation qui est en voie de se généraliser à l'ouverture des e-mails n'apparaît pas en clôture, le clôtureur préféré étant l'adverbe "cordialement", typique de l'écrit et tout à fait impensable à l'oral. Cette double constatation confirme notre hypothèse de départ: *le style adopté dans les courriels électroniques se caractérise bien par son hybridité par rapport à l'opposition écrit/oral.*

Corrélativement, ce style est à la fois moins formel et moins hiérarchique que celui des courriels classiques produits en contexte similaire. Pour ce qui est du degré de formalité, notons surtout la raréfaction et la simplification des formules de clôture (qui obéissaient naguère à une codification très stricte). Raréfaction également de l'emploi des termes d'adresse (en relation avec l'émergence d'un style plus "décontracté"), mais qui va de pair avec le maintien solide du pronom Vous marqueur d'une certaine distance. En ce qui concerne enfin l'expression des hiérarchies, si l'on ne peut pas dire qu'elle ait complètement disparu on constate une évidente tendance au nivellement des comportements langagiers: "Bonjour" et "cordialement" peuvent aujourd'hui s'employer dans les deux sens entre étudiant et secrétaire et même entre étudiant et enseignant. Par ailleurs, notre corpus confirme la quasi-disparition des titres comme Docteur et Professeur, ce qui n'est toutefois pas propre au courrier électronique mais correspond à un usage très général en France en milieu académique, à la différence de ce que l'on peut observer dans certains pays voisins.

On peut donc résumer ainsi les tendances du style “courrier électronique en milieu académique” : introduction de certains usages caractéristiques de la communication orale, formalité réduite, distance maintenue, hiérarchies estompées. Mais si certaines de ces caractéristiques sont propres à ce mode particulier de communication, d’autres sont à considérer comme révélatrices d’une évolution générale du système des “relationèmes” en français contemporain.

5.2. *Les termes d’adresse en français contemporain*

L’observation des échanges communicatifs par Internet met en évidence à la fois l’installation de nouvelles formes de standardisation et l’existence de grandes variations et fluctuations dans les pratiques (entre scripteurs²³ mais aussi chez un même scripteur). Ces variations sont évidemment bien plus étendues encore dans les échanges informels, sans parler de ceux qui se déroulent en contexte interculturel²⁴.

Cela tient certes à la relative nouveauté du médium, dont les normes ne sont pas encore stabilisées. Mais au-delà, on peut y voir la trace de l’évolution de notre système de relationèmes, qui affecte surtout le fonctionnement des termes d’adresse. En 1992 déjà²⁵, et en dehors de toute considération sur la communication électronique encore balbutiante, je parlais de “crise des appellatifs en français contemporain”, du fait des lacunes du système qui n’offre bien souvent aux interlocuteurs aucune forme véritablement adaptée à la situation et à leur relation, et cela à l’écrit comme à l’oral — voulant par exemple héler un collègue dans les couloirs de l’université, je n’aurai le choix qu’entre un Monsieur/Madame excessivement formel et le prénom souvent trop familier, et je serai alors obligée de me rabattre sur une simple interjection à valeur d’appel. Dans le courrier électronique, plusieurs stratégies sont possibles face à ce manque de forme appropriée :

²³ En particulier selon qu’ils sont familiarisés avec le courrier électronique ou au contraire novices, auquel cas ils ont davantage tendance à reproduire les conventions épistolaires de l’écrit.

²⁴ On y trouve par exemple ces formules “exotiques”, dans la mesure où elles comportent le titre honorifique “Professeur” ou des combinaisons insolites : “(Cher) Professeur” (voire “Illustre professeur”), “Cher Professeur (Catherine) Orecchioni”, “Professeur Catherine”, “Madame Catherine”...

Le principe de cooccurrence peut aussi être mis à mal, par exemple dans une formule d’ouverture telle que “Salut Madame”, ou ces messages venus de Chine qui débentent par “Chère professeur” et se terminent par “Gros bizous” — sans parler des cas d’échanges ludiques, par exemple celui où le message initiatif s’ouvre par “Saamba (salutation gabonaise)” et le message réactif se ferme par “Kenavo (salutation bretonne)”.

²⁵ Voir *Les interactions verbales*, T. II: 54.

- *Conduite d’évitement* (“appellatif zéro”): le “Bonjour!” est à cet égard bien pratique en ouverture (en dehors du cas de la citation automatique permettant de greffer directement son propre message sur le texte d’autrui), car outre que la salutation produit comme on l’a dit un effet d’oralité, elle n’a plus aujourd’hui besoin d’être accompagnée d’un terme d’adresse pour que cet ouvreur soit considéré comme poli;
- *Extension* de la combinaison, naguère considérée comme plus ou moins “populaire”, Monsieur/Madame + nom de famille (précédés ou non de la salutation);
- *Emplois carrément innovants*: prénom + nom de famille ou Monsieur/Madame + prénom + nom de famille (avec ou sans salutation).

Ainsi toutes sortes de degrés intermédiaires se trouvent-ils reconstitués entre ces seules formes “académiques” que sont Monsieur/Madame d’un côté et le prénom de l’autre, la palette s’enrichissant de: “Bonjour”, “Bonjour Madame”, “(Bonjour) Madame Orecchioni”, “(Bonjour) Catherine Orecchioni”, “Madame Catherine Orecchioni” — sans parler d’autres possibilités plus originales comme le couplage de termes d’adresse, par exemple: “Catherine, Chère collègue”, formule dans laquelle la familiarité du premier segment est compensée par la formalité du second et inversement.

Ainsi la mise en place de nouveaux usages permet-elle de pallier les insuffisances de la norme traditionnelle.

Le raréfaction des termes d’adresse en français contemporain n’est pas propre au courrier électronique, où ces termes sont non seulement confinés dans la séquence d’ouverture mais même parfois absents de cette séquence (du fait surtout de la généralisation de la salutation). On peut penser qu’elle caractérise également la communication orale en face à face, où l’emploi des termes d’adresse semble réservé à des emplacements et fonctions bien spécifiques, que seules des études précises, effectuées à partir de données authentiques les plus abondantes et diversifiées possibles, pourront permettre de cerner avec précision. C’est ainsi que l’observation des échanges électroniques nous conduit à nous interroger sur le fonctionnement des termes d’adresse à l’oral: si elles sont intéressantes en elles-mêmes, ces formes nouvelles de communication ont aussi le mérite de nous inviter à “revisiter” la communication ordinaire, dont encore bien des aspects restent à découvrir.

BIBLIOGRAPHIE

- Bravo, D. & A. Briz (eds.) (2004). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel Lingüística.
- Brown, P. & S. Levinson, (1997). *Politeness*. Cambridge: CUP.
- Ervin Tripp, S. (1992). "On Sociolinguistic Rules: Alternation and Coccurrence". In: J. J. Gumperz & D. Hymes (eds.). *Directions in Sociolinguistics. The Ethnography of Communication*. New York: Holt, Rinehart et Wilson, 213-250.
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction*. Paris: Minuit.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1992). *Les interactions verbales* T. II. Paris: A. Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1998). "L'interaction épistolaire". In: J. Siess (ed.). *La lettre entre réel et fiction*, éditions SEDES, 15-36.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2005). *Le discours en interaction*. Paris: A. Colin.
- Marcoccia, M. (1998): "La normalisation des comportements communicatifs sur Internet: étude sociopragmatique de la Netiquette". In: N. Guégen & L. Toni (eds.). *Communication, société et internet*, Paris: L'Harmattan, 15-32.
- Marcoccia, M. (2000). "Les smileys: une représentation iconique des émotions dans la communication par ordinateur". In: C. Plantin, M. Doury & V. Traverso (eds.). *Les émotions dans l'interaction*, Lyon: ARCI-PUL, 249-263.
- Morand, D. A. & R. J. Ocker (2003). "Politeness Theory and Computer-Mediated Communication: A Sociolinguistic Approach to Analyzing Relational Messages", *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences*, Electronic Edition, IEEE Computer Society DL.
- Traverso, V. (1996). *La conversation familière*, Lyon: PUL.
- Wilson, A. (1993). "A pragmatic device in electronic communication", *Journal of Pragmatics* 19: 389-392.