

La multimodalité dans des courriels issus de différents champs professionnels

Claudel, Chantal

SYLED – Paris 3-Sorbonne nouvelle, Université Paris 8 – Vincennes-St Denis
chantal.claudel@univ-paris8.fr

1	Introduction.....	52
2	La notion de contexte dans la perspective de Hall	53
3	Des techniques visuelles réglées sur la densité du contexte	53
3.1	Les procédés typographiques.....	54
3.2	Le changement de couleur	55
4	Les discours de jonction	56
5	Conclusion.....	57
	Références bibliographiques	58

1 Introduction

S'interroger sur l'usage et les formes de représentation scripturo-graphiques préférentiellement retenues lors de communications numériques conduit notamment à l'examen des modalités d'appropriation des potentialités de l'outil informatique par les utilisateurs. Un resserrement de la focale permet d'envisager la dichotomie homme/machine dans des perspectives situées moyennant l'observation d'échanges précisément circonscrits. Ce positionnement, qui s'inscrit dans le champ du *Computer-mediated Discourse* ou discours médiatisé par ordinateur (DMO) qui n'est autre qu'une forme de « communication à l'œuvre lorsque des êtres humains interagissent entre eux en se transmettant des messages à la faveur d'ordinateurs mis en réseau » (Herring 2001 : 612) est celui retenu pour ce travail exploratoire. La démarche se caractérise par l'attention portée « à la langue en usage dans des environnements informatiques et par le recours à des méthodes empruntées à l'analyse de discours » (*ibid.*). En adoptant cette perspective, l'étude envisagée se propose d'observer les procédures multimodales privilégiées dans des courriels issus de différents milieux professionnels (médical, para médical, social et éducatif). Elle vise l'identification des pratiques socio-relationnelles à l'œuvre dans ces milieux à travers l'étude de certaines opérations qui combinent des régimes sémiotiques et discursifs variés : textes et graphies, mais aussi, discours de jonction (Cusin-Berche 1999 : 48).

L'examen des modes de comportements favorisés sur l'internet – dans quelque genre que ce soit : forums (Atifi et Marcoccia 2006, Colin et Mourlhon-Dallies 2004, Marcoccia 2003, von Münchow 2004), chats (Anis 1999, 2000a, 2001,), courriels (Bailly 2000, Bailly *et al.* 2002, Claudel 2011, 2013, Cusin-Berche 1999, Marcoccia 2005, Panckhurst 1998, Volckaert-Legrier et Bernicot 2004) etc., pour ne citer que quelques travaux en français – a donné lieu au recensement de conduites spécifiques de l'environnement informatique. Anis (2000a : 60-64) a ainsi montré la place accordée, dans les chats en particulier, à des phénomènes comme les smileys, les signes de ponctuation, les symboles et toutes autres marques d'expressivité.

Cependant, ces comportements sont-ils le propre de communautés et de genres bien circonscrits ou s'étendent-ils à tout échange électronique ? Dans quelle mesure et sous quelle forme ces pratiques s'exercent-elles en contexte professionnel ? Qui plus est, peuvent-elles être rapportées à une/des culture/s professionnelle/s particulière/s ?

Dans les données, la multimodalité recouvre des fonctions spécifiques. Les messages concernés mettent en avant un rapport de contiguïté avec les hypertextes lesquels se manifestent dans le corps du texte ou en pièce jointe. Le fonctionnement en fenêtre/écran "emboîté(e)" caractérise, comme on va l'observer, l'acheminement de pièces jointes. La multimodalité de nature disjointe à laquelle donne lieu la démarche spécifie une "nouvelle" unité. Une démarche qui permet de décrire le courriel comme un message renvoyant non pas au texte, mais à l'ensemble des éléments présents à l'écran.

Partant de l'hypothèse de l'influence du contexte professionnel sur les choix effectués en fonction du lieu et des conditions de production des messages, de leurs formes de circulation ou encore, de la représentation possédée par les scripteurs du mode interactionnel sur écran – par référence au format attendu dans d'autres situations de rencontre comme le face à face par exemple –, l'analyse entreprise portera sur un corpus appelé à être étoffé, rassemblant 261 messages¹ ayant été adressés à un ou plusieurs destinataires issu/s de la culture professionnelle du scripteur, recueillis au cours de ces trois dernières années dans les milieux médical (M) : 55 messages ; paramédical (P) : 26 messages ; social (S) : 117 messages et éducatif (E) : 63 messages.

¹ Il est à noter que les messages sont livrés sans aucune modification sur le plan orthographique, etc. Seuls les noms propres ont été changés.

2 La notion de contexte dans la perspective de Hall

Le contexte dans lequel évoluent les cyber-correspondants est une donnée essentielle du mode de gestion des interactions dans la mesure où les formes de manifestation graphiques et le degré de consistance de l'information transmise en dépend. Davallon *et al.* le soulignent à leur façon quand ils déclarent :

[...] si l'écriture régit certaines spécificités des objets d'écran, elle doit également être inscrite dans un contexte plus large que celui défini par le seul dispositif et entrer en résonnance avec une véritable intersémiotique couvrant aussi bien les textes de la machine que le contexte d'espaces, d'objets, de signes divers qui sont présents là où agissent les personnes. (2003 : 27)

En conséquence, la référence au contexte n'est pas sans effet sur les modalités d'emploi du dispositif électronique, de même que sur les choix scripturo-graphiques effectués.

Cette vision de la situation telle qu'elle est conçue par Hall (1979) pour appréhender la dimension culturelle, implique une opposition entre contexte riche *vs* contexte pauvre. Dans cette perspective, la densité ou non d'un message – écrit ou oral – est étroitement liée au degré d'information contenu dans l'environnement (au sens premier du terme). En d'autres termes,

[d]ans une communication ou un message au contexte très dense, la majeure partie de l'information se trouve dans le contexte physique ou est intériorisé, tandis qu'une très petite part de l'information est transmise dans la partie du message codée et explicite. Au contraire, dans une communication au contexte faible, la masse d'information se trouve dans le code explicite. (Hall 1979 : 92)

Ainsi, un message dont la référence au contexte est forte contient peu d'informations, les constituants du propos étant « intériorisés par les interlocuteurs, [ou] présents dans l'environnement ou les circonstances » (Hall et Hall 1994 : 30). *A contrario*, un message à contexte faible contient un maximum de renseignements destinés à expliciter au mieux le contenu informationnel.

Dans le cadre de communications médiées par ordinateur et plus spécifiquement, dans celui d'échanges entre personnes appartenant au même milieu professionnel, il découle de cette implication que les cyber-correspondants ont suffisamment en commun en terme de savoirs et de savoir-faire pour ne pas avoir à référer à des éléments du contexte au cours de leurs échanges. Et ce, d'autant moins que la démarche, coûteuse en temps, mettrait en cause la nature même des messages électroniques décrits comme des « écrits hâtifs » (Cusin-Berche 1999 : 38).

C'est donc sur la base de cette conception que l'on va procéder à l'analyse de la façon dont peut être dégagé le degré de distance *vs* de proximité relationnelle et contextuelle contenu dans les messages, ainsi que l'impact de ces paramètres sur le niveau d'élaboration des échanges. Partant de ce principe, on peut supposer que plus le contexte – géographique et/ou professionnel – partagé par les cyber-correspondants est riche, moins leur message est dense sur le plan informationnel. À l'inverse, plus le contexte est pauvre, plus leur message tend à pallier le manque de données.

La vérification de cette hypothèse va donc consister, préalablement à la mise en lien des procédures retenues avec le cadre contextuel, en un état des lieux du fonctionnement des signes auxiliaires (Anis 2000a : 62) présents dans les corpus et à examiner leurs répercussions au regard de la sphère professionnelle concernée.

3 Des techniques visuelles réglées sur la densité du contexte

Quels sont les moyens mobilisés par les cyber-scripteurs pour mettre en scène visuellement leur propos ? Cet aspect va être observé de façon d'une part, à mettre au jour certaines des stratégies adoptées en contexte professionnel et d'autre part, en vue d'établir les préférences accordées à

tel ou tel comportement graphique par l'une, plusieurs ou toutes les sphères professionnelles à l'étude.

Comme le signalent Davallon *et al.* « [i]l n'est pas de texte [...] qui, pour advenir aux yeux du lecteur, puisse se départir de sa livrée graphique et matérielle » (2003 : 25). L'écriture est donc « un moyen d'expression, de communication constitué d'une réalité tout à la fois matérielle, visuelle et linguistique » (*ibid.*). Aussi, appréhender la seule matérialité discursive ne suffit pas. Avec l'avènement du numérique, l'attention portée aux dimensions matérielle, visuelle et linguistique de l'écriture a conduit à de nouveaux développements. Toute une gamme de procédés destinés à transmettre visuellement des affects aussi bien qu'une certaine image de soi a vu le jour (cf. Anis 2001 : 21). Que ce soit par l'entremise de jeux graphiques et/ou par le biais d'opérations comme la ponctuation expressive, la modification des paramètres typographiques (taille, couleur des caractères, etc.), le changement d'attribut de caractères (gras, italiques, etc.), etc., tout un éventail de procédures visant la personnalisation de ses propos s'est développé. Néanmoins, si l'outil informatique rend possible de tels agissements, y-a-t-il congruence entre les pratiques et le contexte professionnel dans lequel elles se réalisent ? Demeure donc la question de savoir si dans les choix faits de représenter de telle ou telle manière ses dires, un ethos spécifique aux milieux concernés transparait.

3.1 Les procédés typographiques

Comme en situation de face à face, le maintien de l'harmonie des relations en contexte électronique passe par le respect de règles de politesse. Selon la netiquette (cf. notamment Marcoccia 1998), l'usage des majuscules sur un mot ou un fragment d'énoncé relève de l'incivilité. En conséquence, le procédé est rarement mobilisé. Il a cependant été observé dans le corpus paramédical où son emploi a une fonction d'insistance et plus précisément, une visée injonctive. Donc, plutôt que de traduire une forme de discourtoisie, c'est un raccourci pour le cyber-scripteur qui, en y recourant, évite de formuler linguistiquement l'urgence de la réponse attendue :

I-P. Voici les grands titres des 4 chapitres à traiter, ces titres ne sont pas définitifs et attendent vos avis pour être envoyés à l'impression AVANT le 12 Avril prochain. [...]

Merci également de me dire si il est un sujet dans lequel vous ne souhaitez PAS être partie prenante. [...]

L'économie de mots que la démarche implique – en ce sens qu'elle évite l'ajout de formules élaborées du type : *veuillez je vous prie, bien vouloir me le (votre avis) transmettre...* – ne saurait être perçue par les destinataires comme irrespectueuse à leur égard. Sur le plan sémantique, les mots clés concernés, *avant* et *pas*, marquent pour l'un la temporalité – la demande faite de s'exprimer jusqu'à une date déterminée – et pour l'autre la négation – la possibilité offerte de rejeter un des sujets proposés. Ces termes, introduits en majuscules, fonctionnent comme des balises. Loin de dénoter un procédé irrespectueux, cette forme de surimpression témoigne d'un contexte dense. Les professionnels ont suffisamment de connaissances des comportements du groupe pour que le recours aux majuscules n'entraîne de malentendu.

Par ailleurs, Jeanneret et Souchier remarquent que « la forme du texte peut anticiper l'acte interprétatif mais elle ne peut en revanche le formater complètement » (2005 : 12). Ceci étant, le contexte peut constituer une aide précieuse à l'attribution du sens. Dans le prolongement du constat dressé *supra*, l'utilisation, par les cyber-scripteurs, de procédés destinés à orienter la façon dont doivent être appréhendés si ce n'est le message dans son entier, du moins certains de ses fragments, confère au courriel une certaine identité professionnelle.

La matérialisation de l'importance à accorder à des parties du message peut s'effectuer par l'augmentation de la graisse de caractères. Dans le corpus social, la hiérarchisation ainsi obtenue est le moyen utilisé pour signaler les dates et lieu de réunions :

2-S. nous vous invitons à participer à la réunion du :

Mardi 28 septembre 2010, en mairie de T, à 14 heures.

3-S. **La réunion aura lieu dans les locaux de l'A— à l'E... le mercredi 20 octobre de 11h à 12 h**

4-S. Nous n'avons pas tout à fait terminé mais nous souhaitons déjà **programmer avec vous une réunion, fin janvier-début février** [...]

Dans le corpus médical, il s'agit pour le cyber-scripteur d'attirer l'attention des destinataires sur certaines attentes vis-à-vis des tâches à effectuer (ex. 5). La procédure peut aussi être employée pour souligner une forme de reconnaissance – renforcée ici par le redoublement du signe d'addition “plus” (+) (ex. 6) :

5-M. **Cependant il reste important que vous remplissiez complètement les items sommeil, alimentation. N'hésitez pas à y adjoindre du texte libre.**

6-M. **Merci ++ de votre implication dans le réseau**

De la même façon que l'est l'usage des majuscules, le procédé est cognitivement économique. Ce mode d'expression visuelle n'est pas sans conséquence sur le travail de lecture. La hiérarchisation des énoncés ainsi proposée – les éléments en gras se révélant les plus importants – offre au destinataire la possibilité de s'orienter aisément dans le message et/ou d'aller droit au but. Par ailleurs, l'inventaire des procédures laisse entrevoir des modalités d'emploi différentes selon les sphères professionnelles. Alors que dans le milieu social l'augmentation de la graisse de caractères sert de borne informative sur des réunions à venir, dans le champ médical, la pratique s'applique à souligner les tâches à réaliser.

3.2 Le changement de couleur

Dans la perspective de Kress, si « l'écrit nomme ce qui serait difficile à montrer[, l]a couleur est utilisée pour mettre en relief des aspects spécifiques à l'ensemble du message » (2010 : 1).

Dans les corpus, les échanges sont majoritairement rédigés en noir ou, moins fréquemment, en bleu sur fond blanc. Le recours au changement de couleur obéit à plusieurs stratégies. Il peut se réaliser dans le fil du message sans avertissement ou donner lieu à des indications sur la décision prise d'y faire appel dans le corps du message ou dans le document joint. De plus, la modification peut s'activer automatiquement (cas des adresses électroniques ou des liens *doodle*) ou se réaliser manuellement.

Dans le corpus social, la technique peut n'entraîner aucune explication. Elle est en ce cas avant tout activée pour délimiter les propos des uns et des autres suite à des questions :

7-S. - quand la FNARS rencontre t-elle l'ANAH ? **RDV en cours nous n'avons pas encore de dates, X les relance**

- X, pourras tu préciser le fait que FAPIL/PACT/UNAFO se rapprochent en 'maison de l'habitat' ? **pas plus de précisions..**

En revanche, lorsque le scripteur avertit son/ses correspondant/s de l'opération effectuée, l'annonce se réalise dans des propos méta-discursifs pouvant témoigner d'un contexte faible : soit que la démarche est considérée par le scripteur comme inédite pour l'intéressé qui peut être nouvellement recruté par exemple (ex. 8), soit qu'elle est inhabituelle (ex. 9) ou délicate (ex. 10) :

8-S. Prénom

Mes réponses **en bleu**, viens me voir si ça n'est pas assez clair

9-P. Les lignes **en rouge** sont évidemment « off the record » et ne concernent **que nous**.

10-S. Juste des toutes petites modifs **en rouge** dans la pièce jointe, pour modérer certains passages

Tout comme l'usage inaccoutumé de majuscules et le changement de graisse de caractères, le recours à la couleur obéit à certains impératifs. Dans le cadre professionnel, colorer des

fragments d'énoncés peut servir des objectifs d'efficacité et/ou de mise en garde. En effet, la procédure peut être destinée à faciliter l'accès aux réponses à des questions préalablement posées (ex. 8), à signaler les parties interdites de diffusion, et ce faisant à réaliser un resserrement sur le *in-group* (*que nous*) laissant transparaître une certaine solidarité (ex. 9) ou encore, à indiquer des passages retouchés (ex. 10). Dans ces deux derniers cas, le geste semble si peu habituel qu'il s'avère nécessaire d'explicitier les raisons de sa mise en œuvre. A moins que le choix de la couleur, en l'occurrence le rouge qui fonctionne comme un signe ou un signal (dans la correction de copies par exemple) lorsque qu'elle ne signifie pas le danger et l'interdiction (Pastoureau 2007 : 142), ne soit à l'origine de ce devoir de justification.

Quoi qu'il en soit, on observe dans ces exemples le besoin d'introduire des précisions quant à la démarche retenue, un peu comme si la stratégie multimodale introduite n'allait pas de soi et qu'elle nécessitait une clé d'entrée pour que soit assurée la lisibilité du propos certes, mais aussi, pour que soit évité tout malentendu.

4 Les discours de jonction

Typique des écrits écraniques, l'envoi d'un document joint comme seconde source d'information donne lieu à la rédaction d'un mot d'accompagnement. Il s'agit en ce cas d'un « message de présentation-accompagnement d'une autre production discursive » (Cusin-Berche 1999 : 48-49) ou non, qui a pour fonction de « souligner l'interstice différentiel entre ce nouvel espace [...] [qu'est le document joint] et le message d'annonce » (*ibid.*).

Dans les corpus analysés, une gradation s'observe dans la teneur informative des discours de jonction. Ainsi, mis en lien avec les instances de production des messages, le procédé est un moyen d'accès aux usages à l'œuvre dans les milieux professionnels observés.

Dans le corpus social, la brièveté du message introductif témoigne d'une entente préalable au sujet de l'envoi d'un document annexe :

11-S Comme convenu le doc.

12-S Je te transfère l'invit, elle est sur Intranet aussi

13-S ci-joint le programme

Certaines marques linguistiques signalent l'existence d'échanges antérieurs (l'expression : *comme convenu*, l'article défini *le, l'* qui réfère à un objet connu), ainsi que la proximité relationnelle entre professionnels (le tutoiement). La présence de formules abrégées (doc., invit.) et de phrases averbales (ex. 11 et 13) atteste également de ce rapprochement. Il en va de même dans les échanges où le scripteur s'attache à décliner l'identité du document joint et à signaler ce qu'il convient d'en faire :

14-S Merci de trouver en pièce jointe la lettre CNAR IAE n°6 en version PDF si besoin pour diffusion ou mise en ligne.

15-S Vous voudrez bien trouver en fichier joint le projet de synthèse du copil siège du lundi 10 janvier 2011.

Merci de vos ajouts/ modifs afin que nous puissions adresses mercredi au siège.

L'apport de précisions contenues dans les extraits 14 et 15 – susceptible d'être imputé à un contexte faible – est contrebalancé par le recours à des sigles comme copil ou CNAR IAE² plutôt obscurs pour des personnes extérieures au champ professionnel concerné. Il en va de même dans les corpus relevant des milieux de l'éducation et du paramédical où des sigles comme CEVU (ex. 16) ou le terme « faces » (ex. 17) peuvent apparaître abscons pour les non-initiés :

16-E Bonsoir + prénom

² Centre National d'Appui et de Ressources de l'Insertion par l'Activité Economique.

Je suis ds la course absolue (un article à finir ce soir). Je te joins le descriptif déjà transmis au CEVU.

17-P Bonjour

Voici en pièce jointe les faces sélectionnées.

Un autre type de discours de jonction est celui qui consiste à légènder, dans le corps du message, des photos transmises en document joint :

18-M Je profite d'une pause pour vous envoyer cet album, qui illustre les rencontres que j'ai faites avec, dans le désordre, des médecins d'unité, [...] soirée dansante pour fêter l'anniv d'une infirmière, le travail de ces médecins et infirmières auprès de la population civile, bcp d'enfants..., moi en tortue Ninja pour prendre un hélico [...] les réas de l'hôpital, [...] un auxiliaire sanitaire qui avant de repartir en France après 6 mois, [...]

Dans cet extrait, l'éloignement géographique justifie certes l'envoi de photos, mais aussi des précisions sur l'environnement du cyber scripteur. La démarche témoigne d'une certaine proximité entre les correspondants. Elle rend compte aussi de la référence à un contexte riche (*moi en tortue Ninja*) que ces derniers ont en partage et grâce auquel ils peuvent reconstruire la teneur exacte de l'information, à savoir le renvoi à une opération militaire et non à un bal costumé. Néanmoins, la situation alterne avec un contexte faible nécessitant l'apport de précisions sur le profil des personnes photographiées (*médecins d'unité*), la nature de l'événement fêté (*l'anniv*) ou encore, celle des populations concernées par les actions menées (*bcp d'enfants*).

En ce cas, le message fonctionne comme un lien hypertexte. Toute sa cohérence est suspendue à une mise en parallèle du propos avec l'élément joint. La rupture de linéarité ainsi créée marque le passage à la multidimensionnalité (cf. Anis 2000b § 41).

5 Conclusion

L'observation des procédures scripturo-graphiques privilégiées dans des courriers électroniques issus des milieux professionnels médical, paramédical, social et éducatif a permis de dégager l'impact de l'outil sur les pratiques à l'œuvre, les potentialités technologiques favorisant notamment le changement aisé de typographie et l'envoi de pièces jointes. En conséquence, des distinctions entre secteurs d'activités ont pu être observées sur la base de pratiques entraînant des formes de multimodalité certes répandues dans nombre d'écrits électroniques (cf. Colin et Mourlhon-Dallies 1999, Mourlhon-Dallies et Colin 1995), mais qui, pour certaines, se sont avérées être à l'écart des règles édictées par la netiquette.

Le croisement du contexte professionnel – appréhendé comme un contexte riche – avec certains choix graphiques comme l'usage de majuscules ou celui de caractères gras a ainsi révélé la recevabilité de ces conduites conçues, par ailleurs, comme inacceptables. C'est le cas dans les corpus social et médical. L'analyse a montré que pour les cyber-correspondants ayant en partage le fonctionnement de leur groupe de référence, des comportements conçus comme discourtois pouvaient être adoptés sans qu'il n'en coûte rien à leurs auteurs.

Par ailleurs, quand il y a alternance, l'usage d'une couleur en plus du noir dans les écrits d'écran limite les occasions de dispersion. Lorsque la démarche s'écarte de cet objectif dans les messages professionnels, elle est un moyen de circonscrire les fragments sur lesquels porte une interdiction (le code à observer par le/s correspondant/s) ou des corrections (les conventions observées par le scripteur). Dans tous les cas, deux couleurs sont mobilisées : le bleu pour guider, le rouge pour avertir. Qui plus est, le recours à la couleur témoigne d'un contexte dense quand son emploi fait l'objet d'aucune justification. À l'inverse, l'explicitation de son usage indique un contexte faible. L'apport d'informations sur le choix fait d'user d'une couleur précise indique alors le caractère exceptionnel de l'opération. La démarche peut aussi souligner la nouveauté qu'elle est susceptible de représenter aux yeux du scripteur pour le destinataire tout juste recruté.

Enfin, les messages destinés à la transmission de documents joints sont généralement des discours de jonction – soit des écrits hypertextuels multimodaux qui se structurent autour d'un autre document (du texte, une photo, des images, etc.) –, dont la teneur est plus ou moins laconique. Une gradation s'observe dans le lien entretenu entre les deux genres. Dans le corpus social, lorsque l'envoi de pièces jointes est préalablement programmé, sa présentation dans les messages est un allant de soi. La concision de l'annonce qui en est faite s'accorde à la densité du contexte professionnel.

Des discours de jonction plus fournis peuvent également rendre compte d'un contexte riche. C'est en particulier le cas lorsque les messages en question renferment du jargon, des sigles, des abréviations. Ils ne sont alors pas caractéristiques d'une sphère professionnelle particulière mais s'étendent aux différents milieux observés.

Par ailleurs, lorsque les objets envoyés sont des photos comme dans le corpus médical, le message en constitue l'escorte. Il est un espace de commentaires qui se superpose aux clichés joints. Dans l'exemple analysé, il souligne un écart entre contexte riche et contexte faible intrinsèquement lié au décalage entre l'environnement professionnel habituel des cyberdestinataires vs la situation géographique non-partagée vécue par le scripteur. Et l'on voit comment, à la faveur d'un déplacement professionnel, le basculement peut s'opérer entre contexte dense et contexte pauvre.

Ces premières conclusions mettent en avant des comportements caractéristiques du monde professionnel en général bien plus que ceux d'un milieu en particulier. Suite à l'examen d'un corpus plus conséquent, les constats dressés au cours de cette analyse devraient permettre la mise au jour plus éclatante encore d'éléments saillants de cultures professionnelles variées.

Références bibliographiques

- Anis, Jacques (1999). Chats et usages graphiques. In Anis, Jacques (ed.) *Internet, communication et langue française*. Paris : Hermès Science, 71-90.
- Anis, Jacques (2000a). L'écrit des conversations électroniques de l'Internet. *Le Français Aujourd'hui*, n°129, 59-69.
- Anis, Jacques (2000b). Vers une sémiolinguistique de l'écrit. *Linx [En ligne]*, n°43. URL : <http://linx.revues.org/1046> (consulté le 18 mars 2014).
- Anis, Jacques (2001). Approche sémiolinguistique des représentations de l'ego dans la communication médiée par ordinateur. *Langages*, n° 141, 20-38.
- Atifi, Hassan, Marcoccia, Michel (2006). Communication médiatisée par ordinateur et variation culturelle : analyse contrastive de forums de discussion français et marocains. *Les Carnets du Cediscor*, n° 9, 59-73.
- Bailly, Florence, Blanc, Martine, Dezalay, Thierry, Peyrard, Catherine (2002). *Pratiques professionnelles et usages des écrits électroniques*. Paris : L'Harmattan.
- Bailly, Florence (2000). Pratiques des écrits électroniques, entre cognition et communication. Une monographie des usages d'Internet/intranet dans un centre hospitalier universitaire. *Réseaux*, n°104, vol. 18, 207-223.
- Claudel, Chantal (2011). *Emoji (¯ 0 ¯)_ et kaomoji (^-^)* dans les courriels à caractère personnel. *Japon Pluriel 8, Actes du huitième colloque de la Société française des études japonaises*. Arles : Philippe Picquier, 43-53.
- Claudel, Chantal (2013). Approche linguistique de l'usage du courrier électronique dans des échanges professionnels. In Gilles, Monceau (dir.) *Le courrier électronique dans les pratiques professionnelles en éducation, santé et action sociale : usages et effets*. Nîmes : Champ social éditions, 85-111.
- Colin, Jean-Yves, Mourlhon-Dallies, Florence (2004). Du courrier des lecteurs aux forums de discussion sur l'internet : retour sur la notion de genre. *Les Carnets du Cediscor*, n° 8, 113-140.
- Cusin-Berche, Fabienne (1999). Courriel et genre discursif. In Anis, Jacques (ed.) *Internet, communication et langue française*. Paris : Hermès Science, 31-54.
- Davallon, Jean, Després-Lonnet, Marie, Jeanneret, Yves, Le Marec, Joëlle, Souchier, Emmanuel (2003). Introduction. In Emmanuel, Souchier, Yves, Jeanneret, Joëlle, Le Marec (dir.) *Lire, écrire, récrire, Objets, signes et pratiques des médias informatisés*. Paris : Bibliothèque publique d'information, 19-43.

- Hall, Edward-Twitchell. (1979). *Au-delà de la culture*. Paris : Seuil.
- Hall, Edward-Twitchell, Hall, Mildred Reed. (1994). *Comprendre les Japonais*. Paris : Seuil.
- Herring, Susan C. (2001). Computer-mediated discourse. In Deborah Schiffrin, Deborah Tannen & Heidi E. Hamilton (eds.) *The Handbook of Discourse Analysis*. Oxford : Blackwell Publishers, 612-634. Disponible en ligne : <http://ella.slis.indiana.edu/~herring/cmd.pdf> (consulté le 25 février 2014)
- Jeanneret, Yves, Souchier, Emmanuël. (2005). L'énonciation éditoriale. *Communication & langages*, n°145, 3-15.
- Kress, Gunther R. (2010). *Multimodality: a social semiotic approach to contemporary communication*. Londres : Routledge
- Marcoccia, Michel (1998). La normalisation des comportements communicatifs sur Internet : étude sociopragmatique de la Nétiquette. In Nicolas Guégen et Laurence Tobin (eds), *Communication, Société et Internet*. Paris : L'Harmattan, 15-32.
- Marcoccia, Michel (2003). La politesse dans les forums de discussion : règles externes, manifestations discursives et commentaires métacommunicatifs. In Marina, Bondi, Sorin, Sati (éds), *Dialogue Analysis 2000 – Selected Papers from the 10th IADA Anniversary Conference, Bologna 2000*. Tübingen : Max Niemeyer, 315-326.
- Marcoccia, Michel (2005). Communication électronique et rapport de places : analyse comparative de la formulation d'une requête administrative par courrier électronique et par courrier papier. *Semen*, URL : <http://semen.revues.org/1075> (consulté le 03 avril 2009).
- Mourlhon-Dallies, Florence, Colin, Jean-Yves. (1995). Les rituels énonciatifs des réseaux informatiques entre scientifiques. *Les Carnets du Cediscor*, n°3, 161-172.
- Mourlhon-Dallies, Florence, Colin, Jean-Yves. (1999). Des didascalies sur l'internet ? In Jacques, Anis (dir.), *Internet, communication et langue française*. Paris : Hermès Science, 13-29.
- von Münchow, Patricia (2004). Le discours rapporté dans un forum de discussion sur l'internet. *Les Carnets du Cediscor*, n° 8, 91-111.
- Panckhurst, Rachel (1998). Analyse linguistique du courrier électronique. In Nicolas, Guégen et Laurence, Tobin (eds.) *Communication, société et internet*. Paris : L'Harmattan, 47-60.
- Pastoureau, Michel (2007). *Dictionnaire des couleurs de notre temps*. Paris : Christine Bonneton
- Volckaert-Legrier, Olga, Bernicot, Josie (2004). Le courrier électronique : un nouveau registre de la langue française ? version en ligne d'un article paru en 2006 dans *Psychologie de l'Interaction*, n°21-22, 115-141.