

## Insulte, disqualification, persuasion et tropes communicationnels : à qui l'insulte profite-t-elle ?

*Insult, Disqualification, Persuasion and "Communicational Trope": Who would benefit from insults?*

Diane Vincent et Geneviève Bernard Barbeau

---



### Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/aad/1252>

DOI : 10.4000/aad.1252

ISSN : 1565-8961

### Éditeur

Université de Tel-Aviv

### Référence électronique

Diane Vincent et Geneviève Bernard Barbeau, « Insulte, disqualification, persuasion et tropes communicationnels : à qui l'insulte profite-t-elle ? », *Argumentation et Analyse du Discours* [En ligne], 8 | 2012, mis en ligne le 15 avril 2012, consulté le 30 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/aad/1252> ; DOI : 10.4000/aad.1252

---

Ce document a été généré automatiquement le 30 avril 2019.



*Argumentation & analyse du discours* est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International.

---

# Insulte, disqualification, persuasion et tropes communicationnels : à qui l'insulte profite-t-elle ?

*Insult, Disqualification, Persuasion and "Communicational Trope": Who would benefit from insults?*

Diane Vincent et Geneviève Bernard Barbeau

---

- 1 Pour plusieurs, l'insulte, comme le coup de poing, c'est l'absence d'arguments : impuissant devant un adversaire, l'individu n'a plus que cette ressource comme réponse. Or, cette vision extrême de l'insulte ne tient compte que d'une faible part de la réalité, celle où l'insulte marque à la fois la capitulation devant l'adversaire et le coup final qu'on tente de lui porter. Dans les faits, l'insulte permet à l'énonciateur de poser un jugement négatif sur autrui ou sur ses actions. Partant d'une acception très large de l'argumentation, nous nous intéressons ici au lien entre insulte et persuasion afin de repenser la relation persuadeur / persuadé sous l'éclairage de celle d'insulteur / insulté. Cette conception fondamentalement interactionniste place au centre de l'analyse l'objet de persuasion et la (possibilité de) satisfaction de l'acte, ainsi que toute la mise en scène, le décor et le public qui assiste à la représentation (pour reprendre la métaphore théâtrale de Goffman), sans négliger la dimension fondamentalement émotive de l'insulte.
- 2 Sous l'influence de la rhétorique aristotélicienne, l'argumentation a traditionnellement été définie comme l'art de persuader ou de convaincre, c'est-à-dire d'amener autrui à adopter un certain comportement ou à adhérer à un certain point de vue. Dans cette perspective classique, seuls les discours dont l'intention de persuader était explicite, cette dernière étant perceptible dès l'émergence d'un raisonnement formel, étaient considérés comme argumentatifs. De tous les courants qui ont façonné le discours sur l'argumentation, ceux qui s'inscrivent dans l'interactionnisme (à partir de Bakhtine

notamment) sont certainement ceux qui ont ébranlé le plus fortement cette conception de l'argumentation.

- 3 En effet, les théories classiques de l'argumentation sont spécifiquement mises à l'épreuve : a) lorsque le discours ne respecte pas les composantes définitives du genre (thèse – argumentation – conclusion), mais qu'il possède malgré tout une dimension persuasive – les actes indirects et les implicites sont au moins aussi redoutables que les raisonnements formels ; b) lorsqu'il offre un raisonnement argumentatif classique, mais qu'il ne peut avoir cette visée, soit parce que le récepteur est déjà convaincu, soit parce qu'on sait qu'il ne le sera jamais. Force est de constater que les stratégies de persuasion sont similaires, que des individus de même allégeance discutant politique accumulent des arguments qui font consensus ou que des individus d'allégeances différentes les étalent sans présumer sincèrement qu'ils pourront convaincre l'autre de la supériorité de leur argumentation. C'est sans doute la raison pour laquelle Amossy (2006 [2000] : 37) conçoit l'argumentation très largement, comme étant constituée « des moyens verbaux qu'une instance de locution met en œuvre pour agir sur ses allocutaires en tentant de les faire adhérer à une thèse, de modifier ou de renforcer les représentations et les opinions qu'elle leur prête, ou simplement de susciter leur réflexion sur un problème donné ».
- 4 Dans la même veine, et de façon encore plus large, plusieurs chercheurs considèrent l'argumentation comme une manière de faire voir le réel, où l'individu s'affiche comme ayant des convictions et comme participant à un monde cohérent : « Even in the face of the vague, indescribable, open, fluid and ever changing nature of human life, language can work 'to make it appear as if' it is well ordered and structured » (Shotter 1993 : 122).
- 5 L'insulte est une manière de faire voir le réel, à travers des normes sociales, des valeurs et des croyances qui auraient été transgressées par l'insulté, selon l'insulteur, et c'est dans cette perspective que nous l'envisageons. Après avoir précisé le cadre dans lequel nous situons la portée persuasive de l'insulte et de certains phénomènes apparentés, nous analyserons des données provenant de sites d'évaluation de professionnels, qui offrent parfois un regard dévastateur sur autrui.

## 1. Insulte et argumentation

- 6 Nous envisageons le lien entre l'insulte et l'argumentation dans une perspective où cette dernière ne consiste parfois qu'en « une simple tentative de donner à voir un pan de réel ; il [le locuteur] ne désire pas prouver, et parfois même s'en défend. Il ne peut manquer, cependant, d'orienter le regard et de conférer au paysage qu'il prend comme thème une coloration ou un sens particuliers » (Amossy 2006 [2000] : 34). Ainsi, le rapport entre des acteurs impliqués dans l'acte de persuader et l'insulte sous-tendra notre travail, considérant qu'il n'est pas toujours aisé de savoir vers quoi ou vers qui le locuteur cherche à orienter le regard d'autrui en énonçant une insulte. Autrement dit, dans cette formule
 

A persuade B de (y)
- 7 nous postulons que l'acte de persuader ne serait que partiellement interprété si l'on faisait l'économie des conditions de son énonciation. L'interprétation serait aussi parcellaire si était négligée la dimension fondamentalement émotive de l'insulte, car, comme le soulignait Aristote (1991 : 83-84), la persuasion d'autrui repose non seulement sur le discours lui-même, mais également sur le caractère moral de l'orateur et sur les

sentiments, ou la disposition, de l'auditoire à son égard. Autrement dit, « il importe de toucher aussi bien que de convaincre si l'on veut emporter l'adhésion et modeler les comportements » (Amossy 2006 [2000]: 10).

## 1.1 Insulte, argumentation et émotion

- 8 L'insulte est, par essence, un « énoncé d'émotion » (Plantin 1997 ; Doury 2000) puisque, dans sa formulation même, un élément nominal ou nominalisé, souvent exclamatif (voir Lagorgette 2004), est l'expression d'un cri du cœur. De plus, la nominalisation et le contexte d'énonciation donnent une information à la fois sur les causes (le déclencheur de l'émotion) et sur les conséquences de la disqualification d'autrui (l'effet perlocutoire). Ainsi, en tant que véhicule d'une émotion « contre », donc d'une émotion articulée à un jugement négatif sur autrui – qu'il s'agisse de désapprobation, de rejet, de dégoût, d'indignation<sup>1</sup> –, l'insulte entretient une relation biunivoque avec l'argumentation : l'argumentation de l'émotion et l'émotion dans l'argumentation (Plantin 1997 : 82), car on peut « justifier une émotion par l'existence d'un état de choses, tout comme on peut, par exemple, arguer d'une émotion pour justifier une action ».
- 9 En outre, l'insulte est un révélateur des normes sociales, où « l'utilisateur estime avoir été outragé, personnellement ou dans les normes du groupe qu'il utilise comme référence au moment de l'échange » (Lagorgette & Larrivée 2004 : 6). C'est donc à une transgression face à des attentes qui reposent sur des normes, des croyances et des valeurs que l'insulte répond, et ce, parfois avec excès (Fisher 2004), ce qui accentue sa composante émotive.
- 10 Par ailleurs, parce qu'il y a énoncé d'émotion, l'insulte est aussi un acte de présentation de soi, voire de *performed self* (Goffman 1959 : 252) : l'insulte laisse voir l'insulteur comme un être qui affiche ses émotions (être outragé, être prompt à réagir, être agressif), mais, surtout, qui détient certains pouvoirs ou droits, notamment ceux de critiquer (de reconnaître les normes et de dénoncer les transgressions) et de recommander (dire de ne plus faire, dire de réparer, etc.), donc de se placer en position haute, comme nous le précisons plus loin. Autant de lieux qui mettent en péril l'image de l'insulteur que de lieux d'acquisition d'un certain prestige si son pouvoir n'est pas contesté.

## 1.2 Insulte, disqualification<sup>2</sup> et persuasion

- 11 L'insulte est un acte de langage fondamentalement réactif, c'est-à-dire qu'elle est déclenchée par un discours (un comportement, une croyance...) à propos duquel est exprimé un désaccord. En ce sens, elle doit satisfaire aux conditions d'énonciation suivantes :
- Toute insulte directe comporte une dimension vocative et performative, c'est-à-dire qu'elle est adressée par un *je* à un *tu*, et accomplit un acte du fait même de son énonciation, acte qui ne peut être accompli que dans et par cette énonciation (bien qu'il ne se réalise pas au moyen du verbe "insulter", mais au moyen de formes axiologiques négatives). L'insulte doit être émise par un locuteur en position de le faire – l'insulteur – devant un récepteur qui devient l'insulté (Laforest & Vincent 2004 : 60-61).
- 12 Sur le plan rhétorique, l'insulte entre dans la catégorie des arguments *ad personam* (Perelman et Olbrechts-Tyteca 1988 [1958] : 150 ; Plantin 1990 : 209) disqualifiant l'interlocuteur selon la formule syllogistique implicite suivante :

Faire (x) est disqualifiable

B fait (x)

Donc B est [traité de] ( $y^{\text{disqualification}}$ )

13 Une telle formule découle de la maxime argumentative de l'acte, selon laquelle « on reconnaît la qualité d'une personne à sa conduite » (Plantin 1993 : 484). Ainsi, on transpose le jugement porté sur les actes d'un individu à l'individu lui-même, ce qui conduit à postuler une structure argumentative sous-jacente à l'énonciation de chaque insulte, cette dernière étant la conclusion d'un raisonnement.

14 Cependant, postuler un syllogisme implicite, si acceptable que ce soit sur le plan argumentatif, ne révèle qu'une partie du potentiel interprétatif que l'analyste peut exploiter. Ainsi, à cette formule, on ajoutera divers paramètres qui révéleront autant de plans d'interprétation utiles à la compréhension du phénomène.

15 Sur le plan du statut interlocutif, l'insulteur et l'insulté jouent conjointement un rôle dans l'énonciation d'une insulte, et ces rôles ont des incidences sur l'image que chacun projette de lui-même et de l'autre.

Faire (x) est disqualifiable

B fait (x)

ET A est saisi de cette disqualification

ET A est en position de traiter B de ( $y^{\text{disqualification}}$ )

16 L'insulteur est en position haute (Kerbrat-Orecchioni 1992) parce qu'il se présente comme étant légitimé de disqualifier son interlocuteur ; il est aussi en position haute du seul fait qu'il a saisi une faille chez l'autre. L'insulté, affaibli par l'attaque et placé de force dans une position basse, pourra se replier ou attaquer en retour. L'insulte est donc un acte agressif qui menace la face du récepteur et, conséquemment, de l'émetteur (Goffman 1967) : la face du récepteur parce que ce dernier n'est pas traité avec les égards qu'il attend, et la face de l'émetteur, qui pourrait être attaqué pour avoir produit cet acte<sup>3</sup>.

17 Par ailleurs, on doit aussi considérer que si insulter est un acte réactif, persuader est un acte proactif, c'est-à-dire qui appelle une réaction en retour. Ainsi, x, y et z sont interdépendants et définitoires de l'acte :

x est l'acte disqualifiable de B

y est la réaction de disqualification de A

z est la réaction à la disqualification de B

18 À ce sujet, Chevalier et de Chanay (2009 : 46) affirment que l'insulte est un acte de langage complexe qui cumule l'assertif (associer à B des caractéristiques dévalorisantes), l'expressif (manifester à B une attitude hostile) et le directif (solliciter une réaction de la part de B). C'est à ce dernier aspect que nous nous intéressons ici parce que ce dispositif soulève une question fondamentale d'un point de vue argumentatif : B doit-il / peut-il être persuadé de la validité de ( $y^{\text{disqualification}}$ ) et réagir en conséquence ?

19 Il serait illusoire, et surtout insuffisant, de croire que le fait de dire à quelqu'un qu'il est idiot ou menteur a principalement pour visée de le persuader qu'il est idiot ou menteur. D'ailleurs l'insulte génère rarement, à tout le moins dans les interactions spontanées, une réaction d'accord sur le propos (accord *de re*) et l'énonciateur ne nourrit probablement pas d'attentes d'une réaction du type : « oui, je suis menteur », « oui, je suis idiot ». La visée illocutoire est donc autre, par exemple, exhiber simultanément un désaccord et une émotion : l'insulte serait une manière de s'opposer à un comportement, une manière d'être, une action ou une croyance, tout en cherchant un effet perlocutoire de modification de comportement ou d'excuse. Ainsi, l'énonciateur utilise l'insulte pour

exhiber la transgression d'une règle sociale, sa légitimité à condamner l'acte et la force des émotions négatives dont le disqualifié est la cause, tout en visant l'effet perlocutoire de faire réagir le disqualifié (ou un tiers, comme nous le verrons plus loin) dans un sens particulier (modification d'un comportement, reconnaissance des torts, excuses, etc.), réactions que nous qualifierons de positives.

- 20 La réaction négative, peut-être plus fréquente que l'inverse, serait de contester l'insulte, verbalement, paraverbalement ou physiquement, et le droit à l'insulte de l'insulteur. L'insulte qui engendre la bagarre, forme extrême de la montée en tension, n'est en effet pas une réaction atypique dans certains contextes (voir Auger *et al.* 2003).

Étant donné (x, action de B)  
 A traite B de ( $y^{\text{disqualification}}$ )  
 ET A persuade B de ( $z^{\text{réaction positive à la disqualification}}$ )  
 B réagit positivement  
 OU  
 B réagit négativement

- 21 Par ailleurs, l'énonciation d'une disqualification peut cacher beaucoup d'autres choses. Par exemple, quand un individu dit à un autre « Casse-toi, pauvre con », il ne tente probablement pas de persuader ce dernier qu'il est un pauvre con ; beaucoup plus certainement tente-t-il d'accroître la force illocutoire de son acte directif « casse-toi ». L'insulte aurait donc une valeur d'intensification, le pathos prenant le pas sur le logos.

- 22 Plus important encore, dès lors que cette insulte est émise devant public, la visée sur l'insulté comme sur l'auditoire doit être prise en compte. En principe, l'image de l'insulté est d'autant plus atteinte que des témoins assistent à son affaiblissement (Lagorgette & Larrivée 2004 ; Vincent, Laforest & Turbide 2008) : si l'insulté n'est pas persuadé qu'il est un pauvre con, certains membres du public, eux, pourront l'être, multipliant la possibilité de propagation de l'insulte, parfois jusqu'à sa naturalisation dans l'espace public (Butler 2004 : 144). Bénéfice supplémentaire, l'insulteur aura affiché qu'il se donne en l'occurrence le droit de traiter la personne en question de pauvre con. Et ce ne sont que quelques-unes des interprétations possibles. Ainsi, dès que les deux interlocuteurs qui co-construisent la disqualification ne sont pas les seuls acteurs de la scène, la question suivante se pose : qui le locuteur cherche-t-il à persuader en disqualifiant autrui ? Autrement dit, à qui l'insulte profite-t-elle ? Or, les réponses diffèrent selon que le disqualifié est présent et directement interpellé, ou qu'il est absent et délocuté.

- 23 En présence de l'insulté et devant témoin, la disqualification agit sur le récepteur (B) et sur le témoin (C) principalement de deux manières : soit C formera une coalition avec l'énonciateur A, soit il formera une coalition avec B.

Étant donné (x, action de B)  
 A traite B de ( $y^{\text{disqualification}}$ ) pour / devant C  
 OU A persuade B de ( $z^{\text{rectification}}$ )  
 OU A persuade C que B est ( $y^{\text{disqualification}}$  et doit  $z^{\text{rectification}}$ )  
 OU A persuade C que A est injustifié de traiter B de ( $y^{\text{disqualification}}$ )

- 24 Devant témoin, la visée persuasive entreprise par A est doublement risquée (s'il s'aliène B et C) ou rentable (s'il s'adjoint C contre B). En l'absence du disqualifié, la qualification péjorative vise à créer une coalition avec C contre B, sans que B vienne entraver le processus de persuasion. Selon Goffman (1967), le dénigrement du tiers absent est un processus puissamment cohésif. Ainsi, la motivation de persuader C de la validité de traiter B de ( $y^{\text{disqualification}}$ ) est nettement transparente. Mais que B soit présent ou absent, la disqualification s'inscrit dans un trope communicationnel (Kerbrat-Orecchioni 1986)

puisqu'il y a un décalage entre le destinataire apparent de l'énoncé et le destinataire réel : on disqualifie B pour persuader C. Autrement dit, les deux dyades insulteur / insulté et persuadeur / persuadé ne sont pas équivalentes.

- 25 Nous tenterons de montrer, à partir d'extraits de sites d'évaluation de professionnels, que toute disqualification devant un tiers a comme visée de le persuader d'adhérer à la thèse implicite de la validité de la qualification péjorative, ce qui se manifeste, sur le plan perlocutoire, de deux manières : persuader de haïr (faire adhérer à la disqualification d'autrui) et persuader d'agir (faire poser une action conséquente avec l'adhésion à la disqualification d'autrui).

## 2. Les sites d'évaluation de professionnels

- 26 Les sites Internet d'évaluation visent à diffuser des informations sur un bien ou un service dans le but avoué d'éclairer le choix de lecteurs. Ces sites d'évaluation, qui se présentent comme un guide pratique de consommation – on les consulte avant de choisir un hôtel, un appareil photo, un voyageur, un médecin –, offrent des appréciations qui vont des plus positives aux plus négatives et des plus laconiques aux plus élaborées. Et dans tous les cas, les commentaires sont formulés en l'absence des personnes qui offrent les biens ou les services évalués.
- 27 Pour notre analyse, nous nous sommes penchées sur deux sites d'évaluation de personnes, des médecins et des enseignants, sites qui comportent une large part d'énoncés de disqualification : il semblerait que c'est surtout pour manifester un mécontentement que les auteurs écrivent leurs commentaires. *Rate my doctor* et *Rate my teacher* sont deux sites qui ont explicitement comme objectif de permettre aux patients et aux élèves de se prononcer sur leurs médecins et leurs enseignants afin d'informer des lecteurs de leur degré de satisfaction ou d'insatisfaction à leur endroit. Ces sites sont à large portée puisque des patients et des élèves d'écoles secondaires de divers pays<sup>4</sup> peuvent y avoir accès, comme auteurs ou comme lecteurs. Or, malgré cette vocation commune d'information, il existe une importante distinction entre les deux sites. Le public visé par *Rate my doctor* est constitué d'adultes ayant la possibilité de choisir un médecin, alors que ce n'est pas le cas pour celui visé par *Rate my teacher* puisque les adolescents ne peuvent pas choisir leurs enseignants. En écrivant des commentaires sur Internet, ces auteurs ont toutefois la possibilité d'influencer la perception qu'auront les autres élèves de leurs enseignants.
- 28 Puisque notre objectif était d'analyser le potentiel persuasif de la disqualification d'autrui et que nous voulions être en mesure de l'interpréter au regard de considérations culturelles et sociolinguistiques, nous avons identifié tous les commentaires ciblant les médecins de la région de Québec et les enseignants de trois écoles secondaires de cette même région, soit notre communauté immédiate. Nous avons ensuite isolé les commentaires dont l'évaluation globale<sup>5</sup> était négative (indiquée par le symbole [☹]) ou moyenne [😊]. Des 535 messages à propos de 98 médecins et des 297 messages à propos de 79 enseignants, nous avons conservé les 100 premiers de chaque groupe.
- 29 Dans ces sites, deux modes de rédaction sont possibles, qui se superposent dans certains messages :
- A s'adresse à B (professionnel) pour le traiter de ( $y_{\text{disqualification}}$ )
  - A s'adresse à C (lecteur virtuel) pour traiter B (professionnel) de ( $y_{\text{disqualification}}$ )

## 2.1 Les disqualifications adressées au disqualifié

- 30 L'insulte constitue rarement à elle seule le commentaire du rédacteur. Elle est enrobée de descriptions, étayée de justifications qui rendront légitime le jugement de valeur et parfois accompagnée d'actes directifs, le tout contribuant à exacerber l'émotion que le rédacteur veut faire ressentir au lecteur. Plusieurs commentaires analysés laissent voir les procédés qui construisent à la fois l'argumentation de l'émotion et l'émotion dans l'argumentation (Plantin 1997, 2011).

Exemple 1 : ESPÈCE DE NUL À CHIER! Té un gros pisciphile qui pue pis qui sent la marde!!!! Pis en plus té poche [nul] au volleyball ! (E88<sup>6</sup>)

Exemple 2 : Crisse que tu t'aides pas ! Déjà que t'as un crisse de handicap (t un crisse de roux laid) pis crisse t'oses mettre des gilets [pulls] de Tintin... Asti... Ayoye té vrm la confirmation ke les roux sont tous losers ! (E102)

Exemple 3 : T un estie de cave

Pis tu t'habilles vraiment mal

Retourne aux études (pcq ton diplôme trouvé dans un sac surprise expire bientôt) (E97)

Exemple 4 : Svp trouve-toi une autre façon d'enseigner pcq tu es vraiment passé date pis tu es con en tabarnak... pis aussi mâche de la gomme, ça enlève la mauvaise haleine. (E8)

- 31 L'exemple 1 est constitué d'insultes (« poche », « pisciphile ») et de reproches (« qui pue », « qui sent la marde » et « qui est poche au volleyball »). Des marques d'intensification (« espèce de », « à chier », les majuscules et les points d'exclamation) donnent de l'ampleur et de l'intensité à la disqualification.
- 32 Dans l'exemple 2, ce sont des caractéristiques physiques qui sont exhibées : être roux (et laid), porter des pulls ringards. Certaines formules (« crisse que tu t'aides pas », « asti », « ayoye ») et une généralisation (« les roux sont des losers ») intensifient le tout.
- 33 Dans les exemples 3 et 4, les énoncés de disqualification (« T un cave », « tu t'habilles mal », « tu es passé date », « tu es con ») sont accompagnés d'un acte directif : « retourne aux études », « trouve-toi une autre façon d'enseigner », « mâche de la gomme ».
- 34 Ces exemples sont représentatifs du type de disqualification que les élèves adressent à leurs enseignants sur le site *Rate my teacher* : insultes, reproches, descriptions dévalorisantes, actes directifs, tout converge pour façonner une image dépréciative de l'enseignant. Les auteurs critiquent le manque de compétence de leurs enseignants<sup>7</sup>, mais ce sont surtout des attaques personnelles (physiques ou morales) et ontologiques (Rosier & Ernotte 2000 ; ce que Laforest & Vincent 2004 ont étiqueté comme le manque de tout<sup>8</sup>) qui prévalent.
- 35 Cela étant, dans les messages directement adressés au professionnel évalué – ce phénomène est davantage présent sur *Rate my teacher* –, on doit se questionner sur l'effet perlocutoire visé : différents indices laissent croire que ce ne sont ni les médecins ni les enseignants qui consultent ces sites, notamment la page d'accueil, où il est indiqué que *Rate my doctor* et *Rate my teacher* s'adressent d'abord et avant tout aux patients et aux élèves et à leurs parents. De plus, bien qu'il soit indiqué sur les sites que les professionnels évalués ont la possibilité de répondre aux commentaires publiés, nous n'avons relevé aucun message de ce type.
- 36 Puisque le professionnel ne consulte pas ces sites, il ne pourra en aucun cas être persuadé d'agir autrement : changer sa façon d'enseigner, être plus empathique, se laver les



cheveux. D'où peut-être la profusion de recommandations irréalistes ou irréalisables : quitter le monde de l'enseignement, changer de profession, aller se pendre ou autres formulations expressives non exécutoires<sup>9</sup>.

- 37 Conséquemment, nous concluons que les disqualifications adressées aux professionnels n'ont pas pour but premier de faire prendre conscience à ces derniers de leurs torts (par exemple, leur manque de compétence et d'aptitude relationnelle) et de les inciter à se corriger. Force est alors d'attribuer une double fonction à ces disqualifications, l'une de catharsis – dire l'indicible étant une manière « sans conséquence » d'exprimer son mécontentement (Vincent & Bernard Barbeau à paraître) –, et l'autre de trope communicationnel, où la cible de l'attaque ne serait pas l'individu à persuader.

## 2.2 Les disqualifications adressées aux tiers

- 38 Les disqualifications qui ne sont pas formellement adressées au disqualifié ont pour leur part une visée informative et persuasive plus en phase avec les objectifs des sites d'évaluation, les lecteurs y cherchant des informations et des conseils. La présence d'un acte directif adressé au lecteur n'est donc pas incongrue.
- 39 Parmi les quatre extraits suivants, la conclusion à tirer des multiples énoncés de disqualification contenus dans les trois premiers est la même : il est recommandé de ne pas consulter le médecin. Dans l'extrait 5, cette recommandation est implicite, mais en 6 et en 7, elle est explicite.

Exemple 5 : J'ai rencontré bien des médecins dans ma vie, mais celle-là c'est la pire de toutes. Aucune gentillesse, aucune sympathie, aucune patience, elle est froide et sèche. C'est à se demander pourquoi elle a choisi ce métier. (M4)

Exemple 6 : Très désagréable et hautain, expéditif et incompetent. Petit dandy affublé de fringues coûteuses et plus préoccupé par son apparence physique que par le client en face de lui. À fuir à tout prix. (M54)

Exemple 7 : Très incompetente, expéditive, condescendante et bête comme ses pieds. M'a causé une importante brûlure au deuxième degré de la grosseur d'un 2 \$ en brûlant une minuscule verrue à l'azote liquide. Un conseil : trouvez-vous une autre dermato. (M32)

Exemple 8 : Mme Bertrand est une crise de vache pis elle sait même pas enseigner l'éducation physique pis elle arrête pas de bouger crise qu'elle prenne du ritalin extra fort crise. (E33)

- 40 L'extrait 8 introduit quant à lui un trope communicationnel puisque la recommandation, irréaliste, vise le professionnel, bien qu'elle ne lui soit pas adressée directement. À la suite d'énoncés disqualifiants, pourquoi l'auteur introduit-il l'idée que le disqualifié devrait prendre du Ritalin ?
- 41 Cette question nous a amenées à établir une distinction entre deux visées : persuader d'agir et persuader de haïr.

## 2.3 Persuader d'agir, persuader de haïr

- 42 Comme nous le mentionnions précédemment, la raison d'être des sites d'évaluation de professionnels est d'inciter à l'action, c'est-à-dire de persuader ou de dissuader d'avoir recours aux services d'un professionnel ou de poser certaines actions le concernant : ne pas consulter le médecin, tenir tête à l'enseignant, se méfier des pratiques de l'un et de l'autre, dans la mesure où le lecteur peut appliquer les recommandations des auteurs.

- 43 Lorsque les énoncés disqualifiants sont « raisonnables », c'est-à-dire lorsqu'ils portent sur les compétences (prises dans un sens large) du professionnel et lorsque les recommandations sont réalistes, l'effet perlocutoire d'agir sera en phase avec les objectifs du site : contribuer à une prise de décision éclairée. Mais lorsque les énoncés disqualifiants sont déraisonnables, c'est-à-dire qu'ils portent de façon outrancière sur la personne et que les recommandations sont irréalistes, il ne s'agit plus de faire agir, mais de faire haïr, c'est-à-dire rendre l'autre inconditionnellement détestable. La surenchère de procédés hyperboliques y contribue grandement.
- 44 Les messages qui portent sur l'évaluation d'enseignants sont nettement plus inscrits dans cette seconde lignée que ceux qui portent sur les médecins. Bien entendu, tant les médecins que les enseignants sont en position de pouvoir sur les patients et les élèves. Cependant, l'élève peut moins se soustraire au pouvoir de son enseignant que le patient, à celui de son médecin. La force des émotions « contre » serait donc proportionnelle à la négation du pouvoir de décision : plus l'interlocuteur a le sentiment que le professionnel a un pouvoir véritablement exécutif (faire échouer un étudiant, le faire renvoyer de l'école, etc.), plus les messages seraient virulents<sup>10</sup>. Ce phénomène expliquerait aussi pourquoi, dans le cas des médecins, ce sont les messages concernant des diagnostics jugés iniques par les patients face à des réclamations d'assurances qui contiennent les réactions les plus fortes. Nous postulons aussi que l'effet catharsis peut alimenter un besoin de cohésion entre des individus, la cohésion dans le dénigrement. Faire haïr peut être un mode de communication au sein d'une communauté qui n'est pas libre de choisir ou qui se sent lésée par des décisions qu'elle conteste.
- 45 Enfin, précisons que, si tous les messages analysés fonctionnent selon la même logique persuasive, nous pouvons supposer que l'effet combiné de faire haïr et de faire agir accroît le pouvoir persuasif des commentaires. L'extrait 9 réunit tous les procédés déjà mentionnés, certains énoncés étant adressés aux lecteurs et d'autres, au professionnel évalué.

Exemple 9 : J'ai jamais vu un charlatan semblable !!! Il m'a mis dans la marde avec son rapport totalement faux, il n'a même pas regardé mon dossier et a même traité mes médecins soignants d'incompétents !!!! Pourtant, mes médecins ont une excellente réputation. Et vous le clown, ça doit être vous le correct ??? De toute façon je crois que tôt ou tard la vie se chargera de remettre les pendules à l'heure à votre sujet... En passant un de mes médecins va porter plainte au collègue [des médecins] contre vous pour m'avoir fait tellement mal lors de l'examen que vous m'avez régressée d'un mois dans ma condition. En plus vous ne m'avez pas respectée du tout dans mes limitations et douleurs que vous seul m'avez créées de façon malicieuse et méchante. Il est grand temps que votre règne cesse... Les prochaines victimes se porteraient mieux !!!! Je ne comprends pas pourquoi les assurances de différentes compagnies, saaq et csst vous engagent....QUELLE HORREUR !!!!! (M13)

### 3. Conclusion

- 46 Selon Plantin (1996 : 4), « la persuasion complète est obtenue par la conjonction de trois "opérations discursives". Le discours doit enseigner, plaire, toucher (*docere, delectare, movere*) : car la voie intellectuelle ne suffit pas à déclencher l'action ». Dans les sites d'évaluation de professionnels, nous trouvons ces trois composantes : l'information est assujettie à l'émotion pour délimiter un lieu de cohésion avec le lecteur.

- 47 Or, la disqualification a un effet perlocutoire explicite : inciter à l'action, quelle qu'elle soit. Ainsi, même en adoptant la perspective de Perelman et Olbrechts-Tyteca (1988 [1958] : 59), selon laquelle « une argumentation efficace est celle qui réussit à accroître cette intensité d'adhésion de façon à déclencher chez les auditeurs l'action envisagée (action positive ou abstention), ou du moins à créer, chez eux, une disposition à l'action, qui se manifesterait au moment opportun », nous avons montré l'avantage qu'il y a à s'interroger sur l'action visée, théories interactionnistes à l'appui.
- 48 L'analyse des actes de disqualification, dont font partie les insultes, révèle une visée en phase avec la raison d'être des sites : informer pour que les lecteurs prennent une décision éclairée. Mais certains rédacteurs transgressent ces règles, aucune décision ni aucun éclairage pertinent n'étant en jeu. Il s'agit alors de détruire l'image du disqualifié et d'en tirer profit, peut-être simplement en affichant leur solidarité avec la communauté des disqualifiants, sans égard pour le disqualifié ou pour le principe d'information dans lequel ils se sont engagés. Émotion et argumentation agissent ici dans le but de persuader de haïr. Cependant, devant des messages extrêmes comme ceux que nous avons présentés, et considérant l'hypothèse selon laquelle il n'y a parfois ni destinataire réel ni témoins, il ne faut peut-être pas négliger la fonction cathartique, auquel cas on devrait envisager qu'il s'agit uniquement d'émotion pure.

---

## BIBLIOGRAPHIE

- Amossy, Ruth. 2006 [2000]. *L'argumentation dans le discours* (Paris : Armand Colin)
- Aristote. 1991. *Rhétorique*, traduction de Charles-Émile Ruelle, introduction de Michel Meyer, commentaire de Benoît Timmermans (Paris : Le livre de poche)
- Auger, Nathalie, Véronique Fillol, Juan López & Claudine Moïse. 2003. « La violence verbale : enjeux, méthode, éthique », *Cahiers de l'institut de linguistique de Louvain* 29 : 1-2, 131-149
- Butler, Judith. 2004. *Le pouvoir des mots. Discours de la haine et politique du performatif* (Paris : Éditions Amsterdam)
- Chevalier, Yannick & Hugues Constantin de Chanay. 2009. « Savoir être insulteur, ou les marqueurs verbaux et non verbaux de l'insulte : quelques exemples de "pédé" », Lagorgette, Dominique (éd.), *Les insultes en français : de la recherche fondamentale à ses applications* (Chambéry : Université de Savoie), 45-74
- Doury, Marianne. 2000. « La réfutation par accusation d'émotion. Exploitation argumentative de l'émotion dans une controverse à thème scientifique », Plantin, Christian, Marianne Doury & Véronique Traverso (éds), *Les émotions dans les interactions* (Lyon : Presses universitaires de Lyon), 265-277
- Fisher, Sophie. 2004. « L'insulte : la parole et le geste », Lagorgette, Dominique (éd.), *Langue française* 144, « Les insultes : approches sémantiques et pragmatiques », 49-58
- Goffman, Erving. 1967. *Interaction Ritual : Essays on Face-to-Face Behavior* (New York : Pantheon Books)

- Goffman, Erving. 1959. *The Presentation of Self in Everyday Life* (New York : Doubleday)
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine. 1992. *Les interactions verbales*, 3 vol. (Paris : Armand Colin), 2
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine. 1986. *L'implicite* (Paris : Armand Colin)
- Laforest, Marty. 2002. « Scenes of family life : complaining in everyday conversation », *Journal of Pragmatics* 34 : 10-11, 1595-1620
- Laforest, Marty & Claudine Moïse. 2010. « Entre reproche et insulte, comment définir les actes menaçants », communication présentée aux journées d'étude *De la satire à la violence verbale. Quand l'humour-l'humour engendre l'affrontement* (Paris : Maison des Sciences de l'Homme Paris Nord)
- Laforest, Marty & Diane Vincent. 2004. « La qualification péjorative dans tous ses états », Lagorgette, Dominique (éd.), *Langue française* 144, « Les insultes : approches sémantiques et pragmatiques », 59-81
- Lagorgette, Dominique (éd.). 2004. *Langue française* 144, « Les insultes : approches sémantiques et pragmatiques »
- Lagorgette, Dominique & Pierre Larrivée. 2004. « Interprétation des insultes et relations de solidarité », Lagorgette, Dominique (éd.), *Langue française* 144, « Les insultes : approches sémantiques et pragmatiques », 83-103
- Perelman, Chaïm & Lucie Olbrechts-Tyteca. 1988 [1958]. *Traité de l'argumentation. La nouvelle rhétorique* (Bruxelles : Éditions de l'Institut de Sociologie de l'Université Libre de Bruxelles)
- Plantin, Christian. 2011. *Les bonnes raisons des émotions* (Berne : Peter Lang)
- Plantin, Christian. 1997. « L'argumentation dans l'émotion », *Pratiques* 96, 81-100
- Plantin, Christian. 1996. *L'argumentation* (Paris : Éditions du Seuil)
- Plantin, Christian. 1993. « Lieux communs dans l'interaction argumentative », Plantin, Christian (éd.), *Lieux communs, topoi, stéréotypes, clichés* (Paris : Kimé), 480-496
- Plantin, Christian. 1990. *Essais sur l'argumentation. Introduction à l'étude linguistique de la parole argumentative* (Paris : Kimé)
- Rosier, Laurence & Philippe Ernotte. 2000. *Le lexique clandestin* (Louvain-la-Neuve : De Boeck)
- Shotter, John. 1993. *Conversational Realities. Constructing Life through Language* (Londres : Sage)
- Vincent, Diane & Geneviève Bernard Barbeau. (À paraître). « Du service à la communauté au discours haineux : l'expression du mécontentement sur les sites Internet d'évaluation de professionnels », Lagorgette, Dominique (éd.), *Actes du colloque « Les insultes 3 : bilan et perspectives »* (Chambéry : Université de Savoie)
- Vincent, Diane, Marty Laforest & Olivier Turbide. 2008. « Pour un modèle d'analyse fonctionnel du discours d'opposition : le cas de la trash radio », Moïse, Claudine, Nathalie Auger, Béatrice Fracchiolla & Christina Schultz-Romain (éds), *La violence verbale. Espaces politiques et médiatiques*, 2 vol. (Paris : L'Harmattan), 1 : 81-108

## ANNEXES

**Annexe 1 : Distribution des catégories de manque selon les corpus**

Médecins (347 énoncés de disqualification)			Enseignants (166 énoncés de disqualification)		
Compétence	86	25%	Compétence	29	17%
Aptitude relationnelle	166	48%	Aptitude relationnelle	20	12%
Honnêteté	56	16%			
Humilité	14	4%			
Respectabilité	10 (3%)		Respectabilité	10 (6%)	
Tout	15 (4%)	7%	Présentabilité	48 (29%)	
			Tout	59 (36%)	71%

Dans la partie supérieure du tableau sont regroupées les occurrences qui concernent les aptitudes attendues des professionnels, alors que dans la partie inférieure, on trouve des disqualifications qui sont personnelles.

## NOTES

1. Nous n'avons pas comme objectif ici de préciser la nature de cette émotion « contre ».
2. Nous utilisons le terme de disqualification pour englober des phénomènes différents, mais qui convoquent des interprétations similaires : l'insulte (« menteur ! ») et le reproche (« tu m'as menti »), deux structures adressées à l'allocuté, génèrent un même contenu propositionnel, même si le second ne répond pas aux caractéristiques locutoires de l'insulte. Le terme de disqualification englobe aussi les qualifications péjoratives (Laforest & Vincent 2004 ; Lagorgette & Larrivée 2004) qui visent à décrire un délocuté en son absence (« il est menteur », « il m'a menti » ; voir aussi Laforest 2002 et Laforest & Moïse 2010). Pour des raisons de clarté, nous réserverons ici le terme de qualification péjorative aux formes qui visent à décrire un délocuté, par opposition à l'insulte et au reproche qui qualifient l'allocuté.
3. La position haute de l'insulteur est donc fragile et, la plupart du temps, de très courte durée, surtout si l'insulté disqualifie l'insulteur en retour.
4. Bien que ces sites s'adressent surtout à des consommateurs de pays anglo-saxons (États-Unis, Royaume-Uni, Canada, Irlande, Australie), il est possible d'y faire des commentaires en français sur des professionnels québécois.
5. Il est à noter que bien que l'évaluation globale soit négative ou moyenne, on y trouve quelques messages positifs.
6. Ce code signifie qu'il s'agit du 88<sup>e</sup> message du corpus Enseignants ; M sert à identifier les messages du corpus Médecins. Certaines fautes de frappe ont été corrigées pour faciliter la compréhension des extraits, mais dans l'ensemble, les messages sont intacts. Nous avons ajouté entre crochets un équivalent en français standard de certains termes.
7. La catégorisation des disqualifications en termes de manques est explicitée dans Laforest & Vincent (2004). Un tableau comparatif des types de manques reprochés aux médecins et aux enseignants est donné en annexe. On peut observer que ce ne sont pas les mêmes motifs qui sont à la base du mécontentement, ce qui est aussi en phase avec la manière de le formuler.

8. « Manque de tout » signifie que la personne est considérée dans son ensemble comme nulle (Laforest & Vincent 2004).
9. Nous appelons « recommandations non exécutoires » des actes directifs dont le contenu propositionnel ne peut pas ou ne doit pas être accompli par l'interlocuteur. Ainsi, nous considérons différemment des énoncés comme « casse-toi, sale con ! » et « va te faire foutre, sale con! ».
10. Nous remercions Marty Laforest pour cette remarque.

## RÉSUMÉS

Partant d'une acception très large de l'argumentation, nous nous intéressons ici au lien entre insulte et persuasion afin de repenser la relation persuadeur / persuadé sous l'éclairage de celle d'insulteur / insulté. Cette conception fondamentalement interactionniste place au centre de l'analyse l'objet de persuasion et la (possibilité de) satisfaction de l'acte, ainsi que toute la mise en scène, le décor et le public qui assiste à la représentation (pour reprendre la métaphore théâtrale de Goffman), sans négliger la dimension émotive de l'insulte. Insistant sur la dimension argumentative de l'insulte, nous tentons de montrer, à partir d'extraits de sites Internet d'évaluation de professionnels, que toute disqualification devant un tiers a comme visée de le persuader d'adhérer à la thèse implicite de la validité de la qualification péjorative, ce qui se manifeste, sur le plan perlocutoire, de deux manières : persuader de haïr (faire adhérer à la disqualification d'autrui) et persuader d'agir (faire poser une action conséquente avec l'adhésion à la disqualification d'autrui).

Starting from a very broad definition of argumentation, we are interested in the link between insult and persuasion, in order to rethink the persuader / persuaded relationship, under the light of the insulter / insulted relationship. This fundamentally interactionist concept analyses first and foremost the object of persuasion, and the (possibility of) achievement of the action, as well as the staging, the set and the attending audience (to use again Goffman's theatrical metaphor), without neglecting the emotional dimension, inherent to insult. We will attempt to demonstrate, based on excerpts taken from websites that enable users to post reviews of professionals, that any disqualification in the presence of third parties aims at persuading them to adhere to the implicit thesis supporting the validity of the derogatory qualification, which, on a perlocutionary level, manifests itself in two ways: persuading people to hate, i.e., to make them adhere to the disqualification of others; and persuading them to act, i.e., to make them do something sizeable that shows their adherence to the disqualification of others.

## INDEX

**Mots-clés** : argumentation, émotion, évaluation de professionnels sur Internet, insulte

**Keywords** : insult, review site

## AUTEURS

**DIANE VINCENT**

CIRAL, Université Laval

**GENEVIÈVE BERNARD BARBEAU**

CIRAL, Université Laval