Les messages électroniques des intranets d'entreprise : médiations techniques et médiations socio-culturelles

Bruno Hénocque

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/cediscor/719>

DOI : 10.4000/cediscor.719

ISBN : 2878543149

ISSN : 2108-6605

Éditeur

Presses Sorbonne Nouvelle

Édition imprimée

Date de publication : 1 novembre 2004

Pagination : 165-176

ISBN : 2878543149

ISSN : 1242-8345

Référence électronique

Bruno Hénocque, « Les messages électroniques des intranets d'entreprise : médiations techniques et médiations socio-culturelles », *Les Carnets du Cediscor* [En ligne], 8 | 2004, mis en ligne le 01 novembre 2006, consulté le 12 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/cediscor/719> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/cediscor.719>

Ce document a été généré automatiquement le 12 septembre 2020.

Les carnets du Cediscor

Les messages électroniques des intranets d'entreprise : médiations techniques et médiations socio-culturelles

Bruno Hénocque

- 1 Les entreprises à vocation internationale disposent, en situation de communication proche ou lointaine, de réseaux filaires et hertziens interconnectables et à débits élevés. Cette capillarité croissante a démultiplié en quelques années le nombre des messages électroniques échangés entre les organisations. L'analyse présentée s'appuie sur les pratiques de communication électronique dans quatre-vingt-douze entreprises reliées à deux cent cinquante destinations dans le monde. L'enquête a été menée en 1997 puis répétée en 2001, auprès d'informaticiens, de commerciaux et de chargés de communication d'entreprises situées à Paris, dans l'Eure et en Seine Maritime. La recherche a en effet pour particularité d'être « à double détente » : on étudie les caractéristiques formelles des messages puis l'on fournit, en arrière-plan, les témoignages de ceux qui écrivent les messages ou les reçoivent, afin d'articuler la description à des pratiques de travail.
- 2 La méthode d'investigation s'appuie sur la pragmatique, dans son acception la plus générale. Elle relève aussi d'une certaine approche sociolinguistique, dans la mesure où elle interprète les variations du corpus en fonction de paramètres comme l'âge des personnes interviewées, leur position hiérarchique dans l'entreprise, leur métier, etc. Dans cette étude, on postule que l'amélioration des canaux de communication a une incidence sur les types et la quantité de messages qui circulent sur les réseaux numériques. L'influence de la médiation technique, c'est-à-dire des effets de la logique et des performances du média, est cependant à distinguer de la médiation sociolinguistique, c'est-à-dire de la co-variance des phénomènes linguistiques et sociaux. Aussi s'attache-t-on à préciser les incidences éventuelles des messageries électroniques sur la forme et la circulation des messages, en se référant constamment

aux normes et aux valeurs de la communauté de travail qui préexistaient à ce nouveau média. Cela amène alors à débattre des limites des messageries électroniques dans la communication des entreprises et de la persistance du média papier, dans la mesure où l'interactivité communicative est un processus complexe d'énonciation qui requiert une diversité de supports.

1. Les messages en intranet : principales caractéristiques

- 3 Le premier élément à prendre en compte dans la réflexion est la quantité de messages électroniques échangés entre les entreprises et leur diversité.

1.1. Données d'ensemble

- 4 Dans l'ensemble des entreprises contactées, la moyenne par utilisateur fin 2001 est de vingt messages émis et reçus par semaine (Hénocque, 2002), chiffre concordant avec celui de Rowe et Monod (2000). Or, cette moyenne n'inclut pas les messages émis ou reçus par portable, qui modifient les données statistiques à la hausse actuellement. D'après le cabinet Pierre Audouin Conseil, les grandes entreprises de plus de 3000 salariés étaient déjà connectées à 73 % dans le privé et à 43 % dans le public à un intranet en janvier 2001. Or, une fois connectée, l'entreprise fait un usage de plus en plus intensif de ces moyens de communication. C'est l'effet « boule de neige ».
- 5 La moyenne par salarié chez AGF, par exemple, est de vingt-neuf messages émis et reçus par semaine, chiffre dans la moyenne européenne mais un peu inférieur à ceux de l'Allemagne, de l'Angleterre et des pays scandinaves. Certaines entreprises utilisent presque exclusivement les messageries et atteignent des chiffres hebdomadaires encore plus élevés. Un cadre d'assurance annonce ainsi plus de soixante-dix messages par jour, situation courante pour ceux qui occupent des positions charnières dans les entreprises. Des services commerciaux des secteurs géographiques nord-américains et extrême-orientaux envoient de leur côté plus de cent messages par jour. Il existe dans ces derniers cas un continuum électronique, de la communication proche à la communication lointaine, presque sans recours à un média comme le papier, car la communication électronique favorise la réactualisation permanente des informations.
- 6 Parmi les données statistiques, il faut savoir que les messages électroniques sur ordinateur comportent en moyenne six lignes en anglais (Palme, 1995) et six lignes et demie en français (Richaudeau, 2001). Mais de nombreux messages ne sont guère plus longs qu'un flash journalistique d'une ligne ou d'une dépêche de deux ou trois lignes. Le message sur intranet, pour capter l'attention, comporte généralement un titre attractif et éventuellement des abréviations comme « U » pour urgent, « A » pour action, « UUU » pour urgent, urgent, urgent, ou « AAA » pour action, action, action. Ces abréviations visent à développer une meilleure réactivité. Pour des cadres de Shell ou Dorllyl qui utilisent les messageries électroniques depuis quinze ou vingt ans, il s'agit d'un canal sans recherche grammaticale, en style télégraphique, qui permet la confidentialité et surtout l'information rapide¹.
- 7 Enfin, il est admis depuis longtemps (notamment par Rice *et alii*, 1990) que les actes de langage les plus favorisés par messageries électroniques sont en premier lieu

d'échanger des informations techniques, de poser des questions et dans une moindre mesure d'échanger des opinions et de produire des idées. Ramassés sur eux-mêmes, allant à l'essentiel, les messages ont valeur d'actions. Si l'on s'en tient au corpus d'étude, les messages électroniques consistent souvent à coordonner l'action, notamment par des prises de rendez-vous (avec de nombreux embrayeurs comme des adverbess de temps et de lieu), des données comptables et des bons de commande. L'utilitaire paraît ici prioritaire.

- 8 Peut-être faut-il cependant nuancer cette prédominance. Une étude réalisée chez France Télécom montre en effet que de nombreux échanges sur forums en intranet sont liés à des thèmes non professionnels (petites annonces, témoignages, etc.) à côté d'usages strictement focalisés sur les aspects techniques. Il est possible par ailleurs que, devant témoin, les personnes interviewées censurent certaines utilisations pour ne conserver que les considérations purement professionnelles. Peuvent en effet entrer en jeu des considérations juridiques : les organisations anglo-saxonnes sont très strictes sur l'utilisation privée ou ludique des messageries. Sur les sites français d'entreprises multinationales américaines, par exemple, les salariés doivent se plier à la culture du pays de l'entreprise-mère dans leurs communications internationales.

1.2. Typologie des messages

- 9 Si, de manière générale, la communication en intranet va droit à l'essentiel, par souci de pragmatisme, certains secteurs d'activité poussent très loin la condensation formelle des messages. D'autres, au contraire, constituent comme des poches de résistance à l'écriture abrégée, et font même usage de textes longs.

1.2.1. Messages à forte condensation formelle

- 10 Dans le transport international et la logistique, l'importance occupée par les messages exclusivement formés d'abréviations mérite une attention particulière. Il s'agit, pour les transitaires ou les agents maritimes, d'une communication minimale en anglais pour des opérations urgentes et confidentielles. Cette confidentialité, grâce à des messages sécurisés, explique pourquoi les messageries électroniques sont plus appréciées que la télécopie ou le télex. La réduction des messages suppose la suppression des lettres redondantes tout en laissant le message compréhensible dans la communauté de travail. Ces abréviations existent déjà dans la culture du télex (remplacé progressivement par les messageries électroniques). L'existence de ces normes propres à une communauté souligne l'importance de la médiation socio-culturelle dans les caractéristiques formelles des messages.
- 11 Un exemple de code utilisé depuis longtemps dans la communauté internationale de la logistique internationale se présente ainsi :
 - ETA= estimated time of arrival [*heure probable d'arrivée*]
 - ETS= estimated time of sailing [*heure probable de départ*]
 - ETD= estimated time of departure [*heure probable de départ*]
 - RORO= roll on roll off [*roulier*]
 - FCL= full container load [*conteneur chargé complètement*]
 - LCL= less than container load [*conteneur chargé en partie*]
 - FOB= free on board [*franco à bord*]
 - DDU = delivery duty unpaid [*droits de douane non payés*]
 - DDP = delivery duty paid [*droits de douane payés*]

THC = terminal handling charge [*frais de manutention au terminal*]

CIF = cost insurance freight [*cargaison avec assurance payée*]

FOT = free on truck [*sans frais de transport routier*]

- 12 On trouvera près de deux cents abréviations utilisées dans le transport international et la logistique dans l'ouvrage de Bertin (2003). Ces abréviations permettent de transmettre le maximum d'informations en un minimum de signes. Elles renvoient aussi, d'après le même auteur, à une culture spécifique propre à la communauté du transport international et de la logistique.
- 13 Cette tendance aux abréviations se retrouve pour mémoire dans la vaste communauté des internautes. Par exemple, FYI signifie « *for your information* », TIA, « *thanks in advance* », JPQTMDR, « je pense que tu me donneras raison » ou ECQMC, « en ce qui me concerne ». Il y a donc rencontre de deux systèmes d'abréviations dans les messages, d'où leur condensation extrême.

1.2.2. Messages types en questions-réponses

- 14 Si dans certains secteurs les formes condensées dominent, dans la plupart des entreprises, ce sont des échanges plus développés, structurés en question-réponse qui l'emportent. Il s'agit essentiellement de messages confidentiels qui ne souffrent pratiquement aucun délai. La messagerie est notamment indispensable en cas de décalage horaire. L'exemple suivant porte sur une question très sensible concernant le niveau de pollution autorisé actuellement pour la pierre à plâtre (*gypsum* en anglais) dans l'industrie. Ces deux courriers confidentiels ont été échangés entre la France et un pays de langue anglaise par messageries. Les messages sont classés du plus récent au plus ancien, la liste des messages pouvant être parfois très allongée.

21-10-2001, 18.02 PM

Subject : gypsum project [étude pierre à plâtre]

N.,

Following our conversation, I confirm you that we would like to know how is the level of contamination acceptable(which %).This question is about our insurance company, regarding open air storage area with winds effects.

We will invest when contract will be confirmed. T.B. is writting somes changes in the contract about discussions we had today.

B. R.

[À la suite de cette conversation, je vous confirme notre demande sur le niveau de contamination admissible (quel %). Cette question, qui concerne notre compagnie d'assurance, est relative à une zone de stockage à l'air libre soumise aux effets du vent.

Nous investirons quand le contrat sera confirmé. T.B. apporte quelques modifications contractuelles relatives à notre discussion d'aujourd'hui.

B. R.]

21-10-2001, 9.10 AM

!! Ce message a une priorité haute

Subject : gypsum project [étude pierre à plâtre]

M.R.,

I have just received the below question from B.R. of S. firm.He's asking what permitted level of contamination is allowed in the white gypsum. Can you please comment?

The area in which the material will be stored for the trial period is next to a pad used for mineral sands used for the production of TiO2

Best regards

N.

[Je viens de recevoir la question ci-dessous de B.R. de l'entreprise S. Il me demande quel niveau de contamination est autorisé pour la pierre à plâtre blanche. Pouvez-vous expliquer s'il vous plaît ?

L'endroit dans lequel le matériau sera conservé pour la période d'essai est proche d'une aire utilisée pour les sables minéraux pour la production de TiO₂

Cordialement

N.]

- 15 Il faut noter, dans l'exemple cité, l'influence du point de vue anglo-saxon dans la réglementation. Bertin (2003) souligne la domination de l'approche juridique anglo-saxonne dans les transports internationaux et la logistique.

1.2.3. Revues de presse électroniques

- 16 Pour être complet, il convient enfin, parmi les catégories de messages échangés, de ne pas oublier les messages *push*. Le mode *push* est un mode de réception périodique et automatique de l'information, par exemple pour la bourse ou la revue de presse². Le paramétrage de la veille est organisé fréquemment sur des postes isolés connectés à l'internet et fonctionne avec des alertes sur des thèmes sensibles. Cette veille permanente, qui s'effectue avec plusieurs outils dont les messageries, permet de connaître les nouvelles offres techniques, les innovations développées ailleurs ; elle assure également la surveillance de la concurrence, le suivi des attentes des clients.
- 17 La revue de presse par messageries correspond à une demande en hausse au sein des entreprises. Elle est conçue par un service communication ou par le service documentation des chambres de commerce et d'industrie et « poussée » vers les entreprises qui ont souscrit un abonnement. L'exemple suivant est tiré de la revue de presse quotidienne *Express info national* réalisée par la chambre de commerce et d'industrie du Havre à destination des entreprises de la zone portuaire et industrielle. Cette édition comprend en outre un résumé sur la réforme des charges sociales, la réforme du pacte de stabilité, la crise de confiance que traverse l'économie mondiale et les résultats de la SNCF :
- Édition du 11-09-2002
- Un tiers des Français sont désormais familiarisés avec Internet.
- Selon une étude de l'INSEE parue en juin, un tiers des Français de plus de 15 ans ont déjà utilisé Internet. L'usage d'Internet est devenu quotidien pour un tiers des internautes. Les utilisateurs adultes plébiscitent Internet pour la messagerie électronique et utilisent les ressources du Web pour des recherches utiles précises d'information.
- De son côté, le gouvernement envisage de donner la possibilité aux collectivités territoriales de financer des réseaux haut débit. Il entend également clarifier le dispositif "points d'accès publics à Internet."
- Les Échos, La Tribune, Le Figaro Économique. 11-09-2002. p. 1-11, 2-9, 2-7.*
- 18 La revue de presse électronique procède du même traitement de l'information que la revue de presse sur papier (résumés documentaires, synthèses et indication des sources). La différence essentielle concerne les possibilités de multidiffusion à moindre coût dans les communautés de travail étendues. Grâce à la médiation technique des services de messageries, les partenaires de la communauté commerciale et industrielle ont accès en outre aux sites internet des quotidiens et titres de la presse nationale, pour consulter les articles de leur choix.
- 19 C'est ainsi que, des messages abrégés aux textes étoffés, il transite par intranet une grande variété d'écrits, correspondant aux diverses préoccupations des entreprises.

2. Influence de la médiation socio-culturelle sur la lecture et la production des messages

- 20 Afin d'entrer plus avant dans l'analyse, il a été décidé de s'appuyer systématiquement sur les opinions de ceux qui écrivent les messages ou les reçoivent, dans l'espoir d'éclairer l'étude des caractéristiques formelles de ces « écrits ». Cette pratique d'enquête permet de mettre au jour les contextes socio-culturels dans lesquels les messages sont produits.

2.1. Contexte général de circulation de l'information

- 21 Avant d'entrer dans l'analyse de contextes d'échanges particuliers, on peut évoquer tout d'abord quelques difficultés perçues par les utilisateurs eux-mêmes, à savoir la surabondance des messages, leur difficulté de transit au sein des organisations, leur caractère parfois obscur. Autant de données de base qui donnent à penser le contexte général de circulation de l'information sur intranet dans toute sa complexité.

2.1.1. Surabondance des messages et risque d'asphyxie

- 22 La surabondance des messages est mise en avant par un nombre croissant d'utilisateurs de messageries. L'administrateur des messageries d'AGF³ témoigne :
- « C'est l'explosion. Nous avons émis, malgré les jours fériés, 199 200 messages en une semaine pour 217 000 mémos reçus dans les 14 300 boîtes aux lettres de l'entreprise. Or, la base mémo ne peut recevoir que 750 000 mémos. Un outil de remplacement est à prévoir pour bientôt. »
- 23 Cette surabondance de messages est particulièrement frappante après une période d'interruption. Dans le service ressources humaines d'une multinationale américaine, un employé constate :
- « Après une semaine et demie, vous avez 150 ou 200 messages dans la boîte aux lettres. Pas question de les traiter, c'est impossible. Quand j'arrive (mais ne citez pas mon nom), je supprime 98 % des messages, je fais table rase. Si le message est important, l'émetteur envoie un nouveau message ».
- 24 Ces deux exemples conduisent à s'interroger sur les outils permettant de rejeter les messages non sollicités (en particulier les *spams*) et au-delà posent la question des chartes d'utilisation qui se décident au cas par cas, entreprise par entreprise, pour éviter l'engorgement puis l'asphyxie du système.

2.1.2. Organisation de l'information en interne

- 25 L'engorgement dont témoignent les utilisateurs conduit à un manque certain de fluidité communicative. Mais ce manque de fluidité ne relève pas seulement de la surabondance des messages. La performance des agents tient en grande partie à la structure interne de l'entreprise en réseau. Cette structure peut faire obstacle à la transmission de l'information ou au contraire la favoriser. Paradoxalement, on peut donc avoir affaire, dans des entreprises pourtant dotées des outils les plus modernes, à « une information qui se hâte avec lenteur ». Nous livrons ici les résultats d'une analyse conduite sur des organisations précises (Hénocque, 1998), laquelle laisse apparaître la

complexité d'un fonctionnement en réseau. Dans cette étude, on constatait que la communication ascendante paraît plus difficile que la communication descendante en raison de l'existence d'une structure pyramidale mais aussi des délais de transmission par palier, allongés par le temps nécessaire à la conception et à la diffusion de synthèses issues du travail de terrain des correspondants. Ainsi, la lenteur des circuits de l'information fait que l'information utile paraît parfois en interne après sa publication dans la presse grand public.

- 26 En sociométrie (qui concerne l'étude des places occupées par les acteurs dans un système social), le correspondant doit être en position de centralité dans son réseau de communication (son service ou son département) pour collecter l'information utile pour toute l'organisation. Il faut à cet égard distinguer trois positions de centralité :
- la proximité physique des autres membres du réseau ;
 - la proximité des flux d'information ;
 - la position d'intermédiation du correspondant entre son service et les autres services.
- 27 Le correspondant peut être placé au centre dans l'une des trois positions et en périphérie dans les autres. Il apparaît aussi que le correspondant ne parvient pas toujours aisément à déterminer quelle information mérite d'être transmise par réseau. Autrement dit, la notion « d'information pertinente » n'est pas établie a priori. Et alors que l'organisation en réseau et les critères de sélection de l'information ne sont pas toujours clairement définis, la technologie avance, modifiant les conditions de production et de circulation des messages, voire leur format.

2.1.3. Malentendus à distance

- 28 Outre les problèmes de distribution de l'information en interne, le recours à l'intranet occasionne un certain nombre de malentendus. Si les messages sont souvent utilisés pour tous les actes rigoureux à caractère répétitif, l'incompréhension, quand elle existe, provient de la condensation des messages qui comportent beaucoup d'éléments imprévisibles.
- 29 En supprimant les redondances et en laissant de nombreuses informations implicites, on accroît d'autant les risques de malentendus dans les communautés langagières et professionnelles. Un responsable ressources humaines d'une multinationale française explique :
- « Les mémos télégraphiques sont sources de conflit. Les messages sont ambigus dans leur compréhension, il manque la nuance humaine. Les fausses interprétations, les divergences possibles génèrent des conflits. »
- 30 Les problèmes d'interprétation proviennent des difficultés à reconstituer la forme propositionnelle conforme à l'intention de l'émetteur (Sperber et Wilson, 1989). Comment éliminer en effet les ambiguïtés et les indéterminations référentielles d'un message trop sec, où il manque la nuance humaine et la convivialité ? Comment, en l'absence des uns et des autres, arriver à « une approximation suffisamment juste entre l'interprétation du récepteur et l'intention de l'émetteur », pour reprendre Shannon *et alii* (1975 : 32). On se trouve en effet devant une situation interprétative complexe en raison de l'information laissée implicite et des contextes (non explicités) dans lesquels s'inscrivent les messages. Rien d'étonnant alors à ce que le croisement des témoignages d'utilisateurs de messageries en entreprise permette de dégager plusieurs perceptions négatives : « manque de nuance humaine », « ambiguïté », « appauvrissement »,

« malentendus », « fausses interprétations », « oubli de lecture », « utilisation désordonnée ». Autant de termes qui proviennent spontanément des discours des utilisateurs.

- 31 Par ailleurs, on note que si l'usage de messages routiniers laisse en toute logique peu de place au malentendu, l'incompréhension peut se développer à un autre niveau du fait, par exemple, de la méconnaissance dans un service de numéros d'identification de produits laissés implicites. Dans une entreprise industrielle, on reconnaît avoir différé la résolution d'un problème en raison de l'absence du seul cadre détenteur de l'information. C'est pour cette raison qu'un dirigeant de TotalFinaElf considère que toute information fait partie de la mémoire globale de l'entreprise et ne devrait pas être détenue par un seul salarié par service.
- 32 Une autre source de malentendus cités par Girin (1990) provient du caractère trop hétérogène des contextes culturels. D'après cet auteur, les productions langagières renvoient à différents schémas cognitifs, à des règles et à des représentations hétérogènes⁴. Les contextes institutionnel (lieu, temps, identité des interlocuteurs), culturel, interactionnel (les règles au cours des séquences d'interaction) et présuppositionnel (les croyances des interlocuteurs) diffèrent d'un lieu géographique à l'autre.
- 33 Les difficultés de lecture des messages ne sont donc pas seulement liées à la forme condensée qu'ils prennent ponctuellement ; elles tiennent plus souvent à des problèmes d'interprétation, qui rendent nécessaire l'analyse de détail du contexte du management.

2.2. Contexte du management

- 34 Indépendamment des questions de formulation et de transit de l'information évoquées précédemment, on postulera que le recours aux messageries électroniques plutôt qu'à un autre média – tel le support papier – et le succès de son utilisation dépendent essentiellement du contexte du management.
- 35 Le contexte du management peut être entendu, tout d'abord, comme le style du management, plus ou moins pyramidal, plus ou moins directif ou convivial. À cet égard, on observe fréquemment que le média électronique constitue un moyen de mesurer ou d'asseoir son pouvoir, sans qu'on puisse affirmer qu'il existe des règles absolues dans les usages. Un manager pourra manifester plus facilement un reproche par messageries, en évitant une interaction en face-à-face, ou tout au contraire exiger le face-à-face. C'est la situation relationnelle qui va aussi déterminer le choix. Ainsi, « des gens peuvent se couvrir par messageries, s'en servir comme d'un parapluie dans un rapport d'autorité » relève un directeur des ressources humaines dans une entreprise multinationale française. Les messages eux-mêmes entrent alors dans la catégorie des exercitifs selon Austin, tandis que le droit d'usage (ou non) de la messagerie renvoie à l'exercice du pouvoir, comme on le constate dans ce service ressources humaines d'une filiale de multinationale française :
« la hiérarchie est très forte. Il y a ceux qui entrent et ceux qui n'entrent pas dans le système. Les TIC sont un moyen de mesurer le pouvoir... on affirme sa position ».
- 36 Cela étant, les différences d'usage de l'intranet ne sont pas seulement liées à la délicate question des relations hiérarchiques. L'utilisation de ce médium de communication est également fortement dépendante du contexte culturel, que l'on s'intéresse à la culture

d'entreprise ou à la culture au sens large, celle des valeurs et des habitudes partagées au quotidien par les habitants d'un même pays. À ce propos, on constate que l'attachement à la culture du papier se confirme à un niveau hiérarchique élevé dans plusieurs entreprises françaises, contrairement à ce qui se passe dans les entreprises américaines. Les choix médiatiques américains ne sont pas transposables tels quels en France, dès que l'on sort des échanges internationaux. Rowe et Monod (2000) notent en particulier que le circuit de validation des signatures manuscrites garde toute sa valeur dans les établissements bancaires en France, ce qui concerne notamment les prêts concédés aux entreprises. Il s'agit aussi, en limitant l'accès aux messageries, d'éviter que la hiérarchie ne soit « court-circuitée ».

- 37 Autre exemple de différence culturelle, l'accusé de réception qui rencontre un vif succès en Occident dans la plupart des transactions. En Asie, les relations de confiance permettent fréquemment de se contenter de la parole donnée. La parole est un engagement (un promissif dans la terminologie d'Austin) suivi d'un acte effectué en confiance.
- 38 Outre ces aspects interculturels, il conviendrait également, pour bien comprendre un corpus de messages, de ne pas éluder l'âge des utilisateurs chez les cadres ou les dirigeants. Ce paramètre (pris en compte par Richaudeau, 2001) joue en effet sur la correction de la langue, sur les longueurs décroissantes de phrases (21, 17 et 10 mots selon les âges), sur le nombre d'abréviations, de mots sans accents et de *smileys*.
- 39 Enfin, le dernier paramètre à intégrer serait le domaine d'activité de l'entreprise. On peut en effet penser que la reconnaissance du papier et de ses codes varie selon les secteurs. Ainsi, ce n'est sans doute pas un hasard si plusieurs utilisateurs français travaillant dans l'édition conservent par messageries électroniques le code épistolaire hérité du papier. De l'aveu de la direction informatique de chez Hatier, « la culture épistolaire se maintient, y compris dans les formules de politesse ».
- 40 Ainsi, des médiations aussi diverses que la nationalité, le secteur d'activité, le profil de management interviennent-elles dans la forme du message et le choix du média. Les utilisations de l'intranet sont donc un construit socio-cognitif qui dépend largement du contexte de l'entreprise. Les actes de langage ne participent pas seulement à un réseau d'échanges mais renvoient par conséquent à des enjeux de positionnement personnel, de spécification de la relation humaine et d'élaboration de normes relationnelles (Mucchielli 2000 : 153-156) très liés à un contexte culturel.
- 41 Ancré dans le monde du travail, l'intranet ne renvoie donc pas à un cyber espace virtuel. Le message électronique en intranet d'entreprise est subordonné aux hiérarchies internes, à la culture « maison » comme à la culture des utilisateurs. Le réseau informatique est en relation constante avec différents réseaux de pouvoirs, de compétences. Par conséquent, l'étude des messageries électroniques et des messages eux-mêmes ne trouve sa pertinence que dans le recadrage permanent du message électronique dans son contexte de travail. D'où le recours à des enquêtes d'utilisation sur le terrain, qui revisitent les analyses linguistiques formelles à la lumière des enjeux concrets et des aléas de la circulation de l'information.
- 42 Cette nécessité de recadrage constant donne à la recherche en information et communication une orientation sociolinguistique, le contexte technique de la circulation de l'information étant sans cesse travaillé par des paramètres plus ténus, d'ordre socio-culturel.

NOTES

1. Le risque cependant, avec une convocation de trois lignes par exemple, est la sécheresse, le manque de convivialité.
 2. À l'inverse, dans les messages *pull*, l'utilisateur envoie un message pour commander la réception d'un message d'information.
 3. Un administrateur dispose d'un journal électronique d'enregistrement des messages.
 4. Une enquête effectuée par Girin auprès de plusieurs dizaines de destinataires d'un message cosigné par la Direction générale de l'entreprise et le centre de recherches confirme à quel point les interprétations des destinataires sont éloignées de l'intention de l'émetteur, à la fois en raison de l'absence du contexte d'énonciation et des attentes propres à chaque destinataire.
-

RÉSUMÉS

L'étude des messages échangés sur l'intranet d'entreprises est conduite, dans le présent article, à deux niveaux. Il s'agit, dans un premier temps, de souligner la diversité formelle de ces messages (du point de vue de leur longueur, de leur contenu, de leur recours à des abréviations, de leur fidélité au code épistolaire) ; puis, dans un second moment, de s'attacher à mettre en relation cette variété avec différents paramètres, comme la structuration des dispositifs de travail, les cultures d'entreprise, l'identité des acteurs en présence.

INDEX

Mots-clés : abréviations, actes de langage, communication internationale, contextes, sociométrie, construit socio-cognitif, pragmatique, sociolinguistique

AUTEUR

BRUNO HÉNOCCQUE

Bruno Hénocque est maître de conférences en sciences de l'information et de la communication à l'IUT du Havre. Il est titulaire d'un doctorat soutenu à Paris 8 sur les services de messageries électroniques, d'un DESS de Paris 9 en sciences des organisations sur les nouveaux médias et d'un diplôme professionnel de presse du CFPJ. Associé au laboratoire Paragraphes à Paris 8, il conduit des recherches sur les nouveaux médias dans une perspective interdisciplinaire et dans des contextes variés, ainsi que sur les interactions homme-animaux.