

UNIVERSITE D'ALGER 2
Faculté des Lettres et des Langues
Département de Français
Ecole Doctorale de Français

Thèse de doctorat
Option sciences du langage

**Le malentendu interculturel dans les différents
dispositifs de discussion en ligne :**

Communication synchrone & communication asynchrone,

Présentée par :

Karima NABTI

Sous la direction de :

Maître de conférences : Youcef IMMOUNE

Professeure : Mme.Christine DEVELOTTE

Présidente : RAHAL Safia, Professeure, Université d'Alger 2.

Examineur 1 : CHACHOU Ibtissem, Maître de conférences, Université de Mostaganem.

Examineur 2 : MARQUILLO-LARRUY Martine, Maître de conférences, Université de Lyon 2.

Examineur 3 : TIGZIRI Nora, Professeure, Université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou.

Année 2015

UNIVERSITE D'ALGER 2
Faculté des Lettres et des Langues
Département de Français
Ecole Doctorale de Français

Thèse de doctorat
Option sciences du langage

**Le malentendu interculturel dans les différents
dispositifs de dialogue en ligne :**

Communication synchrone & communication asynchrone,

Présentée par :

Karima NABTI

Sous la direction de :

Maitre de conférences : Youcef IMMOUNE

Professeure : Mme.Christine DEVELOTTE

Année 2015

"Les mots ne sont pas que des outils de communication. Ils agissent. Ils clarifient, dissimulent, séduisent, attachent, détachent. Ils nous réunissent par notre compréhension du sens d'un mot, ou au contraire nous séparent à cause de ce qu'ils ne nous disent pas."

Robert Douillet

**A mon père, ma mère,
mes frères et mes sœurs,
mes neveux et ma belle sœur.**

Remerciements

Mes vifs remerciements vont tout d'abord à mes deux co-directeurs de recherche : **Christine Develotte** qui a accepté de co-diriger mon travail de recherche, qui a cru en moi, qui m'a orientée malgré la distance et qui n'a jamais oublié de me mettre une phrase d'encouragement dans ses mails.

Youcef Immoune qui m'a épaulée et m'a guidée pour la réalisation de mon travail et qui m'a toujours orientée et conseillée dans ma réflexion.

Je remercie également les membres du jury qui ont accepté d'évaluer ce manuscrit.

Je remercie mon **Papa** qui a lu et relu mon travail et m'a soutenue durant toute cette épreuve de recherche.

Je remercie le Directeur de l'Ecole Vétérinaire Monsieur **Hamdi Pacha** qui m'a facilitée les démarches pour la finalisation de ma thèse.

Je remercie aussi **Anne Marie Mortier** chargée de la formation doctorale et membre de l'école doctorale de l'université de Lyon 2 pour son aide précieuse, son soutien et sa générosité.

Je remercie toutes les personnes qui ont accepté de me fournir leurs discussions en ligne qui ont servi de corpus à mon travail de recherche.

Je remercie toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de mon travail de recherche en particulier ma famille et mes amis (es).

... 

Introduction générale

1. Introduction

Diverses raisons nous ont poussé à choisir comme thème de recherche le malentendu dans les interactions. Parmi celles qui nous paraissent primordiales dans la communication, ce sont d'abord les conséquences inattendues qu'engendre le malentendu. Pour ne citer que quelques unes que tout un chacun a pu constater, limitons-nous pour l'instant à n'évoquer que celles qui ont fait l'actualité récemment et que les médias ont largement rapportées, commentées, interprétées voire même amplifiées démesurément. Les conséquences d'un premier malentendu que nous tenons à mentionner sont d'ordre politique. Le seize décembre, à l'occasion de la célébration des soixante dix ans du Crif – le conseil représentatif des institutions juives de France - le Président de la République française, s'est félicité que son ministre de l'intérieur soit revenu « sain et sauf » d'Algérie et avait ajouté « c'est déjà beaucoup ». Les médias et particulièrement les réseaux sociaux avaient saisi ces propos et n'avaient pas manqué de les rapporter, de les commenter et de les interpréter.

Le paradigme des termes utilisés dans les commentaires des diverses réactions qui évoquent cette digression dans le discours du Président comporte aussi bien des formes qui tentent d'en atténuer le sens et d'arrondir les angles, que des tournures enflammées dont l'objectif est de discréditer l'auteur de ces propos, de lui reprocher et de dénoncer les insinuations, les sous-entendus, l'implicite, le non-dit véhiculés par les énoncés du discours. Une classification de l'inventaire relevé de ces commentaires comprend aussi bien des formes parasynonymiques qui englobent des euphémismes du langage diplomatique et des amadoueurs que des formes plus virulentes de dénonciation. Qu'on en juge :

« facéties discursives, boutade, gaffe, écart de langage, propos moqueurs, incident regrettable, propos méprisants et misérables, phrase assassine, propos outrageants et indignes, il a foulé au pied les usages diplomatiques, la

blague, c'est une moins-value, dérives verbales, l'affaire, improvisation périlleuse, raillerie indigne, propos provocateurs, grave atteinte à l'Algérie, atteinte flagrante, scandaleuse boulette, propos déplacés et déplaisants, coup fourré, dérapage, maladresse, indécatesse, bourde, boutade ratée, blague, plaisanterie, maladroit, boutade maladroite, maladresse, saillie, blague consternante, mini-événement, dérapage verbal, maladroit, insulte au peuple et à ses dirigeants, la nausée, ... »

Il a fallu que le journal satirique « Le Canard enchaîné » du 31 décembre 2013 revienne sur cet épisode qui a failli entraîner un incident diplomatique et crispier les relations entre la France et l'Algérie que les esprits s'apaisent quelque peu dans les réseaux sociaux en dépit du scepticisme de certains qui jugent fallacieux l'argument fourni pour lever entièrement le malentendu¹. Ce journal relate en effet que la délégation française conduite par le premier ministre en visite en Algérie avait dîné dans « un restaurant de poisson et de fruits de mer » et avait été victime d'une intoxication alimentaire et que seul « le ministre de l'intérieur y aurait échappé ». Le Canard enchaîné avait conclu que ce serait « cet épisode qui aurait inspiré la fameuse blague de François Hollande sur son ministre de l'intérieur ».

Un second exemple de malentendu a eu des conséquences plus dramatiques provoquant la mort des membres de l'équipage d'un avion de type Cessna heurté par un Boeing 737 au dessus de l'espace aérien allemand. Ces deux avions qui volaient à la même altitude étaient entrés en collision à cause aussi d'un malentendu que la commission d'enquête a imputé à une mauvaise interprétation des consignes fournies par la tour de contrôle aux membres de l'équipage du Boeing. Alors que le commandant de bord avait dit « il

¹ Effectivement, à partir du 3 janvier 2014, une mise au point émanant du patron du restaurant incriminé précise qu'il est « impossible » qu'une intoxication alimentaire provienne des produits consommés dans cet établissement car « un médecin vétérinaire avait tout contrôlé avant la cuisson » et que les services de l'ambassade avaient remercié le patron et avaient même offert des cadeaux au personnel de service. Suite à cette mise au point, les débats ont été prolongés avec plus d'intensité. Certains n'ont pas hésité à qualifier l'écrit du Canard enchaîné de *false flag*, dont l'équivalent français serait « fausse bannière » ou « sous faux pavillon », c'est-à-dire, d'une véritable tromperie qui ne servirait qu'à lever le malentendu.

s'éloignait » en parlant du petit avion qui se trouvait sur le même couloir aérien que lui, le contrôleur aérien avait entendu « il s'éloigne » et avait cessé d'engager les procédures d'urgence en vigueur pour éviter la catastrophe.

Ces deux exemples extrêmes illustrent à bien des égards l'importance de se pencher sur ce type de divergence entre la phase d'encodage et celle de décodage d'un message émis dans une situation de communication donnée. Que l'on confonde la modalité verbale de « l'imparfait » et celle du « présent », que l'on réagisse à un énoncé dont on ignore à quoi il réfère, la panoplie des contextes dans lesquels surgit le malentendu est large et variée et les risques sont toujours présents à chaque fois que des individus entrent en communication orale ou écrite. L'émergence du malentendu est d'autant plus probable dès lors que les partenaires de la communication n'ont pas les mêmes référents culturels et ont des compétences inégales dans le maniement de la langue utilisée lors des échanges dans l'interaction ou ont des pratiques qui sont spécifiques² à leur communauté sociolinguistique. Une communication qui met en présence des natifs à des non natifs est sans aucun doute plus exposée à ce type d'incident. Outre la diversité des normes d'usage d'une langue, ici le français en l'occurrence, s'ajoute le rapport de contact à d'autres langues que les locuteurs maîtrisent déjà.

2. Sujet de recherche

Ces généralités soulignées, il y a lieu de préciser le sujet de recherche que nous entreprenons. En ce qui nous concerne, nous envisageons de nous pencher sur des questions plus modestes relatives au malentendu dans des

² Ces spécificités ne concernent pas les barbarismes ou les calques lexicaux qui sont bien plus individuels que collectifs mais des particularismes propres à un pays donné. Concernant l'Algérie, ces particularismes sont désignés sous le vocable d'algérianismes que Dalila Morsly a analysés dans sa thèse de doctorat. Les spécificités du français du Canada est un autre exemple encore plus frappant car les termes « clavardage », « dépanneur », « magasiner »,... sont maintenant galvaudés et largement diffusés par des internautes du Québec. Par ailleurs dans le cadre de la variation linguistique qui est devenue objet d'étude principal de la sociolinguistique, des spécificités inhérentes à des usages d'une même langue ont été largement étudiées et dénommées « régiolecte », « sociolecte », « idiolecte », « chronolecte ». Ces variantes sont aussi source de malentendu.

situations de communication qui ne risquent ni de provoquer un incident diplomatique entre deux pays ni d'entraîner des conséquences fâcheuses et dramatiques. Nos situations de communication se limitent à celles appelées communément les discussions en ligne, c'est-à-dire, toutes les communications instantanées ou différées médiées par ordinateur dont les partenaires ne partagent pas forcément entre autres ni les mêmes pratiques sociales ni la même maîtrise de la langue utilisée. Les conséquences dans ces cas sont minimales voire même insignifiantes comparativement aux exemples extrêmes cités précédemment. Le déroulement harmonieux et paisible de la communication peut à la limite se transformer en échanges belliqueux, conflictuels et entraîner conséquemment une rupture qui mettrait un terme au principe de coopération. En termes plus techniques, nous formulons notre sujet de recherche de la sorte : « Le malentendu interculturel dans les discussions en ligne synchrones et asynchrones : ses lieux d'émergence, ses formes et sa gestion par les interlocuteurs ».

Avant de tracer dans le détail les contours de ce sujet, nous allons nous atteler à montrer pourquoi nous l'avons retenu comme objet de recherche. Quelles sont donc pour nous les principales motivations à l'origine de ce travail ?

3. Motivations du choix du sujet d'étude

Le choix de ce sujet est avant tout dicté par des considérations liées aux travaux que nous avons menés antérieurement. Déjà, en licence, nous sommes intéressée au mélange des langues dans les nouveaux moyens de communication, puis lorsque nous avons entrepris notre mémoire de maîtrise à Rouen, nous avons notamment abordé les aspects interactionnels et plus spécifiquement l'analyse des pseudonymes utilisés par les interactants. Plus tard, dans le cadre de l'école doctorale algéro-française et suite aux interventions de C. Kerbrat-Orecchioni sur le fonctionnement des interactions verbales lors de son séminaire, nous avons entrepris sous la direction de notre

enseignant M. Imroune Youcef un mémoire de magister sur le malentendu. Sensibilisée par la suite par les travaux de C. Develotte sur la description de la discussion en ligne d'une part et pour rester fidèle aux problèmes inhérents à la communication utilisant des outils informatiques nous avons alors élargi notre champ d'investigation en introduisant ces nouvelles données d'autre part.

En plus de ces considérations personnelles, l'absence d'études dans les universités algériennes de la gestion du malentendu a été une autre motivation qui revêt à nos yeux une importance capitale car il fallait absolument combler cette lacune d'autant plus que les réalités sociolinguistiques de notre pays présentent des spécificités du point de vue de la pluralité des langues en présence (arabe algérien avec ses variétés, berbère avec ses dialectes et français avec ses particularismes) et des pratiques de ces langues.

Par ailleurs, le développement effréné des communications médiées par ordinateur devenait un phénomène planétaire qui a fait éclater les frontières considérées comme étanches avant l'avènement de l'internet. Les distances entre les interlocuteurs qui entrent en communication avec facilité et à moindre frais sont considérablement réduites et une connaissance des comportements langagiers dans ces situations particulières s'imposait d'elle-même.

Certes, ces communications ne se déroulent pas sans heurts, sans accrocs, sans couacs dus à de nombreux facteurs qu'il faut élucider et parmi lesquels le malentendu occupe une place privilégiée.

C'est à l'évidence l'ensemble de ces motivations qui sert de socle sur lequel repose notre problématique.

4. Problématique

La lecture des contenus des échanges dans les forums a attiré notre attention sur le fonctionnement particulier de ce type de communication et sur le comportement des interlocuteurs dès lors que survient une maladresse, une méprise, une impropriété dans l'expression, perçue par le partenaire comme une transgression de la norme sociale ou culturelle du groupe auquel il appartient. Parfois, même dans le flux des interventions, une simple unité linguistique, un syntagme, une expression même figée qui ne véhiculent aucune connotation négative pour l'énonciateur peut donner naissance à une interprétation différente chez l'interlocuteur. La communication prend alors une autre tournure parfois intolérable pour l'un ou l'autre des antagonistes. Ces échanges, certes imprévus et provoqués par une fâcheuse intervention, sont vite ressentis comme insupportables. Des énoncés de type métalinguistique et métadiscursif du genre « qu'est-ce que tu veux dire par là ? » ou « c'est-à-dire », ou d'autres de type injonctif, comprenant aussi bien des interjections ou accessoirement des émoticônes (*smileys*)- ces nouveaux signes de la cyberlangue- marquant des états d'âme allant de l'étonnement au mécontentement, s'incrustent insidieusement dans le fil de la conversation et détournent du thème abordé. Face à cette situation, chacun de ces partenaires tente alors de situer l'origine du désaccord pour réparer l'erreur, lever l'équivoque, clarifier une énonciation confuse, arrondir les angles pour désamorcer un conflit souvent créé involontairement. Pour y parvenir, les interlocuteurs recourent à des stratégies discursives et interactionnelles qui leur semblent les plus efficaces et qui permettraient de les disculper afin que la discussion se poursuive dans un climat plus serein.

Après ce premier constat, de nombreuses questions n'ont pas manqué de surgir. Qu'est ce qui perturbe la sérénité des échanges entre des individus qui entrent en communication dans les discussions en ligne? Quels sont ces individus qui entrent en contact pour aborder un thème de discussion?

Quelle(s) langue(s) utilisent-ils ? Quel est le statut de ces langues ? Ces interlocuteurs ont-ils les mêmes référents culturels ? La perturbation de la conversation a-t-elle pour origine un malentendu ? A quel moment survient-il si c'est le cas ? Quelles formes peut-il prendre ? Qui se rend compte du malentendu ? Est-ce le responsable de l'énonciation contenant le malentendu ? Est-ce le co-énonciateur, c'est-à-dire, le récepteur de cette énonciation ? Quelles sont alors les réactions de ces partenaires ? Qu'entreprendront-ils chacun de son côté pour maintenir le contact et sauver leurs faces respectives ? En d'autres termes, quelles sont les stratégies qui seront mises en place pour surmonter ce moment critique ? Quelle est l'issue réservée à la poursuite des échanges ? Ces stratégies sont-elles efficaces ? Les co-énonciateurs finissent-ils par identifier la nature du malentendu et le résoudre ? Prennent-ils conscience du rôle de l'interculturel dans l'émergence du malentendu ? L'interculturel, est-il la seule source du malentendu ?

A partir de ces interrogations, nous émettons nos propres hypothèses après un premier examen d'un échantillon que nous estimons comme représentatif de notre corpus auquel nous réservons par ailleurs un traitement détaillé en supra.

5. Hypothèses

Il est maintenant admis que toute activité de communication n'est pas « un échange d'informations univoques, sans à coups et sans faille³ ». Selon notre premier constat, la communication médiée par ordinateur serait, elle aussi, exposée à des ratés, à des incidents discursifs et interactionnels, à des "*rich points*" ou malentendus lesquels sont plus probables lorsque les participants proviennent de cultures différentes. A partir de cette hypothèse principale que nous empruntons à C. Kerbrat-Orecchioni et que nous comptons vérifier dans le contexte mettant en présence des locuteurs algériens (non natifs de la langue française) face à d'autres interlocuteurs (non natifs ou natifs de la langue

³ CULIONI A., (1990), L'énonciation, p 39

française) découlent d'autres que nous considérons comme subsidiaires et que nous formulons de la sorte :

- Le profil sociologique des participants aux forums de discussion est l'un des facteurs majeurs qui favorise l'émergence du malentendu.
- Les situations interculturelles notamment sont à l'origine des malentendus entre ces participants.
- Le malentendu est identifié par l'un ou l'autre des participants.
- Pour poursuivre la discussion des stratégies discursives et interactionnelles sont nécessairement mises en œuvre pour gérer et dissiper le malentendu dans les discussions en ligne synchrones ou asynchrones.

6. Méthodologie

Afin de mener à terme cette recherche, nous nous positionnons dans le champ interactionniste principalement mais sans pour autant ignorer les apports non négligeables de la pragmatique qui s'intéresse aux contextes d'énonciation et de la sociolinguistique qui nous fournit des éclairages sur les phénomènes de la variation linguistique. Nous nous situons résolument au carrefour de ces trois disciplines pour mieux appréhender notre objet d'étude dans toutes ses dimensions.

Notre intérêt pour les interactions, nous vient de notre intérêt pour la forme de l'écrit dans les dispositifs de dialogue en ligne qui fonctionne de la même façon qu'une situation de face à face. La méthodologie présentement préconisée consiste en l'observation et l'enregistrement de diverses interactions relevées des discussions en ligne. Il est vrai que dans le cadre de la recherche, le rôle qu'adopte un chercheur est l'observation et l'analyse de données authentiques. Cependant, au risque calculé de porter atteinte au sacré saint principe d'authenticité des interactions nous n'avons pas hésité à nous

introduire volontairement avec évidemment l'intention de déceler et extraire les malentendus tout en prenant le soin d'observer scrupuleusement une attitude neutre⁴. Nous devenons par la suite témoin des débats engagés sur des thèmes variés dans les discussions différées. Cette attitude proche de l'observation persistante préconisée par Herring⁵ et reprise par Marcoccia, nous a permis d'étoffer assez rapidement les données de notre corpus sans pour autant atteindre l'exhaustivité. Les interactions contenant le malentendu sont alors sélectionnées et enregistrées. Un classement de ces interactions en deux sous-groupes est effectué. Dans le premier sont collationnées toutes celles qui sont de type synchrone et dans le second celles qui sont asynchrones. Pour nous, les concepts ne sont véritablement opératoires que s'ils sont confrontés à la réalité des faits.

Cette distinction établie, nous avons analysé les différentes interventions contenues dans les interactions en mettant en œuvre tout l'appareil conceptuel exposé en supra.

7. Corpus

Pour mener cette recherche, nous avons recueilli deux types d'interactions que nous avons classées en fonction de leur typologie. D'une part, nous avons des interactions synchrones qui regrouperont les interactions du tchat, et de la messagerie instantanée, d'autre part, nous avons rassemblé les interactions asynchrones à partir des forums de discussion. Le recueil de cet ensemble d'interactions a nécessité une prise en compte de la dimension culturelle. Cela nous a obligé à poser des limites en ne retenant que les interactions mettant en présence des interlocuteurs de cultures différentes. Par culture différentes nous entendons, toutes personnes ne partageant pas les mêmes valeurs et les mêmes normes. La spécificité de notre corpus réside au niveau de la prise en charge

⁴ Involontairement, il nous est arrivé d'avoir vécu une situation de malentendu que nous avons d'ailleurs intégré à notre corpus.

⁵ Herring, 2001, *Communication Mediated Discours Analysis (CMDA)*

de cette dimension interculturelle et nous avons vite constaté que cette dimension prend une tournure à laquelle on ne s'attendait pas. Par ailleurs, nous nous ne sommes pas arrêtés à des rencontres interculturelles entre des natifs et non natifs, nous avons également pris en compte les variations culturelles internes à la société algérienne. En effet, nous avons constaté qu'un malentendu pouvait apparaître même au sein de deux groupes appartenant à une même société mais n'appartiennent pas à la même région. En effet, des interlocuteurs peuvent appartenir à une même société et ne pratiquent pas les mêmes valeurs.

Le choix de travailler sur un corpus contrasté permet de voir comment les interlocuteurs interagissent dans les deux types de dispositifs de discussion en ligne qui divergent au niveau du cadre participatif et cadre communicatif ainsi qu'au niveau de la temporalité. Notre objectif qui émane de ce choix est de voir si ces facteurs favorisent l'apparition des malentendus dans une situation d'échange interculturelle.

D'autres critères, nous ont guidés dans la sélection de notre corpus, d'une part nous avons pris en compte la langue d'échanges. En effet, en ce qui concerne les forums de discussion et les échanges instantanés, nous nous sommes focalisés sur les discussions dans lesquels les échanges se font dans la langue française, même si parfois les interlocuteurs utilisent d'autres langues. D'autre part, nous avons pris en compte la diversité des profils linguistiques et nous avons sélectionné des interactions dans lesquelles nous avons retenu des interlocuteurs qui appartiennent à la même culture mais qui n'appartiennent pas à la même région (natifs entre eux : algériens qui ne sont pas de la même région), des échanges entre des participants maghrébins, et enfin des participants algérien avec des participants français ou autres participants pratiquant la langue française (natifs et non natifs)

Cette sélection est soumise par la suite à une pré-analyse qui permet de délimiter les interactions qui vont servir de corpus à notre étude. En effet, il est

question de mettre en évidence les *richs points*. Les interactions seront alors décontextualisées de leur environnement puis nous ne prenons que les échanges contenant le malentendu de son apparition à sa résolution.

8. Plan de la thèse

Notre thèse est organisée en sept chapitres répartis dans deux grandes parties dont l'une est réservée aux considérations théoriques et l'autre à l'analyse des interactions retenues dans notre corpus.

Plus concrètement, la première partie est une clarification des outils théoriques qui nous semblent opératoires englobant à la fois ceux inhérents aux théories des interactions, de la communication en général et de la communication médiée par ordinateur. A cela, s'ajoutent des développements pour mieux cerner les notions de culture et d'interculturel et évidemment du malentendu interculturel qui est objet principal de notre sujet d'étude.

Quant à la seconde partie, elle est consacrée à l'analyse de notre corpus en abordant d'abord la structure de l'interaction dans un environnement médiée puis en nous intéressant à la gestion du malentendu compte tenu des différents profils sociologiques des interlocuteurs qui interagissent dans cet espace interculturel.

Entre ces deux grandes parties est intercalé un chapitre consacré à la méthodologie et au recueil du corpus qui permet de comprendre la transition entre le cadrage théorique et l'analyse des données.

Ces deux grandes parties comprennent sept chapitres que nous détaillons ainsi :

La première partie divisée en trois chapitres est consacrée au cadrage théorique.

En premier lieu, nous avons repris un travail rétrospectif sur les deux notions de "culture" et "d'interculturel". Ce chapitre permet de mieux comprendre les

grands points qui caractérisent la culture à travers les recherches du point de vue des disciplines anthropologique, sociologique, linguistique et philosophique qui ont tenté d'appréhender cette notion à travers le temps. D'autres notions, en l'occurrence le "multiculturalisme" et "l'interculturel" sont aussi définis.

Ce cadrage théorique nous permet de mieux cerner « l'interaction interculturelle » développé dans le second chapitre et « le malentendu interculturel » traité dans le troisième chapitre. Ainsi, les dysfonctionnements de ce type d'interaction seront mieux localisés. Résident-ils au niveau du matériel sémiotique ou au niveau du système d'alternance des tours de parole ou même au niveau de l'organisation thématique et de l'emploi des termes d'adresse ou encore au niveau de la formulation des actes de langage ?

Le chapitre de transition incrusté entre ces deux parties est consacré à la méthodologie qui nous permet de montrer comment est constitué notre corpus que nous voulons fiable, authentique et représentatif. Nous exposerons à cet effet, notre propre démarche dont les fondements sont puisés des propositions méthodologiques de l'ethnographie avec spécialement l'observation persistante.

La seconde partie est réservée à l'analyse de notre corpus et elle est scindée en trois chapitres.

Le premier est descriptif. Il est centré sur les deux types de discussion en ligne pour mettre en exergue les points convergents et les points divergents qui découlent soit de la forme, soit de la structure ou du cadre communicatif et participatif de chacune des interactions. Nous abordons également, l'impact du malentendu sur le déroulement de l'interaction dans les deux types d'échanges en lignes.

Le deuxième chapitre nous le consacrons d'abord à l'analyse de la notion d'ethos dans les échanges synchrones et asynchrones médiés par ordinateur.

Ensuite nous nous intéressons à la présentation de soi à travers une identité qui se veut numérique. Enfin nous tenterons de mettre en évidence la relation interpersonnelle qui émane de la rencontre des différentes identités numériques, ainsi que les stratégies de ménagement des faces lorsqu'elles sont menacées.

Quant au dernier chapitre, il est consacré à l'analyse de la négociation ainsi que le traitement du malentendu dans les deux différents dispositifs de discussion en ligne tout en prenant en compte la dimension interculturelle.

Tous les résultats de notre recherche sont repris dans une conclusion générale et qui font objet de nouvelles perspectives de recherche dans le domaine des échanges médiés par ordinateur.

Partie I : Cadre théorique et méthodologique

Chapitre I : De la culture à l'interculturel

« Toute culture naît du mélange, de la rencontre et du choc » Octavio Paz⁶.

0. Introduction

L'internet permet d'être en contact permanent avec des individus du monde entier. Ces individus ou groupe d'individus sont issus d'espaces géographiques différents, utilisent des langues différentes et ont des coutumes et des usages différents, d'où la diversité culturelle de chacun d'eux. L'internet, les unit et les rassemble dans des réseaux de communication qui va au delà des frontières géographiques, linguistiques, religieuses, sociales, culturelles...etc.

L'échange sur la toile n'est qu'un moyen de communication qui permet à l'individu de s'exprimer, de donner des points de vue, de débattre des thèmes diversifiés proposés par les participants tout au long de la discussion. Ces réseaux de communication les mettent en contact dans le seul but d'échanger et de communiquer avec l'autre. Par l'autre, nous entendons un partenaire n'ayant pas forcément une appartenance culturelle différente. Pour cela, il est nécessaire de spécifier la notion de "culture" dans toute sa dimension afin de voir comment ces interlocuteurs gèrent cette rencontre dans les environnements virtuels.

Nous tenterons donc de préciser cette notion de « culture », qui ne cesse d'évoluer, à travers les différentes époques et montrer comment cette notion est appréhendée par des chercheurs d'horizons divers tels que l'anthropologie,

⁶Octavio Paz, écrivain mexicain qui a eu le prix Nobel de littérature en 1990. L'un des plus grands poètes de la culture latino-américaine.

la sociologie, philosophie pour aboutir à cadrer également la notion d'interculturel qui est l'objectif de notre recherche.

I. Définition de la notion de « culture » et son évolution

1. Définition de la notion de « culture »

La culture est l'une des notions les plus vastes à définir et à cadrer. C'est une notion qui a connu une évolution sur le plan historique au niveau définitoire. Elle a constitué un objet d'études dans plusieurs domaines au niveau de la recherche scientifique durant plusieurs siècles. En effet, différentes disciplines ont tenté de définir et caractériser cette notion⁷ et chacune d'elles a essayé de la cerner et d'apporter un élément supplémentaire. Cette notion occupe une place prépondérante dans le domaine des sciences humaines et elle est au cœur d'interminables débats entre différents penseurs et chercheurs.

a. Genèse de la culture

La première acceptation réfère au domaine agricole, la culture signifiait « *le soin apporté aux champs et au bétail* », c'est un mot qui sert à nommer une étendue limitée de territoire que l'on travaille pour y faire pousser des plantes, ainsi le mot désignera une partie de la terre cultivée. Ensuite vers le XVI^e siècle, le mot connaîtra un autre sens qui va se situer au niveau de l'action : « cultiver la terre ». Il commence à s'imposer vers le XVIII^e siècle au sens figuré et fait son entrée dans le dictionnaire de l'Académie française, ce n'est qu'au XVIII^e siècle, que ce mot a connu une extension de sens par son association aux idées de progrès, d'évolution et d'éducation.

Cette entrée fut cependant timide car elle ne lui permet pas d'apparaître sans expansion⁸. En effet, c'est un mot qui apparaît toujours avec un complément tel que « culture des arts », « culture des lettres »... Il se détache

⁷ Voir le tableau 1 de l'annexe 1, tableau récapitulatif de la chronologie des théories de la culture.

⁸ Par expansion nous entendons ce que la grammaire traditionnelle appelle complément du nom.

progressivement de ses compléments pour apparaître enfin seul et signifier « *formation* » ou « *éducation* » de l'esprit. Vers le XIX^e siècle, « culture » s'enrichit d'une dimension collective et ne se rapporte plus seulement au développement intellectuel de l'individu, il désigne désormais « *un ensemble de caractères propres à une communauté* »⁹. C'est durant ce même siècle que l'ethnologie va tenter d'appréhender cette notion d'un point de vue descriptif. Ainsi, la première définition on la doit à l'anthropologue britannique Burentt Tylor qui considère la « *culture ou civilisation, pris dans son sens ethnologique le plus étendu, est ce tout complexe qui comprend la connaissance, les croyances, l'art, la morale, le droit, les coutumes et les autres capacités ou habitudes acquises par l'homme en tant que membre de la société* »¹⁰. La culture ici est synonyme de civilisation.

Les ethnographes par contre ont pour seul souci de tenter à travers des enquêtes sur le terrain de mettre en évidence les différences entre les groupes humains qui sont d'ordre culturel et non racial.

Quant à la sociologie, elle prend en compte en plus l'aspect spirituel de la notion de culture. Cette notion est désignée comme une personnalité collective comme le mentionne Durkheim. Une définition revisitée plus tard par Lévy Brühl qui mentionnait que la différence se situe au niveau des mentalités : « *penser la différence à partir de catégories adéquates* ».¹¹

L'anthropologie américaine de son côté a pour souci d'apporter des éclaircissements aux questions suivantes : comment la culture est présente chez les individus ? Et comment les fait-elle agir ?

Cette école américaine centre ses recherches sur la « personnalité », elle cherche aussi à trouver quel est le mécanisme qui transforme les individus dont la nature est identique et leur permet d'acquérir différents types de

⁹ D. CUCHE, La notion de culture dans les sciences sociales, paris découverte, 2010. P.15.

¹⁰ D. CUCHE, ibid, p.18.

¹¹ D. CUCHE, ibid, p. 30

caractéristiques de groupes particuliers¹². La préoccupation de cette école est donc liée au fait qu'une pluralité des cultures correspond à la pluralité des personnalités.

Edward T. Hall¹³ anthropologue américain reprend la définition de la notion de culture et la considère selon l'école américaine comme la manière de voir l'ensemble des comportements types, les attitudes et les choses matérielles que possède la culture. Les travaux entrepris ensuite par les anthropologues sur le terrain ont révélé que la culture ne peut être réduite qu'à des coutumes.

D'après T. Hall¹⁴, la méthode d'analyse de la culture comprend 5 étapes :

1. Identifier les unités de base de la culture.
2. Rattacher ces unités à une base biologique de manière à pouvoir les comparer avec les différentes cultures.
3. Rassembler les données et élaborer une méthodologie qui permet d'effectuer des recherches et d'enseigner chaque culture en situation.
4. Elaborer une théorie d'ensemble de la culture qui permet de mener d'autres recherches.
5. Permettre de rendre accessible l'anthropologie aux non spécialistes.

Et c'est en s'inspirant des travaux de la psychanalyse que les anthropologues ont pu théoriser cette notion de culture et ils arrivent à affirmer que la culture existe à deux niveaux :

- **La culture latente** : qui est visible et facile à analyser.
- **La culture patente** : qui n'est pas visible et pose des problèmes à l'observateur.

Le problème posé au niveau de la seconde culture (patente) va les inciter à imposer une autre terminologie : la *culture explicite* et la *culture implicite*.

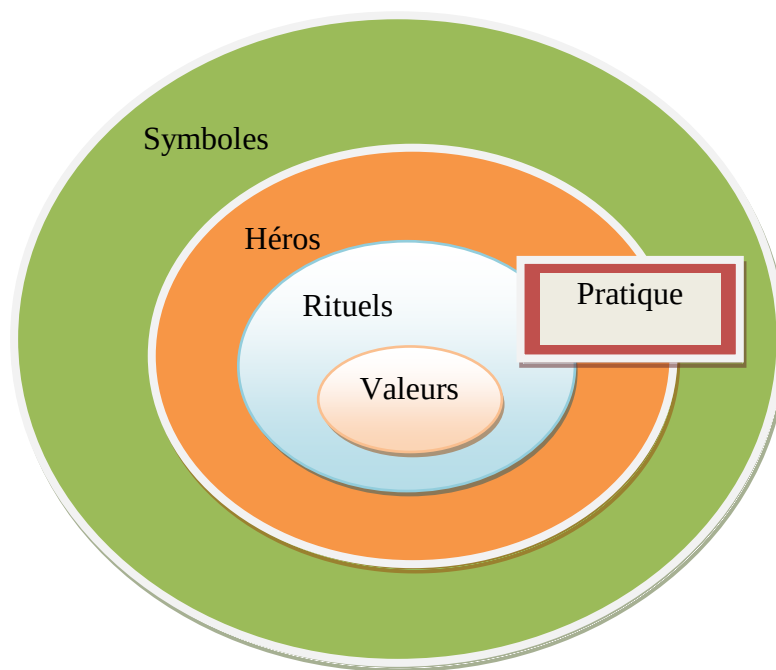
¹² D. CUCHE, *ibid*, p. 39.

¹³ E.T. Hall, *Le langage silencieux*, Seuil, 1984. P.23

¹⁴ E T. Hall, *ibid*, p. 42.

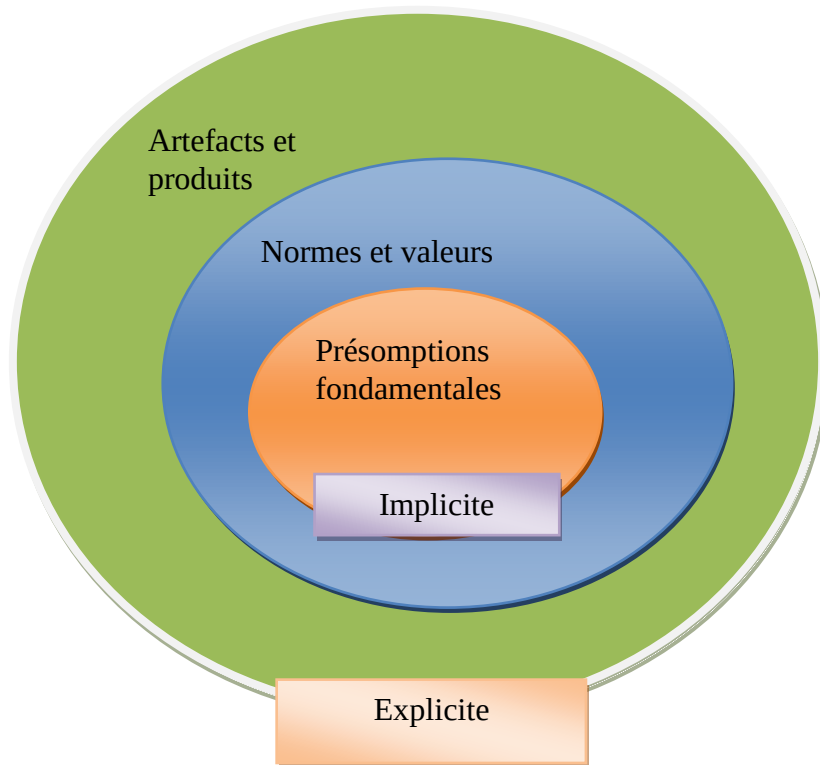
Par culture explicite, ils entendent (les anthropologues américains) les lois dont l'homme peut parler d'une manière spécifique, ce qui est immédiatement observable. Et par culture implicite, ils signifient ce que l'homme considère comme inné donc difficilement observable.

Certains auteurs tels que Hofstede¹⁵ et Hompden-Turner, Trompenaars la schématisent ainsi :



Les niveaux de manifestation d'une culture par Hofstede (1994)

¹⁵ Hofstede, G. (1994). Vivre dans un monde multiculturel. Paris, éditions d'organisation.



Les strates de la culture, schéma repris de Trompenaars et Hampden Turner (1997)

Cependant, E.T. Hall¹⁶ envisage la culture dans son ensemble en tant que forme de communication. Il a développé une théorie basée sur la triade, le formel, l'informel et le technique, opérée à partir de l'observation de la répartition du temps :

- Le temps formel : connu, reconnu et expérimenté par chacun.
- Le temps informel : lié à des références situationnelles.
- Le temps technique : système utilisé par les scientifiques.

Cette théorie implique une théorie du changement. Le but à atteindre est la compréhension de notre culture et non des cultures étrangères. Ces trois temps ont de ce fait inspiré E.T. Hall dans sa théorisation de la notion de la culture et selon sa théorie, le changement de la culture peut s'établir si l'on découvre ce qui se passe au niveau informel et relever les adaptations informelles

¹⁶ E. T. Hall, op. cit. p.39/51

auxquelles la vie quotidienne fait le plus souvent appel. Le temps, en conséquence, est pris comme un outil de synchronisation sociale, c'est-à-dire que la société s'organise à travers ses activités par un ancrage défini par le temps qui permet aux individus de se baser sur des repères stables.

C'est en s'inspirant de ces travaux de l'école anthropologique américaine, dont les études se focalisent sur l'observation, que l'anthropologue français Lévi-Strauss apporte à ces recherches une nouvelle approche qui repose sur le fait que « *les cultures particulières, ne peuvent être comprises sans référence à la culture, ce "capital commun" de l'humanité dans lequel elles puisent pour élaborer leurs modèles spécifiques* »¹⁷. Sa démarche consiste à repérer et répertorier les « invariants », c'est-à-dire les matériaux culturels identiques d'une culture à une autre.

b. Les recherches actuelles autour de la notion de "culture"

164 définitions différentes ont été relevées par les anthropologues Kroeber et Kluckhohn en 1952. Des définitions dont le point commun est : la référence à des significations symboliques partagées largement dans un groupe social, transmises par apprentissage d'une génération à une autre, donc stable dans le temps et extérieurs aux individus. Ces critères qui reviennent souvent dans les définitions ont été étudiés dans les différentes disciplines et à travers les siècles. Il nous semble important de reprendre les principales définitions marquantes par leurs nouveaux apports sur le plan définitoire pour mieux comprendre cette focalisation sur cette notion.

On retient donc d'un point de vue étymologique que le mot culture est d'origine latine "**colere**" qui signifie « habiter », « cultiver » ou « honorer », ces verbes sont liés à l'activité humaine. Si on retient le mot « cultiver » qui désigne d'abord l'agriculture c'est pour signifier cultiver l'esprit comme on cultive le sol, un sens qui est l'équivalent d'« éduquer ».

¹⁷ D. CUCHE, op. cit. P49.

En conséquence, le mot culture désigna un ensemble d'activités, de comportements et d'usages acquis durant une éducation et qui se transmet d'une génération à une autre. Si on reprend la définition donnée dans les différents dictionnaires encyclopédiques français on retiendra que la culture est définie comme un ensemble d'activités soumises aux normes sociales et aux normes historiques.

Pour l'UNESCO "*United nations educational scientific and cultural organisation*" définit la culture comme un ensemble de « *traits distinctifs, spirituels et matériels, intellectuels et affectifs, qui caractérisent une société ou un groupe social. Elle englobe, outre les arts et les lettres, les modes de vie, les droits fondamentaux de l'être humain, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances* »¹⁸.

Cette définition donnée par l'UNESCO prend en compte deux niveaux définitoires:

- Au niveau de l'individu, la culture est considérée comme l'ensemble des connaissances acquises, l'instruction, le savoir d'un être humain.
- Au niveau du groupe, la culture représente également l'ensemble des structures sociales et les comportements collectifs qui caractérisent une société.

Ainsi, nous remarquons que la culture est une notion qui reçoit des définitions différentes selon le contexte dans lequel elles s'inscrivent. En ce qui concerne Jacques Maquet, il considère la nature comme le donné et la culture comme l'acquis, cet acquis selon lui est « *crée par l'initiative individuelle, se transmet d'un homme à un autre et, particulièrement, d'une génération à la suivante. Il devient ainsi le patrimoine collectif d'un groupe d'être humains qui vivent ensemble, travaillent ensemble, et ensemble se suffisent à eux-mêmes. La culture est l'acquis d'une société, mais acquis en*

¹⁸ UNESCO, Conférence mondiale sur les politiques culturelles, 1982.

*devenir. A chaque génération, des parties de l'héritage sont reléguées, cessent d'être vivantes, et sont oubliées ; des apports nouveaux, inventés ou empruntés, les substituent. »*¹⁹

Comme le mentionne J. Fleury pour qui la culture est considérée comme un système de communication, *« c'est d'abord un ensemble de pratiques qui procèdent de la vie sociale et qui l'organisent. On peut penser la culture comme un système de communication qui unit les membres d'une société dans leurs différentes dimensions et les relie avec ce qui les concerne »*²⁰. La culture permet aux groupes de personnes de s'unir et s'identifier à une société donnée.

Souvent, la notion de culture est abordée comme étant un produit collectif. C'est ainsi que Clanet la considère comme un *« ensemble de systèmes de significations propre à un groupe »*²¹, nous retenons également cette définition donnée lors du symposium panafricain établi en 1969 à Alger, dans lequel une définition de la culture est centré sur le peuple : *« La culture a pour point de départ le peuple, en tant que créateur de lui-même et transformateur de son milieu. La culture, dans son sens le plus large et le plus total, permet aux hommes d'ordonner leur vie. Elle n'est pas reçue mais édifier par le peuple. Elle est vision de l'homme et du monde, et par là, elle est système de pensées, philosophies, sciences, croyances, arts et langues. »*²² Or, d'après J. Demorgon : *« on ne doit pas identifier la culture à ses seuls produits. Elle est encore plus essentiellement une activité productrice »*²³.

Certes, s'il est vrai que la culture est envisagée comme un système de communication et un produit collectif, il y a lieu aussi de prendre en considération le produit individuel ainsi que l'environnement social dans

¹⁹ J. Maquet : «En son devenir, l'africanité », in La culture africaine, symposium d'Alger, 1969, éd. SNED. p.210.

²⁰ J. Fleury, La culture, Paris, Bréal, 2002, P.11

²¹ C. Clanet, 1993, L'interculturel, introduction aux approches interculturelles en éducation et en sciences humaines, Presse universitaire du Mitrail, Toulouse, P. 15.

²² J. Maquet, op.cit. P. 178.

²³ J. Demorgon, Complexité des cultures et de l'interculturel, Anthropos, 2010, P.260.

lequel cet individu évolue. Cet environnement social va permettre de compléter la définition précédente et de prendre en compte la dimension sociétale. Le mot : « cultiver » a pour sens « éduquer », autrement dit former les individus en fonction de la société à laquelle ils appartiennent : « *La culture est considérée comme une production sociale, qui se fait par un lent et long processus de sédimentation dans la mémoire collective des actes et des messages qui ont marqué la vie sociale* »²⁴.

Afin qu'il évolue dans son environnement sociétal, Martine A. Pretceille propose quant à elle, que l'individu construise sa culture en fonction du groupe : « *L'individu n'est plus seulement le produit de sa culture, mais il la construit, il l'élabore en fonction de stratégies diversifiées, selon les besoins et les circonstances, et ce, dans un cadre marqué par la pluralité, ce qui multiplie d'autant les sources et les références* ».²⁵ Cette construction de la culture se manifeste donc par ses pratiques « *artistiques, religieuses, intellectuelles métabolisées par les individus et qui définissent leur appartenance à une société identifiée par ces traits même qui la distingue d'une autre.* »²⁶

La culture²⁷ concerne, au niveau des individus la façon dont ont été développées leurs dispositions naturelles par l'éducation au sein d'une société. Elle ne peut être considérée comme un ensemble de traditions que l'individu devrait conserver mais c'est la capacité de l'individu et de la société de transformer cet ensemble de traditions et de les enrichir en fonction de la

²⁴ Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication, Ellipse, paris, 1997, P.170.

²⁵ M. Abdallah-Pretceille, L'éducation interculturelle, PUF, 2004, coll. "Que sais-je ?" P. 52.

²⁶ Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication, op.cit. P.170.

²⁷ Dans un premier lieu, la culture a été considérée comme un phénomène collectif et on la lie à un groupe d'individus. Ensuite, elle est considérée comme une activité symbolique omniprésente, c'est-à-dire que toute activité culturelle est une production de significations. Elle s'inscrit dans la transmission (elle est du domaine de l'apprentissage). Elle constitue un « dedans » par rapport à un « dehors » (elle est toujours en rapport dialectique avec un extérieur). Elle se caractérise par une cohérence interne (organisé en système avec une forme). J. Fleury, op.cit. P.13.

modernité. La culture ne peut être pure, c'est le résultat de plusieurs métissages.

L'une des définitions les plus claires et plus classique est celle proposée par Guy Rocher, d'après lui la culture : *« est un ensemble lié de manières de penser, de sentir et d'agir plus ou moins formalisées qui étant apprises et partagées par une pluralité de personnes servent, d'une manière à la fois objective et symbolique, à constituer ces personnes en une collectivité particulière et distincte²⁸ »*.

J. DEMORGON²⁹ quant à lui reprend deux définitions récentes qui selon lui semblent être détaillées, la première est celle du professeur Alexander Thomas (1993) :

« La culture est un système universel d'orientation de l'homme, typique de chaque société, organisation ou groupe de personnes. Ce système est constitué de symboles spécifiques qui font l'objet d'une tradition au sein d'une même société, organisation, etc. Ce système culturel influe sur les processus de connaissance et d'action de tous les ressortissants d'une même culture et définit ainsi leur appartenance. Une telle culture, prise comme système d'orientation, structure donc le champ de connaissance et d'action spécifique des individus se considérant comme appartenant à une société, et elle forme la base nécessaire au développement d'instruments qui leur sont tout à fait propres et qui leur permettent de maîtriser leur environnement ».

Et la seconde définition de Jean Paul PIRIOU (1999) :

« Ensemble des faits de civilisation par lesquels un groupe pense, agit est ressent ses rapports avec la nature, les hommes et l'absolu ; système de hiérarchisation des valeurs ; ne se manifeste pas seulement

²⁸ G. Rocher cité par J. Verbunt, *Penser et vivre l'interculturel*, Ed. Chronique sociale, Lyon, 2011. P.65.

²⁹ J. Demorgon, op.cit. P.5.

dans les formes d'expression culturelles mais aussi à travers la religion, les structures politiques, l'organisation familiale, l'éducation, voire le développement matériel et technique ».

A travers ces deux définitions, comme nous l'avions énoncé précédemment, la culture est toujours considérée comme « un système », un système de construction influencé par plusieurs déterminants principalement constitués par les institutions comme : la famille, le langage et la communication, la religion, le gouvernement, la politique, l'éducation.... Il s'agit donc du produit d'un ensemble d'éléments, en interaction permanente, qui constituent un tout cohérent.

c. Les éléments qui composent la culture

Si on garde la définition de base qui concerne la culture, nous pouvons retenir qu'il s'agit : **d'un système de significations appris et partagé par les membres d'un groupe**. Ces significations renvoient à un ensemble de croyances, de valeurs, d'artéfacts et de comportements auxquels est rattaché un ensemble d'individus.

Ces quatre éléments qui se transmettent de génération en génération sont :

1. Les valeurs : ce premier élément permet de reconnaître les systèmes de valeurs associés aux civilisations. Ce système de valeur comprend : les idées et matériaux importants qui permettent de guider les croyances.
2. Les normes : ce second élément fait référence aux normes qui indiquent le comportement qu'il faut adopter dans diverses situations. Chaque culture impose ses normes et ses sanctions.
3. Les institutions : celles-ci veillent à transmettre les valeurs et les normes.

4. Les artefacts : ils permettent de décrire (matériellement) les valeurs et les normes d'une culture.

2. L'identité culturelle

L'identité culturelle est une notion qui est en étroite relation avec notre problématique. Il est important de ce fait de la définir afin de la lier aux échanges dans les réseaux sociaux et voir comment cette dernière se manifeste. Les interrogations sur l'identité renvoient aussi à la question de culture. Des notions qui sont intimement liées, sauf que la culture relève de processus inconscients alors que l'identité renvoie à une norme d'appartenance qui se veut consciente. L'identité permet à l'individu de se repérer dans le système social et d'être lui-même repéré socialement.

L'individu est considéré comme un élément du groupe, et son appartenance à ce groupe social se manifeste par plusieurs comportements :

2.1. appartenance à un groupe

L'individu ne s'affirme que s'il est au sein d'un groupe, il est en fait *"d'abord, et essentiellement, un élément du groupe. Son comportement est défini et déterminé par cette appartenance. L'identité groupale prime sur l'identité singulière. L'accent est mis sur la reconnaissance des différences ethniques, religieuses, migratoires, sexuelles, etc."*³⁰ Par groupe nous entendons, *« groupe originel d'appartenance de l'individu. L'origine, les racines selon l'image ordinaire, serait le fondement de toute identité culturelle, c'est-à-dire ce qui définirait l'individu de façon certaine, authentique »*³¹. Ce groupe peut aussi renvoyer à un pays, une organisation, une famille, une religion, un corps de métier, une génération, une région et des catégories socioprofessionnelles. C'est donc à partir de ces groupes que des codes de référence se construisent.

³⁰ M. Abdallah-Pretceille, op.cit. p. 14

³¹ D. CUCHE, op. cit. P.99.

Et comme l'atteste également D. Cuche, tout en rajoutant à la notion d'identité culturelle la notion "d'ethnicité", que l'appartenance à un groupe est l'élément le plus important qui détermine l'identité culturelle. En effet, « *L'identité ethno-culturelle, de plus en plus appelé "ethnicité", est primordiale parce que l'appartenance au groupe ethnique est la première et la plus fondamentale de toutes les appartenances sociales, celle dans laquelle se nouent les liens les plus déterminants, parce qu'il s'agit de liens fondés sur une généalogie commune* »³²

2.2. appartenance à une langue

La langue a toujours été un moyen permettant la communication entre les individus, un moyen permettant d'identifier un groupe. Tout groupe social, quelle que soit sa taille, possède sa propre variété de langue. En effet, « *Plusieurs études en psychologie sociales confirment que la langue pratiquée est, aux yeux de l'individu, l'un des principaux traits définitoires de leur identité ethnique, voire de leur identité personnelle* »³³.

La langue et les comportements langagiers sont des marqueurs identitaires. En effet, « *le comportement langagier est la principale source d'information dont nous disposons pour nous forger une opinion d'autrui. Les traits linguistiques agissent comme des marqueurs identitaires* ».³⁴

Il arrive aussi à certains individus de parler plusieurs langues, ce qui ne les excluent pas du groupe auquel ils appartiennent : « *La diversité linguistique, pas plus que la diversité culturelle, n'entraînent inévitablement le conflit identitaire, à condition toutefois de se trouver inscrites dans le champ de la coopération sociale plutôt que dans celui de la compétition* »³⁵

³² D. CUCHE. Op. cit. P.99.

³³ Dictionnaire de l'altérité et des relations interculturelles, Armand colin, paris 2004. P.159.

³⁴ Dictionnaire de l'altérité et des relations interculturelles, ibid. P.160.

³⁵ Dictionnaire de l'altérité et des relations interculturelles, ibid. P.160.

2.3. Appartenance territoriale

En dehors du fait d'appartenir à un groupe social et parler la même langue du groupe, il est nécessaire que l'identité se détermine également par l'aspect territorial. En effet, des limites se dressent lorsqu'il s'agit de déterminer son identité au sein d'un groupe. Donc, « *tout groupe est doté d'une identité qui correspond à sa définition sociale (...) l'identité sociale identifie à la fois le groupe et le distingue des autres groupes* »³⁶

Les groupes réclament et manifestent cette identité sociale tout en revendiquant son territoire et en le limitant : « *La notion d'identité culturelle renvoie à un ensemble plus au moins précis de caractéristiques qui distingue un groupe social d'un autre. Les contours de l'identité sont souvent difficiles à préciser mais la réalité de son affirmation constitue un fait sociologique indéniable. Les groupes ethniques, les collectivités régionales, les nations... réclament la reconnaissance de leurs différences en s'appuyant sur une appartenance territoriale, une communauté de langue, une histoire connue* »³⁷. L'identité culturelle apparaît comme une modalité de catégorisation de la distinction *nous/eux*, fondée sur la différence culturelle.

C'est à partir de l'héritage culturel que l'individu est socialisé. L'identité culturelle est considérée comme un ensemble de critères qui la déterminent, ces critères sont : l'origine commune, la langue, la culture, la religion, la psychologie collective, le lien à un territoire. C'est une construction sociale et elle relève de la représentation.³⁸

Pour que le groupe se distingue des autres, il lui est nécessaire de se dresser des marqueurs identitaires : « *Ce qui sépare deux groupes ethnoculturels, ce n'est pas au départ la différence culturelle. Ce qui crée la séparation, la*

³⁶ D. CUCHE, op. cit. p.98.

³⁷ Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication, Ellipse, paris, 1997, P.280.

³⁸ Denys cuche, p.99.

frontière, c'est la volonté de se différencier et l'utilisation de certains traits culturels comme marqueurs de son identité spécifique »³⁹.

Enfin pour résumer la notion d'identité culturelle, nous retiendrons qu'il s'agirait essentiellement d'appartenir à un groupe, à une langue et à une société.

3. L'aspect interactionniste de la culture

Un autre aspect entre en jeu dès qu'il s'agit de définir la culture et l'identité culturelle, il s'agit du concept d'interaction. Goffman considère l'interaction comme élément fondateur de la culture.

Sapir est le premier à considérer la culture comme un système de communication interindividuelle. Il considère la culture comme un ensemble de significations que se communiquent les individus d'un groupe donné à travers ces interactions.

Quant à l'école de *Palo Alto*, elle intègre entièrement la communication verbale et non verbale entre les individus, l'étude consiste alors à analyser les processus d'interactions comme vecteur culturel d'échanges tout en tenant compte du *contexte*. Les relations entre les groupes sont donc considérées comme étant interculturelles du fait que ces groupes interagissent entre eux : *« Si l'on regarde plutôt du côté des interactions entre personnes, entre groupes, entre sociétés, les relations sont qualifiées d' "interculturelles" (...) logiquement et pratiquement, rien ne peut s'opposer à ce que les relations interculturelles soient violentes »⁴⁰*

En somme, la notion de culture selon Luc Collès⁴¹ est, d'abord, considérée comme une source de sens, ce sens se trouve dans les gestes, les mots, les

³⁹ Denys cucche, p.113.

⁴⁰ J. Demorgon, op. cit. p.14.

⁴¹ Luc Collès, « De la culture à l'interculturel » in

<http://alainindependant.canalblog.com/archives/2010/03/11/17158445.html> (consulté en juin 2011)

attitudes qui ont des significations grâce à des codes culturels explicites ou implicites qui sont naturellement compris par tous les membres de cette culture.

Ensuite, elle est aussi un héritage qui se construit dans l'histoire et se transforme de génération en génération. Un héritage que l'homme est capable de modifier, transformer ou de le garder et de s'en séparer. En outre, elle est aussi un outil de différenciation, la culture est une identité collective, un lieu flexible et difforme dont les frontières sont variables et qui a pour fonction d'affermir notre sentiment d'appartenance à une communauté, avec comme corollaire, la non-appartenance des personnes externes à cette communauté. Enfin, la culture est interculturelle par définition, c'est-à-dire que toute culture qui s'isole est amenée à disparaître.

II. Entre la culture et l'interculturel « le multiculturalisme »

Le passage de la culture à l'interculturel nous oblige à revoir la notion de "multiculturel"/ "multiculturalisme" à ne pas confondre avec "l'interculturel". En effet, le multiculturel n'est pas un terme qui se substitue à l'interculturel. Il s'agit de deux notions différentes. Le multiculturel s'arrête à l'existence de plusieurs cultures, ou la coprésence de plusieurs cultures dans un même endroit ou lieu.

1. Conditions d'apparition de la notion de multiculturalisme

La notion de multiculturalisme est appréhendée différemment en Europe et en Amérique du nord. En fait, les raisons de l'apparition de cette notion dans ces deux continents sont dues à divers facteurs dont notamment les conflits liés à la colonisation, l'immigration, l'industrialisation... En effet, la coexistence de plusieurs ethnies et cultures au sein d'un même espace est à l'origine des revendications de la part des populations qui appartiennent aux différentes ethnies ou cultures.

Cette hétérogénéité a été prise en charge dans un premier lieu par *le modèle d'assimilation*⁴². Un modèle qui est monoculturel et qui tend à englober le groupe minoritaire dans la société d'accueil. Ce groupe minoritaire doit se fondre dans la culture du groupe dominant en abandonnant toute volonté de distinction.

Un second modèle apparaît alors et s'oppose à celui de l'assimilation. C'est un modèle qui tente de sauvegarder chaque identité ethno-culturelle. Il s'agit du modèle intégrationniste. Mais vite abandonné parce qu'il fonctionne sur la séparation de la culture d'origine de la culture d'accueil sans accorder d'importance au contact de ces deux cultures.

C'est alors que le multiculturalisme fait son apparition et tente de dépasser les deux modèles d'assimilation et d'intégration. Il s'agit d'un modèle qui prend

⁴² Maddalena De Carlo, *L'interculturel, clé internationale*, 1998. P. 36.

en charge la différence culturelle des groupes et préconise la négociation entre eux afin de construire un espace commun.

2. Différences entre multiculturel et multiculturalisme

Afin de mieux cerner ces deux notions de multiculturel/ multiculturalisme, il nous semble important de les définir et de mettre en exergue les points qui distinguent l'une de l'autre.

2.1. Le multiculturel

Le multiculturel signifie « *seulement l'existence de plusieurs ou multiples cultures co-présentes dans un même ensemble qui peut aller de tel quartier d'une ville à la planète entière. Ces cultures sont co-présentes mais relativement séparées de diverses façons et pour diverses raisons. A l'échelle de la planète, la séparation en grandes zones culturelles ou civilisationnelles différentes est géohistorique.* »⁴³. Dans cette définition de DEMORGON, il est vite mentionné qu'il ne s'agit que d'une simple présence de plusieurs cultures dans un même espace, cet espace peut être pris dans un sens restreint c'est-à-dire qu'il peut renvoyer juste à un quartier comme il peut aussi être plus vaste et concerner la planète entière. Mais il souligne également que " multiculturel" s'emploie pour désigner « *la séparation des groupes par leurs différences culturelles* »⁴⁴.

2.2. Le multiculturalisme

Contrairement à la notion de multiculturel qui relève juste du constat et qui s'arrête au fait de mentionner la coexistence de plusieurs cultures au sein d'une société, le multiculturalisme quant à lui se veut positif et moral, il ne s'arrête pas à une simple coexistence de plusieurs cultures mais comme le mentionne Abdallah-Pretceille : « *le multiculturalisme additionne des différences, juxtapose des groupes et débouche ainsi sur une conception mosaïque de la société. Ce modèle additif de la différence privilégie les*

⁴³ J. DEMORGON, Histoire interculturelles des sociétés, Anthropos, Paris 2002, P. 29.

⁴⁴ J. DEMORGON, (2010) op.cit. P. 13.

structures, les caractéristiques et les catégories »⁴⁵. Le multiculturalisme permet donc de reconnaître l'autre, de l'accepter et tolérer ses différences culturelles. A ce sujet Demorgon rajoute que : « des cultures différentes ne sont pas tenues d'entreprendre des relations approfondies qui risquent de s'avérer insupportables et de mettre en péril leur coexistence. Il faut simplement qu'elles vivent en se reconnaissant le droit d'exister et d'être autres »⁴⁶.

En effet, le multiculturalisme concerne en conséquence les communautés qui contiennent plusieurs cultures, qui « se présente comme une réponse à des problèmes concrets de coexistence de populations perçues, ou se désignant, comme différentes. »⁴⁷ Cette notion est utilisée pour désigner soit d'une manière descriptive ou bien normative cette coexistence culturelle au sein d'un même groupe. Par descriptive, on entend que la diversité culturelle est pratiquée au sein d'une communauté dans un endroit donné. Quant au normatif, il renvoie à des idéologies ou des politiques qui favorisent cette diversité et son institutionnalisation et qui varient d'un pays à un autre.

Cependant, le multiculturalisme est également considéré comme une modalité possible du traitement de la diversité. Il met l'accent sur la reconnaissance et la coexistence d'entités culturelles distinctes en donnant la priorité au groupe d'appartenance. « L'individu est d'abord, et essentiellement, un élément du groupe. Son comportement est défini et déterminé par cette appartenance. L'identité groupale prime sur l'identité singulière. L'accent est mis sur la reconnaissance des différences ethniques, religieuses, migratoires, sexuelles, etc. »⁴⁸

Pour résumer toutes ces définitions Charles Taylor quand à lui estime que le multiculturalisme est considéré comme :

⁴⁵ M. ABDALLAH-PRETCEILLE, op. cit.P3

⁴⁶ JDEMORGON (2010) op.cit, P.36.

⁴⁷ Dictionnaire de l'altérité et des relations interculturelles, op.cit. P.227.

⁴⁸ M. ABDALLAH-PRETCEILLE, op. cit.P3

« La coexistence harmonieuse de plusieurs cultures mutuellement respectueuses les unes des autres. Le point de départ d'une telle position s'articule autour du désir supposé universel des hommes à être reconnus. Ce désir de reconnaissance repose sur le besoin fondamental des individus à être reconnus dans leurs particularités ou exigence de chacun à être respecté dans sa dignité. Ce désir ne se résume pas pour autant seulement au respect de la dignité : on ne veut pas seulement être accepté pour ce qu'on est, mais pour ce qu'on est devenu. Ce désir de manifester sa propre culture exprime donc fondamentalement la volonté d'être fidèle à soi. L'origine, la religion, l'appartenance ethnique, la couleur de la peau et la langue sont pour beaucoup, surtout hors du pays d'origine, une source de respect, d'identité et même d'orgueil. Ainsi, on réclame la reconnaissance pour des caractères partagés par tout le monde, mais substantiellement différents pour chacun. On réclame le «droit à la différence», concept fondamental des multiculturalistes. »⁴⁹

3. Les limites du modèle du multiculturalisme

C'est un modèle qui ne permet pas de résoudre les problèmes relationnels entre les groupes et encore moins la paix sociale : *« ce modèle est actuellement remis en question, sous la pression des évolutions historiques, démographiques, mais aussi des impasses et des résultats décevants au plan de la cohésion sociale »⁵⁰.*

Par conséquent, des limites, des contradictions et des échecs sont relevés par Abdallah Prétceille⁵¹ suite à l'application de ce modèle. Ces limites sont :

⁴⁹ M. BOURSE, Interculturel ou multiculturel : Itinéraires sémantiques et évolution idéologique, <http://www.revue-signes.info/document.php?id=495> (consulté en juin 2011)

⁵⁰ M. ABDALLAH-PRETCEILLE, op. cit. P37.

⁵¹ M. ABDALLAH-PRETCEILLE, op. cit. P37.

- *L'accentuation des comportements de rejet et d'exclusion.* Même s'il est vrai que le multiculturalisme reconnaît les différences il se limite à cette reconnaissance de la coprésence et cohabitation.
- *La limitation de la mobilité sociale par enfermement sur le groupe.*
- *L'occultation du caractère de plus en plus polychrome et polymorphe des groupes et des cultures.*
- *La surdétermination des variables culturelles.*
- *Le renoncement à l'autonomie.*

Les limites de ce modèle qui se contente de la juxtaposition de ces différentes cultures dans un même espace et de négliger plusieurs paramètres va susciter l'intérêt des chercheurs de différentes disciplines à trouver des terrains d'entente dans des situations d'échanges culturels, qu'elles soient sur le plan éducatif, politique, économique, professionnel ou autre.

En somme le multiculturalisme « *garantit la diversité mais il a un point faible : il ne sait pas trop quoi faire des interactions entre les populations diverses* »⁵², d'où la nécessité d'introduire une notion qui prendra en charge cette interaction entre les différentes cultures. Il s'agit de la notion d'*interculturel* que nous définissons dans cette troisième partie de ce chapitre.

⁵² Gilles Verbunt, *Penser et vivre l'interculturel*, Ed. Chronique sociale, 2011, Lyon. P.11.

III. L'interculturel

Contrairement à la notion de multiculturalisme qui s'arrête à la coexistence de plusieurs cultures dans un même lieu sans valoriser les interactions, l'interculturel, quant à lui, se fonde sur l'interaction entre des groupes, des individus de cultures différentes. Cependant, elle reste une notion difficile à cerner, même si de prime abord elle désigne les relations positives ou négatives, qui s'établissent entre personnes, groupes, sociétés de cultures différentes.

De nombreux pays sont confrontés à la diversité culturelle dans les différents milieux : éducatifs, quotidiens, professionnels, économique, politique, sociaux... Les échanges langagiers subissent incontestablement des répercussions sur les individus issus de contextes linguistiques et socioculturels différents. Ces individus communiquent souvent entre eux et tentent de coopérer malgré leurs différentes appartenances. En effet chaque individu porte en lui une culture liée à son sexe, son âge, sa formation, sa religion, sa catégorie socioéconomique, sa région Et le fait que cet individu rentre en communication avec d'autres personnes appartenant à d'autres univers culturels, des comportements de jugements de valeurs apparaissent. Donc, « *le simple fait d'entrer en contact avec des personnes appartenant à d'autres univers culturels différents ne peut garantir le développement d'une attitude ouverte et de tolérance ... c'est par la découverte de la culture de l'autre que naissent les représentations, les préjugés, les stéréotypes, les clichés, les idées reçues* »⁵³.

Avant de définir la notion d'interculturel, nous envisageons d'abord de retracer sa genèse sur le plan historique. Une notion qui fait appel à toutes les sciences pour une meilleure appréhension dans les différents domaines. (Politique, sociologique, éducatif...)

⁵³ http://www.francparler.org/dossiers/interculturel_theorie.htm

Il est vrai qu'« il est aussi ardu de lui trouver un champ disciplinaire propre tant c'est une notion qui oscille entre ses interprétations politiques et son analyse scientifique. Or le champ disciplinaire est primordial pour situer la problématique ; tantôt c'est la vision culturaliste qui prédomine avec la valorisation de la différence culturelle, tantôt ce sont les Sciences de l'éducation qui cherchent la solution didactique et pédagogique pour répondre aux besoins de personnes différentes dans un contexte pas toujours compris et encore moins accepté. La difficulté de lui trouver un champ disciplinaire propre ne permet pas un ancrage solide qui appellerait une analyse en profondeur de la problématique. »⁵⁴

1. Premières apparitions de cette notion d'interculturel

L'interculturel est né, au cours de la seconde moitié du XX^e siècle ; et c'est grâce à certains domaines, tels que la musique, l'art plastique qu'un certain "métissage culturel" a été mis en avant. Ce métissage est le résultat de la coexistence des diversités culturelles des personnes, des groupes et des sociétés. Cependant ce désir de vouloir faire appel à la diversité culturelle donne lieu à une sorte d'interculturalité volontaire.

L'émergence de la notion d'"interculturel" date de la publication aux états unis des ouvrages d'Edward T. Hall et de Geert Hofstede qui posent les bases de la communication interculturelle. C'est à partir de ces ouvrages que cette notion a connu une croissance ainsi qu'une évolution dans le domaine de la recherche et a été appréhendée différemment dans les différents pays en fonction des besoins.

- En France

C'est dans le cadre de l'enseignement du français langue maternelle que l'interculturel est né en France et c'est dans le cadre de la pédagogie de

⁵⁴ B. P. Steiger, M. Pfiffner : La place de l'interculturel dans les lieux de pratique du social, (CEDIC), Avril 2008
http://www.cedic.ch/pxo3_02/pxo_content/medias/cahier_du_cedic_no_4.pdf P.21

compensation destinée aux enfants de migrants que cette notion prend place. Cette première expérience qui a débuté en 1970 a permis de reconnaître à l'école la différence culturelle. L'interculturel a été appliqué dans le domaine migratoire pour trouver ensuite une place dans d'autres domaines sociologiques. Les premiers axes de définitions reposent sur « *la reconnaissance des données interculturelles comme des données construites qui correspondent à des attributs désignés comme un discours, comme une problématique ou une approche, l'interculturel relève d'un mode d'interrogations* »⁵⁵. Ce n'est que vers les années 80 et 90 que l'interculturel devient un champ de recherche spécifique, notamment dans le milieu universitaire.

- **En Angleterre**

C'est vers les années 80 que certains projets ont tenté de maintenir les cultures et les langues d'origine des immigrés en plus de l'apprentissage de la langue anglaise. Le but principal est de renforcer l'image positive de l'identité culturelle des immigrés et cela à travers une méthode d'enseignement qui met en « *question la naturalité de l'anglais standard par rapport à d'autres langues* »⁵⁶

- **Aux Etats Unis**

A partir de la seconde guerre mondiale, les américains prennent en compte dans un premier temps l'aspect linguistique de la communication et l'éducation interculturelle, dans un but d'incompréhension et de chocs culturels 'des militaires'. Vers les années 80, cette notion entre dans le domaine de la didactique des langues étrangères et connaît un changement au niveau des modalités d'accès à une langue étrangère. L'accent est alors mis sur l'interaction qui privilégie les deux sujets qui interagissent. Le but

⁵⁵ M. Abdallah-Pretceille, op.cit. P.52.

⁵⁶ Maddalena de Carlo, op.cit. P.42.

principal de cette approche est d'offrir aux apprenants la possibilité d'interagir avec des étrangers.

2. Définition de la notion d'interculturel

Cette notion d'interculturel fait intervenir plusieurs disciplines l'anthropologie, la sociologie, la psychologie, la communication et la philosophie. Ce champ interdisciplinaire traite de ces relations interculturelles pour mettre en exergue les différentes rencontres interculturelles possibles sur tous les plans et dans différents domaines.

Afin de définir cette notion, nous allons tenter d'abord le faire sur le plan linguistique ou lexical. Comme nous le constatons, ce mot comprend un préfixe « inter » et un radical « culturel », qui signifient : « entre » et « culture ».

- « Inter » = « entre » : signifie interaction, échange. Il marque des relations d'échange ou d'interaction entre des personnes ou des choses.
- « Culture » = on reconnaît toute sa valeur, cela implique reconnaissance des valeurs, des modes de vie et des représentations symboliques auxquels les êtres humains, tant les individus que les sociétés, se réfèrent dans les relations avec les autres et dans la conception du monde.

Cette combinaison indique « *une mise en relation et une prise en considération des interactions entre des groupes, des individus, des identités* »⁵⁷. Abdallah-Préceille⁵⁸ précise que l'interculturel renvoie aussi à la manière dont on voit l'Autre et la manière dont on se voit. Ainsi le confirme F. Dervin⁵⁹ que la culture et l'identité sont au centre des recherches de

⁵⁷ http://www.francparler.org/dossiers/interculturel_theorie.htm (consulté en juin 2011).

⁵⁸ Martine Abdallah-Préceille, op.cit. P57

⁵⁹ Fred Dervin : A plea for change in research on intercultural discourses: A 'liquid' approach to the study of the acculturation of Chinese students; Journal of Multicultural Discourses, Vol. 6, No. 1, March 2011, 37!52

l'interculturel: « *This is often the case with the concepts of culture and identity which are central in intercultural research* ».

L'objectif dans l'échange interculturel est de reconnaître autrui comme sujet et non pas comme entité culturelle (ethnocentrée). L'idée de l'échange et du respect de l'autre consiste à modérer l'ethnocentrisme ou, la tendance à juger d'autres cultures seulement à travers notre propre regard. Cette approche interculturelle stipule un échange entre les cultures dont devrait profiter les deux participants à la communication, autrement dit on « *accorde une place plus importante à l'individu en tant que sujet qu'aux caractéristiques culturelles de l'individu* »⁶⁰. C. Clanet nuance cette idée en disant que c'est un « *ensemble des processus – psychiques, relationnels, groupaux, institutionnels... – générés par les interactions de cultures, dans un rapport d'échanges réciproques et dans une perspective de sauvegarde d'une relative identité culturelle des partenaires en relation* »⁶¹.

En effet, la rencontre avec l'étranger n'implique pas la communication avec une culture différente mais avec l'autre, d'ailleurs M. Bakhtine ne considère pas cette rencontre comme une fusion mais plutôt comme une richesse : « *La rencontre dialogique de deux cultures n'entraîne pas leur fusion, leur confusion - chacune d'elle garde sa propre unité et sa totalité ouverte, mais, elles s'enrichissent mutuellement* »⁶², d'où la compétence interculturelle, ce qui implique l'engagement d'une mise en relations des cultures différentes par le biais du dialogue, dont l'individu ou le sujet est porteur de cette culture. Et comme l'atteste D. Le Gal qu'« *il est très important, à considérer une rencontre interculturelle, d'intégrer cette dimension individuelle (...) la mise en œuvre de la compétence interculturelle dans l'interaction implique pour le locuteur de prendre en compte toute la spécificité, l'unicité de son*

⁶⁰ http://www.francparler.org/dossiers/interculturel_theorie.htm (consulté en juin 2011)

⁶¹ C. CLANET. *L'interculturel. Introduction aux approches interculturelles en éducation et en sciences humaines*, Toulouse : Presses universitaires du Mirail (Interculturels), 1990, 2e éd. (1993).P.22.

⁶² M. Bakhtine, *Esthétique de la création verbale*, Paris, Gallimard, 1984, p. 349.

interlocuteur »⁶³. En effet cet individu est porteur de marqueurs identitaires et culturels de son appartenance à un groupe, une société et une langue. Ces marqueurs se manifestent lors des échanges interculturels sans que l'individu ne s'en rende compte.

Certes, des échanges s'établissent entre les personnes de cultures différentes sous-tendus par un dispositif qui leur permet de surmonter les difficultés des différences culturelles. Chacun des deux interlocuteurs s'efforcera d'intégrer des apports culturels qui lui sont extérieurs. La communication sera alors plus aisée, l'intercompréhension plus nette du moment que les différences sont mutuellement reconnues et reprochées.

Ce que nous devrions retenir est que l'objectif principal de l'interculturel est l'interaction des groupes culturels et non leur juxtaposition ou leur assimilation. Et comme l'affirme N. Ivanciu : « *Le qualificatif "interculturel" y signifie des situations de contact entre diverses cultures, ou bien des interactions entre partenaires de cultures différentes lors desquelles les divergences sont reconnues, assumées, éventuellement dépassées en vue de construire ensemble.* »⁶⁴ Cette définition nous permet donc de remarquer qu'il y a une reconnaissance de la culture de l'autre. Assumer cette différence afin que la diversité culturelle ne soit pas un obstacle qui risque d'entraver à la construction interactive qui serait alors le fondement des échanges. La situation interculturelle donne lieu à une rencontre qui se veut pleinement constructive.

- ***Comment pourrions-nous donc caractériser cette rencontre ?***

⁶³ Damien Le Gal : la dialogicité de la culture, élargissement du paradigme interculturel et transposition pédagogique » dans regards critiques sur la notion d'interculturalité, l'harmattan 2010. P.63.

⁶⁴ Nina Ivanciu, L'interculturel et les pièges des interactions en milieu professionnel,

<http://www.revue-signes.info/document.php?id=248> (consulté en juin 2011).

Afin de répondre à cette question, nous devrions d'abord cadrer la communication interculturelle pour ensuite énumérer les moments cruciaux qui déterminent cette rencontre.

3. La communication interculturelle ou rencontre interculturelle

L'objectif de la rencontre interculturelle est d'apprendre la rencontre de l'autre et non pas la culture de l'autre. Pour cela chaque individu doit s'adapter et se situer par rapport à l'autre, à des attitudes corporelles et langagières, à un système de croyances et de représentations, à des préjugés et à des opinions différentes.

La définition proposée dans le Dictionnaire de l'analyse du discours résume parfaitement ce que nous venons de développer : « *Parler de rencontre, situation ou communication interculturelle met l'accent sur le contact entre des individus ou groupes d'individus appartenant à des cultures différentes. Ces rencontres ne se réduisent pas à celles entre individus dont les compétences linguistiques sont inégales mais concernent aussi celles où, malgré une relative égalité des répertoires linguistiques des participants, se maintiennent des différences et des variations dans les normes communicatives qu'ils appliquent. Ces situations sont extrêmement courantes, et elles ont conduit à des réflexions, des descriptions, des propositions d'action, dans tous les domaines de la vie sociale* »⁶⁵

Outre l'échange linguistique entre des groupes de différentes cultures, la rencontre permet également de donner naissance à un espace de négociation dans lequel les participants à l'échange occulteront les représentations, les normes, les habitudes de vie... Une rencontre dont l'objectif est de trouver un terrain qui favorise l'échange. En effet, elle « *constitue un espace de conduites socio-langagières et de comportements communicatifs ancrés dans des cadres socio-cognitifs manipulables à l'infini, auxquels ils sont reliés sur le mode du*

⁶⁵ Dictionnaire d'analyse du discours, P. Charaudeau et D. Maingueneau. Seuil, 2002. P. 322.

couplage fou ; les lecteurs de ces rencontres peuvent y être hétérophobes et /ou xénophiles à des degrés divers, jamais indifférents : les dimensions affective et évaluative de cette rencontre sont donc postulées »⁶⁶. D'où la caractérisation des quatre types de rencontre :

- 1. Linguistique :** les compétences langagières sont inégales : domination/soumission.
- 2. Sociologique :** les statuts respectifs sont inégaux : dominant/dominé
- 3. Interactionnelle :** les procédures conversationnelles mises en œuvre sont inégales.
- 4. Informationnelle :** la détention d'informations sur la thèse des échanges et les partenaires sont inégaux

Malgré les inégalités sur les quatre plans, la coopération est exigée du « *fait que chaque participant de la rencontre est censé se décentrer pour coordonner son propre comportement avec celui de l'autre, en fonction de la finalité de la rencontre* »⁶⁷.

Pour que la coopération puisse s'établir, les participants érigent un certain nombre de règles : « *les participants élaborent donc ensemble le statut juridique de chaque rencontre : cet ensemble de droits et de devoirs mutuels, ne préexiste pas à la rencontre et ne perdure pas non plus à son issue ; il est toujours à reconstruire, même si l'histoire interactionnelle des sujets laisse des traces en mémoire, sur lesquelles il faut à nouveau bâtir : le territoire de*

⁶⁶ V. De Nuchèze, Rencontre interculturelle, , *Lidil*, 29 | 2004, p. 11

⁶⁷ V. De Nuchèze, *ibid.* P. 12.

*chaque rencontre constitue donc un champs de forces, centripètes et centrifuges »*⁶⁸.

La rencontre interculturelle, est un moyen pour les interactants de créer un nouvel espace interactionnel, avec de nouvelles règles et normes : « *La rencontre interculturelle ne se contente pas seulement d'emprunts, de calques et de mélanges : elle crée ses propres prototypes interactionnels »*⁶⁹

Cette création d'un nouveau prototype interactionnel va permettre aux interactants de se confronter à de nouvelles habitudes langagières comme l'atteste V. De Nuchèze « *Les diverses situations de rencontre interculturelle amènent très concrètement les interactants à (ré) interroger leur propre habitus (systèmes de dispositions durables et transposables, ... en temps que principes générateurs et organisateurs de pratiques et de représentations) langagier dès qu'il entre en confrontation avec celui d'autrui »*⁷⁰

4. Les obstacles de la rencontre interculturelle

Si deux cultures sont en situation de contact, il y aura interaction entre deux cultures différentes. Il s'agira donc d'une rencontre interculturelle dans un contexte dans lequel interagissent des individus, des groupes dont les systèmes de significations sont différents. Cette rencontre pourrait créer des situations embarrassantes ou même parfois conflictuelles appelées alors « choc culturel » que nous définissons ci-dessous.

⁶⁸ V. De Nuchèze, *ibid.* P. 13.

⁶⁹ V. De Nuchèze, *op. cit.* P. 33

⁷⁰ V. De Nuchèze, *op. cit.* P. 17

a. Le choc culturel

Le choc culturel est « *une réaction de dépaysement, plus encore de frustration ou de rejet, de révolte et d'anxiété (...) en un mot, une expérience émotionnelle et intellectuelle, qui apparaît chez ceux qui, placés par occasion ou profession hors de leur contexte, se trouvent engagés dans l'approche de l'étranger (...). Ce choc est un moyen important de prise de conscience de sa propre identité sociale dans la mesure où il est repris et analysé* »⁷¹. Tel que défini, le choc est plus considéré dans une dimension de prise de conscience de la différence identitaire sociale. Cependant, cette prise de conscience peut aussi provoquer une certaine réaction de rejet par l'autre.

Les interactionnistes, quant à eux précisent que ce choc peut également se manifester au niveau de l'échange sur le plan communicatif, il est vrai que la prise de parole ou les rituels de salutations⁷² peuvent varier d'une société à une autre ce qui pourrait aussi créer des situations embarrassantes et parfois même choquante lorsque les deux partenaires à la discussion n'appartiennent pas au même groupe ou société. En effet, « *Nombreux sont les chercheurs à souligner les dysfonctionnements de la communication qui peuvent se manifester entre individus disposant de modalités communicatives ou de normes conversationnelles propres, spécialement dans un contexte d'interactions. Pour kerbrat- Orecchioni les variations observées peuvent se*

⁷¹ M. Cohen Emerique, op.cit. 1999, P. 304

⁷² A. NABTI, « les salutations dans un dialogue : étude de leur fonctionnement et exploitation pédagogique », acte du colloque international organisé par le HCA, Tamazight face aux défis de la modernité, Boumerdès 15-17 juillet 2002, P. 203-215.

*localiser à tous les niveaux du fonctionnement des interactions : tours de parole, rituels de salutations... La pragmatique dite « contrastive » à d'abord pour objectif de décrire toutes ces variations dans les comportements qu'adoptent les membres de différentes sociétés dans une situation communicative particulière. »*⁷³ Ces variations nous les développerons davantage dans le chapitre II que nous consacrerons aux interactions.

Le choc culturel résulte donc de la partie *implicite* d'une culture comme nous l'avons défini précédemment dans la première partie consacrée à la culture. C'est-à-dire que c'est l'aboutissement d'une attribution d'une idée (sur les apparences) faussée sur l'autre culture. Un sentiment d'insécurité et de malaise s'installe et se manifeste face à l'inconnu qui adopte un comportement forcément différent de l'autre.

L. Collès⁷⁴ quant à lui reprend le modèle d'analyse de Pierre Casse qui repose sur quatre phases pour mieux expliquer comment l'individu réagit lorsqu'il se trouve coincé entre deux modèles culturels :

1. La première phase correspond donc au contact initial avec la personne qui est d'une origine étrangère. Au moment de cette rencontre certains préjugés se manifestent alors face à cette nouvelle situation. Chaque personne réagit différemment, donc on pourra assister à une sorte d'enthousiasme de la part de certains comme on aura aussi un malaise de la part d'autres.

⁷³ Dictionnaire de l'altérité et des relations interculturelles, op.cit. p. 178.

⁷⁴ Luc Collès, op.cit.

2. La seconde phase est celle où l'individu se trouve dans une situation dans laquelle il est désarmé face aux résultats obtenus qui ne répondent pas à ses attentes.
3. La troisième étape est la phase où se pose le problème de l'identité il s'agit d'une phase où se confronte les deux parties.
4. La quatrième et dernière étape est celle de l'adaptation au stress. Les réactions peuvent être multiples. L'individu décide alors soit d'éviter cette situation de tension ou choisir la confrontation.

Dans les trois cas, il a la possibilité de choisir entre une attitude positive ou négative. Par exemple, la confrontation peut se dérouler sur le mode de l'agressivité ou bien avoir pour but l'affirmation de l'individu et de sa culture.

b. Comment dépasser ce choc culturel ?

La rencontre interculturelle exige des individus un effort dans lequel ils doivent déployer certaines compétences, des compétences qui reposent sur le processus de destruction et reconstruction, comme le mentionne D. Cuche, en effet ce *«processus que connaît chaque culture en situation de contact culturel, celui de déstructuration puis de restructuration, et en réalité le principe même d'évolution de n'importe quel système culturel. Toute culture est un processus permanent de construction, déconstruction et reconstruction.»*⁷⁵

En plus de cet effort de destruction et reconstruction mentionné précédemment, un autre paramètre de taille entre en jeu dans le domaine de la rencontre interculturelle. Ce paramètre concerne la dimension temporelle. En effet, T.E. Hall avait déjà lié le problème de la communication interculturelle à la notion de temps, il mentionne que la « *La difficulté des échanges*

⁷⁵ D. CUCHE, op.cit. P. 70.

interculturels a souvent sa source dans le fait que la communication au niveau culturel, s'effectue dans un temps très bref »⁷⁶. Ce temps bref ne permet pas donc d'élucider toutes les situations qui pourraient être conflictuelles. Certains mécaniques qu'on peut considérer comme spontanés du moment qu'ils font partie intégrante des habitudes, font obstacles à la rencontre interculturelle. Ce sont des obstacles⁷⁷ à la compréhension de l'autre comme être différent, il s'agit notamment de :

- **L'ethnocentrisme** qui est une manière de décoder naturellement la diversité culturelle en faisant appel à ses propres références culturelles ; ses propres normes et valeurs. L'ethnocentrisme sur le plan étymologique veut dire « *centrer sur son peuple* » : une façon de ne pouvoir représenter l'autre sur la base de la non ressemblance. Donc des paramètres de comparaison interviennent, il s'agit de comparer l'autre à soi tout en portant des jugements de valeur et le seul modèle de référence est le groupe social auquel on appartient : « *Tendance à privilégier le groupe social auquel on appartient et à en faire le seul modèle de référence* »⁷⁸.
- **L'exotisme** : contrairement à l'ethnocentrisme qui favorise les valeurs de la culture propre, l'exotisme quant à lui valorise l'autre et l'ailleurs, mais « *un autre mythique idéalisé, construit par le désir et le rêve du dépaysement* »⁷⁹. L'exotisme apporte l'illusion de la connaissance sans une authentique rencontre. Selon G. Verbunt⁸⁰ « *l'exotisme est une façon particulière de vivre la différence culturelle. On s'intéresse à l'autre en*

⁷⁶ E.T.Hall, op.cit. page 120.

⁷⁷ M. Cohen-Emerique, l'approche interculturelle auprès des migrants in *l'intervention interculturelle*, ed. Gaëtan Morin. P. 164/165.

⁷⁸ http://www.reseau-rci.org/IMG/pdf/masque_point_de_vue_sur_interculturalite_211009.pdf (consulté en juin 2011).

⁷⁹ http://www.reseau-rci.org/IMG/pdf/masque_point_de_vue_sur_interculturalite_211009.pdf

⁸⁰ G. Verbunt, op.cit. P. 165.

tant qu'autre, en désirant que l'autre subsiste comme autre. On s'intéresse moins à ce que l'on peut avoir en commun.»

- **La catégorisation** : c'est une étape qui consiste à classer et regrouper au sein de catégories, des individus, des groupes ou bien des événements, en exagérant les ressemblances entre les éléments classés à l'intérieur d'une même catégorie. Il en découle parfois des stéréotypes voire des préjugés.
- **Les préjugés et stéréotypes** : Il s'agit plutôt des représentations et des idées que nous véhiculons concernant l'étranger. Parfois ces représentations sont le résultat d'une incompréhension ou manque de repères. Ces préjugés qui sont considérés comme une : *«opinion préconçue, socialement apprise, partagée par les membres d'un groupe, et susceptible d'être défavorable à la catégorie visée»⁸¹*.

Il s'agit donc d'un processus normal et universel lié à la nature humaine qui tolère mal l'inconnu ou l'ambiguïté : *«mode de catégorisation rigide et persistante (résistant au changement) de tel ou tel groupe humain, qui déforme et appauvrit la réalité sociale dont il fournit une grille de lecture simplificatrice, et dont la fonction est de rationaliser la conduite du sujet vis-à-vis du groupe catégorisé»⁸²*.

5. La compétence interculturelle

La communication entre individus de cultures différentes nécessite donc une certaine capacité de surpasser les obstacles. Pour qu'une communication interculturelle surmonte ces obstacles, il faut qu'elle prenne en charge un élément important fondé sur la *compétence émotionnelle et la sensibilité interculturelle*. Un concept qui permet d'aller au delà des obstacles. Par compétence émotionnelle nous entendons : *«un ensemble de scripts partagés*

⁸¹ http://www.reseau-eci.org/IMG/pdf/masque_point_de_vue_sur_interculturalite_211009.pdf

⁸² http://www.reseau-eci.org/IMG/pdf/masque_point_de_vue_sur_interculturalite_211009.pdf

socialement et composés de divers processus - physiologiques, subjectifs et comportementaux ». Cette définition nous permet de constater que les différents groupes sociaux : « vont anticiper diversement les circonstances plus propices à l'expression d'une émotion en réponse à une situation contextuelle particulière. Ce comportement expressif implique, en d'autres termes, que bien que l'expérience des émotions apparaisse comme un invariant culturel, la façon dont les émotions se manifestent, ou alternativement sont contrôlées, négociées, etc., sont également spécifiques parce qu'elles renvoient à des représentations et à des attentes en matière de comportements qui sont partagées par une collectivité sociale et culturelle ».⁸³

Par ailleurs, cette compétence interculturelle est aussi perçue comme tendant à comprendre l'autre. En effet, elle se définit comme : *« le développement d'une prise de conscience de notre propre existence, de nos sensations, de nos pensées et de notre environnement sans influence induite sur les personnes d'une autre origine tout en démontrant la connaissance et la compréhension de leur culture, en acceptant et en respectant leurs différences culturelles et en adoptant des soins congruents avec leur culture. »*⁸⁴

Elle favorise plus l'apprentissage de la rencontre de l'autre et non l'apprentissage de sa culture. Martine Abdallah-Prétceille rajoute à ce sujet que *« la compétence interculturelle n'est pas une compétence qui permet de dialoguer avec un étranger (avec une personne de nationalité, de culture*

⁸³ Colette Mrowa-Hopkins, Antonella Strambi : *La dimension émotionnelle de la communication en situation interculturelle : L'expression non verbale de la colère chez des locuteurs anglo-australien, français et italiens* ; Mis en ligne : 30 juillet 2008 : <http://acedle.org/spip.php?article946>

⁸⁴ Margot Phaneuf , *L'approche interculturelle, une nécessité actuelle*, <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.infiressources.ca/fer/depotdocuments/Approche+interculturelle+une+necessite+actuelle-Regard+sur+la+situation+des+immigrants-1repartie.pdf>. (Consulté en septembre 2011).

*différente), mais avec autrui (une autre personne). L'objectif est donc d'apprendre la rencontre et non pas d'apprendre la culture de l'autre. »*⁸⁵

D'autres didacticiens tels que G.GSCHWIND-HOLTZER rattache à la communication la compétence culturelle en la nommant "compétence culturelle de la communication" et il dit à ce propos que « *la composante culturelle est un élément indissociable du processus communicatif particulièrement lors d'échanges interculturels ... communiquer efficacement dans un échange interculturel présuppose la connaissance des normes réglant les conduites communicatives dans la culture de l'autre, la possession d'une compétence culturelle de communication permettant d'éviter certains blocages interactifs... la composante culturelle est en fait partout dans les pratiques communicatives même si son existence reste largement inconsciente* ». ⁸⁶ Cette définition permet ces deux observations : Le culturel se voit étroitement lié au communicatif et vice-versa ; et la compétence culturelle est axée sur les comportements sociaux en interaction.

F. Dervin⁸⁷ récapitule les principes qui caractérisent la compétence interculturelle en quatre points :

1. Une ouverture à l'altérité et le développement de capitaux interculturels ;
2. Une connaissance de soi: “ L'interrogation identitaire de soi par rapport à autrui fait partie intégrante de la démarche interculturelle” ;
3. Une négociation des rapports entre ses propres croyances, attitudes et significations et celles de l'Autre et mettre fin à l'ethnocentrisme ;

⁸⁵ http://www.francparler.org/dossiers/interculturel_theorie.htm

⁸⁶ G. GSCHWIND-HOLTZER (1981), analyse sociolinguistique de la communication et didactique, paris, Ed. Credif/Hatier.

⁸⁷ F. DERVIN, Définition et évaluation de la compétence interculturelle en contexte de mobilité : ouvertures, 2004. <http://users.utu.fi/freder/mob.pdf>

4. Une compétence d'interaction et d'analyse. Autrement dit, il s'agirait plus de «compréhension » que de « connaissances » sur l'Autre.

En somme, ce qu'on devrait retenir de la compétence interculturelle, c'est d'aller au delà des obstacles, tout en adoptant une stratégie qui favorise plus l'apprentissage de la rencontre de l'autre, non en apprenant sa culture mais à prendre en charge l'aspect qui le différencie de l'autre. Une rencontre se veut donc interculturelle, lorsque les acteurs dépassent certains préjugés, jugements, stéréotypes... Pour que ces obstacles soient dépassés, une démarche interculturelle a été mise au point pour faciliter la rencontre.

6. La démarche interculturelle

L'interculturel n'est pas considéré comme une méthode, ni une discipline et encore moins comme une doctrine. Il ne s'agit pas d'une théorie susceptible de produire des normes mais plutôt d'une problématique, d'un mode d'interrogation ou d'un enchaînement de questions qui prennent en charge la dimension culturelle des problèmes selon certains principes et modalités.

La démarche interculturelle est définie comme un *paradigme*⁸⁸ structuré en trois axes qui regroupent les aspects suivants : conceptuel et méthodologique, global et multidimensionnel et enfin éthique.

Axe 1 : Dans ce premier axe, le sujet est considéré comme libre et responsable inscrit dans une communauté de semblables, d'où la mise en valeur de l'aspect subjectif de la démarche interculturelle. Dans cette démarche, la culture n'est pas considérée comme statique mais plutôt comme un ensemble de relations qui déterminent les caractéristiques culturelles attribuées. C'est dans les interactions que se manifestent la complexité et les différentes variations.

Axe 2 : Ici, la démarche interculturelle se définit comme globale et pluridimensionnelle⁸⁹ :

⁸⁸ Selon M. Abdallah Pretceille, il s'agit « d'un ensemble de propositions formant une base d'accords à partir de laquelle se développe une tradition de recherche » op.cit. P. 52.

- **Démarche compréhensive** : il s'agit d'une démarche centrée sur la description qui s'inspire de la psychologie et la sociologie d'attribution et de modélisation, dont le principe consiste à comprendre la culture tout en développant une compétence d'apprentissage de l'autre. Cette démarche vise à comprendre la culture en développant trois différentes stratégies :
 - Une stratégie de compréhension à visée auto-interprétative où l'on cherche à comprendre de l'intérieur l'univers de significations des membres d'une société. La société se construit perpétuellement selon un code culturel certes déjà établi mais qui ne cesse d'évoluer. Les acteurs qui édifient ce système culturel ne sont autres que les membres de la société qui se fréquentent et se catégorisent mutuellement. Afin de mieux comprendre le fonctionnement même des groupes sociaux, il est alors impératif de se pencher sur les différents groupes qui se côtoient, sur leurs identités multiples et les valeurs qu'elles portent.
 - Une stratégie de compréhension hétéro-interprétative scientifique et historique où l'on analyse rationnellement certaines manifestations culturelles en adoptant le point de vue transculturel d'une discipline scientifique ou historique. Par point de vue transculturel il est supposé de prendre en compte les identités culturelles qui se côtoient.
 - Une stratégie de relativisation critique selon un mode analogique ou contextuel.

L'objectif de cette démarche compréhensive est de prendre la culture comme instrument et non pas comme définition, ce qui ne permettra

⁸⁹ M. Abdallah-Pretceille, op.cit. p. 60.

pas de classer les individus à partir de la culture mais plutôt à partir du contexte. Il s'agit donc prioritairement de comprendre de l'intérieur l'univers de significations des auteurs.

- **Démarche interactionniste** : Les différentes cultures ne se manifestent que lors d'échanges entre différents individus. Une manifestation qui dépend d'un contexte et de la relation qui fait interagir ces individus. L'approche interactionniste utilise ces deux éléments : contexte et relation dont se sert la culture pour justifier et expliquer les situations. Dans cette démarche, il ne faut pas se limiter à interpréter les codes culturels.

Axe 3 : Dans ce dernier axe, il ne s'agit plus de s'interroger sur les conflits autour des normes car certaines sociétés sont caractérisées par la diversité culturelle. La démarche interculturelle favorise donc beaucoup plus la relation aux autres que la connaissance des cultures.

Compte tenu de ces trois axes, la démarche interculturelle⁹⁰ consiste à :

- Jeter sur soi et sur son groupe un regard extérieur. L'objectif est d'apprendre à objectiver son propre système de références, à s'en distancier et à admettre l'existence d'autres perspectives.
- Développer des capacités empathiques : se mettre à la place des autres, se projeter dans une autre perspective. Appréhender une culture, c'est dépasser une vision parcellaire et ne pas la réduire à une énumération de faits et de caractéristiques culturels et en évitant les classements et les généralisations.
- Dépasser les préjugés, observer une démarche de compréhension de l'autre.

⁹⁰ http://www.franccparler.org/dossiers/interculturel_theorie.htm

- Apprendre à décoder correctement les messages émis. Pour cela, il est nécessaire de maîtriser un certain nombre de données de la grille de comportement de son interlocuteur.

Le discours interculturel induit un questionnement autant sur les autres cultures, sur autrui que sur sa propre culture. Il conduit à prendre en compte la relation au « corps social ». C'est ce processus en miroir qui fonde la problématique interculturelle. Ainsi, l'engagement dans une démarche interculturelle doit permettre d'améliorer le "mieux vivre ensemble" qui est une forme de résolution des conflits visée grâce à l'examen et la compréhension des différents systèmes de valeurs portés par chaque individu ou acteurs collectifs.

7. L'approche interculturelle

Lors d'une rencontre interculturelle les individus vont adopter des comportements qui favoriseront cette interaction entre les différentes cultures : *« À partir de la prémisse que l'individu est le produit et le porteur de sa culture d'origine, on peut déduire que dans toute rencontre interculturelle (c'est-à-dire entre personnes de cultures différentes) les interlocuteurs se comportent selon les valeurs et les normes qu'ils ont intériorisées. En ce sens, l'objectif de l'interculturel serait de créer des connexions entre les cultures en présence, par la reconnaissance et l'accommodement réciproque pour que la communication réussisse. »*⁹¹

En outre, la reconnaissance de l'autre en tant que porteur d'une culture différente signifie que : *« la (re)connaissance des différences culturelles équivaudrait alors à la (re)connaissance de l'étranger, réduit par-là à une culture d'origine, laquelle devient à son tour objet de controverses, vu que les*

⁹¹ N. Ivanciu, op. cit.

*sociétés modernes offrent une multitude de choix en matière de valeurs, normes ou pratiques. »*⁹²

L'approche interculturelle permet de dépasser le linguistique, d'éviter les conflits et d'être constructive. Pour cela, par approche interculturelle, il est à signaler que l'adjectif pourrait signifier : *« tantôt analyse contrastive des cultures, tantôt comparaison des cultures et/ou des processus d'interaction entre individus (groupes) relevant de différents enracinements culturels, ou bien modalité de gérer la diversité culturelle. Le qualificatif peut traduire également l'examen de la tension, lors des interactions intersubjectives en milieu bi- ou pluriculturel, entre la typicalité culturelle et la personnalité propre, entre le singulier et l'universel, en d'autres mots, l'examen du jeu entre le respect des normes groupales et leur transgression par le biais d'une rhétorique au service des stratégies individuelles de défense ou d'affirmation de soi. »*⁹³

L'objectif de cette approche interculturelle est aussi didactique. Il s'agit d'un mode d'apprentissage fondé sur la mise en synergie des ressources culturelles, linguistiques et expérientielles des apprenants et des formateurs, dans un but de développement durable des personnes et des collectivités auxquelles elles participent.

- Les trois démarches de l'approche interculturelle

C'est une démarche qui a *« une intention d'intervention, de gestion de la société en particulier par rapport aux "effets fâcheux" de la rencontre entre porteurs de cultures différentes »*⁹⁴, la démarche qui permet *« d'accéder à la communication, à la compréhension et à la tolérance face à la diversité*

⁹² N. Ivanciu. op. cit.

⁹³ N. Ivanciu, op. cit.

⁹⁴ Pierre R. DASEN et Christiane PERREGAUX : raisons éducatives, pourquoi des approches interculturelles en sciences de l'éducation. 2000, de Boeck université. Belgique.

culturelle »⁹⁵ est axée sur trois points importants qui sont : la décentration, la découverte et pénétration du système de l'autre et la négociation.

A. La décentration

Ce premier point concerne la prise de conscience de ses propres cadres de référence. Il s'agit en fait de cerner dans un premier temps le cadre de référence à partir duquel l'individu perçoit l'autre au moment de la rencontre interculturelle. Au moment de les cerner il faut analyser les zones sensibles qui font barrage à cette rencontre. Par zones sensibles nous entendons : la sociabilité (les codes de bienséance, les cadeaux...) mais aussi la mise en scène du corps (habillement, odeur...), la perception différentielle du temps, les pratiques religieuses, les rapports hommes/femmes, l'éducation des enfants et la scolarisation... ce point est donc centré sur les difficultés contextuelles et communicationnelles.

B. La découverte et pénétration du système de l'autre

Quand au second point, il est centré sur l'effort à fournir en se plaçant du point de vue de l'autre afin de le comprendre. En effet, la décentration est nécessaire dans un contexte de relation interculturelle, il s'agit d'un processus complémentaire à celui de découvrir les cadres de référence de l'Autre.

C. La négociation

Enfin ce dernier point de cette démarche consiste à identifier les noyaux durs et l'espace de négociation possible afin de trouver des solutions que chaque partie admettra en conscience, impliquant souvent un minimum de compromis. G. Verbunt note à ce sujet que l'aptitude à la négociation s'apprend, autrement dit *«la négociation suppose avant tout que les négociateurs soient d'accord sur les règles du jeu, c'est-à-dire qu'il existe un*

⁹⁵ M. Cohen-Emerique, op.cit. P.175.

*minimum de consensus sur les comportements et les valeurs à respecter dans une négociation. »*⁹⁶

Pour ce faire, il existe deux processus possibles pour trouver des solutions aux conflits : la négociation interculturelle et la médiation interculturelle⁹⁷.

- *« La négociation est le processus par lequel on engage une série d'échanges où chacun respectera autrui dans son intégrité et ses valeurs tout en aboutissant à un compromis qui fait sens pour tous. »*
- *« Une médiation, quant à elle, permet de mettre d'accord, de concilier ou réconcilier des personnes ou encore des parties par l'intervention d'un tiers. »*

Pratiquer la négociation interculturelle implique un investissement et une motivation particulière de la part des individus impliqués dans les échanges pour résoudre les conflits de valeurs. Selon Cohen-Emerique⁹⁸, les quatre préalables à la négociation sont :

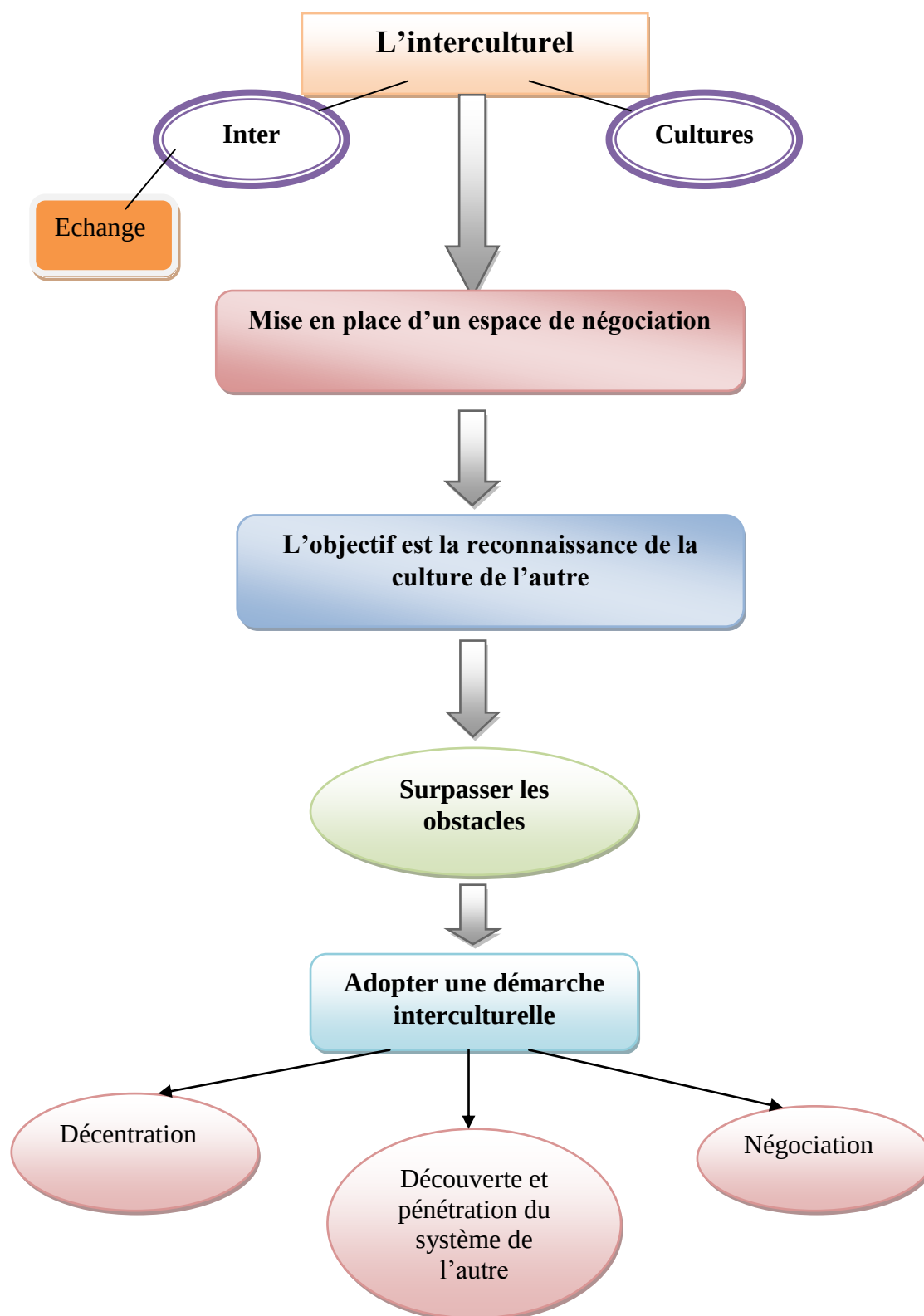
1. la reconnaissance qu'il y a conflit de valeur et non un comportement aberrant voire pathologique,
2. la reconnaissance que l'individu est un partenaire dans la recherche de solutions,
3. une démarche de rapprochement, ce qui est une difficulté majeure pour des intervenants qui attendent toujours un changement de l'autre,
4. une double grille de lecture : celle des appartenances culturelles et des ruptures de ces appartenances ainsi que celle des stratégies d'adaptation.

⁹⁶ G. Verbunt, op.cit. P.208.

⁹⁷ M. Cohen-Emerique et Alexandra Boilard¹, Yvan Leanza¹, Pour une approche interculturelle en travail social. Théories et pratiques, de, *Alterstice – Revue Internationale de la Recherche Interculturelle*, vol. 1, n°1

⁹⁸ M. Cohen-Emerique et Alexandra Boilard¹, Yvan Leanza¹, op.cit.

Nous avons synthétisé sous forme de schéma ces différentes définitions, démarches et approches de l'interculturel comme suit :



Synthèse

A travers cette rétrospective des notions de "culture" et "d'interculturel" nous sommes arrivé à discuter les grands points qui permettent de caractériser la culture à travers les recherches qui relèvent notamment de l'anthropologie, de la sociologie, des sciences du langage et de la philosophie. Chacune de ces différentes approches a tenté de définir de manière constante ces notions qui se sont révélées être finalement modulable à travers le temps.

La première notion " culture" a connu une évolution et a permis de donner naissance à d'autres concepts qui prennent en charge la diversité culturelle et sa reconnaissance par les différents groupe il s'agit en l'occurrence du "multiculturalisme" et de "l'interculturel". La différence entre ces deux notions réside au niveau de la reconnaissance de cette diversité culturelle alors que le multiculturalisme admet et reconnaît la coexistence de plusieurs cultures dans un même lieu, l'interculturel va jusqu'à prendre en charge la dimension interactionnelle des différentes cultures, en prenant en compte les paramètres de la diversité en la considérant comme une richesse. L'approche interculturelle va donc proposer des démarches qui permettront de créer un environnement de coopération et de négociation durant ces échanges interculturels.

Cette genèse des deux notions "culture" et "interculturel" nous ont aussi permis de mettre en évidence l'évolution des différents niveaux de la recherche dans les différentes disciplines qui apportent un élément nouveau et complémentaire. Cette interdisciplinarité a montré que la notion "d'interculturel" suscite l'intérêt de tous les domaines de la recherche pour éviter les chocs culturels au niveau des échanges internationaux dans les différents types de relations : politique, économique, éducative, sociale, professionnel... Ce cadrage théorique va nous permettre de mieux appréhender « l'interaction interculturelle » que nous développerons dans le chapitre suivant.

Chapitre II : L'interaction interculturelle synchrone et asynchrone médiée par ordinateur

« La difficulté à saisir la logique d'une autre culture marque jusqu'aux tentatives de faire preuve de bonne volonté à l'égard de l'étranger.⁹⁹ »
(D'IRIBARNE, 2002).

0. Introduction

Les moyens déployés lors des échanges interpersonnels ont connu une évolution fulgurante sur le plan technologique qui a bouleversé la communication en permettant un rapprochement entre les interlocuteurs malgré les distances géographiques qui les séparent. Les téléphones portables et les ordinateurs reliés par la toile Internet sont tellement répandus que d'innombrables usagers issus de différentes cultures en deviennent accros. L'utilisation de ces outils de communication peut entraîner parfois des désagréments au niveau des échanges langagiers lorsque l'un des co-énonciateurs ignore ou transgresse certains aspects culturels propres à la culture de son partenaire de la communication.

Dans ce chapitre, notre objectif est justement de tenter de définir la notion d'interaction interculturelle qui est au centre de nos préoccupations dans notre problématique. Dans un premier temps, nous sommes dans l'obligation de caractériser les interactions synchrone et asynchrone médiées par ordinateur

⁹⁹ Cité par Nina IVANCIU, in L'interculturel et les pièges des interactions en milieu professionnel, <http://www.revue-signes.info/document.php?id=248>

pour et les appréhender dans un environnement où l'on fera abstraction de la différence culturelle.

Toutefois, comme un travail a été fait en amont dans notre mémoire de magister sur la caractérisation des interactions médiatisées par ordinateur, présentement nous ne reprenons que les éléments qui relèvent de la synchronie et de l'asynchronie des interactions médiées par ordinateur pour ainsi essayer en aval de cerner plus particulièrement l'interaction interculturelle.

Auparavant, il s'avère nécessaire de reprendre quelques notions de base relatives à l'interaction verbale d'une façon générale, notions qui concernent aussi l'interaction médiée par ordinateur qui a en plus cette irremplaçable capacité sinon d'abolir ou du moins de réduire les frontières géographique, linguistique, politique, sociale ou culturelle

I. Les interactions

De nombreux chercheurs de diverses disciplines se sont penchés sur les interactions. Parmi ces disciplines, il y a lieu de mentionner sommairement et d'une façon non exhaustive, l'ethnographie de la communication avec les travaux de D.H. Hymes¹⁰⁰ sur la compétence de communication qui est un ensemble des aptitudes permettant au sujet parlant de communiquer efficacement dans des situations culturellement spécifiques de ceux de J. J. Gumperz¹⁰¹ sur l'alternance codique dans la conversation. L'analyse conversationnelle avec le contrat de communication mis au point par P. Charaudeau¹⁰², a permis de mieux percevoir la complexité des réseaux qui se tissent dans l'échange langagier. La sociolinguistique avec les concepts de J. A. Fishman¹⁰³ et les procédures d'enquêtes de W. Labov¹⁰⁴ a montré

¹⁰⁰ HYMES D.H., (1984), Vers la compétence de communication, LAL, Hatier CREDIF, Paris

¹⁰¹ GUMPERZ J.J., (1979), Sociolinguistique interactionnelle, une approche interprétative, L'Harmattan, Paris

¹⁰² CHARAUDEAU P., (1994), « Le contrat de communication de l'information médiatique », in Le français dans la monde Médias, faits et effets, Juillet 1994

¹⁰³ FISHMAN J.A., (1971), Sociolinguistique, Nathan, Paris

l'importance de la prise en considération du contexte social dans l'interprétation des faits linguistiques, la pragmatique des actes du langage qui « a remis au goût du jour l'étude du langage comme acte » avec les tentatives de classifications de J. L. Austin¹⁰⁵ et de J. R. Searle¹⁰⁶ ont remis en cause la perception de la langue comme un simple outil de communication. Les théories de la communication avec les travaux d'E. Goffman¹⁰⁷ sur sa conception théâtrale de la communication et sa fameuse notion des faces ont mis en évidence des aspects jusqu'ici ignorés des linguistes descriptivistes. Les théories de l'énonciation avec les concepts de distance, de modalisation de tension et de transparence vs opacité¹⁰⁸ ont été utilisés entre autres à des fins de confection des premières typologies des discours, la psychologie avec les travaux de l'école de *Palo Alto*, l'ethnométhodologie avec les propositions de H. Garfinkel¹⁰⁹ notamment sur les méthodes et le recueil des données et les concepts d'indexicalité, de réflexivité, d'« accountability », et le modèle « SPEAKING¹¹⁰ » dont le terme est en réalité constitué des initiales qui renvoient aux huit entrées des composantes des événements de communication ont effectivement contribué à l'émergence de ce champ d'intérêt des interactions verbales. Cet inventaire sera incomplet si on omet de mentionner les travaux du philosophe du langage H.P. Grice¹¹¹ avec le principe de coopération qui régit toute communication et qui recouvre les quatre maximes conversationnelles (ou lois du discours chez O. Ducrot¹¹², postulats de

¹⁰⁴ LABOV W., (1976), Sociolinguistique, PUF Paris

LABOV W., (1978), Le parler ordinaire, la langue dans les ghettos noirs des Etats Unis, éd. De Minuit, Paris

¹⁰⁵ AUSTIN J. L., (1962), How to do things with words, Oxford, trad. Fr. Quand dire, c'est faire, 1970, Paris éd. du Seuil,

¹⁰⁶ SEARLE J. R., (1972), Les actes de langage, Hermann, Paris

¹⁰⁷ GOFFMAN E., (1987), Façons de parler, trad. Fr. Ed. de Minuit, Paris,

¹⁰⁸ DUBOIS J. (1969), « Enoncé et énonciation », In Langages N° 13 L'analyse de discours.

¹⁰⁹ GARFINKEL H., (1967), Studies in Ethnomethodology, Englewood Cliffs

¹¹⁰ SPEAKING est une procédure mnémonique dont les lettres qui composent ce terme proviennent de l'anglais. et sont les initiales de : S= Setting= cadre ; P=Participants ; E= Ends =Finalités ; A= Actes ; K= Key = tonalité ; I= Instrumentalities = les instruments ; N= Norms= Normes ; G= Genre.

¹¹¹ GRICE H.P., (1979), « Logique et conversation », In Communications N° 30

¹¹² DUCROT O., (1972), Dire et ne pas dire, Principes de sémantique linguistique, Paris, Hermann

conversation chez D. Gordon et G. Lakoff¹¹³) de qualité, de quantité, de relation et de modalité. Chacune de ces disciplines a donc fourni des apports théoriques qui ont indéniablement favorisé l'émergence de la théorie des interactions qui les a avantageusement mis à profit pour se constituer en fin de compte en discipline scientifique avec son propre objet d'étude, ses propres méthodes et ses propres concepts que nous examinerons ci-dessous. Bien entendu, nous commençons par passer en revue les définitions qui ont été successivement proposées puis nous abordons la question de ses composantes.

1. Définition de l'interaction

L'interaction a suscité l'intérêt de nombreux théoriciens. Cette notion apparue dans un premier temps dans le domaine des sciences de la nature et de la vie a été par la suite adoptée en sciences humaines et sociales. Le mérite revient au sociologue américain E. Goffman¹¹⁴ qui a d'ailleurs tracé les contours de cette notion par des traits définitoires pertinents à savoir :

1. La présence des interlocuteurs
2. la réciprocité de l'influence entre les partenaires de la communication en réhabilitant entre autres le rôle du récepteur. Cette clarification en particulier bat en brèches l'idée réductrice mais communément admise depuis l'élaboration du schéma de la communication de R. Jakobson¹¹⁵ selon lequel la communication s'établit entre un émetteur et un récepteur en passant par un canal de la communication. Pendant longtemps, on avait en effet confiné dans un rôle passif le récepteur qui croyait-on devait se contenter de réceptionner des messages d'un quelconque pourvoyeur.

Voici d'ailleurs ce qu'en dit E. Goffman : *« l'influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence »*

¹¹³ GORDON D. et LAKOFF G., (1973), « *Postulats de conversation* », Langages 30.

¹¹⁴ GOFFMAN E., (1973), *La mise en scène de la vie quotidienne*. Ed. Minuit, Paris, p.23.

¹¹⁵ JAKOBSON R. (1963), *Essai de linguistique générale*, Paris, Minuit

physique immédiate les uns des autres ; par interaction, on entend l'ensemble de l'interaction qui se produit en une occasion quelconque quand les membres d'un ensemble donné se trouvent en présence continue les uns des autres ».

E. Goffman clarifie également les conditions dans lesquelles s'établit cette rencontre sociale : « *Dans toute société, chaque fois que surgit la possibilité matérielle d'une interaction verbale, on voit entrer en jeu un système de pratiques, de conventions et de règles de procédure qui sert à orienter et à organiser le flux des messages émis. On s'accorde sur le lieu et le moment de la convention, sur les thèmes d'ouverture et sur l'identité des interlocuteurs admis.*¹¹⁶ »

Pour nous résumer, E. Goffman explique que l'interaction est un échange mutuel qui s'établit entre des individus en présence dans un lieu précis. Il est toutefois à relever que les travaux de M. Bakhtine¹¹⁷ ont déjà mis en évidence le caractère dialogique de l'activité langagière. En effet, M. Bakhtine a été le premier à soutenir qu'un énoncé donné est toujours un produit de l'interaction. Pour lui, « *aucun énoncé en général ne peut être attribué au seul locuteur : il est le produit de l'interaction des interlocuteurs et, plus largement, le produit de toute cette situation sociale complexe, dans laquelle il a surgi* »¹¹⁸.

D'autres chercheurs qui s'inscrivent dans le courant interactionniste ont tenté d'apporter des éléments nouveaux pour définir l'interaction et dégager ses composantes. C. Kerbrat-Orecchioni a travaillé essentiellement sur l'interaction verbale. Elle lui a attribué approximativement les mêmes traits définitoires qu'E. Goffman. Pour elle, l'interaction est un échange communicatif dans lequel « *les interactants exercent les uns sur les autres un réseau d'influences mutuelles* ». Elle ajoute qu'il s'agit d'« *une activité communicative, où les sujets sont en situation de face à face, appréhendée*

¹¹⁶ GOFFMAN E., Les rites d'interaction, Eds. Minuit, Paris, 1974. P.32.

¹¹⁷ BAKHTINE M. VOLOCHINOV V.N., Le principe dialogique, Ed. Seuil, 1981.

¹¹⁸ BAKHTINE M., Ibid, p. 50.

*comme forme de base de la vie sociale »*¹¹⁹. La singularité de la définition proposée par C. Kerbrat-Orecchioni réside dans les clarifications qu'elle fournit par ailleurs pour délimiter une interaction. C. Kerbrat-Orecchioni¹²⁰ affirme à cet effet que *« pour qu'on ait affaire à une seule et même interaction, il faut et il suffit qu'on ait un groupe de participants modifiables mais sans rupture, qui dans un cadre spatio-temporel modifiable mais sans rupture, parlent d'un objet modifiable mais sans rupture »*. Les trois paramètres de groupes de participants, de cadre spatio-temporel et d'objet peuvent subir des modifications mais ne doivent en aucun cas être l'objet d'une rupture. De son côté E. Roulet¹²¹ de l'école de Genève se contente pour la délimiter de ne considérer que le début et la fin de la rencontre entre les deux interlocuteurs.

Pour R. Vion enfin, c'est le cadre interactif qui est déterminant dans le découpage en interactions dans une rencontre. Il précise que *« l'ensemble de ce qui se produit entre deux, ou plusieurs sujets, de l'instant de leur rencontre et celui de leur séparation. Dans certains cas, cette rencontre ne comporte qu'une interaction. Dans d'autres cas, nous avons tout intérêt à la concevoir comme formée de plusieurs interactions mettant en présence les mêmes participants. Si le cadre interactif se maintient depuis le début jusqu'à la fin, nous dirons que la rencontre correspond à une seule interaction. Par contre, si à un moment déterminé, il y a modification du cadre interactif, nous dirons que ce moment de rupture permet d'établir une limite entre deux interactions constitutives de la rencontre. Nous rappelons que le cadre interactif se définit à partir du rapport de places dominant de l'espace interactif. »*¹²²

Après ces éclaircissements, il y a lieu d'approfondir quelques autres points. Commençons d'abord par cette notion d'engagement des interlocuteurs qui est prépondérante dans l'interaction puisque c'est d'elle que dépend la réussite ou

¹¹⁹ KERBRAT-ORECCHIONI C., (2000), *Lalie, langue et littérature* N°20, Ed. Rue Dulm. 2000, P.76.

¹²⁰ KERBRAT- ORECCHIONI C., (1990) *les interaction verbales*, Tome 1. p. 216

¹²¹ ROULET E. (1981), « Echanges, interventions et actes de langage dans la structure de la conversation » *Etudes de linguistique appliquée* n° 44 pp 7 à 39

¹²² VION R., (1992), *La communication verbale*, hachette, Paris p. 148.

l'échec de la communication. E. Goffman autant que C. Kerbrat-Orecchioni insistent sur l'importance de l'engagement. Le premier lorsqu'il souligne que « *L'individu qui s'y engage dans une conversation peut s'y impliquer entièrement : il s'y plonge sans réfléchir, instinctivement, et se laisse emporter par elle, oublieux de tout le reste et de lui-même. Que son engagement soit intense et solide, ou bien superficiel et éphémère, le sujet de la conversation et le locuteur n'en forment pas moins les foyers principaux de son intention intellectuelle et perspective* »¹²³ et la seconde lorsqu'elle dit que « *pour qu'il y ait échange communicatif, il ne suffit pas que deux locuteurs parlent alternativement ; encore faut-il qu'ils se parlent, c'est-à-dire qu'ils soient tous deux « engagés » dans l'échange, et qu'ils produisent des signes de cet engagement mutuel, en recourant à divers procédés de validation interlocutoire.* »¹²⁴ L'engagement mutuel fait partie de ce que P. Charaudeau¹²⁵ désigne par contrat de communication.

Quant à la notion de "rencontre" introduite par E. Goffman que nous avons évoqué précédemment, J. Cosnier la reprend à son tour en la dénommant « épisode » car pour lui, « *la rencontre désigne tout épisode où un individu est mis en présence d'un ou plusieurs individus avec lequel ou lesquels il entre en interaction. Toute rencontre pose un certain nombre de problèmes selon la situation et les personnages. Ainsi peut-on aisément prévoir qu'elle s'organise selon un système de normes, de représentations, d'évaluations de la situation et d'attributions qui dépendent de la compétence communicative de chacun* ».¹²⁶ Dans cette définition, nous remarquons que la "rencontre" dépend largement de la compétence communicative de chaque participant.

De son côté, J. Cosnier insiste sur la complexité du fonctionnement de la communication en mettant en valeur le rôle de ce qu'il appelle *la ponctuation*

¹²³ GOFFMAN E. *ibid*, op.cit., p. 101

¹²⁴ KERBRAT-ORECCHIONI C., (1996), *la conversation*, seuil, Paris, p. 4.

¹²⁵ CHARAUDEAU P. , (1994), « Le contrat de communication médiatique », *Le français dans le monde*, op.cit

¹²⁶ COSNIER J., op.cit. p.304.

de la rencontre. « Les rencontres, dit-il, vont s'organiser ainsi en utilisant des procédures de "contextualisation" plus ou moins complexes et généralement bien définies, et dont la mise en place est facilitée par un encadrement rituel caractéristique que nous appelons la ponctuation de la rencontre »¹²⁷.

Après avoir énuméré les différentes définitions avec leurs caractéristiques saillantes, nous nous attacherons à mettre en valeur les composantes de l'interaction pour circonscrire avec plus d'exactitude où se niche l'énoncé porteur de malentendu.

2. Les composantes de l'interaction

Si tous les théoriciens s'entendent pour dire que toute interaction est constituée d'unités de rang inférieur, des divergences apparaissent dans le nombre et l'appellation de ces rangs. En effet quand E. Roulet et à sa suite C. Kerbrat-Orecchioni proposent l'organisation suivante : l'interaction > la séquence > l'échange > l'intervention > l'acte de langage ; R. Vion, quant à lui, rajoute une unité dite le module : l'interaction > le module > la séquence > l'échange > l'intervention > l'acte de langage.

Ces unités sont définies comme suit :

1. **L'interaction** : c'est une unité communicative qui présente une évidente continuité interne (continuité du groupe des participants, du cadre spatio-temporel, ainsi que des thèmes abordés). L'interaction se décompose en séquences.
2. **Le module** : le module conversationnel désigne un moment de conversation intervenant à l'intérieur d'une interaction, proposé par R. Vion.
3. **La séquence** : il s'agit d'un bloc d'échanges reliés par un fort degré de cohérence sémantique ou pragmatique, c'est-à-dire, traitant d'un même thème ou visant une même tâche. Souvent l'interaction contient les

¹²⁷ J. COSNIER. Ibid p. 305

trois séquences suivantes : séquence d'ouverture, corps de l'interaction, séquence de clôture. Chacune de ces séquences comportent à leurs tours un ensemble d'échanges.

La séquence peut correspondre à deux types de réalisation selon R. VION¹²⁸, la séquence comme unité fonctionnelle et la séquence comme unité thématique.

4. **L'échange** : c'est la plus petite unité dialogale. Un échange peut aussi contenir qu'une seule intervention. Lorsque l'échange est constitué de deux interventions, on parlera de paire adjacente : initiative et réactive. Lorsqu'on a dans un échange une question réponse et un accusé de réception repris par le premier locuteur, il s'agit d'une intervention évaluative. Les échanges peuvent être croisés, enchâssés ou imbriqués l'un dans l'autre.
5. **L'intervention** : c'est une unité qui est produite par un seul locuteur. C'est une unité monologale. « *L'intervention est dite simple si elle comporte un seul acte de langage, complexe si elle est composée de plusieurs* »¹²⁹.
6. **L'acte de langage** : décrite par la pragmatique, l'acte peut être une question, requête, promesse, excuse...

En résumé, et d'une façon schématique, nous représentons ces différentes unités constitutives ainsi :

¹²⁸ VION R., op.cit. p. 151.

¹²⁹ COLLETTA J.M., (1995), « Qui parle, et pourquoi ? Examen critique de quelques approches de l'interaction », in revue N°12, Lidil, l'interaction en question. p.44

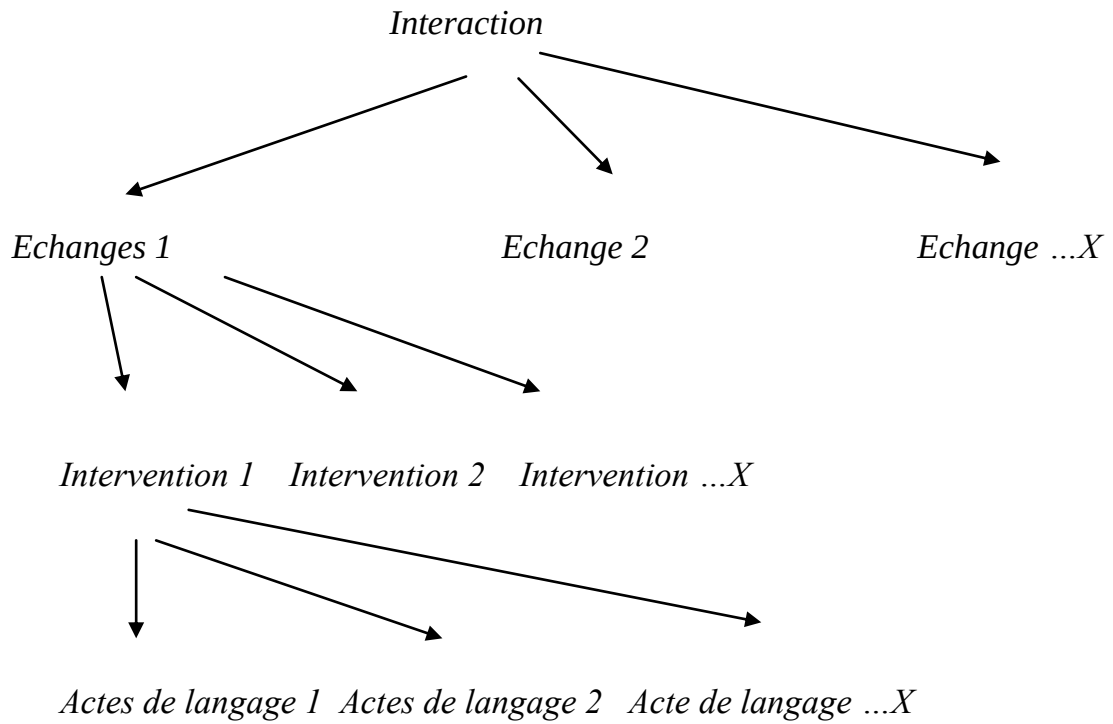


Schéma 1 (propositions de C. Kerbrat-Orecchioni)

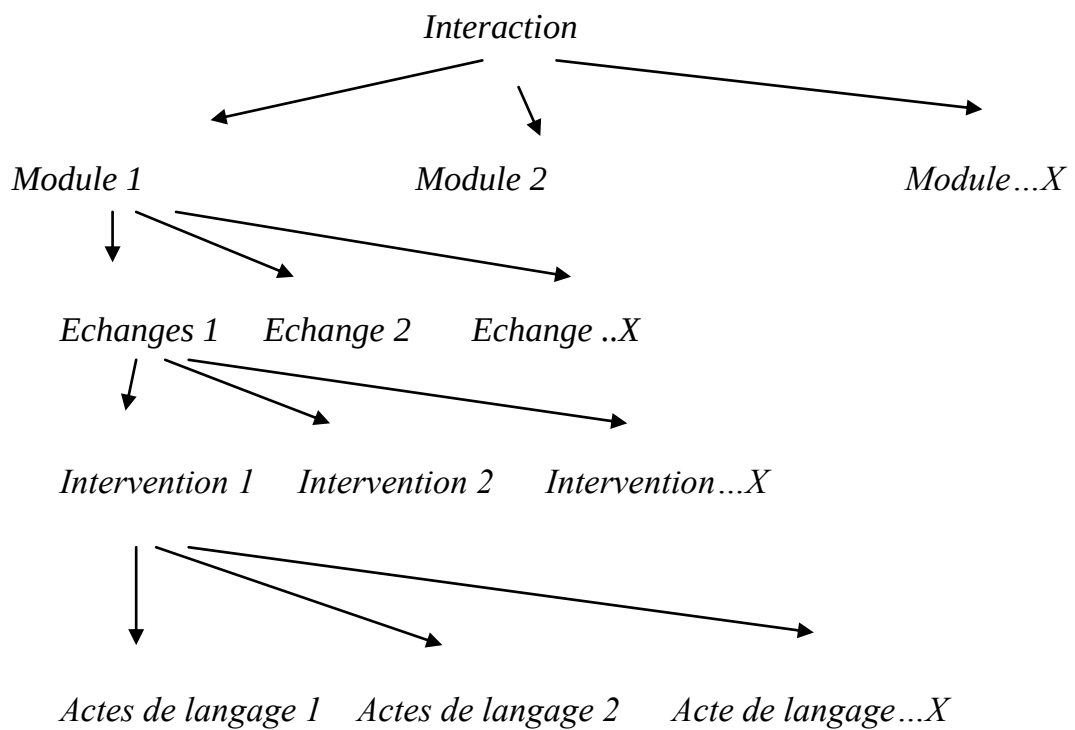


Schéma 2 (propositions de R. Vion)

Un ensemble d'échanges se déroule dans ce qui est appelé "cadre communicatif " qui permet à l'interaction de prendre place dans un environnement contextuel. Qu'est-ce que ce cadre communicatif ? Comment est-il défini à son tour ? Ce sont ces questions que nous tenterons d'élucider ci-dessous.

3. Le cadre communicatif

Les éléments qui forment le cadre communicatif sont aussi bien le contexte dans lequel se réalise une interaction, que les acteurs qui contribuent à l'échange et qui construisent ce contexte, ainsi que le cadre spatio-temporel, l'objectif et la finalité de cette rencontre.

a. Le contexte

Chaque communication se déroule dans un *environnement extralinguistique de l'énoncé* »¹³⁰ C'est ce que C. Kerbrat-Orecchioni désigne par **contexte** et il renvoie « à la fois à l'environnement verbal qu'à la situation de communication »¹³¹. Cette notion de "contexte" a été introduite par J. Gumperz¹³², une notion qu'il associe aux participants qui l'élaborent. Ce contexte est construit au fur et à mesure que l'interaction se déroule autrement dit, « *donné à l'ouverture de l'interaction, le contexte est en même temps construit dans et par la façon dont celle-ci se déroule* »¹³³

Cosnier¹³⁴ détaille les éléments qui composent le contexte. Pour lui, il s'agit d'un ensemble d'éléments qui sont à la fois:

- des éléments fixes liés au site.

¹³⁰ KERBRAT-ORECCHIONI C. (1990) op.cit. p. 76.

¹³¹ IMMOUNE Y., (2006) «Le contexte : une notion à définir et à paramétrer à l'épreuve des données interactionnelles » in Lettres et langues, éditions Thala Alger, p.75.

¹³² J. GUMPERZ J., (1989), Engager la conversation, introduction à la sociolinguistique interactionnelle, éd. Minuit, Paris

¹³³ KERBRAT-ORECCHIONI C., Ibidem. p.107.

¹³⁴ COSNIER J., « Ethologie du dialogue » in Décrire la conversation, op.cit. p. 304.

- des éléments conjoncturels liés à la présence et à l'identité des personnes présentes, mais invariants et statiques pendant la durée de la rencontre.
- des implicites et des conventions présupposés ou négociés.

On distingue quatre types¹³⁵ de contextes :

- **Le contexte circonstanciel** : les participants, leur environnement, l'espace, le temps de l'échange, le site.
- **Le contexte situationnel** : notion culturelle déterminante pour les pratiques langagières et le choix des moyens linguistiques.
- **Le contexte interactionnel** : l'enchaînement des séquences discursives avec la spécification des rôles interactionnels.
- **Le contexte présuppositionnel** : les croyances communes des coparticipants, leurs attentes, leurs intentions.

b. Le site (cadre spatio-temporel)

Il s'agit d'une part du lieu où se déroule l'interaction, il peut aussi être déterminé par sa fonction sociale et institutionnelle.

En ce qui concerne le cadre temporel, il ne renvoie pas uniquement à la durée de l'interaction mais aussi à la circonstance dans le temps.

c. Le but

Selon C. Kerbrat-Orecchioni le but de l'interaction « *se localise entre le site et les participants* ¹³⁶ ». Le but peut être global ou ponctuel. Le but correspond aux différents actes de langage réalisés au cours de la rencontre.

d. Les participants

¹³⁵ CRISTEA T., L'analyse conversationnelle. p. 141

¹³⁶ KERBRAT-ORECCHIONI C., Les interactions verbales, T1, op.cit. p. 79.

Trois critères retiennent notre attention pour définir les participants à savoir :

- leur nombre
- leurs caractéristiques individuelles
- leur degré du lien social.

Il est connu que le nombre de participants varie d'une interaction à une autre. C'est la raison pour laquelle que plusieurs appellations ont été proposées pour mieux caractériser leur nombre. On a alors distingué les dialogues ou interaction à deux participants des trilogues ou interaction à trois participants et des polylogues ou interaction à plus de trois participants.

Quant aux caractéristiques individuelles des participants, elles concernent leur âge, leur sexe, leur profession, leur statut...

Le degré du lien social détermine la nature des relations mutuelles qui sont soit familiales soit professionnelles.

4. Cadre participatif

E. Goffman parle de cadre participatif à partir du moment où un énoncé est émis par un locuteur. Plus précisément, pour lui, « *il y a "cadre de participation" chaque fois qu'un mot est prononcé, tous ceux qui se trouvent à portée de l'événement possèdent, par rapport à lui, un certain statut de participation* ¹³⁷ »

E. Goffman distingue deux grands groupes de participants qu'il répartit de la sorte :

- **Les participants ratifiés** : ce sont les participants qui interviennent lors de la conversation. Parmi ces participants, figurent des destinataires directs et des destinataires indirects.

¹³⁷ GOFFMAN E. (1987), op.cit. p.9.

- **Les simples spectateurs** : ce sont des témoins à l'échange.
 - ✓ Récepteurs en surplus : l'émetteur est conscient de leur présence dans l'espace perceptif.
 - ✓ Les épieurs : ce sont les personnes qui écoutent les messages qui ne leur sont pas destinés.

Quant à A. Larochebouvy¹³⁸, elle opère différemment en délimitant quatre types d'interlocuteurs qu'elle dénomme :

1. **Interlocuteur de plein droit** : *« participant à qui on peut toujours et en toutes circonstances adresser la parole, même s'il n'a pas lui-même envie d'entrer en conversation »*
2. **Interlocuteur légitime** : *« participant à qui on peut adresser la parole dans des circonstances données et si lui-même est disposé à converser. »*
3. **Interlocuteur autorisé** : *« participant à qui on peut adresser la parole dans des circonstances précises, définies par une nécessité, ou éventuellement définie par une situation exceptionnelle. »*
4. **Interlocuteur improbable** : *« participant inconnu et qui a toutes chances de le rester. »*

Ces rappels théoriques nécessaires nous ont permis de reprendre les éléments de base qui caractérisent une interaction verbale d'une façon générale. Mais, comme nous le constatons, ces définitions occultent peu ou prou le rôle de l'aspect culturel sachant qu'une rencontre interactionnelle peut s'effectuer entre deux individus issus de cultures différentes. Incontestablement, le fonctionnement de l'interaction est régi par les mêmes principes dans les deux cas mais ce sont seulement les cadres communicatif et participatif qui sont plus spécifiques puisque la dimension culturelle occupera une place plus privilégiée qui peut influencer le déroulement de l'interaction. C'est elle, selon

¹³⁸ ANDRE- LAROCHEBOUVY D., (1984), La conversation quotidienne, Paris, Hatier- Didier p.32.

nos hypothèses de départ, qui est la source des malentendus relevés dans notre corpus dans la communication médiatisée par ordinateur. Ceci précisé, nous nous attellerons présentement à clarifier l'interaction interculturelle en recourant aux travaux de C. Kerbrat-Orecchioni qui s'est penchée sur la question de la variation culturelle.

II. L'interaction interculturelle

Si nous partons de l'idée de M. Bakhtine selon laquelle il postule que « *la personnalité humaine ne devient historiquement réelle et culturellement productive qu'en tant que partie d'un tout social, dans sa classe et à travers sa classe* »¹³⁹, nous remarquons que l'être humain n'est réel que s'il appartient à une société donnée qui a une histoire et qui forgera sa production personnelle et culturelle.

Les travaux d'E. Goffman s'inscrivent dans cette même perspective Bakhtinienne en accordant notamment une grande importance aux dimensions relationnelles et sociales dans les échanges entre individus. En effet, d'après E. Goffman, « *lorsque commence une rencontre, directe ou médiatisée, les participants entretiennent déjà un certain type de relations sociales et s'attendent à garder entre eux à l'avenir des rapports déterminés. C'est là une des façons dont les contacts sociaux s'engrènent sur la société qui les entoure.* »¹⁴⁰

Dans cette rencontre finalement des mises en relation entre individus porteurs de cultures et véhiculant un certain nombre d'usages et coutumes qui vont confronter leurs savoirs et connaissances lors des échanges. Mais dès que « *les cultures entrent dans la sphère relationnelle par l'usage du préfixe « inter » le sujet n'est plus la culture mais l'auteur culturel, l'individu, le groupe, la communauté, la population.* »¹⁴¹ Donc il ne s'agit pas d'une rencontre de cultures mais d'une rencontre de populations marquées culturellement, autrement dit, d'une rencontre d'individus porteurs de cultures.

Partant aussi du fait que les « *interactions culturelles étaient considérées comme une conséquence inévitable des rencontres humaines, (...) conséquence*

¹³⁹ BAKHTINE M. op.cit. P. 51.

¹⁴⁰ GOFFMAN E. Les rites d'interaction, P. 38.

¹⁴¹ VERBUNT G., Penser et vivre l'interculturel, P.132. Ed. Chronique sociale, Lyon, 2011.

qui n'est ni un effet pervers ni une menace pour la culture, pour l'identité, pour la communauté »¹⁴², G. Verbunt pense au contraire que cette rencontre est productive et enrichissante sur le plan communicatif et culturel. En effet, il n'y aurait « *relation / d'interculturalité, que lorsque cet objectif plus ou moins idéal ou idéaliste serait atteint* »¹⁴³. Ainsi, l'interculturel est beaucoup plus une solution, par le biais de la négociation des contacts des langues et des conflits culturels qu'une menace.

Comme nous l'avons vu précédemment dans le chapitre I, la rencontre interculturelle se caractérise par son *asymétrie* au niveau de l'interaction. En effet, elle est *multiforme*¹⁴⁴, c'est-à-dire, que des inégalités apparaissent aux niveaux de la compétence linguistique, des statuts sociologiques, de la procédure conversationnelle, de l'informationnel, et aux niveaux des thèmes et des informations à échanger. Ces inégalités sont vécues par les partenaires natifs ou non natifs de la même façon car les deux essaient dans leurs interventions de trouver un point d'entente et d'équilibre interne dans le partage d'informations des points de vue linguistique, encyclopédique ou interactionnel.

Par ailleurs, il est vrai que les interactions interculturelles¹⁴⁵ impliquent aussi la mise en situation d'un ensemble d'échanges dans un contexte de production authentique entre deux ou plusieurs individus qui font appel à leur compétence communicative. L'appartenance à des cultures différentes des interactants met en coprésence l'éthos¹⁴⁶ véhiculé par chacune des cultures, c'est-à-dire, la conception de la personne et des faces, les lois de la politesse, les valeurs sociales...

¹⁴² VERBUNT G., Ibid P.12.

¹⁴³ BLANCHET Ph. et Daniel COSTE D. , (2010), Regards critiques sur la notion d'interculturalité, L'Harmattan, Paris, P.9

¹⁴⁴ NUCHEZE (de) V., La rencontre interculturelle, Lidil, 29 | 2004, P17.

¹⁴⁵ BEAL les interactions verbales interculturelles quel corpus ? Quelle méthodologie ? P.13

¹⁴⁶ L'éthos désigne l'image de soi que le locuteur construit dans son discours pour exercer une influence sur son allocutaire.

Certains chercheurs ont souligné que des dysfonctionnements se manifestent parfois au cours d'une rencontre entre individus disposant de modalités communicatives ou de normes conversationnelles différentes spécialement dans un contexte d'interaction interculturelle. Aussi C. Kerbrat-Orecchioni consacre-t-elle ses travaux aux variations culturelles. Elle démontre que celles-ci peuvent être repérées à tous les niveaux du fonctionnement des interactions : tours de parole, rituel de salutation, etc. Elle décrit alors toutes les variations observables dans les comportements langagiers qu'adoptent les membres de différentes sociétés dans une situation communicative particulière.

1. Variations culturelles

Concernant plus précisément les variations culturelles, C. Kerbrat-Orecchioni les a mises en exergue en les illustrant de nombreux exemples. Elle montre qu'à l'oral, en situation de face à face, elles se localisent aux niveaux

- du matériel sémiotique
- du système d'alternance des tours de parole
- de l'organisation thématique ou logique du discours
- des formes de l'adresse
- de la formulation des actes du langage
- de l'organisation des échanges.

Concernant le matériel sémiotique, c'est beaucoup plus sur les différences de systèmes linguistiques que certains incidents peuvent surgir lors d'un échange et devenir sources de malentendus. D'autres paramètres, en l'occurrence le débit, l'intonation, la kinésique, la proxémique que nous ne signalons qu'à titre indicatif car ils ne nous concernent pas dans notre problématique relèvent du paraverbal et eux aussi subissent des variations d'une société à une autre.

Le système d'alternance des tours de parole est lui aussi susceptible de varier d'une société à une autre. La pause entre deux tours de parole et le

chevauchement des interventions sont spécifiques à chaque culture. Les interruptions du partenaire sont considérées comme une grave entorse aux usages dans certaines sociétés¹⁴⁷. A ce propos Sacks ¹⁴⁸ affirme qu'« *il apparaît que dans toutes les sociétés, les pauses et les chevauchements obéissent à certaines normes, qui créent certaines attentes ; et que lorsque ces normes sont transgressées et ces attentes contrariées, on assiste à une "crise" plus ou moins grave de l'interaction.*» Le fonctionnement des systèmes de tours de parole peut varier aussi au niveau de l'ordre. Alors que dans certaines sociétés l'ordre est non seulement respecté mais aussi strict, dans d'autres, les interlocuteurs sont obligés de négocier la prise de tour de parole. De plus, au niveau de la technique, certains indices permettent de marquer la fin d'un tour. Cependant, ces indices ne sont pas identiques dans toutes les sociétés d'où les risques de dysfonctionnement de l'interaction dans une situation interculturelle.

L'organisation thématique du discours est sujette à la variation. C'est le cas de certains sujets comme l'argent ou l'amour qui sont considérés comme tabous dans certaines sociétés alors qu'ils sont tolérés dans d'autres. Quant à la modalité d'enchaînement des thèmes¹⁴⁹, elle varie également d'une culture à une autre.

Les formes d'adresse sont elles aussi variables d'une culture à l'autre. En effet, chaque locuteur dispose de formes spécifiques pour interpeller son interlocuteur. En plus des pronoms d'adresse « tu » et « vous » utilisés différemment en français en arabe ou en anglais, d'autres appellatifs sont mal perçus. C'est le cas entre autres de « la vieille » appellatif couramment utilisé

¹⁴⁷ En Kabylie par exemple, il est mal vu d'interrompre une personne. Lorsqu'on est dans l'obligation de le faire, l'emploi d'une formule de réparation est de mise. L'interruption devient dans ce cas non offensante. Voir Un Niveau Seuil de A. NABTI et particulièrement la partie réservée aux actes de parole de réparation. Etude réalisée dans le cadre d'un contrat de recherche pour le compte du MESRS. (Etude non publiée)

¹⁴⁸ SAKCS cité par KERBRAT-ORECCHIONI C., Les interactions verbales, Tome 3, op.cit. p. 28.

¹⁴⁹ Passer du coq à l'âne. Les enchaînements des répliques ne sont plus inter-synchronisés. Les locuteurs font alors appel à des actes de parole qui permettent de pallier cet inconvénient.

qui connote le respect pour la personne âgée dans les sociétés arabe et kabyle et qui est évité dans les sociétés occidentales.

Les réalisations linguistiques de certains actes de langage dont particulièrement la question, la requête, l'excuse ou le remerciement sont spécifiques à chaque société.

- **La question** : *« elle obéit à des conditions de possibilités très variables d'une culture à une autre. Dans certaines sociétés, la question est soumise à de fortes restrictions concernant son contenu, en relation avec la nature de la relation existant entre les interlocuteurs. Dans d'autres sociétés au contraire, on n'hésite pas à poser le plus directement du monde, même à des inconnus, des questions indiscretes.¹⁵⁰ »*
- **La requête** : *« la requête est l'acte de langage préféré des pragmaticiens : acte "menaçant" par excellence, riche en implication socio-relationnelles, et offrant une grande variété de réalisations dans la plupart des langues.¹⁵¹ »*
- **Excuse et remerciement** : en ce qui concerne l'excuse c'est une réaction à une offense et pour de ce qui est du remerciement c'est suite à une offre de cadeau.

L'organisation des échanges est selon C. Kerbrat-Orecchioni variable. Elle précise à ce propos que *« l'interaction verbale se présente comme une organisation à la fois linéaire et hiérarchique d'unités, telles que les "séquences" ou les "échanges" dont la structure peut varier d'une société à l'autre »¹⁵².*

- **La séquence d'ouverture** : *« l'ouverture et la clôture sont des moments particulièrement délicats de l'interaction, qui impliquent*

¹⁵⁰ KERBRAT-ORECCHIONI C, tome 3. Op. cit. p. 44.

¹⁵¹ KERBRAT-ORECCHIONI C, tome 3. Op. cit. p. 44.

¹⁵² KERBRAT-ORECCHIONI C, tome 3. Op. cit. p. 44.

souvent quelque menace pour les faces¹⁵³ des parties en présence... procédés qui bien entendu varient d'une société à l'autre, ce qui va poser quelques problèmes en cas de communication interethnique »¹⁵⁴

- **Les salutations** : les salutations ne sont pas effectuées de la même façon partout, elles varient d'une culture à une autre. Dans certaines cultures les salutations sont suivies de salutations complémentaires¹⁵⁵. Elles sont obligatoires dans d'autres sociétés.
- **Rituel de clôture** : cette dernière est aussi affectée par la variation culturelle.

Si nous insistons sur le fonctionnement de l'interaction à l'oral en situation de face à face, c'est à l'évidence pour mieux mettre en exergue les caractéristiques de la communication par internet. Nous mesurerons avec plus de précisions les écarts entre les deux types de communication et verrons plus particulièrement le poids de la communication orale et ses répercussions sur la communication médiée.

Pour en revenir à la taxonomie des variations culturelles établies par C. Kerbrat-Orecchioni, elle est utile car elle permet, selon L. Collès¹⁵⁶, « *de définir le profil d'une société donnée, sa manière de se présenter dans l'interaction, en relation avec un certain nombre de valeurs partagées. C'est ainsi que l'on distinguera des sociétés à « éthos » plus ou moins proche ou distant, égalitaire ou hiérarchique, consensuel ou conflictuel, ces caractérisations reposant sur un certain nombre de marqueurs pertinents. A*

¹⁵³ **Face** : par face nous entendons la valeur sociale positive revendiquée par chaque personne ; image de soi délinée selon certains attributs sociaux approuvés, il existe chez chaque individu deux de faces positive et négative : face négative qui correspond à ce que E. Goffman décrit comme les territoires du moi (territoire corporel, spatial, ou temporel...), face positive correspond au narcissisme et à l'ensemble des images valorisantes que les interlocuteurs construisent et tentent d'imposer d'eux-mêmes dans l'interaction. (Une notion que nous développerons davantage dans le chapitre 3 consacré au malentendu)

¹⁵⁴ KERBRAT-ORECCHIONI C., op.cit tome 3. P. 45.

¹⁵⁵ NABTI A. , (2002), *Les salutations dans un dialogue : étude de leur fonctionnement et exploitation pédagogique*, Actes du colloque international Tamazight face aux défis de la modernité, 15-17 juillet 2002 Boumerdès, Alger.

¹⁵⁶ COLLES L., De la culture à l'interculturel, in <http://alainindependant.canalblog.com/archives/2010/03/11/17158445.html>. (consulté en juin 2011).

terme, ces descriptions devraient permettre de dégager la part relative des universaux et des variations culturelles dans le fonctionnement des interactions ». En effet, il est important de définir la communauté interculturelle ou la société interculturelle ainsi que l'éthos qui lui est propre.

2. Le caractère d'une société ou d'une communauté interculturelle

Comme nous l'avons énoncé en supra, l'interculturel est l'interaction des groupes culturels et non leur juxtaposition ou leur assimilation. En d'autres termes, nous avons affaire à des individus ou groupes d'individus aux appartenances culturelles diversifiées. Ces groupes d'individus forment à leur tour une communauté ou société à caractère interculturel. De par leur diversité, ces communautés interculturelles ont en commun le respect mutuel en manifestant leur volonté d'accepter leurs différences respectives. Cet esprit d'entente qui s'instaure alors dans la communication est désigné par Demorgon¹⁵⁷ "interculturel volontaire" dont les caractéristiques sont constituées d'« *ajustements (qui) permettent (aux interlocuteurs) de se comprendre, de coopérer...* ». En effet, le groupe n'agit pas seulement à l'instinct mais développe des actions volontaristes fondées sur les sentiments de solidarité et inspirées des expériences de convivialité entre les cultures.

Quant à G. Verbunt, il qualifie de société ou communauté¹⁵⁸ à orientation interculturelle toute communauté identifiable à partir des caractéristiques suivantes :

- Dans une rencontre interculturelle, le lieu de rencontre entre les individus pour interagir est un lieu de coopération et non de séparation. Les frontières sont donc abolies.
- la communauté interculturelle détermine les comportements, prescrit des valeurs, impose une langue ou un langage tout en inscrivant les individus dans une histoire dont elle transmet la mémoire.

¹⁵⁷ DEMORGON J., Complexité des cultures et de l'interculturel, Anthropos, Paris, 2010. P. 18.

¹⁵⁸ VERBUNT, , op.cit. p. 128.

- la communauté interculturelle présente un aspect non envahissant.
« *C'est une des formes de la vie sociale, laquelle est aussi régie par l'Etat, la société, les réseaux et l'individu lui-même.* »
- la recherche d'un équilibre permanent est la devise de la communauté interculturelle.
- L'instauration d'un esprit communautaire mène à l'autonomie.
« *L'autonomie est comprise comme un statut de l'individu qui ne fait prévaloir ni les droits collectifs, ni les droits individuels, mais qui cherche à articuler autrement les droits de l'individu avec ceux de ses communautés.* »

Toutes ces caractéristiques de la communauté interculturelle nous permettent d'aborder la relation interpersonnelle qui maintient ce groupe d'individus en interaction.

3. La relation interpersonnelle dans une interaction interculturelle

Afin de définir la relation interpersonnelle dans une situation de contact entre différentes cultures, il est important de s'intéresser à la notion d'éthos. Cette notion nous permettra de voir comment l'image de soi influe sur la relation interpersonnelle des différents acteurs de la rencontre.

3. 1. L'interculturel c'est de l'interpersonnel

F. Dervin¹⁵⁹ défend l'idée que la rencontre interculturelle est d'abord une relation interpersonnelle. En effet, il considère que « *tout acte communicatif est un acte interculturel* », tout en ajoutant que l'interculturel n'est pas seulement une « *rencontre entre un membre d'une culture nationale et un autre, mais, c'est toute rencontre avec l'Autre. Ainsi, dans certains contextes, la communication passe mieux entre deux "étrangers" qui partagent des*

¹⁵⁹ DERVIN F. , Définition et évaluation de la compétence interculturelle en contexte de mobilité : ouvertures, 2004. <http://users.utu.fi/freder/mob.pdf>

identités (professionnelles et religieuses, par ex.) que dans le cas de rencontre "inter-" ».

Avant de clarifier la nature des relations interpersonnelles, il nous semble important de partir de la notion d'éthos car elle conditionne les relations interpersonnelles dans tous les types de communication, et dans le cadre de notre thèse les interactants dans les dispositifs de communication en ligne usent fortement de cette notion, étant donné leur appartenance aux différentes cultures.

3. 2. La notion d'éthos

L'*éthos* du grec ancien, mot grec qui signifie le caractère, l'état d'âme, la disposition psychique. Cette notion est très ancienne et très complexe. Elle est empruntée à la rhétorique antique et qui signifie « *l'image de soi que le locuteur construit dans son discours pour exercer une influence sur son allocutaire*¹⁶⁰. »

Cette notion a été ensuite reprise par E. Goffman¹⁶¹ sous l'appellation de "présentation de soi" qui l'intègre dans l'ensemble de sa conception théâtrale de la communication où les individus ne sont que des « acteurs » qui jouent des rôles différents selon les situations. Quant aux relations sociales, Ce chercheur les considère comme des « représentations » soumises à des règles précises. Dans une même perspective de la rhétorique, il note que lorsqu'un « *individu placé en présence d'autrui, il peut désirer donner une haute idée de lui-même, ou qu'on lui prête une haute idée de ses interlocuteurs, ou qu'ils s'aperçoivent de ce qu'il pense en fait à leur sujet, ou qu'ils n'aient aucune impression bien nette ; il peut désirer instaurer un accord suffisant pour que*

¹⁶⁰ CHARAUDEAU P. et MAINGUENEAU D. (2002), Dictionnaire d'analyse du discours, Seuil, Paris, p. 238.

¹⁶¹ GOFFMAN E. (1973), op.cit.P.13.

l'interaction se poursuive, ou bien berner ses interlocuteurs, se débarrasser d'eux, les déconcerter, les induire en erreur, les contrarier ou les insulter. ¹⁶²»

Nous constatons en conséquence que l'individu s'efforce toujours d'être maître de la situation. Il vise à donner une bonne image de soi à ces interlocuteurs. Deux facettes sont identifiables dans la représentation. L'une porte sur l'apparence qui révèle le statut social de l'acteur et la nature du rite auquel il participe à un moment donné. L'autre concerne la nature du rôle que l'acteur compte jouer dans l'interaction. La représentation englobe souvent un processus d'**idéalisation**. En effet, l'acteur éprouve le besoin de paraître meilleur à ses propres yeux ainsi qu'aux yeux de son public.

L'éthos¹⁶³ représente donc toutes les qualités liées à la personne même de l'orateur ou acteur. C'est l'image qu'il donne de lui auprès de ses interlocuteurs ou de son auditoire. Dans toutes les situations, il doit (ou peut) se montrer honnête, compétent, sévère, bienveillant, agressif ou conciliant, austère ou amusant.

Quant à R. Amossy qui reprend l'éthos sous la même forme Goffmanienne c'est-à-dire *présentation de soi*, elle l'inclut dans la production discursive du sujet parlant. «*L'ethos, en tant que composition discursive de la présentation de soi, est présenté comme une dimension intégrante du discours*¹⁶⁴ ». Elle enchaîne en disant que l'« *éthos et identité sont liés dans la dynamique d'un échange en situation : l'identité se construit dans la mise en scène que l'individu fait de sa personne dans un cadre interactionnel* ». A travers ces deux citations d'Amossy, nous retenons que l'éthos est une présentation de soi dans laquelle l'identité se construit à travers le discours en fonction de la situation.

¹⁶² GOFFMAN E. (1973), Ibid, op.cit. p.13.

¹⁶³ BOUMAZA Z. , (2008), *Image médiatique de l'intellectuel algérien : Question d'éthos et de réajustement réciproque*, mémoire de magister en sciences du langage ,Université d'Alger, sous la direction d'Immoune Youcef.

¹⁶⁴ AMOSSY R., (2010), *La présentation de soi, éthos et identité verbale*, Paris : PUF, coll.

"Interrogation philosophique ». p.42.

Cette notion est en un mot une question de paraître et de posture qui intervient dans les relations interpersonnelles qu'entretiennent les interlocuteurs lors des échanges interculturels.

3.3. Les types de relations interpersonnelles

Les relations interpersonnelles diffèrent d'une société à une autre. Il existe trois types de relations : relation horizontale, relation verticale et l'axe du consensus opposé au conflit.

- ✓ **Relation horizontale** : relation interpersonnelle qui s'établit entre les participants à une interaction verbale et qui désigne leur degré de familiarité ou de formalité. Dans le cadre de cette relation interculturelle des variations sont observées au niveau des sociétés à éthos de proximité vs de distance, dans ce cas ce sont les sociétés à fort degré de contact qui sont opposées aux sociétés à faible degré de contact. De nombreux travaux dont ceux de E.T. Hall¹⁶⁵ ou de M. Souibes¹⁶⁶ ont suffisamment montré les différences dans les comportements proxémiques et kinésiques des interactants de différentes cultures.
- ✓ **Relation verticale** : relation interpersonnelle désigne le rapport de force existant entre les participants d'une interaction. On distingue les sociétés à éthos hiérarchique de celles à éthos égalitaire¹⁶⁷. Cette relation se caractérise par l'existence d'un certain nombre de marqueurs de relations hiérarchiques dans les interventions des interactants. Ces marqueurs sont appelés taxèmes par C. Kerbrat-Orecchioni.

¹⁶⁵ HALL E.T.,(1978), La dimension cachée, Paris, Seuil.

¹⁶⁶ SOUBES M.,(1984), « Les mains aussi ont leurs mots à dire », Actes du colloque Les discours étrangers. Production et réception. Alger 2.3.4 avril

¹⁶⁷ **Ethos égalitaire** : « il renvoie aux normes d'interaction propres à une culture » CHARAUDEAU P. MAINGUENEAU D., (2002) Dictionnaire d'analyse du discours, op.cit.

- ✓ **Consensus Vs Conflit** : certaines cultures ont tendance à rechercher d'une façon permanente l'accord en évitant systématiquement les situations conflictuelles par la recherche d'un consensus alors que d'autres tolèrent et acceptent la communication conflictuelle.

4. Le fonctionnement de l'interaction interculturelle

Le fonctionnement de l'interaction dans les milieux interculturels subit des changements sur plusieurs plans :

- Au niveau du principe d'alternance des locuteurs ;
- Au niveau de l'intersynchronisation ;
- Au niveau de l'organisation hiérarchique ;
- Au niveau du ménagement des faces.

A ce sujet, C. Kerbrat-Orecchioni signale que : *« les contraintes de l'interaction, et les tâches générales que les interactants ont à mener à bien, étant en gros les mêmes partout, il n'est pas étonnant que les procédés mis en œuvre pour accomplir ces « metagoals » soient eux aussi partout les mêmes »*¹⁶⁸, d'où l'apparition du phénomène de transculturalité, qui caractérise notre monde contemporain. Un monde qui favorise les contacts et les mélanges entre les cultures grâce aux médias (internet, la télévision...). Ce qui donne lieu à une plus grande diversité culturelle au sein d'une même "nation", mais aussi à un renforcement de la compétence interculturelle, c'est-à-dire, une compétence dont les habiletés et aptitudes maîtrisées se passent de contraintes et de frontières.

Non seulement la variation culturelle s'observe au niveau du fonctionnement de l'interaction mais aussi au niveau des énoncés mêmes et cela sur deux niveaux:

¹⁶⁸ KERBRAT-ORECHIONI C., Tome 3, op.cit. p.127.

- Au niveau le plus superficiel des réalisations lexicales et morphosyntaxiques des énoncés : les formes linguistiques sont différentes chez chaque locuteur.
- Au niveau de la fréquence des procédés utilisés : certains utilisent des formulations et enchainements particuliers.

Rappelons que la communication interculturelle est la mise en contact de deux ou plusieurs individus de cultures différentes et dont les normes communicatives varient d'une culture à une autre. Qu'il s'agisse d'un locuteur natif ou non natif, les deux ont une certaine maîtrise de la langue malgré les divergences normatives de leurs répertoires langagiers respectifs.

Cette mise en contact entre des individus appartenant à des cultures différentes donne lieu à une sorte de confrontation de deux systèmes différents. Et comme le mentionne C. Kerbrat-Orecchioni, la variation peut affecter toutes les composantes de des systèmes interactionnels. Ainsi l'étude du fonctionnement de la communication entre deux locuteurs appartenant à des communautés linguistico-culturelles différentes consiste à localiser les divergences des normes qu'ils ont intériorisées (fonctionnement des tours de paroles, des rituels, des régulateurs, de la progression thématique, formulation des actes de parole, ...)

En situation de communication interculturelle, ces variations qui affectent les systèmes de règles vont entraîner un certain nombre de ratés surtout dans des rencontres entre des locuteurs natifs et non natifs.

III. L'interaction médiée par ordinateur

Si jusqu'à présent nous nous sommes appesantie sur ces éclaircissements qui permettent de recadrer la notion d'interaction c'est du reste pour mieux caractériser l'interaction médiatisée par ordinateur qui est à bien des égards différente puisque le face à face laisse place à un écran et à d'autres signes conventionnels qui tentent de pallier ce qui accompagne la production des énoncés, c'est-à-dire, ce que A. Martinet appelle les éléments supra-segmentaux. La communication qui s'établit plus exactement, en empruntant les termes de Christine Develotte, est une "conversation en ligne".

« On parle de conversation en ligne pour désigner la possibilité de mener une conversation en utilisant des outils de communication électronique. La communication électronique renvoie, elle, à toute forme d'échange communicatif dont les messages sont véhiculés par des réseaux télématiques (c'est-à-dire basés sur l'alliance de l'informatique et des télécommunications), du minitel à l'Internet, en passant par la téléphonie mobile.¹⁶⁹ »

1. Les échanges en ligne

Les échanges dans ce cyberspace¹⁷⁰ sont effectués soit en différé soit en temps réel dans une communauté virtuelle qui « se construit sur des affinités d'intérêt, de connaissance, sur le partage de projets, dans un processus de coopération ou d'échange, et cela indépendamment des proximités géographiques et des appartenances institutionnelles¹⁷¹ ». L'objectif de ce regroupement dans le monde du cyberspace aspire à « la construction d'un lien social, qui ne serait fondé ni sur des appartenances territoriales, ni sur des relations institutionnelles, ni sur les rapports de pouvoir, mais sur la réunion autour de centres d'intérêts communs, sur le jeu, sur le partage du

¹⁶⁹ DEVELOTTE Ch., Décrire la conversation en ligne, Lyon, P.10.

¹⁷⁰ FLICHY P., (2001), L'imaginaire d'internet, Paris, Ed. la découverte, p.184.

¹⁷¹ LEVY P., (1997), Cyberculture, Ed. Odile Jacob, p. 151.

*savoir, sur l'apprentissage coopératif, sur des processus ouverts de collaboration »*¹⁷².

Cette communauté virtuelle n'existe que grâce à des interactions en réseaux. Les interactants, eux-mêmes, n'ont d'existence que par leurs écrits, d'où la dénomination de « *communauté de discours* »¹⁷³ en *cybercommunication*. Plus exactement, la communication est de « *forme textuelle utilisant des dispositifs numériques comme transmetteur et médiateur. Elle est utilisée notamment dans les SMS, la messagerie instantanée, les forums, les jeux en ligne multijoueurs, le courrier électronique et le Web* »¹⁷⁴.

D'une façon générale, on distingue deux types de dispositifs *en ligne*¹⁷⁵ : ceux à synchronisation (instantanéité) et ceux à asynchronisation (le différé).

Les premiers sont des lieux réservés à la discussion instantanée. Les interactants se trouvent face à une situation d'immédiateté du discours semblable à la situation de la discussion en face à face. Les plus utilisés par les internautes sont:

- **Le tchat** : C'est en 1988 que ce type de dispositif a été créé par un étudiant finlandais, J. Oikarinen et qui était désigné au départ par IRC : l'*Internet Relay Chat*, c'est un dialogue en ligne ou le clavardage (québécoisme), également désigné par l'anglicisme « *chat* » (« bavardage ») francisé en « tchat », permet l'échange instantané de messages textuels et de fichiers entre plusieurs ordinateurs connectés au même réseau informatique et plus communément celui d'Internet.
- **La messagerie instantanée** : introduite sous sa forme grand public en 1996, cette messagerie est un outil qui permet d'entrer en

¹⁷² LEVY P. Ibid, p. 154.

¹⁷³ P. Mathias, 2008. Des libertés numériques, notre liberté est-elle menacée par l'internet ? Paris, PUF. P.135.

¹⁷⁴ Wikipédia : http://fr.wikipedia.org/wiki/Communication_virtuelle

¹⁷⁵ DEVELOTTE Ch., ibid. P11.

communication en temps réel avec d'autres utilisateurs dans la mesure où ceux-ci sont en ligne et figurent dans la liste des contacts de l'utilisateur. Les services de messagerie instantanée les plus connus sont Messenger d'AOL et Yahoo Messenger qui ont vite été éclipsés en très grande partie par les fonctionnalités de messagerie instantanée de Facebook. Actuellement, la plupart des Messengers offre également des fonctions d'échanges de fichiers.

- **La visioconférence par internet** : depuis l'invention de la webcam en 1991, la visioconférence en ligne est une application internet qui offre la possibilité d'organiser des réunions de travail ou des formations avec des personnes distantes. Son utilisation comme moyen de communication grand public a été favorisée par la diffusion de logiciels comme *NetMeeting* en 1998 et par l'arrivée des messageries vidéo (*Windows Live Messenger*) et plus encore par la sortie d'une version de *Skype* v2 permettant la visioconférence à partir de 2006.

Les seconds dispositifs de discussion en ligne asynchrone sont des espaces réservés aux échanges différés et les interlocuteurs n'interviennent qu'en fonction de leur disponibilité sur le réseau Internet.

Les quatre dispositifs de discussion asynchrone sont:

- **Le courrier électronique** : inventé en 1971 par l'ingénieur R. Tomlinson, appelé également courriel, e-mail/mail ou parfois mél, est un service de transmission de messages envoyés électroniquement via un réseau informatique (principalement Internet) dans la boîte aux lettres électronique d'un destinataire choisi par l'émetteur.
- **Le forum de discussion** : créés par deux étudiants de l'université Duke en Caroline du Nord en 1979, les forums de discussion (*newsgroups*) sur le réseau Usenet (réseau Unix accessible par l'Internet) sont des espaces de rencontre et de dialogue sur le web où chacun peut venir

déposer des informations, poser des questions, y répondre ou débattre sur un sujet précis.

- **La liste de diffusion** : (mailing list) est un système de discussion passant par la messagerie électronique et permettant d'échanger des e-mails à l'intérieur d'une communauté définie au préalable intéressée. C'est une technique de diffusion des informations autour d'un thème, d'une discipline, d'une profession...
- **Le blog** : est un type de site web sur lequel un internaute tient une chronique personnelle ou consacrée à un sujet particulier. En effet, le terme «*Blog* » est une abréviation de *weblog*, qui peut se traduire par « *journal sur Internet* ». Défini souvent comme un site personnel, il s'agit d'un espace individuel d'expression, créé pour donner la parole à tous les internautes (particuliers, entreprises, artistes, hommes politiques, associations...).

Ces dispositifs de discussion en ligne mettent en relation sur le plan interactionnel, dans un espace particulièrement virtuel, des communautés dans un « *environnement graphique de discussion en réseaux*¹⁷⁶ ». Ces environnements qui relèvent d'une dimension synchrone ou asynchrone ne les empêchent pas d'entretenir des relations souvent consensuelles mais qui peuvent également être conflictuelles.

1. 1. Communauté virtuelle / communauté de discours

La communauté virtuelle est constituée d'individus qui interviennent dans l'un des dispositifs en ligne cités ci-dessus. En effet, il s'agit « *d'un groupe d'individus qui se forme à travers des relations sociales. Une communauté virtuelle n'est pas un agrégat des personnes qui fréquente un environnement virtuel de rencontre. Il s'agit d'un ensemble d'individus qui partagent un univers symbolique qui leur est propre et qui ont des rapports réguliers à*

¹⁷⁶ MARCOTTE J.F. (2001), Interaction en réseaux et communautés virtuelles,

*travers des processus sociaux complexes. Ainsi, il ne suffit pas de fréquenter ces espaces virtuels pour qu'une communauté virtuelle prenne forme. C'est le besoin ou le désir de s'unir dans un contexte de libre association qui détermine si des communautés virtuelles prennent naissance. »*¹⁷⁷

Dans ce lieu symbolique par lequel se reconnaissent tous les membres de la communauté s'établit une communication virtuelle, c'est à dire, que « *les membres trouvent un appui affectif ou social par des gestes d'empathie et de partage de la part de leurs interlocuteurs. Peu à peu se forme au sein du collectif d'individus une structure sociale faite de règles, de normes, de codes de conduite implicites et explicites, et de sanctions en cas de non-respect*¹⁷⁸ ».

Cependant, d'après Flichy, cette communauté ne répond pas aux mêmes normes territoriales qu'une communauté ordinaire. Il note à cet effet, que « *dans cet espace, la notion de communauté prend également un autre sens (...) les vieux découpages territoriaux ne s'appliquent plus aux communautés virtuelles.*¹⁷⁹ ». Cette communauté est par excellence le lieu de la diversité des profils culturels qui ne manquent pas de surgir dans les échanges médiés par ordinateur.

Par ailleurs, cette communauté virtuelle change de statut d'un dispositif de discussion à un autre. En effet, il peut y avoir celle qui est exclusivement anonyme dont les membres utilisent des pseudonymes et celle qui dévoile la véritable identité de ses membres. Quant à la formation des groupes, il nous semble important de faire appel à la théorie de l'identité sociale de Moghadem et Taylor¹⁸⁰. Une théorie qui stipule que les individus ont besoin d'une identité personnelle mais aussi d'une identité sociale. Et en ce qui concerne l'identité

¹⁷⁷ MARCOTTE J.F., (2001), Communautés virtuelles : « La formation et le maintien des groupes sur Internet », Vol 3, N°10

¹⁷⁸ FICHY P., L'imaginaire internet, éd. La découverte, p.202.

¹⁷⁹ FLICHY P., op.cit. P.202.

¹⁸⁰ Taylor et Moghadam cité par D. CAPOZZA et C. VOLPATO « Relations intergroupes : approches classiques et contemporaines » in Stéréotypes, discrimination et relations intergroupes, Ed. Margada, 1999. Belgique.

de groupe elle doit être positive. Donc il s'agit d'un besoin d'appartenance à des groupes qui sont socialement valorisés. Ce même schéma se reproduit dans les dispositifs de discussion en ligne. En effet, dans cet univers aussi vaste et anonyme, des internautes forment à partir de leurs identités personnelles des groupes sociaux qui se veulent valorisant. Cette valorisation se manifeste sous différentes formes, elle apparaît au niveau de l'écrit ainsi qu'au niveau des idées qui déterminent les liens sociaux.

1.2. La notion de temporalité dans l'interaction virtuelle

Incontestablement, la clé de l'utilisation du cyberspace est l'interaction. L'interaction virtuelle¹⁸¹ qu'elle soit synchrone ou asynchrone, est caractérisée par trois dimensions fondamentales selon Riva et Galimbesti.

- La réalité est définie en réseau, ce qui donne naissance à une nouvelle forme d'intelligence de collaboration collective et consensuelle.
- La conversation résulte d'une coopération coordonnée entre l'interaction humain-ordinateur et les interactions entre les utilisateurs.
- La fréquentation du réseau est source de construction identitaire, fondée sur le partage de buts, de goûts, d'intérêts, de choix et de rythmes communs.

Notre objet d'étude dans cette thèse est prioritairement centré sur ces deux types de dispositifs de discussion en ligne voire l'interaction synchrone et l'interaction asynchrone. Au risque de nous répéter, nous tenons à éclaircir davantage ces deux notions en recourant aux recherches les plus récentes qui portent sur la communication médiée par ordinateur

2.1. L'interaction synchrone

L'interaction synchrone s'apparente à bien des égards à la communication en situation de face à face. La divergence fondamentale se situe au niveau de la

¹⁸¹ POIRIER M. et SINARD A. (2002), « La cyberrelation du virtuel au présenciel » in Odyssée Internet, enjeux sociaux, Presses de l'Université du Québec, p. 145.

médiation d'un outil informatique relié à un réseau Internet. L'interaction synchrone se caractérise par l'instantanéité de l'échange. C'est le cas de la messagerie instantanée qui est : *« un service de dialogue par messages texte personne-à-personne. Les messages envoyés sont immédiatement transmis au destinataire et ne sont pas conservés. Les dialogueurs utilisent souvent l'argot Internet. La transmission immédiate permet la rétroaction (feedback), du fait que les réponses sont reçues au cours de la conversation. IRC¹⁸² est un service de messagerie instantanée. Windows Live Messenger et ICQ sont des outils informatiques qui exploitent leur propre service de messagerie.»*¹⁸³ Aurélie Dejongd ajoute à ce propos qu'il s'agit d'un vrai dialogue qui s'établit dans un cadre autre que celui de la communication en face à face mais qui se caractérise par la non- appartenance à un espace géographique et par son caractère illimité dans le temps. En effet, *« la messagerie instantanée implique une réponse immédiate de la part de l'autre. Il s'agit d'un véritable dialogue en direct, qui n'a ni de limite dans l'espace ni dans le temps »*¹⁸⁴.

Par interaction synchrone nous entendons toutes discussions échangées instantanément entre deux ou plusieurs participants, *« la synchronie présente l'avantage du feedback réciproque entre des participants en interaction, c'est-à-dire une confirmation explicite ou implicite de la bonne réception des messages. Dans cette situation, on observe de plus une alternance dans les tours de parole comme dans la conversation orale, qui permet de reformuler sa pensée, de donner des explications, de poser des questions, etc. Les systèmes synchrones ont un pré-requis : un minimum de deux usagers doivent être en ligne pendant toute l'interaction.»*¹⁸⁵

A partir de ces deux définitions nous retenons les notions d'*immédiateté*, d'*instantanéité* et de *feedback réciproque*. Ces trois notions renvoient toutes à

¹⁸² IRC : Internet Relay Chat.

¹⁸³ http://fr.wikipedia.org/wiki/Messagerie_instantan%C3%A9e

¹⁸⁴ DEJOND A. . La cyberlangue française. P.38

¹⁸⁵ VILATARSANA M.T., (2010), « L'analyse du discours médiatisé par ordinateur : l'apport de la linguistique à la société de l'information ». P.1.

la synchronie des échanges entre les interlocuteurs présents et relié par le réseau Internet. Suite à cet éclaircissement, il est important de s'attarder sur les différentes caractéristiques de l'interaction synchrone dans un environnement médié par ordinateur.

2.2. Caractéristiques de l'interaction synchrone médiée par ordinateur

- L'écrit dans l'interaction synchrone

L'écrit de l'interaction synchrone médié par ordinateur se singularise par ses caractères d'instantanéité et d'immédiateté. L'espace virtuel procure aux participants « *l'impression d'avoir été transportés, avec leur corps, du monde physique ordinaire dans des mondes de pure imagination...* »¹⁸⁶ Cet environnement leur donne alors la possibilité de prendre certaines libertés dans la façon de s'exprimer et les formes des productions sont assez proches des écrits oralisés. Comme nous verrons en supra le style adopté est bien celui de la conversation orale. De nombreuses études ont déjà montré que ce type de conversation est marqué par :

- ✓ Une certaine légèreté dans le respect des règles orthographiques et grammaticales
- ✓ Une propension au recours aux abréviations
- ✓ Un détournement des fonctions des majuscules
- ✓ Une fréquence des termes argotiques et de termes appartenant au verlan
- ✓ Un usage excessif des onomatopées, des néologismes (algérianismes pour les locuteurs algériens) et des émoticônes.
- ✓ Une tendance au recours à l'alternance codique

- Le cadre participatif

Les utilisateurs des messageries instantanées sont dans un environnement clos ou ouvert. Par environnement clos, nous entendons la « fenêtre » dans laquelle s'établissent les échanges et le nombre de participants.

¹⁸⁶ FLICHY P., (2001), op.cit. P.173

L'environnement ouvert, est, quant à lui, caractérisé par des échanges instantanés qui s'établissent entre un groupe de participants dans une fenêtre ouverte à plusieurs personnes qui désirent ou non s'inviter à la discussion. Exception faite du cas dilogue, les participants peuvent donc être sollicités pour prendre part à la discussion comme ils peuvent aussi rester spectateurs.

- **Le « pseudonymat »¹⁸⁷ des participants**

La communauté virtuelle à la possibilité d'utiliser une identité virtuelle dans le cadre de ces espaces. Les participants ne se voient pas et ne se connaissent pas forcément. Ils utilisent des pseudonymes qui leur permettent de ne pas être identifiables. Ainsi « *cette forme d'anonymat réduit la [pression sociale](#) face aux normes, et joue un rôle désinhibiteur dans les communications, ce qui a à la fois un effet positif de baisse des contraintes, et un effet négatif de baisse de responsabilité. L'agressivité verbale est également plus courante du fait que les intervenant ont peu de risque de riposte sous forme d'agressions physiques.* »¹⁸⁸ Donc la fonction de ce « pseudonymat » est de propulser les participants dans un espace discursif qui leur offre des possibilités qu'ils exploitent avantageusement.

- **Le site**

Le site ici renvoie au cadre spatio-temporel. Généralement les échanges ont lieu dans des espaces ouverts (tchat ou lieu de rencontre) ou des espaces clos (messenger/ msn/ espace de discussion de skype, facebook). Les interventions varient donc en fonction de l'espace choisi et la discussion prend forme dans ces espaces différemment. Dans le tchat, les participants ne se connaissent pas. Ils intègrent la discussion en usant parfois de formules de salutations ou ils adoptent la position de simples

¹⁸⁷ Néologisme créé par une étudiante inscrite en master à l'ENS de Lyon et que nous reprenons. En effet, cette nouvelle unité lexicale est une friction entre pseudonyme et anonymat.

¹⁸⁸ <http://fr.wikipedia.org/wiki/Pseudonymat>

observateurs. Ils n'interviennent en donnant leur avis que lorsqu'ils sont passionnés par le sujet.

Dans des l'espaces clos, les participants affublés de leurs pseudonymes, ont une identité qui est reconnaissable par leurs pairs car ils ont des habitudes d'interagir connues¹⁸⁹ des autres partenaires. Quant au temps utilisé, il dépend de la disponibilité des participants. Une discussion peut être brève, courte ou durer longtemps. En tout état de cause, le temps est dépendant de la disponibilité des interactants qui gardent cette alternative de se retirer sans fournir au préalable de justifications.

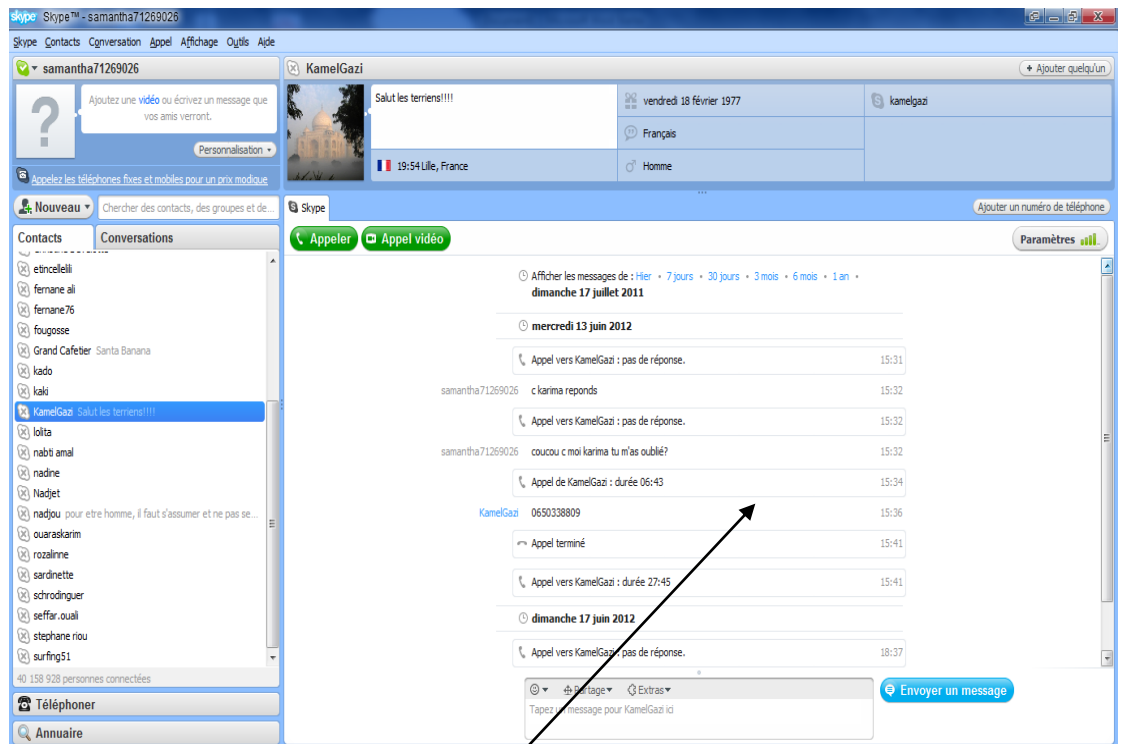
- **Structure de l'interaction synchrone**

Souvent la structure correspond aux cinq rangs proposée par C. Kerbrat-Orecchioni (interaction > séquences > échanges > interventions > actes de langage.) La seule particularité réside dans l'organisation des échanges qui sont plutôt enchâssés ou embrassés. Cela est dû au facteur technique qui désynchronise parfois les échanges sur le plan linéaire lorsque les participants postent des messages au même moment.

A titre d'illustration, nous reproduisons ci-dessous quelques dispositifs de discussion en ligne synchrone:

¹⁸⁹ Techniques conventionnelles de l'interaction partagées par l'ensemble du groupe.

1. Skype

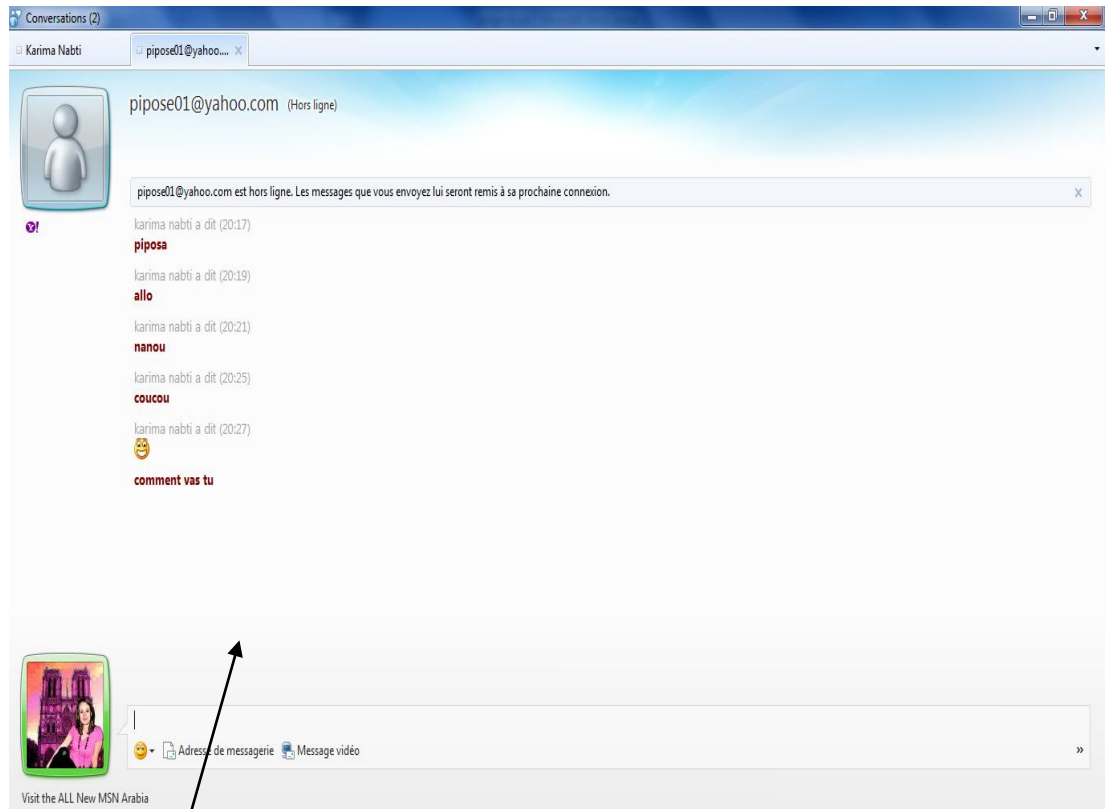


(Figure 1)

Espace discursif de skype lorsque les participants n'utilisent pas l'appel audio

Les participants dans ce type de dispositifs de discussion en ligne peuvent se connaître malgré l'utilisation du « pseudonymat ». Les échanges s'effectuent par appel mais également par écrit. Dans le cas de notre étude, nous nous intéressons qu'aux écrits échangés entre les participants.

2. MSN

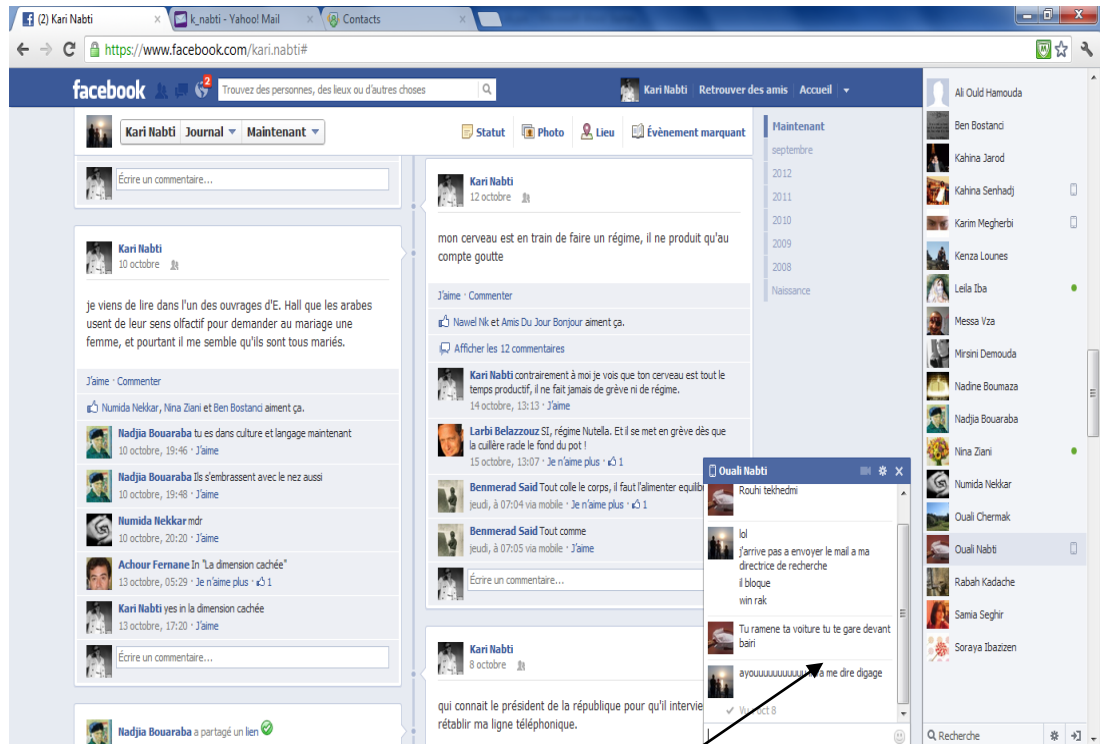


(Figure 2)

Espace discursif de MSN, appelé aussi fenêtre d'échanges.

Dans ce second type de dispositif de discussion en ligne, nous avons le même principe que le précédent. Les utilisateurs peuvent à la fois utiliser le micro et la caméra comme ils peuvent aussi se contenter de n'utiliser que la "fenêtre" de l'espace discursif auquel on peut attacher des fichiers ou des photos et insérer dans émoticônes. Quant à la partie gauche de cette fenêtre, elle permet d'afficher des photos ou des avatars des participants et d'activer la vidéo pour avoir un échange *scriptovisuel*.

3. Facebook

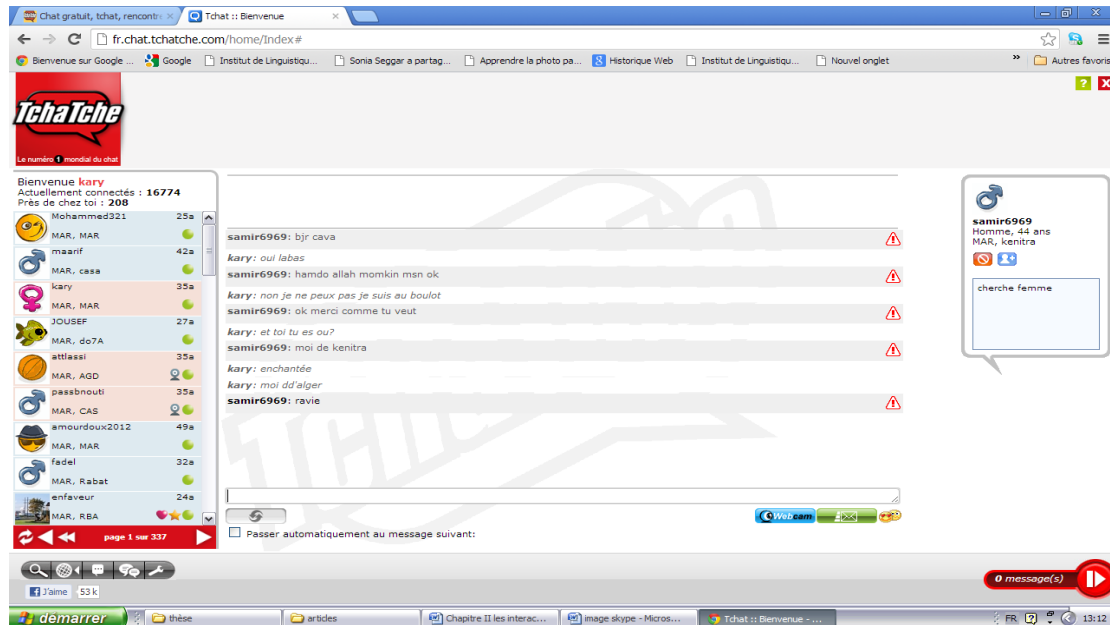


(Figure 3)

Espace de discussion synchrone

Facebook donne la possibilité aux participants qui apparaissent souvent sous leur identité réelle de participer à une double activité qui se veut à la fois synchrone et asynchrone. Ceux qui interagissent dans ce dispositif ont un espace réservé à la discussion instantanée en ligne située à droite de la figure 3. Le reste de la page est consacré aux échanges différés postés sur ce qu'on appelle communément le « mur ».

4. Tchat



Contrairement à ces trois premiers dispositifs que nous venons de décrire brièvement, le *tchat* a la particularité de mettre en contact des participants qui ne se connaissent pas. Ils apprennent à se découvrir au fur et à mesure du déroulement des échanges. Ces participants anonymes et vont chercher à discuter dans un but qui n'est pas forcément établi à l'avance.

3.1. L'interaction asynchrone

L'interaction asynchrone se caractérise par « le décalage temporel entre l'émission et la réception du message qui varie en fonction du niveau de connectivité du récepteur ou, autrement dit, dépend de la fréquence de connexion de l'utilisateur au réseau »¹⁹⁰. Il s'agit ici d'échanges entre deux ou plusieurs individus par l'intermédiaire d'un dispositif en ligne dont la particularité réside au niveau de la réplique ou de l'échange qui ne se fait pas en un temps réel. Les messages sont diffusés en fonction de la disponibilité du participant à l'interaction. Certes, il existe différents types d'interactions asynchrones en ligne, mais dans le cadre de notre recherche nous ne nous intéressons qu'aux forums de discussion.

¹⁹⁰ VILATARSANA M.T. (2010), op. cit. P.1.

- Pourquoi les forums de discussion ?

Le forum est un lieu où les internautes se rencontrent pour échanger des points de vue, donner des avis, ou s'exprimer sur un sujet tout en respectant un ensemble de règles contenues dans une charte appelée la "nétiquette".

3.1.1. Définition du forum de discussion

Les forums de discussion sont des espaces de rencontre et de dialogue sur le web. Ils sont souvent comparés au vieux mythe de l'agora athénienne, car ce sont des lieux où des personnes débattent, réfléchissent et échangent des points de vue. Cette agora virtuelle regroupe des participants du monde entier autour d'interminables discussions.

Marcoccia en propose la définition suivante :

« Dispositif de communication médiatisée par ordinateur asynchrone, permettant à des internautes d'échanger des messages au sujet d'un thème particulier. Le dispositif propose aux utilisateurs une structuration hiérarchique des messages déjà postés et invite ceux qui se connectent au forum à réagir aux messages qu'ils ont lus ou à poster de nouveaux messages- et, ainsi, commencer de nouveaux fils de discussion, qui correspondent plus ou moins à l'équivalent numériques des séquences dans l'organisation structurale d'une conversation de face à face »¹⁹¹.

La particularité de ce dispositif réside au niveau du caractère discontinu dans le temps de la discussion qui est de surcroît archivable.

De nombreux chercheurs se sont penchés sur ce type d'interaction pour en dégager les caractéristiques.

¹⁹¹ MARCOCCIA M. (2003), L'analyse conversationnelle des forums de discussion. P.26 <http://cediscor.revues.org/220> (consulté en mai 2012).

3.1.2. Caractère asynchrone

L'une de ses particularités est l'asynchronisation. En effet, *« l'outil électronique, permet une transmission instantanée (quelque soit l'heure d'émission et la distance physique entre le lieu d'expédition et le lieu de réception), l'émetteur ne peut prévoir ni savoir avec certitude le moment où son message sera lu. »*¹⁹² Le participant qui poste un message ne peut savoir à quel moment il sera lu, ni par qui il le sera. Le cadre participatif est marqué par une instabilité due au caractère asynchrone.

Les échanges dans les forums de discussion, ne se font pas en un temps limité. Ce sont des échanges qui continuent dans le temps. En effet, *« les échanges dans un forum se déroulent dans un cadre temporel unifié. La dimension temporelle n'est pas absente des forums, mais ne détermine que très faiblement l'organisation séquentielle des échanges. »*¹⁹³ En général, les intervenants ne postent de messages qu'en fonction de leur disponibilité. Les écarts entre deux répliques ont une durée fluctuante.

3.1.3. Caractère d'idéal communicationnel

La seconde particularité de ce type de discussion en ligne consiste à respecter des règles d'une charte appelée « la netiquette ».

« Le forum de discussion est un site où chacun peut déposer des messages sur des thèmes précis, poser une question et recevoir sur ce site des réponses d'internautes du monde entier. Ce sont des lieux de débat mondiaux. Ces forums peuvent être totalement libres ou « modérés » : dans ce cas les messages inconvenants seront supprimés. Lorsque l'on s'inscrit à un forum, il est conseillé de respecter la "netiquette", car dans le cas contraire, on risque de s'exposer à des messages incendiaires ; d'où les recommandations souvent émises par

¹⁹² CUSIN BERCHE F., (1999), « courriel et genres discursifs », P. 33 in J. Anis, Internet, communication et langue française, Hermes sciences publication, Paris.

¹⁹³ MARCOCCIA M., op.cit. P. 33.

les internautes avertis de consulter les FAQ¹⁹⁴ avant d'interroger le groupe. Le système regroupant ces groupes de discussion est appelé "Usenet". »

La transgression d'une règle de cette charte entraîne une sanction.

« Chaque internaute se verra donc proposer une charte de bonne conduite (la nétiquette) en ouvrant un salon de discussion. Si son attitude ou ses propos enfreignent ces codes de comportement, il peut se voir exclu du lieu de discussion par un opérateur.¹⁹⁵ »

- La nétiquette

La nétiquette est un *« ensemble de règles déterminant ce qui est fixé par l'usage. Il s'agit en ce sens d'un moyen dont disposent certains acteurs du réseau pour proposer un idéal de communication et disposer d'arguments leur permettant de sanctionner ceux qui violent les principes institués »¹⁹⁶*. Ces propositions d'un idéal de communication permettent de baliser la discussion et de sanctionner toutes les violations des principes institués afin d'éviter les éventuelles situations conflictuelles.

Dans la nétiquette sont prévues les règles aussi bien de la politesse (ménagement des faces, principe de coopération) que celles du domaine juridique (droits d'auteurs quant à l'utilisation des citations) et celles portant sur le contenu (activités lucratives interdites). La charte a pour finalité de prévenir les conflits et malentendus

En résumé, « La nétiquette » exige des participants la clarté, la pertinence et la brièveté. Ces trois critères correspondent en fait aux mêmes maximes conversationnelles proposées par H. P. Grice¹⁹⁷. La reprise de ces trois

¹⁹⁴ FAQ : Frequently Asked Questions, foire aux questions.

¹⁹⁵ Dejong A. . 2002. Op.cit. P.37

¹⁹⁶ M. Marcoccia. 2002, P.2. « La politesse et le savoir communiquer ». in Politesse et idéologie : rencontres de pragmatique et de rhétorique conversationnelles. Colloque, Louvain-la-Neuve, BELGIQUE (11/1998) 2000, né 107 (365 p.)

¹⁹⁷ GRICE H.P. (1979), « Logique et conversation », Communications 30. Ed. Seuil, Paris, p .62.

principes n'est pas fortuite, car la nétiquette prend en considération les contraintes de la communication médiatisée par ordinateur et se veut préventive, pour permettre aux participants d'éviter toute sorte de conflits ou malentendus qui risquent de les offenser. Malgré cette mise en garde, les internautes transgressent parfois ces règles. Ce qui entraîne des situations pour le moins problématiques.

Par ailleurs, le forum rassemble des internautes autour d'un thème qui peut être modifié au cours de son déroulement. M. Marcoccia¹⁹⁸ précise à ce sujet qu'« *en participant à un forum de discussion, les internautes bénéficient avant tout de la possibilité de se joindre à différentes discussions* ». Les participants ont le libre choix de s'inscrire dans un forum de discussion, tout en optant pour un thème bien précis, mais les digressions sont constantes. M. Marcoccia signale que « *de nombreux travaux soulignent que les discussions en ligne sont souvent désorganisées et confuses, à cause du développement fréquent de multiples fils de discussions et de conversations parallèles*¹⁹⁹ ». Cet éclatement en plusieurs thèmes du thème principal, sujet initial, n'altère point la cohérence de l'interaction.

3.1.4. Caractère instable du cadre participatif

Contrairement à la discussion et à la conversation, les forums de discussion ont la particularité d'être discontinus dans le temps. Il s'agit, en fait, de fils de discussions interminables dans le temps. Ces discussions sont échangées par des internautes inscrits dans le forum pour pouvoir y participer. Le nombre illimité des intervenants qui y participent nous permet d'avoir des interactions avec plusieurs participants que nous pouvons qualifier de polylogues.

¹⁹⁸ MARCOCCIA M. (2003) op.cit. P.33

¹⁹⁹ Ibidem, Ibid P.33

a. Le "pseudonymat" des participants et l'hétérogénéité des profils linguistiques et culturels

Dans les forums de discussion, il est impossible de déterminer le nombre de participants ainsi que leur identité. Cependant, même si les participants sont anonymes, cela n'altère point le bon déroulement de la discussion. Bien au contraire, les pseudonymes offrent une certaine protection en entrant dans une discussion car ils peuvent dissimuler aussi bien leur âge que leur sexe ou leur profession. Dans ce cas, l'imposteur doit faire preuve d'une grande vigilance car des indices nichés dans l'expression sont révélateurs de la véritable identité.

b. L'instabilité du cadre participatif

L'instabilité du cadre participatif est souvent dû au fait que les intervenants dans les forums de discussion forment une communauté virtuelle mais « *il ne suffit pas de fréquenter ces espaces virtuels pour qu'une communauté virtuelle prenne forme. C'est le besoin ou le désir de s'unir dans un contexte de libre association qui détermine si des communautés virtuelles prennent naissance.*²⁰⁰ » C'est donc le centre d'intérêt qui permet d'unir une communauté virtuelle qui enregistre toutefois des intrusions qui constituent pour C. Kerbrat-Orecchioni de véritables « *délits conversationnels* » car « *ces intervenants illégitimes parasitent le circuit interlocutif* »²⁰¹. En effet, des participants prennent parfois la parole sans pour autant être autorisé. Ce phénomène est très courant. Les inscrits aux forums de discussion ont le droit de répliquer à une intervention qui leur est personnellement destinée par la citation²⁰².

²⁰⁰ Marcotte J.F. 2001

²⁰¹ C Kerbrat-Orecchioni.(1996) op.cit. P. 32

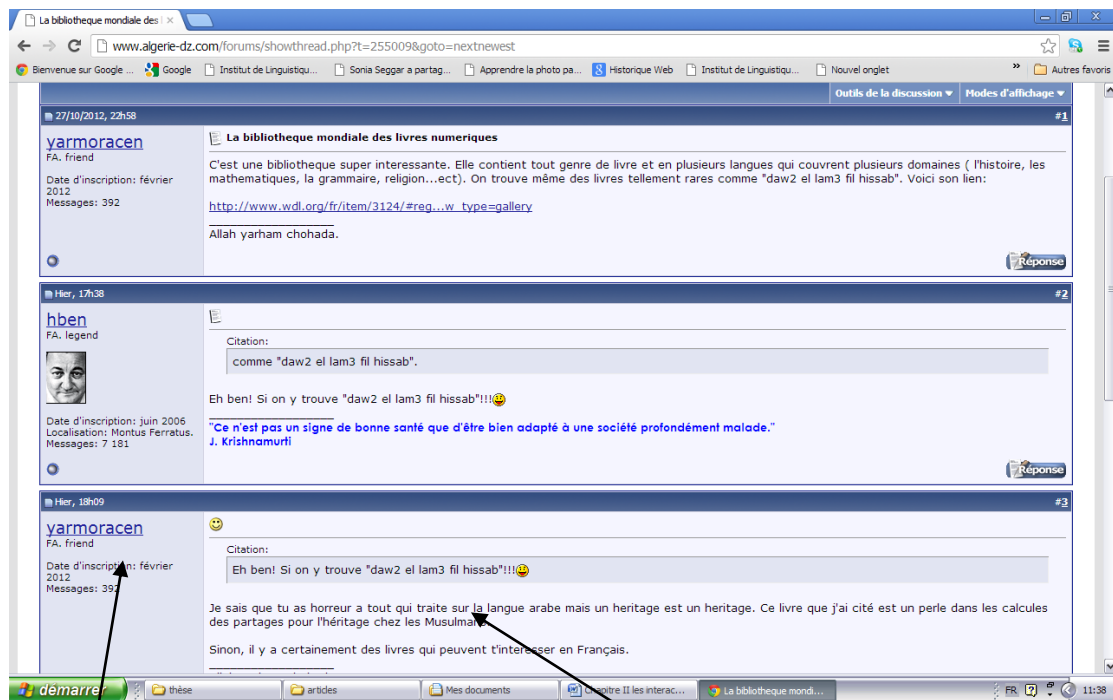
²⁰² La citation est un phénomène très répandu dans les forums de discussion, une fonctionnalité est introduite dans les forums afin de faciliter la reprise des propos d'un participant pour enchaîner sur ses dires. C'est une fonction qui permet de rendre visible la dynamique interactionnelle et la structuration en échanges des écrits numériques. La citation est donc une sorte de discours rapporté automatisé qui permet de contextualiser à chaque fois les messages et de ne pas dévier le sujet principal de la discussion.

c. Description globale des rôles participatifs

Marcoccia²⁰³ distingue deux types de participants :

- ceux qui produisent des messages au rang desquels on compte les animateurs chargés de réguler la discussion
- ceux qui se contentent de lire sans pour autant laisser de trace dans l'espace de l'interaction.

Cette dynamique interactionnelle est illustré par cet exemple d'un forum de discussion :



(Figure 4)

Espace d'échange

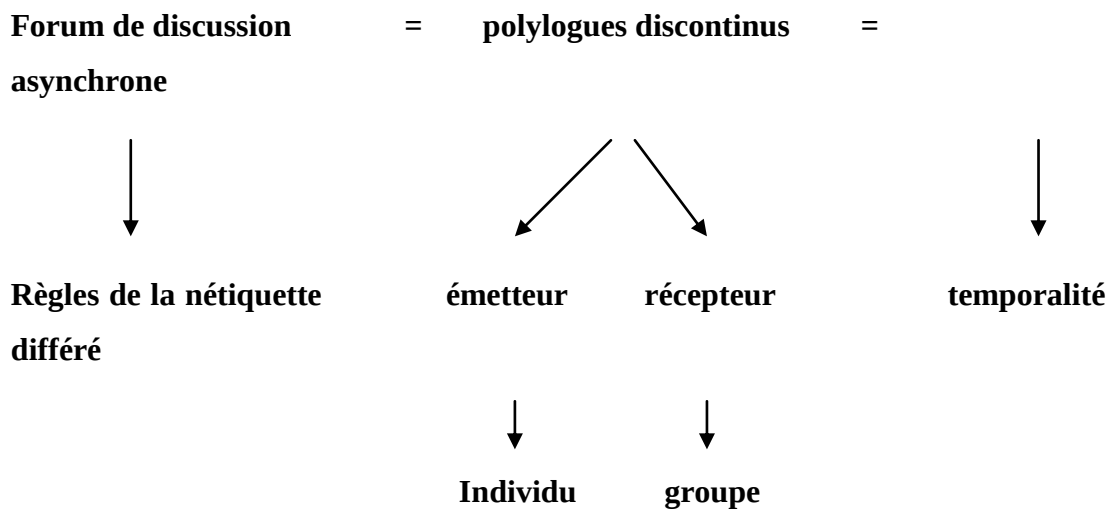
Espace dédié à la description du participant (pseudonyme, photo, date d'inscription)

Dans cette figure 4, la page renvoie à un forum de discussion dans lequel un espace à gauche est réservé à la description des participants (pseudonymat,

²⁰³ MARCOCCIA , op.cit.

parfois photo, avatar et date d'inscription). Le reste de la page est consacré à l'espace discursif dans lequel les interventions sont séparées les unes des autres. La date et l'heure d'émission sont mentionnées sur chaque message posté.

D'une façon schématique, l'interaction en ligne du forum de discussion s'établit de la sorte :



4. Les traits distinctifs de l'interaction synchrone et de l'interaction asynchrone

Les instances de différenciation entre ces deux types de discussion en ligne se situent au niveau de trois aspects : la temporalité, la disponibilité et les participants²⁰⁴.

1. **La temporalité** : par temporalité nous signifions la synchronisation et l'asynchronisation des échanges. Dans la discussion synchrone les échanges se déroulent en temps réel ; tandis que dans la discussion asynchrone, les échanges s'effectuent en différé. Outre son aspect différé, la discussion asynchrone se caractérise aussi par sa discontinuité dans le temps. Il s'agit en fait d'un fil de discussion

²⁰⁴ NABTI K. (2010), « Le corpus du cyberspace » in revue Corpus entre donnée sociale et objet d'étude, Horizon et Communication, 2010. P.142.

continue dans le temps, dont l'existence dépend de la durée de vie du site dans lesquels sont hébergés ces forums de discussion.

2. **La disponibilité :** L'archivage des interactions synchrones dépend du bon vouloir des participants, alors que les interactions asynchrones sont archivées automatiquement sur la base de données du site.
3. **Les participants :** dans les discussions synchrones, un participant émetteur n'écrit qu'à un récepteur ciblé. Ce récepteur peut être un individu ou un groupe d'individus. En fait, l'émetteur est le maître de la situation car il peut intégrer un ou plusieurs récepteurs à la fois dans une même discussion.

Dans le tableau ci-dessous sont mis en valeur les traits spécifiques et distinctifs de chacun de ces deux dispositifs de conversation en ligne.

	L'interaction synchrone	L'interaction asynchrone
temporalité	Echange en temps réel	Echange en temps différé
médiateur	Ø	modérateur
Lecteur	Un individu ou un groupe sur invitation	Un groupe d'individus
pseudonymat	Identité ± révélée (parfois pseudonyme)	Pseudonyme
Disponibilité	Enregistrement individuel de la discussion	Archivage automatique des échanges.

IV. L'interaction interculturelle synchrone ou asynchrone médiée par ordinateur.

Nous abordons dans cette dernière partie de ce chapitre la dimension interculturelle dans les échanges en ligne. Nous la présentons sous forme de questionnements auxquels nous tenterons d'apporter des éléments de réponses qui serviront de bases théoriques.

De nombreux travaux en didactique ont été consacrés à cette question notamment ceux qui ont analysé les conversations en ligne. Tantôt on s'est attelé à examiner les incidences de la *compétence interculturelle*²⁰⁵, tantôt on se soucie de **la gestion de la communication exolingue en ligne**²⁰⁶ en analysant des situations de « communication ratée » dans des projets d'échanges en ligne. Il s'agit dans ces différents travaux d'identifier dans l'échange les traces de divergences d'interprétation.

1. Comment définir une interaction interculturelle médiée par ordinateur ?

Le cyberspace n'est pas seulement un lieu où l'individu prend une certaine liberté d'écrire et de poster des messages linguistiques à travers lesquels il exprime un avis, il donne une information, il pose une question mais aussi un lieu de diversité culturelle²⁰⁷. Donc toute une culture se greffe inconsciemment aux énoncés postés par les participants. Bien plus, il faudrait parler de rencontre interculturelle, c'est-à-dire, de *«relations sociales régulières avec des personnes "altéritaires" qui conduisent soit une occultation de l'altérité (divergence : ignorance de la relativité des systèmes culturels, ethnocentrisme, assimilationnisme) soit (convergente) à une décentration, à une prise de conscience de la relativité des systèmes culturels, à une*

²⁰⁵ Isabelle Audras et Thierry Chanier, Acquisition de compétences interculturelles, 2007.

<http://lidil.revues.org/index2383.html> (consulté en septembre 2012).

²⁰⁶ MANGENOT F. et ZOUROU K., « Susciter le dialogue interculturel en ligne », 2007.

<http://lidil.revues.org/index2413.html> (consulté en septembre 2012).

²⁰⁷ LEVY P. « cyberculture ». op. cit. p.296.

*intégration progressive des repères interprétatifs d'autrui dans son propre répertoire linguistique et culturel*²⁰⁸»

Dans ce genre de rencontre interculturelle, N. Ivanciu insiste sur le fait qu'une «*vraie interaction ne fait pas abstraction des écarts culturels, tout comme elle ne peut se limiter à les reconnaître et à les tolérer. L'idéal serait de profiter de leurs ressources pour la création de valeurs communes sur lesquelles s'étaye, en milieu de travail culturellement hétérogène, la construction d'un accord nécessaire à la "production" ensemble.*²⁰⁹ »

Nous proposons d'énumérer un ensemble de critères qui fixent à titre synthétique une définition qui se veut exhaustive.

L'interaction interculturelle synchrone ou asynchrone médiée par ordinateur est :

- Une rencontre interactionnelle dans laquelle s'établit un ensemble d'échanges instantanés ou différés en ligne sur internet. Cette rencontre est consensuelle et non conflictuelle
- Ces échanges rassemblent en règle générale un groupe d'individus
- Ces individus se manifestent sous forme de profils anonymes et abordent des thématiques diversifiées qui les maintiennent en contact durant un temps souvent illimité et dans un espace discursif archivable
- Ces profils sont porteurs de marqueurs socioculturels
- Le code utilisé dans ces échanges est sujet à fluctuation. Il peut être « *une sorte de mélange entre l'oral et l'écrit, un style oratoire bousculé par la vitesse, chamboulé dans ses règles et ses conventions*²¹⁰. »

²⁰⁸ BLANCHET Ph. et COSTE D. (2010), Regards critiques sur la notion d'interculturalité, l'harmattan, p. 13.

²⁰⁹ IVANCIU N. OP.CIT. <http://www.revue-signes.info/document.php?id=248>

²¹⁰ DEJOND A. Op.cit. P.18.

2. Structure et fonctionnement de l'interaction interculturelle dans un environnement médié par ordinateur

L'ensemble des critères cités ci-dessus nous permettent d'avoir une idée plus claire de ce qu'est une interaction interculturelle médiée par ordinateur. Sa structure est caractérisée par la récurrence des croisements et des enchâssements des interventions.

La dimension culturelle fait nécessairement apparaître un ensemble de ratés communicationnels dus à la diversité des profils linguistiques et socioculturels. Nous abordons dans le détail cette question dans le chapitre qui suit.

Synthèse

Tout au long de ce second chapitre théorique nous avons tenté d'apporter progressivement des précisions sur les différents types d'interactions afin d'aboutir à notre objet d'étude qui consiste à mieux cerner l'interaction interculturelle médiée par ordinateur.

Nous avons examiné cette notion d'interculturel sur toutes facettes. L'interaction interculturelle est souvent source de dysfonctionnements aussi bien au niveau du matériel sémiotique qu'au niveau du système d'alternance des tours de parole ou même de l'organisation thématique et de l'emploi des termes d'adresse ou de la formulation des actes de langage.

Chapitre III : Le malentendu interculturel

« J'ai été frappé par la fréquence des malentendus interculturels, par la quantité des petites et grandes blessures essentiellement due à la différence profonde de nos prémisses culturelles (...) dont nous n'avons pas conscience, à des implicites que nous portons en nous sans le savoir, à notre façon de voir le monde que nous avons apprise mais qui nous paraît "naturelle", "évidente", "allant de soi". » R. Carroll. (Evidences invisibles, cité par CKO, les interactions verbales³, P.133.)

0. Introduction

Nous ne partons pas de l'idée que la rencontre interculturelle engendre automatiquement des malentendus ni du fait que la rencontre entraîne obligatoirement une relation conflictuelle, nous partons par contre de l'idée que la rencontre peut être consensuelle, c'est-à-dire, que l'objectif de départ est une rencontre bâtie sur l'entente et qui va permettre d'échanger des avis sur un sujet particulier sachant que toutes les conditions de la réussite de la rencontre sont réunies et parfois même formulées dans une charte. Il s'agit, donc, d'une interaction qui sous tend la coopération et la négociation. Mais il arrive aussi que cette rencontre ne réponde pas à ces normes et donne lieu à des conflits.

Entre ambiguïté, conflit, quiproquo, malentendu et mésentente, les définitions se rapprochent mais nous ne retiendrons que la notion de malentendu qui renvoie directement à notre objet d'étude.

Pourquoi s'arrêter au malentendu ? En fait c'est suite aux constatations faites sur le déroulement des interactions interculturelles en ligne au niveau de l'intercompréhension que de nombreux obstacles apparaissent et nuisent à la progression interactionnelle. Ces obstacles nous ont interpellés et nous voudrions élucider ces moments cruciaux appelés aussi *rich points*²¹¹, pour voir comment se dénouent ces rencontres qui virent parfois vers des situations conflictuelles suite à une mauvaise interprétation.

Nous envisageons dans ce troisième chapitre de notre partie théorique de définir dans un premier lieu le malentendu interculturel ensuite voir comment ce dernier apparaît dans un milieu virtuel ainsi que la manière par laquelle les participants tenteront de surpasser cette différence sur le plan culturel pour qu'il n'y ait pas de rupture.

Ces apports théoriques que nous évoquerons et que nous développerons dans ce chapitre sont directement liés à notre problématique de recherche.

1. La communication

Les discours sont souvent semés d'embûches sur le plan interactionnel, pour cela les individus en coprésence veillent souvent à ce que les échanges se déroulent dans les meilleures conditions possibles tout en utilisant certains modélisateurs²¹². En effet, Charaudeau reprend le schéma de la communication dans lequel il estime que « *la communication humaine est comme un processus de transmission entre une source (émetteur) et une personne cible du message (récepteur), selon un schéma symétrique autour des notions de code, canal, émetteur, récepteur, encodage et décodage : l'émetteur procède à un encodage dans son intention de sens dans un système*

²¹¹ M. Agar, Culture: can you take it anywhere? International journal of Qualitative methods. 2006 : « *are those surprises, those departures from an outsider's expectations that signal a difference between LC1 and LC2 and give to subsequent learning* » la notion ethnographique de « rich points » qui caractérise les incidents discursifs indiquant que deux systèmes culturels différents se sont manifestés. Il s'agit d'actes langagiers, gestes ou attitudes des locuteurs qui sont susceptibles de provoquer un décentrage du regard.

²¹² C. Kerbrat- Orecchioni, Les interactions verbales, tome 3, 1992.

*de formes, le récepteur décode ces formes pour retrouver le sens, ce qui suppose qu'émetteur et récepteur disposent du même code.*²¹³»

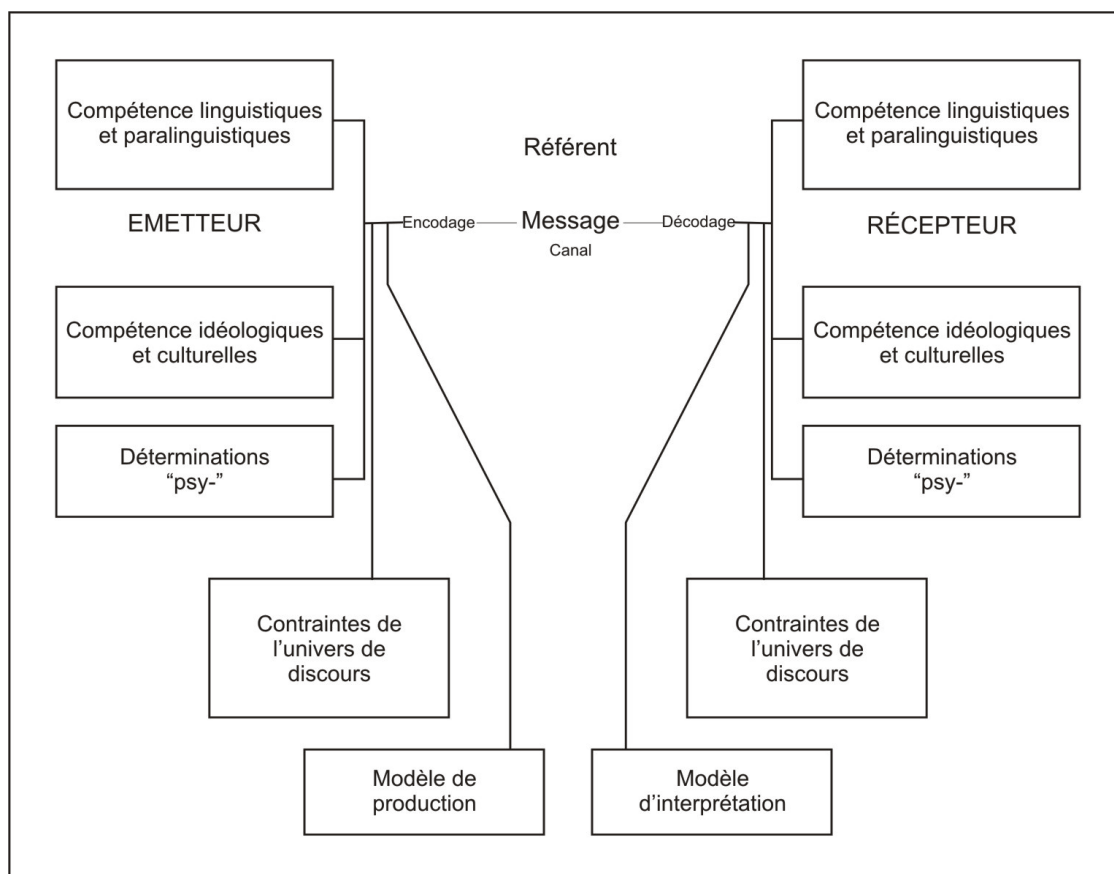
Ce schéma de communication suppose que les deux participants disposent des mêmes codes pour que le contrat de communication qui les réunit s'établisse dans les meilleures conditions. Un contrat qui est un « *cadre de contraintes auquel doivent souscrire les partenaires pour échanger.* »²¹⁴ Cependant, la disposition d'un même code implique-t-il forcément la réussite de la communication entre les participants ?

C. Kerbrat-Orecchioni ne se contente pas de reprendre uniquement ces éléments de base du schéma de la communication proposé par R. Jakobson²¹⁵, elle le complète par de nouvelles composantes (voir figure 1). Nous constatons qu'elle implique la dimension culturelle dans sa nouvelle version du schéma de communication. En effet, elle exige des deux partenaires de la communication de se doter de la compétence culturelle en plus de la compétence linguistique et paralinguistique. Les partenaires doivent, alors, disposer d'une compétence culturelle afin que le message soit décodé avec les meilleures chances de compréhension.

²¹³ P. Charaudeau et D. Maingueneau, Dictionnaire d'analyse du discours, Seuil, Paris, 2002.

²¹⁴ P. Charaudeau : Le contrat de communication médiatique, in *Le français dans le monde*, n°spécial, Paris, Hachette, 1993. P.9.19

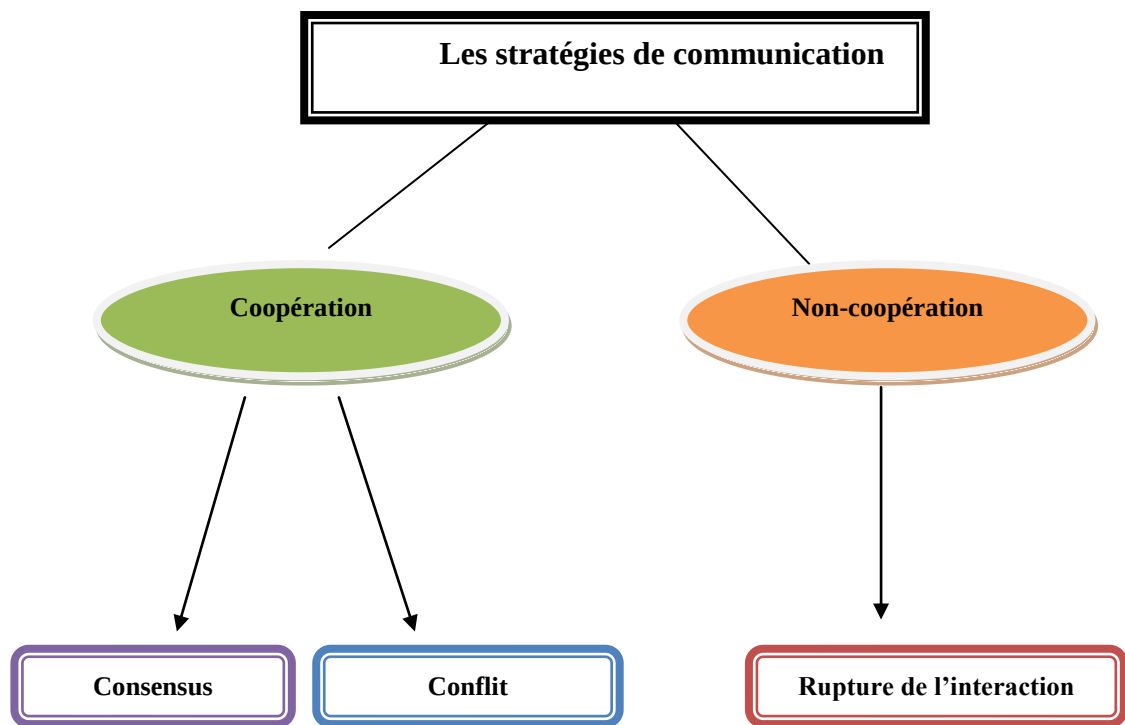
²¹⁵ R. Jakobson, (1969), Linguistique et poétique, In: *Essais de linguistique générale*, Editions de Minuit, Paris, 209-248.



Le schéma de la communication selon Kerbrat Orecchioni

Lorsque le décodage ne se fait pas convenablement par l'émetteur sur le plan communicationnel, des échecs apparaissent vite. Ces échecs ou défaillances laissent apparaître des malentendus dans les échanges interactionnels qui, parfois, se transforment inévitablement en situations conflictuelles voire en rupture de l'interaction.

Par conséquent, disposer du même code, n'implique pas automatiquement, une réussite communicationnelle. En fait, il existe un ensemble de stratégies qui se déploient lors d'une communication. Ces stratégies de communication reposent soit sur une coopération, pour donner lieu à une communication consensuelle ou conflictuelle, soit sur une non-coopération qui, à son tour, implique une rupture de l'interaction, comme le mentionne le schéma ci-dessous :



2. Edification et apparition d'un malentendu dans une interaction

Entre accident, raté, leurre de l'interprétation, quiproquo, mésentente, confusion... beaucoup de chercheurs (Gumperz, 1982 ; Noyau et Porquier, 1984 ; Giacomi et de Hérédia, 1986...) se sont penchés sur toute cette terminologie qui renvoie au *malentendu*. Cet intérêt est suscité par les nombreuses études et recherches pratiquées sur la communication interculturelle et la communication exolingue. Au départ, le malentendu était considéré comme "une exception" ou "un incident malheureux", ensuite, les sciences du langage se sont vite intéressées à cette notion de "malentendu" surtout dans le domaine interactionniste.

- Qu'est ce qu'un malentendu ?

Le malentendu pourrait être défini comme une mésinterprétation du discours d'autrui par son récepteur. En effet, « *le malentendu se produit quand le train interprétatif déraile ou plutôt s'aiguille soudainement sur une nouvelle voie- sans que les passagers s'en aperçoivent immédiatement ; le phénomène est*

*intéressant dans la mesure où l'observation des ratés de l'interprétation constitue peut-être le meilleur moyen d'appréhender les mécanismes qu'elle met en jeu*²¹⁶.» Cette métaphore dans laquelle le langage est assimilé à un train qui déraile ou qui change de voie, semble très significative pour montrer les niveaux interprétatifs qui peuvent apparaître dans un échange entre deux locuteurs qui ne se rendent pas compte de la nouvelle tournure interprétative qui prend forme.

Le malentendu est aussi considéré comme une « *divergence d'interprétation, divergence dont la responsabilité est souvent attribuée au seul récepteur qui manquerait de saisir l'intention communicative en donnant une interprétation divergente à un mot, à un énoncé ou à une activité verbale du locuteur. Il en résulte une inadéquation entre l'intention que le locuteur confère à son énoncé et l'interprétation qu'en fait le récepteur.*²¹⁷ » Cette définition nous renseigne sur le fait qu'un malentendu prend forme lorsque le récepteur donne une autre interprétation à l'énoncé émis par l'émetteur.

Souvent, le malentendu est déclenché involontairement par les capacités et les préférences du locuteur, à l'origine de l'interprétation erronée de l'interlocuteur. Selon Giacomi²¹⁸, « *dans la communication, chaque sujet est à la fois producteur et interprétant : interprétant sa propre parole comme celle d'autrui ; producteur de sa propre parole comme dans son rôle d'auditeur interprétant, se transposant comme producteur potentiel de la parole de l'autre.* » à partir de cette proposition, il tente de définir le malentendu ainsi : « *le malentendu est comme une divergence d'interprétations sémantico-pragmatiques effectuées par deux interactants à partir d'un même message dont l'un est principalement le producteur, l'autre interprétant.* »

²¹⁶ Marty Laforest, « Accidents, ratés, pièges et leurres de l'interprétation : quelques remarques sur le malentendu » in *Malentendu : dire, mésentendre, mésinterpréter*, éd. Nota bene, 2003. P.7

²¹⁷ Dresher M, « Les conséquences affectives des malentendus dans la conversation », in *Malentendu : dire, mésentendre, mésinterpréter*, éd. Nota bene, 2003. P.124.

²¹⁸ Giacomi, p.84.

C. Kerbrat-Orecchioni appréhende le malentendu dans une dimension interprétative, elle relève ainsi trois niveaux différents :

- La sous- interprétation : c'est lorsque le récepteur fait la sourde oreille à un sens dérivé, pourtant évident, et s'en tient pour telle ou telle raison stratégique au sens littéral de l'énoncé.
- La sur-interprétation : c'est un phénomène inverse du premier. C'est lorsque le récepteur interprète, par exemple, la question comme une offre.
- L'interprétation erronée : c'est lorsque le récepteur commet une erreur de calcul interprétatif.

Quant à De Hérédia²¹⁹, elle assimile le malentendu à une sorte d'illusion qu'elle définit comme suit : *« une illusion (temporaire ou permanente) de compréhension entre deux interlocuteurs. »* Elle considère le malentendu comme un lapsus qui *« n'est pas conscient, mais c'est l'émergence de la divergence des codages à la conscience de l'un ou de l'autre des interlocuteurs qui en permettra, dans les cas les plus favorables, la résolution. »* C'est ainsi que s'opère *« un double codage d'une même réalité par deux interlocuteurs différents. »*

Nous pouvons, aussi, reprendre cette définition dans laquelle, il est accordé à la transmission d'un message des normes partagées et lorsque celles-ci divergent la transmission du message se voit alors non réussie. En effet, *« il peut y avoir accord réciproque entre le locuteur et l'interlocuteur – à travers les normes contenues dans la transmission du message – on dit alors que la transmission est réussie ; il peut y avoir au contraire des évidences non partagées, des normes et des valeurs divergentes. Les visions du monde s'affrontent et la rencontre avec l'autre est alors la rencontre avec l'étranger,*

²¹⁹ De Heredia C, Intercompréhension et malentendus. Étude d'interactions entre étrangers et autochtones. In: *Langue française*. Vol. 71 N°1. L'acquisition du français par des adultes migrants. pp. 48-69.

http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/lfr_0023-8368_1986_num_71_1_6420

Consulté le 16 décembre 2012

*l'étrange. Dans ce cas, la compréhension se transforme en malentendu ou en incompréhension.*²²⁰»

Ces incompréhensions /malentendus sont le fruit de plusieurs niveaux d'interprétations et souvent dus à plusieurs aspects sur le plan interactionnel. En effet, « *la plupart des discours, peuvent se voir attribuer plus d'un sens ; et chacun sait que l'interprétation est le résultat d'un processus très complexe faisant intervenir, outre la connaissance du code linguistique, le savoir partagé sur les plans référentiel, social, culturel, etc.* »²²¹»

Afin de mieux cerner les différentes sources de malentendu, nous avons choisi de nous pencher uniquement sur les malentendus d'origine interculturelle dans les milieux virtuels. Cette approche fait suite à une étude réalisée, en amont, dans le cadre de notre travail de magister²²² où nous avons relevé plusieurs types de problèmes liés au système de transmission qui entrave, parfois, le bon déroulement de la discussion. En effet, ce sont des problèmes liés à la structure qui ne répond pas forcément à la même structure interactionnelle qui relève de la situation de face à face. Cette nouvelle organisation interactionnelle implique une mésentente entre les participants. Ce type de déstructuration de l'interaction est souvent l'une des sources majeures qui provoque la mauvaise interprétation.

Quant aux interactions en ligne auxquelles nous nous sommes intéressées, elles sont semées d'embûches sur plusieurs plans. Nous avons pu relever les différents types de malentendus qui apparaissent dans les dispositifs de discussion en ligne et en particulier dans les forums de discussion et nous avons dénombré : le malentendu linguistique (le malentendu grapho-phonique, le malentendu sémantique) ; le malentendu portant sur le contenu (le malentendu pragmatique ; le malentendu référentiel culturel).

²²⁰ http://www.franccparler.org/dossiers/interculturel_theorie.htm Voir Deulofeu et Noyau 1984 ;

²²¹ Laforest M, op.cit. P.7

²²² Nabti Karima, La gestion des malentendus dans les forums de discussion, soutenu en juillet 2007 sous la direction d'Imoune Youcef, à l'université d'Alger.

3. Les différentes sources d'émergence d'un malentendu

Notre préoccupation actuelle est de voir comment le malentendu interculturel apparaît dans les différents dispositifs de discussion en ligne, voire l'interaction synchrone et l'interaction asynchrone et comment il est traité par les participants, tout en prenant en compte les trois aspects de différenciation de ces deux modèles d'échange. Pour cela nous procédons d'abord par définir le malentendu d'origine interculturelle ensuite le caractériser dans un environnement médié par ordinateur. Enfin, déterminer les stratégies déployées par les participants pour résoudre le malentendu.

3.1. Le malentendu interculturel

Le principe du dialogue interculturel est l'échange entre des individus ou groupes d'individus d'origines différentes avec des pratiques culturelles, religieuses, linguistiques différentes mais dans un but d'intercompréhension. De plus, « *le dialogue interculturel vise à mieux faire comprendre les diverses pratiques et visions du monde, à renforcer la coopération et la participation, à permettre aux personnes de se développer et de se transformer, et à promouvoir la tolérance et le respect de l'autre* »²²³.

Certains chercheurs (Gumperz, 1982 ; Noyau et Porquier, 1984 ; Giacomi et de Hérédia, 1986, Kerbrat-Orecchioni 1992, Christine Béal 2002...) qui travaillent sur ces dialogues interculturels ou interactions interethniques, se soucient plus des ratés, des échecs et des malentendus qui affectent ce type d'échanges. Ces spécialistes ont tenté dans leur discipline de recherche de traquer les malentendus et de voir comment ils infectent les échanges sur le plan interculturel. C. Kerbrat-Orecchioni affirme à ce propos qu'« *il arrive que les malentendus inhérents à la communication interculturelle soient responsables de graves traumatismes psychologiques, et fabriquent de*

²²³ Livre blanc sur le dialogue interculturel, « *Vivre ensemble dans l'égale dignité* ». Lancé par les Ministres des Affaires Etrangères du Conseil de l'Europe ; (Strasbourg, 7 mai 2008)
http://www.coe.int/t/dg4/intercultural/source/white%20paper_final_revised_fr.pdf

véritables "blessés culturels" ».²²⁴ Ensuite, elle enchaîne en avançant que « seule une prise de conscience de tels désastres ; de lutter contre un ethnocentrisme encore tenace, et contre les réflexes xénophobes qui viennent, en grande partie du moins, d'une totale méconnaissance de la diversité culturelle des normes interactionnelles. »²²⁵

Certes, dans la communication interculturelle, « les formes de dysfonctionnement de la communication jouent un rôle tout aussi important que les formes de communication réussies. Sur le plan de la recherche interculturelle, ces dysfonctionnements s'avèrent même nettement plus intéressants parce qu'ils donnent à voir les obstacles plus ou moins cachés à l'entente entre membres de différentes cultures-« culture » au sens anthropologique du terme-, c'est-à-dire les générateurs de conflits, les facteurs d'agencement et les sources de désaccord.²²⁶ »

3.2. Le malentendu interculturel médié par ordinateur

Nous partons de la définition de base du malentendu interculturel qui « résulte principalement des divergences entre systèmes culturels : différences de système de valeurs, de pratiques culturelles, de rituels communicatifs... Les valeurs sémantiques attribuées aux mots en relations avec ces réalités culturelles sont à l'origine de nombreux malentendus.²²⁷ » Suite à cette définition, il est important de signaler les différents niveaux de cette divergence ; en effet, notre partie analytique nous a permis de révéler trois types de malentendus qui se réfèrent à la divergence culturelle, donc nous pouvons retenir ceci :

²²⁴ Kerbrat-Orecchioni C, op.cit , p.140.

²²⁵ Kerbrat-Orecchioni C, les interactions verbales, Tome III, Ed. Armand Colin, 1992, p.141

²²⁶ Hans-Jurgen Lusebrink, « Une amitié fondée sur les malentendus », in Le malentendu : dire, mésentendre, mésinterpréter, P. 138.

²²⁷ Giacomi P. « Malentendu et /ou incompréhensions dans la communication interculturelle », in Communiquer dans la langue de l'autre, PUV, Paris, 1984. P.85.

- Le premier est un malentendu culturel interne, par interne nous entendons qu'une divergence subsiste au sein d'une même société qui partage les mêmes valeurs et traditions, mais une divergence au niveau des pratiques de ces dernières. Partons du fait que le linguistique et le culturel sont deux entités qui s'interpénètrent, l'un ne peut se manifester sans l'autre, donc la différence entre ces deux niveaux de malentendus est engendrée par le côté linguistique, c'est-à-dire que les individus (émetteur et récepteur) dans un milieu culturel interne sont tous les deux des natifs et partagent les mêmes outils linguistiques, mais la culture pourrait alors être régionale, il s'agit alors de locuteurs endolingues ayant des pratiques culturelles régionales.
- Le second se situe à un degré supérieur, il s'agit plutôt d'une divergence à un niveau plus élevé qui renvoie à une divergence due à la différence culturelle sur tous les plans. Dans ce cas, sur le plan linguistique les interlocuteurs sont plutôt exolingues²²⁸. R. Porquier définit cette notion comme étant « *celle qui s'établit par le langage par des moyens autres qu'une langue maternelle éventuellement commune aux participants*²²⁹ » et qu'il oppose à d'autres types de communication par des paramètres linguistiques (les compétences linguistiques dont disposent respectivement les interlocuteurs) ou situationnels (comme le milieu linguistique dans lequel se déroule la communication), il s'agit donc d'échanges entre des natifs et des non natifs, d'où la divergence culturelle. Ces deux niveaux d'interprétations entre les natifs et les non-natifs vont donner lieu à des malentendus avec des degrés d'interprétations différents.

²²⁸ Parmi les traits définitoires de la communication exolingue, R. Porquier note que les interlocuteurs sont conscients de la spécificité de la situation de communication, qu'ils adaptent leurs comportements en conséquence et que la structuration de l'interaction s'en ressent.

²²⁹ PORQUIER Rémy, 1984 «Communication exolingue et apprentissage des langues», in *Acquisition d'une langue seconde III, Encrages*, ed. par PY Bernard, Paris, Presses Universitaires de Vincennes, Neuchatel, Centre de Linguistique Appliquée, pp. 17-47.

- Nous avons également des situations dans lesquelles les participants ne communiquent ni les uns ni les autres dans leur langue maternelle. Des participants qui n'ont pas nécessairement conscience des limitations de leurs capacités linguistiques. Cette situation entraînant des malentendus qui ne relèvent pas seulement du domaine linguistique mais font intervenir des données socioculturelles : J-F. De Pietro dit à ce propos que « *l'étude des malentendus et incompréhensions qui jalonnent la communication interculturelle nous force à dépasser le cadre strictement linguistique et à prendre en considération d'autres dimensions telles que les représentations socioculturelles et les attentes réciproques des interactants.*²³⁰ »

Dans ces trois cas, il s'agit de rencontre de deux systèmes divergents dans lesquels les participants sont hétérogènes et pratiquent des codes linguistiques soit différents ou bien communs. A cet effet, C. Béal²³¹ postule que « *le malentendu interculturel provient de la rencontre de deux systèmes incompatibles dont les fonctionnements respectifs se trouvent ainsi accidentellement mis au grand jour. Le malentendu joue donc un rôle de révélateur des règles implicites que les locuteurs de chaque culture suivent intuitivement.* » Par ailleurs, le malentendu est considéré comme étant « *un décalage entre l'interprétation d'un énoncé par son énonciateur et son interprétation par le récepteur, il n'est pas évident que ce décalage soit toujours imputable à une source pragma-linguistique – un calque avec un décalage au niveau de la force illocutoire - ou même socio-pragmatique – un conflit culturel sur les rôles ou les valeurs -. Dans de nombreux cas, les idées pré- construites que se font les interlocuteurs l'un sur l'autre - en d'autres*

²³⁰ J-F. De Pietro, 1988 : p. 254 in <http://syled.univ-paris3.fr/individus/genevieve-felten/memoire-dea/1-Memoire-1-36.pdf>

²³¹ Christine Béal, mais 2002, Comment prendre en compte le rôle des préjugés dans les malentendus interculturels ? Revue marge linguistique.

*termes les préjugés et stéréotypes - semblent bien peser dans la balance de leur calcul interprétatif.*²³²»

Cette définition proposée par C. Béal nous permet de nous pencher sur l'origine de ce décalage qui s'installe dans les rencontres interculturelles. Afin de mieux comprendre leur origine, il nous semble important de nous intéresser aux différentes sources qui provoquent ce décalage interprétatif.

3.3. Les sources exogènes du malentendu en situation interculturelle

a. La source linguistique (l'usage d'une langue commune)

Dans les dispositifs de discussion en lignes qu'elles soient synchrones ou asynchrones, les participants se réunissent autour d'un sujet et débattent souvent avec les mêmes outils linguistiques pour créer une dynamique de groupe. Ces participants, anonymes qui partagent les mêmes idées, utilisent une langue commune même si leurs origines diffèrent. En effet, il s'agit de situations de communications dans lesquelles sont utilisées une langue ou plusieurs langues dans une grande variété de cultures.

Nous assistons alors à l'apparition de malentendus dont la source est liée à l'utilisation d'une langue commune par les participants appartenant à des cultures différentes. Cette utilisation engendre le double codage d'une même réalité, ce qui implique une contradiction au niveau de l'interprétation et de la compréhension d'un même énoncé. Comme l'atteste Patchareerat Yanaprasart, *« la langue qu'utilise le sujet non natif n'est pas la même que celle du natif, mais plutôt une «interlangue » ou « interlanguage », censée se développer pour atteindre le niveau de la compétence du natif. La production discursive du locuteur non natif est ainsi imparfaite, par exemple, sur les plans syntaxique, sémantique ou phonétique.*²³³»

²³² Christine Béal, *ibid.*

²³³ Patchareerat Yanaprasart, (2003) Interaction exolingue et processus de résolution des malentendus, site

A ce propos Giacomi²³⁴ rajoute également que « *les comportements d'ethnicité médiatisés par la langue, auxquels vont donner lieu les interactions, entraînent des écarts de décodage plus importants et de nature différente par rapport à ceux qu'il est possible de rencontrer entre deux locuteurs de langue maternelle identique.* » La seule compétence linguistique ne suffit plus pour permettre à une communication consensuelle.

Des compétences psycho-socio-culturelles ont un rôle important dans tout échange entre individus maîtrisant les mêmes codes linguistiques. Ainsi, « *les interlocuteurs de culture différente ou ayant une compétence différente dans la langue de communication étant probablement plus susceptibles de faire des hypothèses interprétatives divergentes, pour toutes sortes de raisons.* »²³⁵

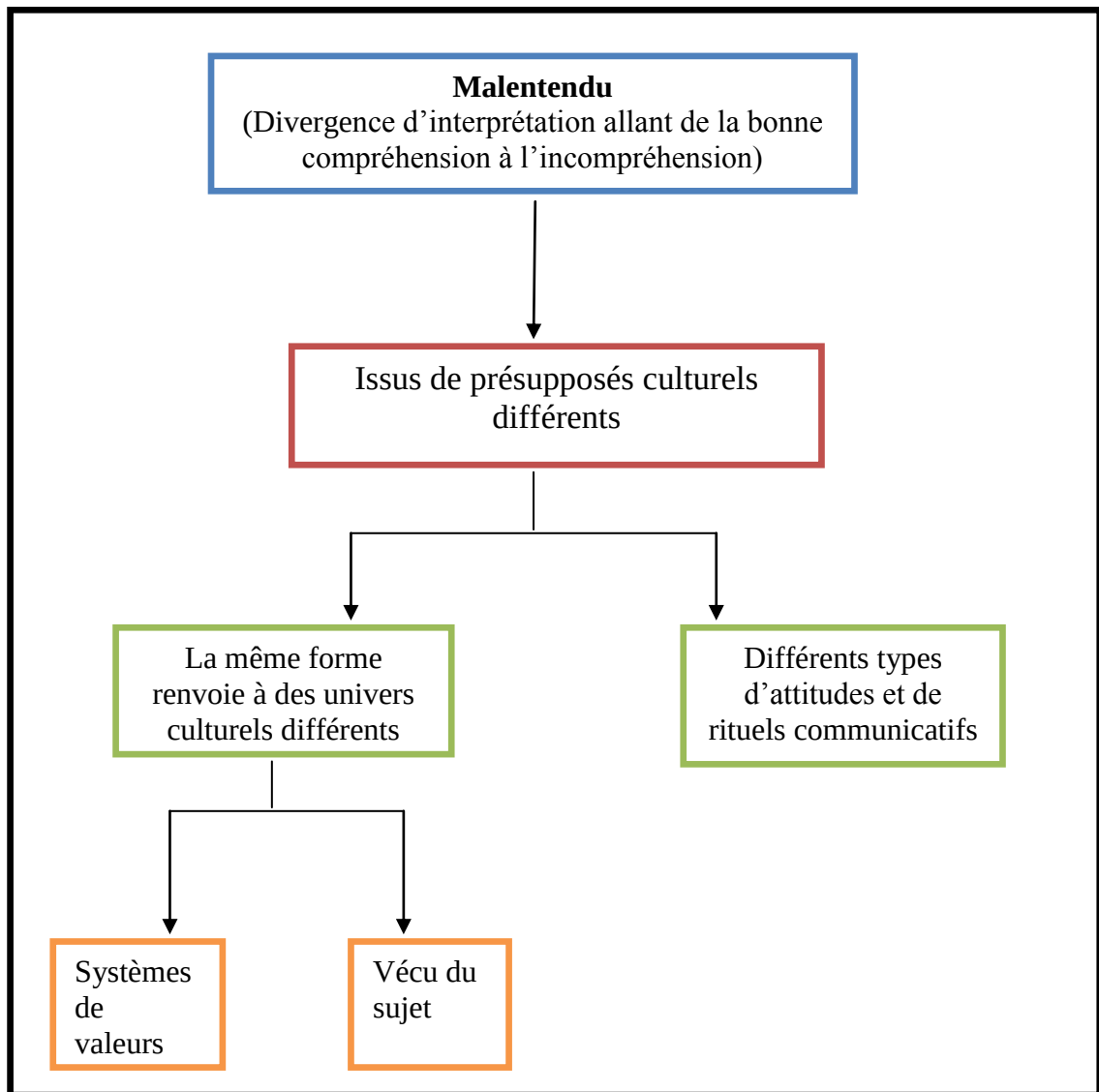
Dans le schéma, ci-dessous, nous reprenons une partie du schéma proposé par Giacomi²³⁶, une partie dans laquelle nous distinguons clairement l'assimilation du malentendu à une divergence d'interprétation, allant de la bonne compréhension à l'incompréhension.

<http://www.interfrancophonies.org/Yanaprasart%202.pdf> (consulté en décembre 2012).

²³⁴ Giacomi, A., op.cit. P.9.

²³⁵ Laforest M. , op.cit. P.9

²³⁶ Giacomi A, op .cit. p.84



Le chapitre I, de notre partie théorique, nous a renseigné sur la démarche adoptée par l'approche interculturelle qui se veut particulièrement constructive et permet de dépasser le linguistique ainsi que d'éviter les conflits. Une approche qui s'appuie sur une démarche de décentration, de découverte et de pénétration du système de l'autre et de négociation. Malgré cela il arrive souvent que l'interaction dans une situation interculturelle soit : *« semée d'embûches, dont les principales sont le risque de commettre des contresens, de sombrer dans la caricature et le « folklorisme », ou de*

retomber dans ces stéréotypes ethniques qui parfois ressemblent à s'y méprendre à des évidences empiriques.»²³⁷

b. Variation du système séquentiel et interactionnel

Souvent, la rencontre interculturelle implique celle de deux systèmes culturels, sur le plan interactionnel, qui ne sont pas forcément transposables, un ensemble d'échanges se construisent mais avec une apparition de divergence sur le plan interactionnel (ex : organisation des tours de parole). Dans le cas de notre étude, nous assistons à un système interactionnel médié par ordinateur qui se rapproche de la situation de face à face mais qui ne répond pas aux mêmes normes. En effet, nous pouvons citer parmi les niveaux dans lesquels le système interactionnel diffère de la situation de face à face : le système de salutation ou d'ouverture, les différents termes d'adresse utilisés, les techniques de prise de parole, l'utilisation des formules de politesse, les techniques de fermeture ou de clôture d'une interaction. Les divergences apparaissent dans ces systèmes interactionnels. En plus de la médiation par ordinateur, s'y ajoute la dimension interculturelle dans laquelle la différenciation va s'accroître davantage d'une culture à une autre.

C. Kerbrat-Orecchioni explique le malentendu en situation interculturelle par les mécanismes suivants :

- La variation des systèmes interactionnels et des règles de politesse d'une culture à une autre.
- La production d'un certain nombre de « ratés » dans une communication interculturelle.
- Ces dysfonctionnements provoquent des « moments inconfortables ».

Le malentendu interculturel provient de la rencontre de deux systèmes incompatibles, d'où la divergence d'interprétation. Cette divergence des

²³⁷ C. Kerbrat-Orecchioni, op.cit. (1992), P.121.

échanges interculturels engendre une communication risquée. Risquée, parce que plus le niveau de maîtrise de la langue commune est élevé, plus il y a des risques d'attribuer à son interlocuteur les mêmes croyances et connaissances que les siennes.

c. Les préjugés et leur fonctionnement

Outre la langue et le système interactionnel, le préjugé est aussi un élément favorisant l'émergence des malentendus dans les situations de communication interculturelle. C. Béal entend par préjugé dans le contexte du malentendu interculturel, « *un ensemble d'idées que l'on se fait sur l'autre en fonction du groupe social auquel il appartient*²³⁸ ». Par ensemble d'idées, elle entend : les valeurs, les attitudes, les croyances, ou les comportements qu'on prête à ce groupe ainsi que la sous-estimation de la compétence linguistique et pragmatique du locuteur de langue 2.

En effet, « *ces idées étant préconstruites, elles sont indépendantes de ce qu'un individu particulier dit ou fait. Le préjugé, c'est l'application d'une généralisation à un cas particulier. Cette généralisation est utilisée comme un savoir (même s'il est faux) pour interpréter des paroles ou un comportement dans un certain sens prédéterminé, qui ne va pas forcément coïncider avec les intentions du locuteur.*²³⁹ » Quant à son fonctionnement, le préjugé fausse le calcul interprétatif. Comme le préjugé est une composante de la compétence encyclopédique et si celle-ci est faussée, le bon déroulement de l'interaction au niveau des autres compétences (linguistique, logique et pragmatique) sera aussi perturbé.

d. Le cadre participatif et l'affiliation à un groupe social

Dans certains dispositifs de discussions en ligne, nous assistons souvent à des situations de formation de groupes en fonction des centres d'intérêt communs.

²³⁸ Christine Béal, op.cit.

²³⁹ Christine Béal, Ibid.

Mais souvent d'autres paramètres permettent la sélection et la formation de ces groupes. Ces paramètres dépendent parfois de l'affiliation sociale (religion, langue, statut, culture, tradition, région...). Dès qu'un individu tente de pénétrer un groupe déjà constitué, il se sent comme un intrus, comme un potentiel risque de désagrégation du groupe. Pour être admis, c'est au prix de nombreuses requêtes et tentatives d'adhésion.

Par conséquent, le fait d'appartenir à un groupe nécessite l'usage des mêmes pratiques au sein de ce même groupe. Pour appartenir à cette masse il faut faire usage des mêmes pratiques, de la même langue et de la même culture. Mais cet effort de pénétrer le système de l'autre pourrait être voué à l'échec et l'on assiste à un rejet.

e. La médiation par ordinateur dans une situation de malentendu interculturel

La dimension virtuelle est parfois un élément déclencheur du processus conflictuel au niveau des échanges entre les interactants. En effet, P. Lévy souligne que « *la vie d'une communauté virtuelle va rarement sans conflits, qui peuvent s'exprimer de manière assez brutale dans des joutes oratoires entre membres ou dans des flammes au cours desquelles plusieurs membres "incendient" celui ou celle qui a enfreint les règles morales du groupe* »²⁴⁰. Cet aspect conflictuel est souvent dû à la distance physique qui sépare les interactants. Parfois, les interlocuteurs ne pas prennent de gants et échangent des propos incendiaires pensant que l'écran permet d'atténuer la virulence des propos verbaux.

Quant aux travaux de recherche dirigés par F. Mangenot, nous remarquons qu'ils signalent que « *les conflits prennent source non pas dans les malentendus linguistiques mais dans le conflit des représentations culturelles et des genres de discours jugés appropriés à la situation de communication (formel/informel, oral/littéraire, personnel/distancié, etc.). À contre-courant*

²⁴⁰ P. Lévy, *Cyberculture*, 2001, P. 152.

d'une tendance consistant à présenter la communication médiatisée sous un jour irénique, ces auteurs avancent que les actions discursives des interactants dans un espace médiatisé sont à un tel point imprégnées par le cadre socioculturel général dans lequel ils agissent que l'éloignement physique entre groupes allophones ne fait qu'amplifier les écarts qui pourraient exister dans une situation de face-à-face. »²⁴¹ Cet éclaircissement sur la provenance des conflits en situation interculturelle médiée par ordinateur, nous permet donc d'affirmer que la source principale réside au niveau des représentations culturelles, et que cette médiation par ordinateur est souvent un facteur qui accentue l'émergence de conflits et de malentendus.

Contrairement à ce que nous venons d'énoncer précédemment, la médiation peut aussi jouer le rôle de ralentisseur c'est-à-dire un processus déclenchant une atténuation du choc. Par atténuation du choc, nous voulons dire, vu l'absence de la situation de face à face, et le fait de se référer à l'usage d'un pseudonyme, une minimisation de l'offense de l'interlocuteur. En effet, un processus d'atténuation se met en place sous forme soit de ménagement de faces (comme nous le verrons un peu plus loin) soit par le fait de la distance physique et de la distance temporelle qui affaiblissent l'ampleur de l'offense. Ce qui donne lieu, à une sorte de prise de distance (relativisation) par rapport au discours émis.

4. Les différentes techniques de résolution d'un malentendu

Certes, pour la réussite d'un échange entre interactants de cultures différentes, il est exigé de la part des participants d'adopter une approche interculturelle²⁴² qui nécessite d'eux : la décentration, la découverte et la pénétration du système d'autrui et la négociation. Mais, cette réussite réclame, également, un grand nombre de comportements « *à savoir l'ouverture d'esprit, la volonté*

²⁴¹ **François Mangenot et Katerina Zourou** Susciter le dialogue interculturel en ligne. Rôle et limites des tâches <http://lidil.revues.org/index2413.html>.

²⁴² Voir chapitre I, approche interculturelle.

d'engager le dialogue et de laisser les autres exprimer leur point de vue, la capacité de résoudre les conflits par des moyens pacifiques et l'aptitude à reconnaître le bien fondé des arguments de l'autre²⁴³ », tout en luttant contre les stéréotypes et les préjugés.

L'approche interculturelle n'est pas la panacée à toutes les situations comprenant un malentendu ou situations conflictuelles. En effet, souvent une menace se ressent lorsque qu'un malentendu ou une incompréhension surgit, cette menace pourrait alors avoir des effets néfastes sur la face, et comme l'atteste M. Drescher *« chaque incompréhension contient en germe un potentiel conflictuel, le surgissement du malentendu comporte des risques pour la face des interactants et il peut causer des moments inconfortables²⁴⁴ »*.

Cependant, il existe des comportements qui peuvent atténuer ou éviter les situations menaçantes. Le ménagement des faces joue un rôle important dans ce genre de situation, d'où l'intérêt de définir cette notion.

4.1. La notion de face

Le malentendu met en jeu les faces des participants comme l'explique E. Goffman²⁴⁵: *« le malentendu... amène son auteur à mettre au jour ce qu'il pense que le locuteur aurait pu dire et, ce faisant, à dévoiler son opinion tant sur ce à quoi on peut s'attendre de la part de celui-ci que sur ce à quoi il peut lui-même s'attendre en matière de questions, tout cela au possible détriment de la définition de soi-même et d'autrui ayant cours »*.

Par ailleurs, il a introduit la notion de "face" dans ses travaux pour désigner la notion de territoire "territoire", il s'agit d'une valeur sociale positive revendiquée par chaque personne. Goffman considère *« la face comme étant la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un*

²⁴³ http://www.coe.int/t/dg4/intercultural/source/white%20paper_final_revised_fr.pdf

²⁴⁴ Drescher M., *Les conséquences effectives des malentendus dans la conversation*, in le malentendu : dire, mésentendre, mésinterpréter, Ed. Nota bene, 2003. P.126.

²⁴⁵ E. Goffman, *Façon de parler*, Ed. Minuit, 1987, P64.

*contact particulier. La face est une image de moi délinéée selon certains attributs sociaux approuvés, et néanmoins partageable.*²⁴⁶»

En effet, chaque individu a tendance à soigner sa face qui se manifeste non pas à un niveau interne ou superficiel de l'individu, mais au niveau du flux des événements de la rencontre. Cette face se manifeste au niveau des appréciations qui émanent de l'échange qui s'effectue. Il arrive aux participants de *garder la face* durant ces échanges comme il leur arrive aussi de *perdre la face*. Si un individu perd sa face, il va mettre en place un dispositif langagier dans lequel il va tenter de *sauver sa face*²⁴⁷.

Cette notion a été reprise par la suite par Brown et Levinson²⁴⁸ qui vont l'approfondir. Ces deux chercheurs distinguent deux types de faces : la face négative et la face positive.

- **La face négative** : elle correspond à ce que Goffman décrit comme les « territoires du moi ».
- **La face positive** : cette notion correspond au narcissisme et à l'ensemble des images valorisantes que les interlocuteurs construisent et tentent d'imposer d'eux-mêmes dans l'interaction.²⁴⁹

Quant à la notion de *figuration* ou *face-work* qui désigne « *tout ce qu'entreprend une personne pour que ses actions ne fassent perdre la face à personne*²⁵⁰ », cette figuration sert donc à surmonter les situations embarrassantes ou incidents qui représentent un danger pour la face et qui apparaissent lors d'un échange, dans le cas des échanges asynchrones. C'est un phénomène très récurrent et qui est dû au pseudonymat des participants.

²⁴⁶ Goffman. Les rites de l'interaction. Eds. Minuit, Paris, 1974. P.9.

²⁴⁷ L'individu tente de sauver sa face lorsque ce dernier s'attache à son image ou bien à cause du pouvoir que son statut lui permet d'exercer sur les autres participants ou encore par fierté ou honneur.

²⁴⁸ C. Kerbrat-Orecchioni, op.cit (1992), P. 167/174

²⁴⁹ C. Kerbrat-Orecchioni, La conversation, Seuil, Paris, 1996. p.51

²⁵⁰ E. Goffman, op.cit. P. 15.

Donc tout sujet est pourvu d'une *face-want*. Un besoin de vouloir protéger son « territoire » et sa « face » s'impose automatiquement. Dans le cadre des espaces virtuels, la notion de protection de territoire et de face se manifestent vite quitte à ce que les participants utilisent des tournures agressives.

D'après les mêmes travaux d'E. Goffman²⁵¹, il existe deux types de figuration l'évitement et la réparation.

- L'évitement : servirait alors à éviter les rencontres ou situations susceptibles d'engendrer des dangers à la conversation.
- La réparation, consiste à reconnaître un incident et à parvenir à sa réparation lorsque les participants n'ont pas pu prévenir cet incident.

D. PICARD²⁵² propose, à son tour dans la même optique, des stratégies pour préserver la face qu'il classe en trois catégories : « *l'acteur peut adopter différentes stratégies qui viseront en grande partie à préserver sa face et celle de ses partenaires : **des stratégies préventives** pour prévenir les incidents (ne pas aborder un sujet de discussion qui risque d'être conflictuel), **des stratégies de protection** pour ne pas mettre l'autre mal à l'aise (on frappe avant d'entrer dans un bureau pour ne pas surprendre son occupant dans une attitude incompatible avec sa face), **des stratégies de réparation** pour « rattraper » un incident qui n'a pu être évité (comme rire d'une gaffe pour en amoindrir l'effet* » ; Ces stratégies d'évitement, d'affrontement et de compensation viennent alors compléter la proposition d'E. Goffman en rajoutant la stratégie d'affrontement.

- **La stratégie d'évitement ou stratégie préventive** : cette stratégie est liée à la maîtrise du code linguistique et au souci de préserver la face. Lorsque la menace se présente dans un échange, le participant (non-natif) qui ne maîtrise pas parfaitement les outils linguistiques du natif, va

²⁵¹ E. Goffman, *ibid.* P. 15.

²⁵² J-F De PIETRO, http://www.lib.su.ac.th/dbCollection/book/DamrongJan_June2004/article24.pdf

développer des stratégies d'évitement soit en ne disant plus rien ou bien en changeant brusquement de sujet.

- **La stratégie d'affrontement ou de protection** : lors d'un échange interactionnel entre natif et non-natif, des difficultés de communication peuvent émerger. Ces difficultés peuvent alors engendrer une mise en place de stratégies qui apparaissent sous plusieurs formes : reformulation, simplification ou répétition.

- **La stratégie de compensation** : Il s'agit d'une tentative de coopération pour assurer la compréhension. Cette stratégie consiste à faire usage d'emprunts²⁵³ linguistiques mieux maîtrisés pour faciliter la compréhension et éviter tout malentendu.

Nous pouvons résumer sous forme de schéma ces stratégies interactionnelles de sauvegarde de la face ainsi :

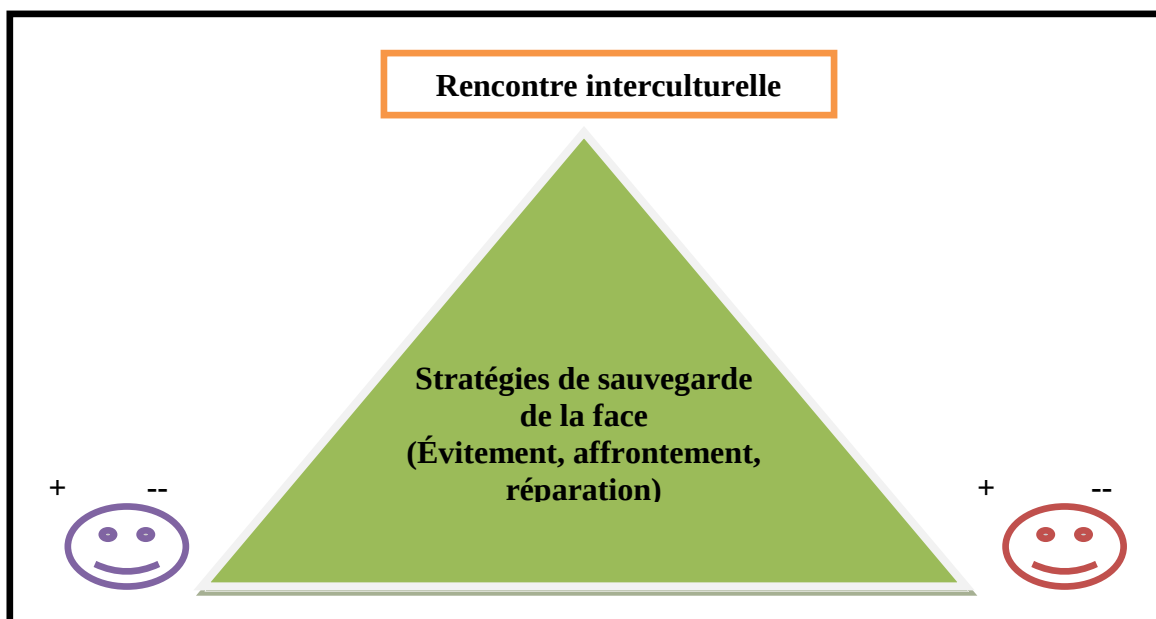
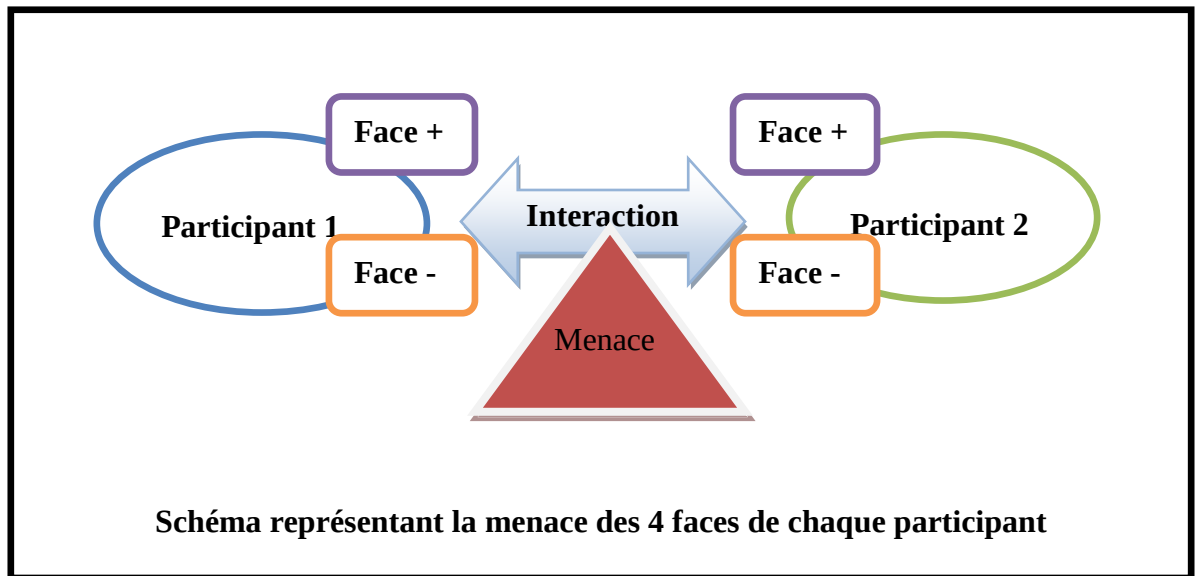


Schéma représentant des stratégies interactionnelles de sauvegarde de la face

²⁵³ Utiliser le code swisching ou l'alternance codique. GUMPERZ John, 1989, *Sociolinguistique interactionnelle. Une approche interprétative*, Paris, L'Harmattan, 243 p.

- La notion de FTA

Dans chaque interaction, nous assistons à un certain nombre d'actes de langage qui peuvent à leur tour être porteurs d'actes menaçants. Ces derniers ont été appelés FTA par Levinson et Brown " *face threatening act* " ou en français les "actes menaçants pour la face".



La mise en interaction des quatre faces de ces deux individus, comme nous le montre le schéma ci-dessus, implique la production de plusieurs types d'actes menaçants :

- Les actes menaçants pour la face négative de celui qui les accomplit ;
- Les actes menaçants pour la face positive de celui qui les accomplit ;
- Les actes menaçants pour la face négative de celui qui les subit ;
- Les actes menaçants pour la face positive de celui qui les subit.

Contrairement à ce schéma dressé par Levinson et Brown sur les actes uniquement menaçants pour la face, C. Kerbrat-Orecchioni propose alors des « anti-FTAS ». Les "anti-FTAs" ou FFA "*Face Flattering Act* " sont des actes de langage valorisants pour les faces des interlocuteurs. Donc, tout acte de langage pourrait être décrit comme une menace pour la face ou, au contraire, il pourrait avoir un effet positif pour la face.

4.2. Les formules réparatrices

La réparation est l'ensemble des procédures qu'adoptent les participants pour réparer les erreurs qui se manifestent au niveau de la mauvaise interprétation.

Viennent alors d'autres techniques de sauvegarde de la face qui permettent la continuité de la discussion dans les situations embarrassantes et conflictuelles. Ces techniques sont détaillées par C. Kerbrat-Orecchioni. Il s'agit de rituels qui se réalisent par les moyens verbaux, non-verbaux ou paraverbaux, comme dans les échanges en face à face. Ces mêmes rituels peuvent apparaître dans les interactions médiées par ordinateurs sous une forme iconique.

- La première formule consiste à annoncer l'acte menaçant.
- Les formules réparatrices : excuses et justifications
- Les désarmeurs, ils désignent l'ensemble des procédés par lesquels on anticipe une réaction négative possible de la part du destinataire de l'énoncé et tente de le désamorcer.
- La minimisation : réduire la menace.
- Les amadoueurs : le locuteur cherche à se concilier les bonnes grâces du destinataire par une sorte de chantage aux sentiments.
- La modélisation : procédé qui instaure une certaine distance entre le sujet d'énonciation et le contenu de l'énoncé.

4. 3. La reformulation

La reformulation est une technique qui consiste à remplacer un énoncé par une autre expression linguistique pour une meilleure compréhension, ce qui permet donc de faciliter l'intercompréhension.

Selon J.-F. DE PIETRO²⁵⁴ « *les reformulations constituent le moyen le plus fréquemment utilisé dans la conversation exolingue afin de résoudre le plus*

²⁵⁴J-F De PIETRO, op.cit.

souvent simultanément, différents types de problèmes communicatifs: problèmes d'organisation, problèmes de compréhension et problèmes de figuration. Souvent, une reformulation résulte d'une volonté de simplification d'un premier énoncé en y substituant des éléments considérés comme plus accessibles à l'alloglotte. En fait, l'efficacité d'une reformulation dépend de la compétence du natif à anticiper ou évaluer de façon adéquate l'obstacle et à opérer des transformations judicieuses. » La reformulation a donc pour objectif la simplification d'un énoncé pour le rendre plus accessible et le rendre le moins ambigu possible.

D'après ce chercheur, il existe deux procédés de clarification :

- La reformulation intra-codique : reformulations à l'intérieur de la langue utilisée dans la conversation
- La reformulation inter-codique : reformuler un énoncé ou un mot en le «traduisant » dans un autre code: un code mimo-gestuel ou une autre langue.

Selon V. de NUCHEZE, la reformulation d'un énoncé peut se faire sur l'énoncé de l'émetteur « auto-reformulation » comme elle peut également se faire sur l'énoncé du récepteur ou destinataire « hétéro-reformulation », qui consiste à modifier le sens d'autrui. A ce propos, elle mentionne que *«l'hétéro-reformulation permet parfois -et de façon très efficace -de dénaturer plus ou moins intentionnellement la parole d'autrui, ou encore, à l'inverse, d'exprimer très indirectement un désaccord avec autrui, stratégie cette fois d'évitement de conflit : sous les discours, l'interaction²⁵⁵ ».*

La reformulation est donc une stratégie à double finalité, l'une permet de clarifier et de simplifier l'énoncé afin de le rendre accessible à la compréhension ; mais cette même reformulation pourrait être un moyen de changer le sens afin d'éviter une situation conflictuelle.

²⁵⁵ V. de NUCHEZE, 1998, *Sous les discours, l'interaction*, Paris, L'Harmattan, (Col. « Sémantiques »), p. 144

4.4. Le processus d'interprétation

Le travail interprétatif est assimilé au calcul ; un calcul qui consiste à extraire le sens à partir d'hypothèses interprétatives. D'après, C. Kerbrat-Orecchioni, *« interpréter un énoncé c'est choisir dans un paradigme des significations qui sont susceptibles de venir l'investir, celles qui apparaissent comme les meilleurs candidats possibles à la cohérence et à la pertinence.²⁵⁶ »*

Souvent des difficultés résultent de l'interprétation de l'énoncé d'autrui. Il s'agit d'une mauvaise procédure de compréhension et au lieu d'observer la procédure suivante :

- a. Construire une hypothèse appropriée sur le contenu explicite (*explicatures*) via le décodage, la désambiguïsation, la résolution de la référence ou d'autres processus d'enrichissement.
- b. Construire une hypothèse appropriée sur l'hypothèse contextuelle intentionnée (prémisse implicite).
- c. Construire une hypothèse appropriée sur l'implication contextuelle intentionnée (conclusion implicite).

Un autre ensemble de calcul va se transposer à cette grille de compréhension et donnera lieu à une mauvaise interprétation. Donc, il s'agit de problèmes d'interprétations qui proviennent *« des difficultés à reconstituer la forme propositionnelle conforme à l'intention de l'émetteur.²⁵⁷ »*

Afin que les destinataires parviennent à établir le sens d'un énoncé, ils recourent à l'utilisation du calcul interprétatif tout en faisant appel aux quatre compétences suivantes : la compétence linguistique ; la compétence encyclopédique ; la compétence logique ; la compétence rhétorico-pragmatique. Donc il faut maîtriser la langue, avoir un raisonnement logique

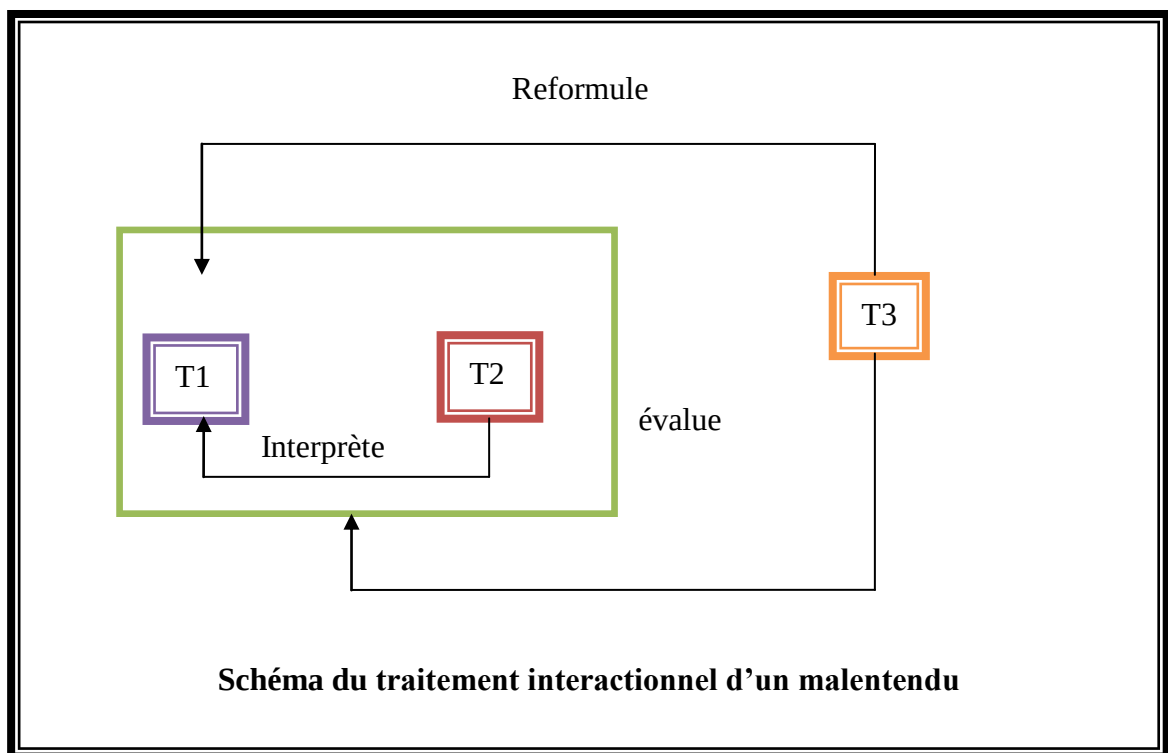
²⁵⁶ C. Kerbrat-Orecchioni, *Le discours en interaction*, Armand Colin, Paris, 2005, P.79.

²⁵⁷ B. Hénocque, « Les messages électroniques des intranets d'entreprise : médiations techniques et médiations socio-culturelles » in *les discours de l'internet : nouveaux corpus, nouveaux modèles*, Presses Sorbonne nouvelle.

et un esprit de synthèse, avoir des connaissances générales et maîtriser les lois du discours pour avoir les capacités et compétences nécessaires pour opérer un calcul interprétatif.

4.5. Traitement du malentendu

Le malentendu d'origine culturelle est un malentendu qui est difficile à saisir. La difficulté réside au niveau de la différence culturelle qui relève de l'implicite, ce qui implique souvent des complications au niveau du traitement de ce type de malentendu. Le traitement du malentendu interculturel sur le plan interactionnel fait appel aux stratégies de la réparation. Certains chercheurs tels que Sacks, Schegloff et Jefferson proposent un schéma²⁵⁸ du traitement de malentendu dans lequel apparaissent les trois notions : la reformulation, l'évaluation et l'interprétation.



²⁵⁸ Sacks, Schegloff et Jefferson (1978) « a simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation » dans Jim schenkein, *Studies in the organization of conversational interaction*, Academic Press, Londres, p.7-57.

Cette structure interactionnelle d'un malentendu qui s'édifie entre deux locuteurs L1 et L2 s'effectuent en trois temps T1, T2 et T3.

- T1 renvoie à l'énoncé porteur de l'ambiguïté ou du malentendu ;
- T2 renvoie à l'énoncé qui révèle le malentendu ;
- T3 renvoie à l'énoncé qui résout le malentendu.

Nous assistons à l'installation d'un malentendu dans lequel le premier énoncé émis par L1 est porteur d'ambiguïté, une source du problème qui n'apparaît que si la réplique T2 par le récepteur L2 est inadéquate ; en effet, il s'agit d'un décalage entre l'interprétation de T1 manifesté dans T2. A ce moment là, un processus de réparation s'établit en T3 dans lequel le problème est signalé. A l'issue de cette réparation, le locuteur L2 se rallie à l'énoncé initial émis par L1.

Ce modèle répond parfaitement à la communication synchrone dans laquelle les participants ne prennent pas de recul face aux énoncés émis, quant à la situation de communication asynchrone, les participants prennent de la distance par rapport aux énoncés émis ce qui leur permet de réfléchir avant chaque réplique. R. Blanchard explique que dans la communication asynchrone ou différée « *l'interprète dispose de tout son temps pour réfléchir et travailler sur le message, avec la faculté de confronter ces données avec toutes sortes de documents utiles.*²⁵⁹ »

Cette structure globale, qui reprend le processus du traitement du malentendu en général, est adoptée dans toutes les situations d'apparition d'un malentendu. Dans le cadre d'une situation de rencontre interculturelle médiée par ordinateur, dans laquelle le locuteur L1 porteur d'une culture1 (attitudes, valeurs, histoire, pratiques langagières spécifiques...) est en interaction avec un interlocuteur L2 porteur d'une culture 2 (attitudes, valeurs, histoire, pratiques langagières spécifiques...), nous assisterons à une rencontre dans

²⁵⁹ R. Blanchard : L'interprétation des formes symboliques, Ed. Les presses du midi, Toulon, 2002. P.76.

laquelle les deux locuteurs vont interpréter en transposant leur modèle d'interprétation en fonction de leur culture.

Cette transposition de ce modèle sur une autre culture entraîne alors des malaises et frustrations lorsque le message n'est pas perçu de la même façon. Il s'agit d'une interaction dans laquelle le modèle d'interprétation diverge donc et devient susceptible d'engendrer des malentendus. Les conséquences de cette divergence d'interprétation ou fausses attributions peuvent être constructives et nous assisterons à une coopération, comme elles peuvent être néfastes à la communication et donner lieu à une situation d'exclusion ou de rupture de l'interaction.

5. La négociation

La négociation telle qu'elle est appréhendée par Kerbrat-Orechionni surgit suite à certains conflits, divergences ou tiraillements entre les interactants. Elle se met en place une fois que les interactants ont conscience du conflit qui les empêche de continuer la conversation. ils se mettent à chercher un terrain d'entente pour résoudre les conflits en question (partiellement ou totalement). Comme le mentionne également Traverso, V. : « *La négociation est donc occasionnée par un désaccord. Elle peut conduire à un accord immédiat entraînant la clôture de l'échange. Sinon, elle se poursuit dans une expansion de l'échange. Les négociations peuvent concerner tous les niveaux de l'interaction : sa forme, le contenu, la structuration, les identités et les rapports de place des interactants...* »²⁶⁰. En effet, la négociation est le processus par lequel deux ou plusieurs interlocuteurs cherchent à aboutir ensemble à un accord. Cette recherche est limitée dans le temps, basée sur des enjeux quantifiables et elle implique la confrontation d'intérêts divergents.

²⁶⁰ V. Traverso, la conversation familière, analyse pragmatique des interactions. 1996, Presses Universitaires de Lyon. P.161.

C. Kerbrat-Orecchioni²⁶¹ propose deux conditions nécessaires et suffisantes pour parler d'une négociation : la première concerne l'absence du désaccord (un ajustement immédiat), la seconde relève soit d'une dispute sans faire d'effort pour l'entente, soit de la coexistence pacifique de deux lignes discursives divergentes. Elle rajoute à ce propos que « *les négociations conversationnelles ont la propriété d'émerger de façon plus ou moins imprévisible dans une interaction qui n'a pas pour objectif préalable de traiter un désaccord précis*²⁶² »

La « négociation conversationnelle » renvoie principalement à un processus interactionnel qui pourrait apparaître suite à un conflit entre les interactants concernant tel ou tel aspect du fonctionnement de l'interaction, et ayant pour objectif de résorber ce différend. En effet, « *le discours-en-interaction a pour principale caractéristique d'être construit collectivement, ce qui implique que les participants à l'interaction doivent s'accorder sur les règles du jeu de langage dans lequel ils se trouvent conjointement engagés. Or si le plus souvent ces accords s'établissent spontanément, il arrive aussi que surgissent des désaccords entre les participants sur tel ou tel aspect du fonctionnement de l'échange. Dans de tels cas les participants, s'ils désirent que l'interaction se poursuive sur un mode relativement harmonieux, devront recourir à un certain nombre de procédures visant à résorber le désaccord : ce sont ces mécanismes d'ajustement des comportements mutuels que l'on a coutume de traiter en termes de « négociations conversationnelles* ».263

²⁶¹

<http://www.wuj.pl/UserFiles/File/Romanica%20Cracoviensia%202011/45-Pirowska-RC-2011.pdf>

²⁶² KERBRAT-ORECCHIONI Catherine, 2005, *Le discours en interaction*, Paris : Armand Colin. P.99

²⁶³ C. Kerbrat-Orecchioni, *Négociation dans les petits commerces*, 2004.
<http://www.cairn.info/revue-negociations-2004-2-page-7.htm#citation>

Quant au processus de négociation, Kerbrat-Orecchioni dresse un schéma qui répondrait à toutes les formes de négociations²⁶⁴ dans les interactions :

1. A fait à B une *proposition* (Prop);
2. B *conteste cette proposition*, en assortissant éventuellement cette contestation d'une *contre-proposition* (Contre-Prop) : il y a alors négociation potentielle, laquelle ne va pas nécessairement s'actualiser.

En effet :

3. Si A accepte immédiatement cette Contre-Prop (ou décide de passer outre plutôt que de se focaliser sur le différend), la négociation est en quelque sorte étouffée dans l'œuf : on dira que l'on a affaire à un simple *ajustement*.

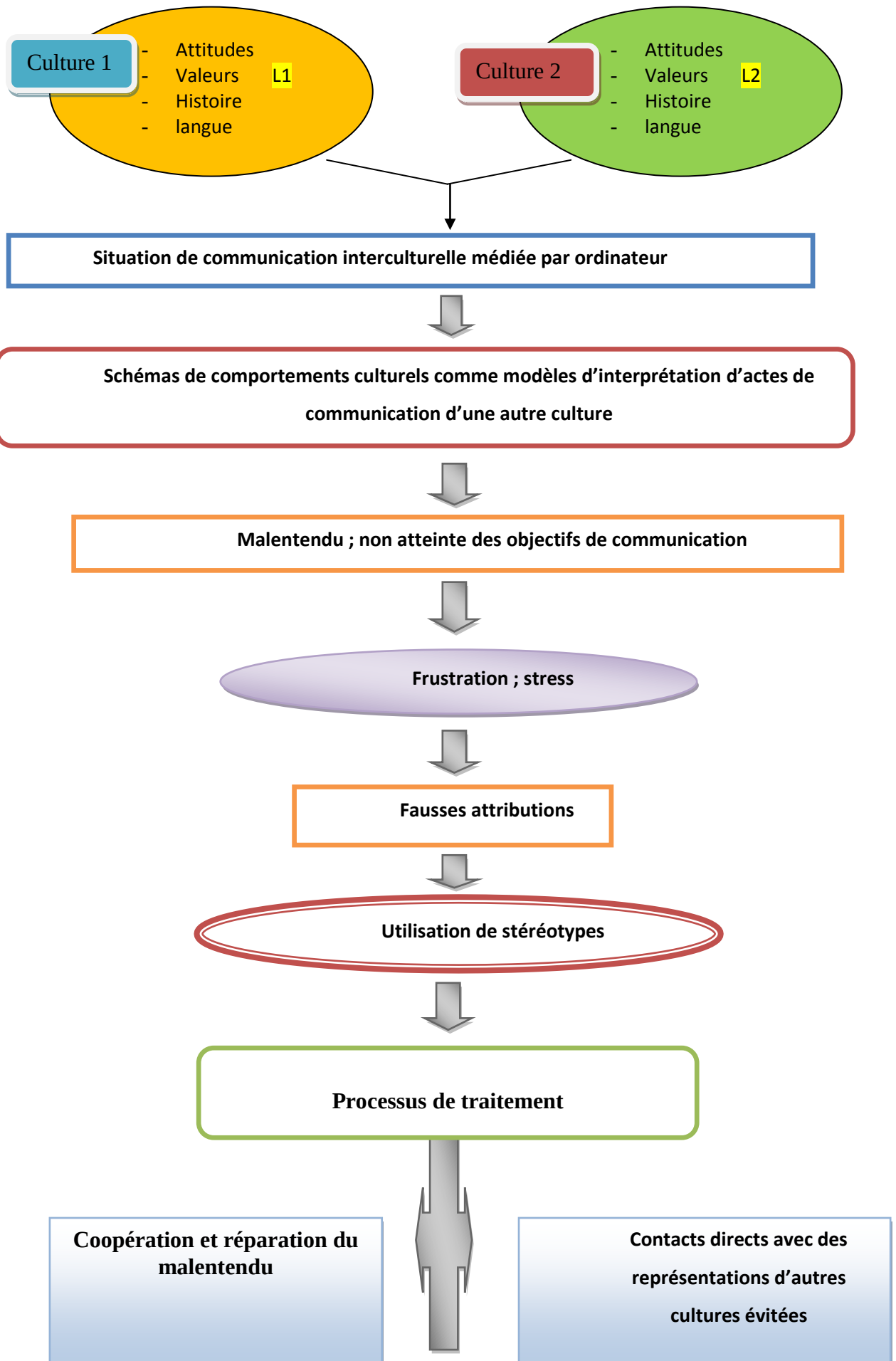
Si A rejette cette Contre-Prop et maintient sa proposition initiale, il y a *acristallisation* du désaccord, et c'est l'amorce d'une négociation.

Nous nous sommes inspirée des travaux de Hans-Jurgen Lusebrink²⁶⁵ concernant les problèmes fondamentaux de la communication interculturelle et nous avons tenté d'adopter son schéma à notre corpus en introduisant la dimension de médiation par ordinateur et le processus de gestion du malentendu.

Le schéma ci-dessous, reprend donc, le dispositif d'installation du malentendu dans une situation interculturelle ainsi que le processus de son traitement :

²⁶⁴ C. Kerbrat-Orecchioni, *ibid.*

²⁶⁵ Hans-Jurgen Lusebrink, Une amitié fondée sur les malentendus, in *le malentendu : dire, mésentendre, mésinterpréter*, p. 148.



Synthèse

Comme nous l'avons annoncé dans notre introduction, nous sommes partie du fait qu'une communication interculturelle médiée par ordinateur n'est pas forcément conflictuelle et n'implique pas automatiquement une rupture due à la différence des cultures. Cependant, cette communication n'est pas dépourvue de malaises ou d'incidents interactionnels qui résultent d'une divergence d'interprétations. Ces incidents discursifs ou "*rich points*" qui indiquent la co-présence de deux systèmes culturels différents donnent lieu parfois à une transposition d'un système culturel sur un autre pour interpréter un message ou un énoncé, une transposition qui engendre des malentendus d'origine culturelle et qui force les participants à utiliser des stratégies qui permettent de ménager les faces et d'éviter toutes les situations qui pourraient menacer les faces de chacun des participants.

L'installation du malentendu dans une interaction interculturelle médiée par ordinateur permet aux participants non seulement d'utiliser des stratégies pour éviter les situations conflictuelles, mais aussi d'assister à l'édification d'un ensemble de techniques langagières et processus de traitement qui permettent d'une part, la résolution du malentendu et d'autre part, la continuité du fil de la discussion.

Chapitre IV : Méthodologie, recueil et traitement du corpus

0. Introduction

Nous consacrons cette partie de notre thèse à la partie méthodologique, dans laquelle nous détaillerons les outils que nous avons choisi pour recueillir notre corpus. Nous tenons à rappeler que le monde virtuel auquel nous nous sommes intéressés est si vaste et si indéfini que plusieurs difficultés se manifestent lorsqu'il s'agit de cerner et de définir cet objet d'études.

Pour cela un cadrage méthodologique est nécessaire pour cibler et déterminer les objectifs. Afin de limiter notre corpus, nous allons d'abord nous intéresser qu'à deux types de dispositifs de communication en ligne. Cela nous permet de nous focaliser que sur deux types d'échanges.

Nous détaillerons dans cette partie, la procédure du recueil du corpus, tout en expliquant le choix de travailler sur un corpus contrasté. Ensuite, nous énumérerons les critères de sélection de ce corpus, en précisant les procédés qui permettent la délimitation des interactions synchrones et asynchrones. Enfin nous consacrerons une dernière partie aux choix de la mise en forme de ce corpus ainsi que les outils que nous choisirons pour l'analyse des données.

1. Les étapes du recueil du corpus

1.1. L'observation

Dans le cadre de notre recherche, nous adoptant une démarche purement interactionniste qui est empirique. Fondée sur l'observation et l'expérience, elle consiste à observer les interactions dans leur contexte d'origine avant de les extraire et de les analyser. La première étape du recueil d'un corpus dans une perspective interactionniste est de procéder d'abord par l'étape d'observation. Cette étape permet de comprendre le fonctionnement d'une

interaction dans son environnement d'énonciation, autrement dit dans son contexte.

Suite à cette première étape, vient alors la seconde qui est une observation persévérante, autrement dit une *observation persistante*²⁶⁶, une méthode inspirée des travaux de Herring²⁶⁷ qui consiste à observer l'organisation des tours de paroles et le déroulement de l'interaction dans son contexte et de repérer les instances à analyser. C'est une méthodologie inspirée de l'ethnométhodologie, l'ethnographie de la communication, l'interactionnisme, la sociolinguistique interactionnelle qui permet de repérer en observant avant de soumettre à tous types d'analyse.

Certes, il s'agit d'échanges médiatisés par ordinateur et il existe plusieurs types de dispositifs de discussion en ligne comme nous les avons cités dans le chapitre II de notre partie théorique : le tchat, la messagerie instantanée, la visioconférence par internet, le courrier électronique, le forum de discussion, la liste de diffusion, le blog.

L'observation de ces différents dispositifs de discussion en ligne nous permet dans un premier lieu de les classer en 2 catégories : les échanges différés et les échanges instantanés. Ce classement nous permet de répertorier ces échanges en fonction de leur typologie. Les deux types d'échanges qui se manifestent sont ceux qui ont des caractéristiques différentes. Certains se définissent comme des discussions (forums de discussion, chat, messagerie instantanée) en ligne et d'autres comme échanges épistolaires (mails, messages de diffusion) et d'autres à caractère audio et visioconférence.

Etant donné que nous nous positionnons dans une approche interactionniste, nous avons opté pour l'observation des échanges qui relèvent de la

²⁶⁶ H. Atifi et M. Marcoccia : « Communication médiatisée par ordinateur et variation culturelle : analyse contrastive de forums de discussion français et marocains » 2005. p. 2 (http://www.univ-rouen.fr/dyalang/glottopol/telecharger/numero_10/gpl10_08atifi.pdf)

²⁶⁷ S.C. Herring: "computer mediated discourse analysis : an approach to researching Online communities" in S.A Barab, R. Kling, JH gray dir. Desingning for virtual communities in Service of Learning, Cambridge, CUP, 338-376. 2004.

conversation graphique. Et comme nous l'avons défini dans le chapitre II de notre partie théorique, nous nous intéressons à ces deux types d'échanges synchrones et asynchrones. Parmi les différentes discussions en ligne, nous avons retenu le *chat* et les *forums de discussion*. Durant cette étape, d'observation persistante, nous avons repéré les instances d'énonciation, c'est à dire les productions ou discours des locuteurs. Ces discours en question sont instantanés et différés et nous qualifions tout au long de cette recherche comme des *interactions synchrones*²⁶⁸ et des *interactions asynchrones*.

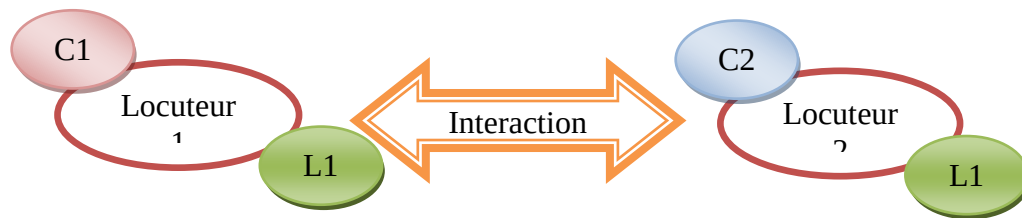
1.2. Type du corpus

Une fois le type d'interactions auxquelles nous nous intéressons est déterminé, notre problématique servira tout au long du recueil du corpus comme moyen de cadrage de notre corpus. En effet, la problématique et les questionnements qui se greffent à cette dernière sont les barrières qui vont délimiter notre corpus. Comme il s'agit de comprendre comment se manifeste, se repère et se résout un malentendu interculturel dans un environnement graphique virtuel synchrone ou asynchrone, nous sommes obligée de délimiter nos interactions à ces *rich points* ainsi qu'au processus de réparation dans les deux types de dispositifs de discussion en ligne.

Habituellement, dans les recherches interculturelles, les corpus sont souvent triplement constitués. Le choix d'opter pour un triple corpus permet souvent de confronter le fonctionnement d'une situation culturelle dans deux systèmes différents, c'est à dire que les interactions sont analysées dans les deux langues maternelles des deux locuteurs ensuite dans une langue de l'un des deux interlocuteurs, comme nous l'indiquons dans le schéma suivant :

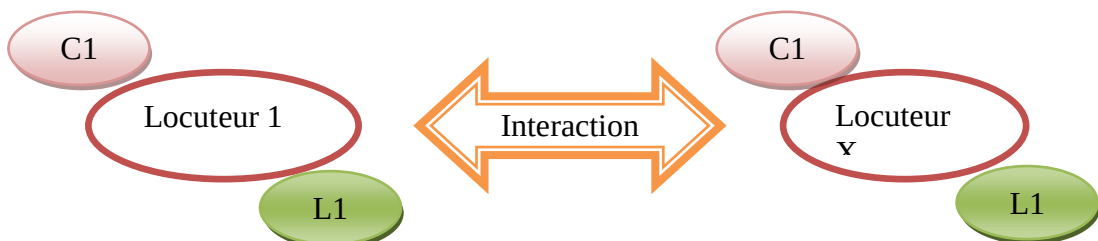
²⁶⁸ Définition dans le chapitre II de la partie théorique « Les interactions interculturelles synchrones et asynchrones médiées par ordinateur ».

Corpus 1 :

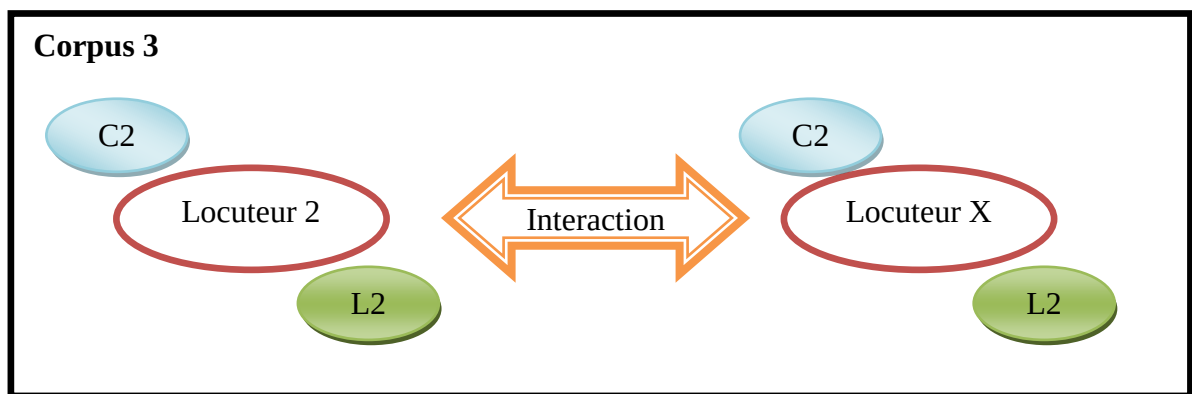


Dans ce premier corpus, deux locuteurs appartenant à deux systèmes culturels différents et pratiquant la même langue sont mis en contact (locuteur 1 pratique sa langue maternelle L1 et locuteur 2 pratique une langue étrangère L1), ce qui permet donc de relever les instances de différence qui seront comparées aux autres corpus 2 et 3 dans les langues maternelles de chacun des deux locuteurs comme nous l'indiquons dans les deux schémas ci-dessous :

Corpus 2



Comme nous le montre ce schéma qui représente le second corpus, il s'agit de repérer comment les échanges s'établissent dans une interaction par des locuteurs appartenant à une même culture C1.



Quant au troisième corpus, il reprend dans les interactions produites par le locuteur 2 avec un autre locuteur qui appartient à la même culture C2 et qui parle la même langue L2.

Ce type de corpus, triplement conçu, qui consiste, donc, à analyser une interaction interculturelle et à la comparer aux deux systèmes culturels des deux locuteurs dans leur contexte d'origine.

- ***Est-ce que dans le cas des discussions en ligne nous pouvons recueillir un triple corpus ?***

Cependant, si nous optons de constituer un triple corpus il serait difficile de recueillir des interactions dans la langue d'origine de chaque locuteur afin de les comparer dans chacune des langues d'origine pour ensuite les confronter entre elles. La constitution d'un triple corpus, ne nous permettra pas de recueillir des interactions contenant des malentendus interculturels. Cela nous éloignera de notre objet d'étude.

Nous avons donc opté de travailler sur deux corpus afin de mener une analyse comparative des deux dispositifs de discussion en ligne. En contrastant deux corpus : un premier contenant un ensemble d'interactions synchrones et un second contenant des interactions asynchrones, nous tenterons de définir une méthodologie qui permettra d'exposer comment est géré un malentendu interculturel dans une situation de communication médiée par ordinateur.

1.3. Corpus contrasté

Pourquoi un corpus doublement constitué ?

Il s'agit, en fait, de deux types de dispositifs de discussion en ligne, le premier est appelé l'interaction synchrone, qui est communément dénommé « messagerie instantanée », et le second est un dispositif de discussion différée désignée interaction asynchrone. En ne nous intéressant qu'aux « forums de discussion ». En effet, ce sont des dispositifs de discussions en ligne qui fonctionnent pratiquement de la même manière sur le plan interactionnel en ligne et les moyens utilisés sont identiques.

Nous avons déjà relevé les points divergents de ces deux types de d'échanges en ligne dans le chapitre II de notre partie théorique. Nous allons en rappeler les points les plus importants qui participent à contraster notre corpus. La différence réside en premier lieu, au niveau de la synchronisation des échanges. Il est vrai que par communication synchrone, nous entendons, un échange qui se fait en un temps réel, autrement dit, la messagerie instantanée permet l'échange de messages textuels entre plusieurs ordinateurs connectés. Ce moyen de communication se caractérise par le fait que les messages s'affichent en un temps réel et permettent un dialogue interactif. Au contraire, la communication asynchrone ou forum de discussion permet aux différents participants de communiquer en utilisant en général une interface web. Différents sujets de discussions, fils de discussion ou « post » sont lancés par les participants qui ne se manifestent que sous forme de pseudonymat, réagissent et participent au déroulement de l'interaction en fonction de leur disponibilité.

En second lieu, dans les discussions synchrones, un participant émetteur n'écrit qu'à un récepteur ciblé. Ce récepteur peut être un individu ou un groupe d'individus. En fait l'émetteur est le maître de la situation, il peut intégrer un ou plusieurs récepteurs à la fois dans une même " fenêtre " de discussion.

Cependant même si ces participants sont anonymes, souvent, ils participent à des forums de discussions avec le même pseudonyme. Ceci leur permet de se reconnaître et de former une communauté ou un groupe virtuel.

Contrairement aux discussions synchrones, dans le cas des forums de discussion chacun intervient dans le but d'être lu par l'ensemble des participants parfois inscrits ou non au forum. Les participants peuvent poster des messages en différés comme ils peuvent aussi les poster simultanément d'où son caractère asynchrone au niveau même organisation, c'est à dire sur le plan distributionnel des tours de parole. Il est vrai que les participants inscrits dans les forums de discussions sont anonymes, mais le fait de faire partie de ce groupe les rend plus au moins complices.

En dernier lieu, nous avons ici deux cas de figure, d'une part, concernant les interactions synchrones, elles ne sont pas conservées, ce sont des échanges qui se déroulent instantanément dans une "fenêtre" où l'archivage ne s'opère que si les participants le désirent. D'autre part, les interactions asynchrones sont extraites à partir des forums de discussions qui sont des échanges archivées automatiquement sur la base de données du site. En effet, l'interaction asynchrone comme nous l'avons précisé précédemment est considérée comme « *une correspondance électronique archivée automatiquement, un document numérique dynamique, produit collectivement de manière interactive.* »²⁶⁹

Ces points divergents, cités ci-dessus, entre les deux dispositifs de discussion en ligne permettent de constituer un corpus contrasté. Un corpus contrasté, parce que d'une part, dans le cas de notre recherche, il est question d'analyser le traitement d'un malentendu interculturel dans une situation instantanée, avec des participants non anonymes, pendant une durée délimitée dans le temps. D'autre part, nous examinerons comment se construisent les

²⁶⁹ MARCOCCIA M., 2004, « L'analyse des forums de discussion : questionnements méthodologiques », in *Des discours de l'internet : nouveaux corpus, nouveaux modèles ?*, Paris, Presse Sorbonne nouvelle. P. 25

interventions dans une situation différée dans laquelle les participants prennent en quelque sorte du recul face au contenu et interviennent en fonction de leur disponibilité dans un fil de discussion discontinu dans le temps. Par conséquent, nous avons deux situations différentes.

A partir de ces éléments cités ci-dessus nous résumons les points divergents et points identiques sous forme de tableaux :

		Interaction synchrone	Interaction asynchrone
Points communs	Environnement	virtuel	virtuel
	Nature du message	Texte et émoticônes	Texte et émoticônes
	Scripteur	Individu	individu
	Instrument d'écriture	clavier	Clavier
	Moyen de lecture	Ecran	Ecran
	Langues utilisées	Français et autres	Français et autres
Points divergents	Lecteur	Individu ou groupe	Groupe
	Modérateur	Ø	modérateur
	Lecteur réponse	Individu	groupe
	Disponibilité	Texte archivé si le locuteur le désire	Texte archivé automatiquement

	Les participants	Anonymes ou identités révélées.	anonymes
	Type de dispositif	MSN/ skype/ Messenger/ chat.	Forums de discussion
	temporalité	Instantanée	Différée
	Type de communication	Communication instantanée	Communication différée

1.4. Les critères de sélection du corpus

Le recueil de cet ensemble d'interactions nécessite une prise en compte de la dimension culturelle, ce qui nous a obligé à ne recueillir que les interactions dans lesquelles s'effectue un contact entre deux cultures différentes. Dans le cadre de notre problématique, nous avons choisi les discussions dans lesquelles deux systèmes ou plusieurs systèmes culturels sont mis en contact. Afin d'être sûr que les interactions se déroulent entre des participants pratiquant des systèmes culturels différents nous avons choisi des sites qui sont côtoyés par des internautes maghrébins et qui rassemblent des participants exolingues et endolingues.

Nous avons donc sélectionné les sites qui regroupent les participants suivants:

- Participants algériens / participants algériens : des participants de même culture mais qui sont issus de régions différentes. (Variation culturelle au sein du même pays ou variation régionale).
- Participants algériens/ participants maghrébins : participants qui interagissent dans la même langue (française) mais qui sont issus de pays différents mais qui partagent la même religion.
- Participants algériens/ participants français : participants qui

interagissent dans la même langue mais qui sont issus de pays différents et religion différente.

- Participants algériens/ participants autres : participants qui interagissent dans la même langue.

2. Délimitation des interactions du corpus

Après avoir déterminé les environnements graphiques virtuels ou sites dans lesquels les forums regroupent les différentes communautés et différentes identités culturelles et après avoir pratiqué l'observation persistante, nous avons choisi de rester passive et de prendre de la distance par rapport aux échanges qui défilent. Par passivité nous signifions que nous ne devons à aucun moment intervenir aux discussions du corpus à analyser, pour des raisons d'objectivité lors de l'analyse.

En effet, qu'il s'agisse d'interactions synchrones ou asynchrones, le chercheur s'efface complètement de l'espace discursif qui se met en place dans ce monde virtuel. Son rôle n'est autre que celui d'un observateur, comme le signale Marcoccia : *« il s'agit d'échanges authentiques produits en l'absence de l'analyste qui les enregistre, ce qui permet d'éviter un des problèmes méthodologiques habituels de l'analyse des conversations »*²⁷⁰.

2.1. L'état brut du corpus

Avant de récolter le corpus dans son état brut ou *données brutes décrites comme* « un certain nombre d'unités linguistiques recueillies selon divers modes et rassemblées²⁷¹ », il est nécessaire de revenir à l'objet d'étude qu'on s'est fixé au préalable. Dans notre cas, comme nous l'avons dit précédemment, il est question de nous pencher sur le traitement du malentendu interculturel dans les dispositifs de discussion en ligne. Il est donc impératif de

²⁷⁰ M. Marcoccia. 2004. P. 25

²⁷¹ J.P Dalbera. 2002, « Le corpus entre données, analyse et théorie » in *Corpus et recherche linguistique*, Novembre N1, <http://corpus.revues.org/index70.html>

ne s'intéresser qu'aux interactions synchrones et asynchrones qui regroupent un ensemble de malentendus d'ordre interculturel.

Comme nous l'avons défini dans le chapitre III de la partie théorique, le malentendu interculturel nous permet de mieux cerner nos besoins au niveau de l'observation pertinente et nous permet de recueillir uniquement les interactions renfermant des malentendus interculturels. Le corpus à l'état brut est donc l'ensemble des interactions créées dans les différents forums de discussion ou *fenêtres web* tout en gardant leur contexte d'origine.

Pour les forums de discussion nous avons souvent des pages d'accueil dans lesquels les listes des différents thèmes abordés sont répartis dans un tableau. En cliquant sur le thème apparaissent alors tous les sujets proposés sur cette même thématique.

A titre d'illustration, nous citons le forum : <http://www.forum-algerie.com/> dans lequel un ensemble de thèmes sont proposés dans la page d'accueil.

Bienvenue sur Forum Algérie.
 Pour participer au forum, il vous suffit de vous inscrire gratuitement ([cliquez ici](#), ça ne prend que 30 secondes) et poster vos messages par la suite.
 Si vous avez des questions ou que vous rencontrez des difficultés, nous vous invitons à [consulter cette page](#).
 Vous pouvez également contacter l'administrateur du forum [en cliquant ici](#) ou directement sur contact@forum-algerie.com

Forum	Dernier message	Discussions	Messages
Forum Général			
Discussion générale (154 visiteur(s)) Discuter de tout et rien tranquillement	J'ai envie de dire ! par KillZone Aujourd'hui 15h30	23 633	1 221 716
Parlons-en... (48 visiteur(s)) Sujets sérieux, merci de ne pas trop polluer...	a ne pas rater sur ARTE : The... par samir0278 Aujourd'hui 14h44	4 297	205 139
Rencontre, Amitié & Présentation (9 visiteur(s)) Réservé aux membres qui souhaitent se présenter et faire des connaissances	Chez Sahraoui par sahraoui Aujourd'hui 15h33	2 907	108 425
Actualité & débats			
Actualité algérienne (47 visiteur(s)) Discutons des dernières informations	Viol collectif à khenchla par sahraoui Aujourd'hui 15h29	6 266	135 420
Economie (24 visiteur(s)) Actualités économiques et sociales	ALGERIE: fabriquer du fromage... par clairvoyant Aujourd'hui 13h17	1 636	20 747
Actualité internationale (28 visiteur(s)) Discussions au tour des dernières nouvelles du monde qui nous entoure	Les USA prêts à fournir des... par prempa Aujourd'hui 15h31	7 275	128 857
Islam, Religions & Philosophies (30 visiteur(s)) Parlez d'Islam et des religions dans le respect et la tolérance	Californian Muslims... par Kossa Aujourd'hui 15h33	3 678	106 613
Culture Savoir et Art de vivre			
Littérature, Culture, Art, Histoire (20 visiteur(s)) romans, Histoire, Arts etc...	Citation \proverbe du jour. par Kossa Aujourd'hui 14h10	1 278	37 564

Ces thèmes rassemblent à leurs tours des sujets répartis comme suit :

karima_nabti - Yahoo! Mail x Discussion générale - Forum x

www.forum-algerie.com/discussion-generale/

Bienvenue sur Google... Google Institut de Linguistiqu... Sonia Seggar a partag... Apprendre la photo pa... Historique Web Institut de Linguistiqu... Nouvel onglet

Créer un sujet

Page 1 sur 467 1 2 3 4 5 6 11 51 101 > Dernière

Discussions dans le forum : Discussion générale

Discussion / Auteur	Note	Dernier message	Réponses	Affichages
Important : Ajouter video Youtube - Procédure simplifiée (1 2 3 ... Dernière page) Adminochou		12/02/2013 21h24 par momo18	64	9 715
Important : A lire Adminochou		23/03/2010 18h57 par Adminochou	1	11 946
T'ai envie de dire ! (1 2 3 ... Dernière page) ania7	☆☆☆	Aujourd'hui 15h43 par Kossa	99 620	949 819
Votre humeur aujourd'hui (1 2 3 ... Dernière page) Yaram		Aujourd'hui 15h20 par Falin	252	2 368
T'as envie de quoi maintenant ? (1 2 3 ... Dernière page) Vert*et*fier		Aujourd'hui 15h18 par Falin	28 557	335 254
De quoi t'as pas envie ? (1 2 3 ... Dernière page) Water White	☆☆☆☆	Aujourd'hui 15h18 par Falin	2 518	32 395
Ce soir un autre Lion est mort ,adieu Chavez (1 2) pmat		Aujourd'hui 13h14 par Breizh-Hchicha	15	215
JE N'ETAIS QU'U ENANT (1 2) pmat		Aujourd'hui 12h01 par Prucilla	11	110
Arobase "@" est une invention arabe ! (1 2 3 ... Dernière page) Pomaniac		Aujourd'hui 10h36 par AwTerredh	52	805
Un défi pour PMAT (1 2 3 ... Dernière page) hurlevent		Aujourd'hui 06h30 par hurlevent	52	1 060
vive l'animation (1 2 3 ... Dernière page) Cornemuse		Aujourd'hui 00h10 par Cornemuse	253	2 167
un prénom pour garçon (1 2 3 ... Dernière page) Lady Melody		Hier 23h31 par Black Hawk	252	3 134
Pour quoi elles nous croient? (1 2 3 ... Dernière page) carica		Hier 23h17 par Yaram	391	6 201
carte sim inexistant (1 2 3) Breizh-Hchicha		Hier 23h04 par KEYBOARDZAPPER	24	168

démarrer Partie méthodologiqu... remarque chapitre 2 ... Discussion générale - ... thèse

FR 15:50

En cliquant sur un thème nous avons des discussions qui se déroulent sur plusieurs pages :

karima_nabti - Yahoo! Mail x vive l'animation - Page 2 - Fo x

www.forum-algerie.com/discussion-generale/87546-vive-animation-2.html

Bienvenue sur Google... Google Institut de Linguistiqu... Sonia Seggar a partag... Apprendre la photo pa... Historique Web Institut de Linguistiqu... Nouvel onglet

Citation:

Envoyé par **Cornemuse**
Bonjour Mandragora! Merci!

Akira c'est pas mal c'est les bases^^ en tout cas c'est vrai que c'est riche l'animation... comment t'en es arrivé à regarder cet anime, on te l'a conseillé ou t'es tomber dessus par hasard?

Oui tout à fait. On m'avait dit que c'était vraiment la "base", à connaître. Un petit chef d'oeuvre. C'est vrai que c'est bien fait.

Qu'est-ce que t'as regardé dernièrement et/ou quel est ton Anime préféré ?

El hamdoulillah.

Lah yerham el chouhada.

Citer

27/01/2013, 15h25 #18 (permalink)

Cornemuse
Senior Member

Ben j'ai une attention particulière pour le "Voyage de Chihiro" pareil c'est un classique maintenant, très soigné... et puis dans ce genre de film il ya de la nuance contrairement au disney et autres^^ sinon les petits films il y en a pleins très sensibles comme celui ci [Le Herisson dans le Brouillard - \(1975\) - Vostfr - Court Métrage Animé Russe - YouTube](#) film fait en papier découpé... T'on genre préféré (de film tout confondu) c'est quoi?

Citer

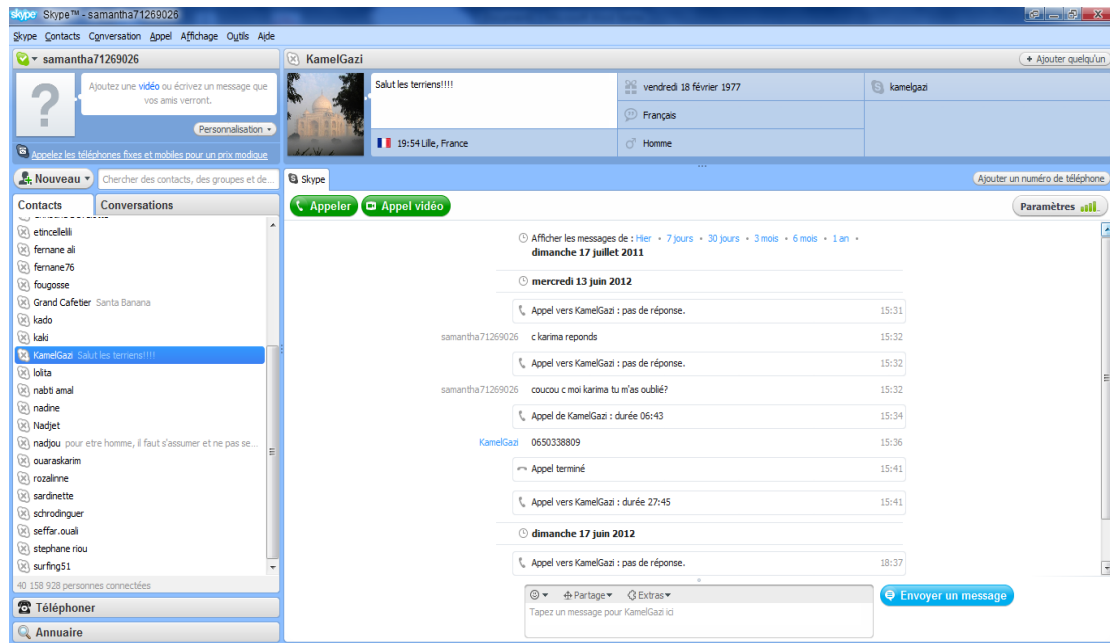
28/01/2013, 01h30 #19 (permalink)

Mandragora

démarrer Partie méthodologiqu... remarque chapitre 2 ... tableau récapitulatif f... tableau récapitulatif ... vive l'animation - Pag... thèse

FR 15:38

Quant aux discussions synchrones, nous avons des échanges organisés sous forme de fil de discussion dans une *fenêtre web*. Ces échanges se déroulent dans un ordre chronologique. L'heure est d'ailleurs indiquée devant chaque message émis:



2.2. La mise en forme des interactions

Le contexte tel qu'il est défini en sciences du langage, est l'environnement extralinguistique d'un énoncé, caractérisé par les éléments suivants : le site, le cadre participatif et le but²⁷². Ces trois éléments qui construisent le contexte sont repris dans le monde du cyberspace. En effet, le contexte dans lequel se déroulent les interactions sociales entre les usagers des environnements virtuels de rencontres influence la capacité de tisser des relations avec autrui.

La distance géographique ne devient plus un obstacle et une relation peut désormais s'entretenir sur une base quotidienne entre des personnes de tous les coins du monde. Toutefois, le contexte d'interaction influence la façon dont les personnes peuvent communiquer avec autrui. La distance culturelle et

²⁷² C. Kerbrat-Orecchioni, 1990, *Les interactions verbales*, Paris, Armand Colin, Tomme 1, p76

l'expression non-verbale supplée par des émoticônes dans les échanges posent certaines difficultés pour décoder l'information sur l'autre et sur le contexte à travers l'interaction²⁷³. Le contexte ou la situation de communication prend donc une forme particulière où l'espace géographique est représenté par le site internet dans lequel se rencontrent les communautés discursives dans le but d'échanger des points de vue.

Les données sociales qui s'offrent donc à nous seront soumises à une extraction de leur environnement de diffusion, ou de leur site internet afin de les reconstituer dans un autre environnement reconstruit non originaire. Certes, il est possible d'avoir le corpus sous forme de liens qui sont des raccourcis et qui nous dirigent directement vers *les rich points*. Mais souvent, les mêmes forums changent d'adresse ou créent des mots de passe qui empêcheraient de retrouver facilement la discussion à partir du lien. De plus, le fait de présenter que les liens de ces discussions obligent le lecteur de se doter d'une connexion internet permanente afin de faire des va/et vient entre le corpus complet et son analyse, d'où la nécessité d'extraction du corpus de son contexte initial. Pour cela, une dé/ contextualisation des données et leur re/contextualisation dans un autre environnement graphique s'impose afin que le corpus puisse être accessible en annexe de notre thèse.

- Dé/contextualisation des données

La dé/contextualisation des données signifie leur extraction de leur environnement original ou site Internet dans lequel naissent ces interactions tout en prenant en compte les données extra-linguistiques dont notamment le péri-texte qui reprend à la fois : le pseudonyme, la date et l'heure d'émission du message ainsi que la représentation iconique de l'émetteur (si cette dernière est disponible).

- Re/contextualisation des données

²⁷³ J.F. Marcotte, 2001, "Interaction en réseaux et communautés virtuelles », site : <http://grm.uqam.ca/activities/cmo2001/marcotte.htm/>

Les séquences extraites d'un site vont être reconduites dans un autre espace scriptural plus conventionné qui est connu de tous, le Word. Et c'est dans des pages Word que les données vont être reconstituées. Etant donné l'importance des éléments du péri-texte dans la compréhension des échanges, il est impératif de le reprendre tel qu'il est présenté dans sa forme initiale. Toutefois une liste de liens peut être annexée afin d'offrir la possibilité au lecteur de consulter la version originale de ces interactions. Cependant, l'inconvénient de cette opération réside dans les changements permanents des sites et des adresses IP. Ceci limite la consultation de certains sites à une durée déterminée.

Au niveau des interactions synchrones, cette étape de dé/contextualisation et re/contextualisation des données ne pose aucun problème, car il suffit juste de reprendre l'interaction telle qu'elle se présente dans la fenêtre de discussion, la copier et la coller dans une page Word. Mais lorsqu'il s'agit des forums de discussion, il existe deux modèles de présentation des interactions : l'un est le modèle chronologique où chaque message est au même niveau et ne fait que suivre ou précéder un autre message dans le temps, l'autre est le modèle hiérarchique où chaque message est une réponse à un message antérieur. Ce dernier modèle, ne permet pas d'avoir une interaction structurée. Il nécessite une reconstitution en fonction du thème.

L'intérêt de cette de/contextualisation et re/contextualisation est de montrer que la difficulté réside tant au niveau de la reprise de l'interaction telle qu'elle est dans son contexte initial qu'au niveau de leur apparition dans leur contexte sous différente forme dont l'une est arborescente et l'autre chronologique.

3. Représentativité et Validation du corpus

3. 1. Représentativité du corpus

Initialement, le recueil du corpus ne s'est pas fait sur la base d'une sélection thématique *a priori* mais plutôt en fonction de ce qu'il refferme comme

séquences qui constituent un bloc d'échanges²⁷⁴ contenant des malentendus interculturels. L'ensemble des interactions recueillies regroupent des thèmes diversifiés à l'état brut dans leur contexte. Suite à cette étape de recueil, il nous a semblé important de reprendre les points saillants de cette interaction dans un tableau récapitulatif. Ci- dessous un exemple de tableau :

Interaction	7
Site	http://forum.wechwech.com/viewtopic.php?f=43&t=9940&st=0&sk=t&sd=a
forum	Forum qui regroupe la communauté maghrébine.
sujet	Êtes-vous des metrosexuel ?
contexte	A partir d'un article paru dans une revue en ligne www.amabilia.com les participants postent leurs points de vue sur la question.
Les séquences	Nous avons extrait une seule séquence qui reprend un ensemble d'échanges traitant de la question de la metrosexualité.
Nombre de participants	4 interlocuteurs
Nombre et type d'échanges	6 échanges croisés et enchâssés

²⁷⁴ Kerbrat-Orecchioni, 1990

Le rôle du modérateur	Celui qui a lancé la discussion semble gérer la discussion en la relançant à chaque fois avec des questions.
Le type du malentendu culturel	Malentendu culturel référentiel.
Nœud du malentendu (rich points)	Dans cette interaction le problème se pose au niveau de l'interprétation du mot « metrosexuel ». En fait, ce néologisme nouvellement introduit dans la langue française semble véhiculer de plusieurs sens péjoratifs en fonction des appartenances culturelles de chaque locuteur.
Stratégies de résorption du malentendu	L'un des interlocuteurs tente de gérer les dérapages de la discussion en proposant aux locuteurs de donner leur avis et de ne pas faire d'amalgame entre « metrosexuel » et « homosexuel ». Cet interlocuteur qui tente de résoudre ce malentendu est le locuteur qui a proposé le sujet. Il essaie, à chaque fois, de donner des définitions précises pour préciser la signification du mot qui semble être interprété différemment dans les autres cultures.

La mise en tableau récapitulatif de chaque interaction synchrone et asynchrone, offre l'avantage de visualiser toutes les interactions qui renferment un malentendu interculturel. La comparaison des interactions synchrones et asynchrones qui regroupent différents types de malentendus d'ordre interculturel met en lumière la construction du traitement interactionnel du malentendu dans les deux dispositifs. Cette démarche comparatiste permet d'avancer en fonctions des points divergents qui se manifestent au niveau des deux types d'interactions et de compléter notre

corpus en débusquant d'autres cas similaires de malentendus interculturels qui se présentent dans chacun des deux dispositifs en ligne.

En tout état de cause, la collecte s'opère en deux temps : 1. recueillir des interactions et les mettre en tableau. 2. analyser et repérer les points communs et les points divergents de chaque interaction, que ce soit sur le plan structurel²⁷⁵ ou sur le plan du traitement interactionnel du malentendu. Le nombre d'interaction dépend donc du nombre des types de malentendus interculturels qui peuvent exister dans les deux dispositifs de discussion en ligne. Le découpage en séquences de ces interactions qui se présentent parfois sous forme d'interminables discussions est dépendant du contenu. En effet, nous ne retenons que les séquences refermant le malentendu de son apparition jusqu'à sa résorption. Le fait d'extraire les séquences de leur propre environnement pose certaines difficultés de compréhension. Pour cela, il est indispensable de présenter le contexte au début de chaque séquence afin de rendre compréhensible le contenu de chacune de ses séquences.

3. 2. Validation du corpus

La validation des données récoltées consiste à dresser une grille d'analyse liée directement à l'objet d'étude afin de valider les données et de constituer un corpus contrasté saturé. Pour cela nous soumettons l'ensemble des interactions à une analyse dans un tableau à double entrée qui reprend les paramètres qui permettent de cadrer notre corpus.

Les deux entrées du tableau ci dessous offre une lecture horizontale et verticale.

- **La lecture horizontale** : L'objectif de cette lecture est de dégager la fréquence des différents types de malentendu interculturel. Cette

²⁷⁵ Le classement des interventions dans un forum de discussion se font par date, par sujet, par émetteur. Les messages sont donc hiérarchisés en séquences pour former enfin des fils interminables de discussions en ligne

fréquence nous permet par la suite de valider le nombre des deux types d'interactions.

- **La lecture verticale** : permet de vérifier si les séquences sélectionnées répondent aux paramètres qui caractérisent les différentes séquences.

Cette double lecture a pour seul objet la validation des séquences sélectionnées pour délimiter notre corpus contrasté qui se veut objectif.

		Type du malentendu		
Critères		conversationnel	Lexical	organisationnel
Synchronie et asynchronie	Instantanée	+		
	différée	-		
Culturel	Social	+		
	Religieux	-		
	Politique	-		
	Connaissances encyclopédiques	-		
conversation	Echange	-		
	Séquence	+		
	Episode	-		
participants	Algériens/algériens	-		

	Algériens/ maghrébin	+		
	Algériens/français	-		
	Algériens/autres	-		

4. Analyses et incertitudes :

Une fois le corpus recueilli, la méthodologie concernant l'analyse de ces données est particulière. En effet, nous nous attelons à ne retenir que les outils méthodologiques pour les appliquer à ces corpus mal connus. En définitive, la méthodologie s'inspire principalement des procédures de l'analyse conversationnelle et celles de l'analyse des conversations médiées par ordinateur proposée par S. Herring.

L'analyse sera souvent confrontée à des incertitudes. Autrement dit, les analyses ne peuvent pas être affirmées avec un degré de certitude assez net comme dans le cas des discussions en face à face. En effet, dans le cadre de cette recherche, les informations sur nos participants ne sont pas révélées mais elles sont dégagées à partir de leurs discours. Ces informations ne peuvent en aucun cas être vérifiées dans les discussions synchrones et encore moins dans les discussions asynchrones étant donné l'anonymat des participants.

Synthèse

Le cyberspace est un monde dans lequel se construisent des milliers d'interactions quotidiennement. Celles-ci sont regroupées en fonction des thèmes abordés dans chaque site. Afin que le chercheur puisse trouver des données analysables et constituer un corpus à partir de ce cyberspace, une méthodologie de travail inspirée du croisement de plusieurs disciplines (l'interactionnisme, l'ethnographie, l'ethnométhodologie, l'ethnographie de la communication, la sociolinguistique interactionnelle) s'impose à lui pour rendre le langage de l'état objet en objet d'étude.

La constitution d'un corpus fiable, authentique et représentatif est souvent problématique. Nous avons donc adopté une démarche qui puise ses outils méthodologiques de l'ethnographie en pratiquant l'observation persistante. Cette étape est suivie de l'extraction des séquences dans lesquelles apparaissent des malentendus interculturels de la source de leur édification à leur résolution. Ces séquences vont faire l'objet d'analyse dans une perspective interactionniste tout en prenant en compte la dimension interculturelle.

Quant à la saturation du corpus, un tableau de validation est conçu de sorte à prendre en compte tous les critères de chaque interaction interculturelle qu'elle soit synchrone ou asynchrone. Ce qui nous permet, également, de saturer notre corpus en fonction des données (sur le plan organisationnel et interactionnel) qui ressortent des interactions et des types de malentendus qui se manifestent dans ces deux dispositifs de discussion en ligne.

Partie II : Analyse

Chapitre V : Description de l'interaction interculturelle médiée par ordinateur et l'impact du malentendu sur son déroulement

0. Introduction

Notre travail porte sur l'analyse d'un ensemble d'interactions synchrones et asynchrones dans un environnement médié par ordinateur. Il s'agit de mettre en évidence les différentes stratégies selon lesquelles les participants parviennent à gérer des situations conflictuelles ou de mésentente dues à la rencontre de différents profils socioculturels dans un environnement graphique en ligne.

Pour mener cette recherche, nous avons recueilli deux types d'interactions que nous avons classés en fonction de leur typologie. D'une part, nous avons des interactions synchrones qui regrouperont les interactions du tchat, et de la messagerie instantanée. D'autre part, nous avons rassemblé les interactions asynchrones à partir des forums de discussion. Comme nous l'avons bien déterminé dans notre partie méthodologique, notre corpus comporte deux types d'interactions qui divergent au niveau de la synchronisation des échanges et du cadre participatif. Le recueil de cet ensemble d'interactions, nécessite une prise en compte de la dimension culturelle. Ceci nous a obligé à rassembler les interactions où s'établit un contact entre deux cultures différentes, et pour notre étude, nous avons sélectionné trois types de rencontres. D'abord, nous nous sommes intéressés à la rencontre entre des internautes appartenant à la même culture mais qui appartiennent à des groupes différents au sein d'une même société, il s'agit d'échanges entre algériens mais qui ont des origines différentes. Ensuite nous avons aussi sélectionné des échanges entre des internautes que nous supposons algériens et maghrébins mais qui effectuent des échanges en langue française. Et enfin, la

rencontre entre des internautes que nous supposons algériens avec des interlocuteurs français ou autres mais qui communiquent en langue française.

Outre le critère de la divergence des profils linguistiques et culturels, notre sélection s'est fondée sur l'apparition de malentendus dans cette rencontre qui se veut interculturelle.

Les interactions synchrones, de notre corpus, sont formées d'un ensemble d'interventions des interlocuteurs qui sont en coprésence dans cet espace virtuel. Quant aux interactions asynchrones, elles sont constituées de plusieurs messages postés par les intervenants inscrits dans le forum. La plupart des interactions sont gérées par des modérateurs qui veillent sur le bon respect de la charte « netiquette », la continuité du fil de la discussion et aussi sur les rappels à l'ordre pour ne pas sortir du thème principal fixé au préalable.

Afin de vérifier nos hypothèses de départ, nous procédons d'abord par une étude descriptive et comparative des deux types de dispositifs de discussion en ligne et nous tenterons de caractériser les interactions asynchrones et les interactions synchrones ainsi que les structures d'échanges dans cet environnement médié par ordinateur.

L'intérêt de se pencher sur cette description est de dégager les caractéristiques de chaque interaction et de montrer si ces dernières favorisent l'apparition des malentendus ou au contraire, c'est le malentendu qui chamboule cette structure. Il s'agit donc de mettre en évidence les points qui engendrent des perturbations dans la prise de parole par les interlocuteurs dans les deux types de discussion en ligne

Pour une clarté de lecture de notre analyse, nous avons choisi d'analyser les deux types de dispositifs de discussion en ligne séparément. Cette analyse sera suivie à la fin du chapitre d'une synthèse comparative qui mettra en relief les divergences et les points communs des deux types de discussions en ligne.

I. Description des interactions interculturelles synchrones médiées par ordinateur

Dans cette première partie de ce chapitre, nous commençons par décrire les interactions synchrones médiées par ordinateur. Par synchronie, comme nous l'avons développé dans notre chapitre II de la partie théorique, nous entendons l'immédiateté et l'instantanéité, dont la particularité réside au niveau de l'utilisation des expressions orales, la manifestation de l'état d'esprit par le biais des émoticônes, l'utilisation des abréviations.

Avant de décrire notre corpus, il nous a semblé important de reprendre toutes les données qui représentent à la fois le péritexte et le contexte de nos interactions dans des tableaux descriptifs.

1. Présentation sémio-linguistique des sites

Les sites utilisés pour recueillir les interactions synchrones sont ceux consacrés à la base à des échanges épistolaires ou courriels. Ces mêmes sites ont développé par la suite des espaces de discussion instantanée qui permettent la prise de contact immédiate avec les personnes qui font partie de notre liste de contacts. Il s'agit plus d'un besoin qui s'est manifesté suite à l'évolution technologique qui permet la réactivité en un temps réel.

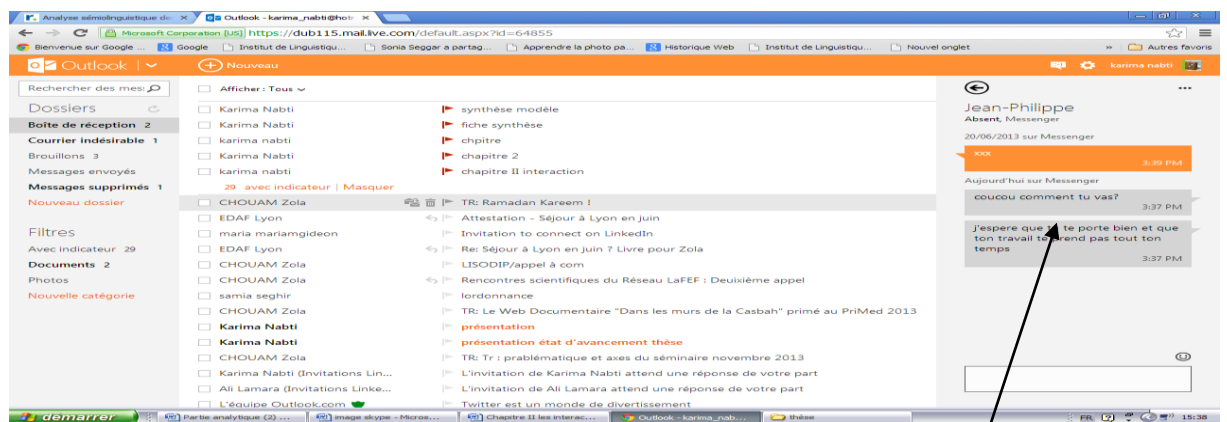
Les espaces de discussion en ligne qui nous ont permis de recueillir notre corpus sont : MSN, Messenger et skype. Skype a été créé dans un premier temps espace de discussion public qui permettait aux utilisateurs de se réunir et de participer à des discussions publiques tout en sélectionnant un thème précis, mais il est devenu un moyen de communication instantané audio et vidéo qui offre aussi une possibilité d'échanger par écrit.

1.1. Présentation de la fenêtre d'accueil

Les différents espaces de discussion en ligne se présentent différemment. Nous n'abordons que l'aspect sémio-linguistique de ces espaces discursifs.

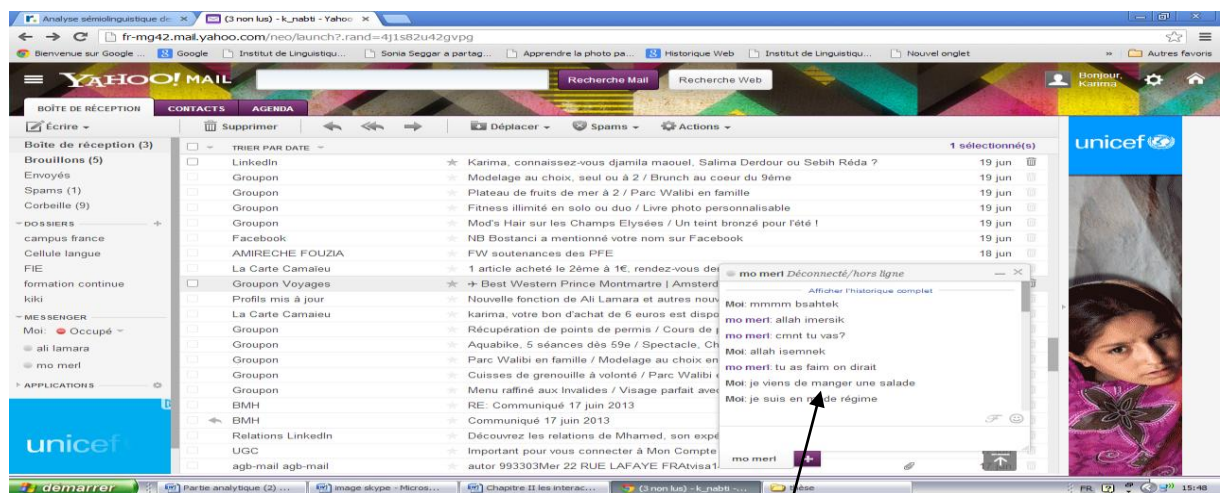
En ce qui concerne Windows Live Messenger et Yahoo Messenger, ils se présentent sous deux formes dont l'une est intégrée au courriel et l'autre est dissociée du courriel. La première permet de rentrer en contact avec les personnes en ligne pendant la consultation du courrier électronique. Cette fenêtre se trouve sur la partie gauche permet de visualiser les personnes qui sont connectées (en ligne) et d'ouvrir un espace discursif pour échanger des messages instantanés.

Exemple MSN (Windows Live Messenger)



Espace d'échange instantané

Exemple de Yahoo Messenger



Espace discursif instantané

Ces deux espaces d'échange instantané en ligne donnent la possibilité d'utiliser différents type de caractères et de police et une option est mise à disposition des utilisateurs pour insérer des émoticônes pour exprimer leurs émotions et états d'âme.

Quant à la seconde forme, elle se présente sous une autre dimension qui est plutôt indépendante du courriel. Celle –ci donne la possibilité de rentrer en contact avec les personnes de la liste des contacts classée en fonction de leur statut (en ligne ou hors ligne) et apparaissent sous le nom qu'ils choisissent soit un pseudonyme, un surnom ou leur propre nom et prénoms.

1.2. Présentation iconique des participants

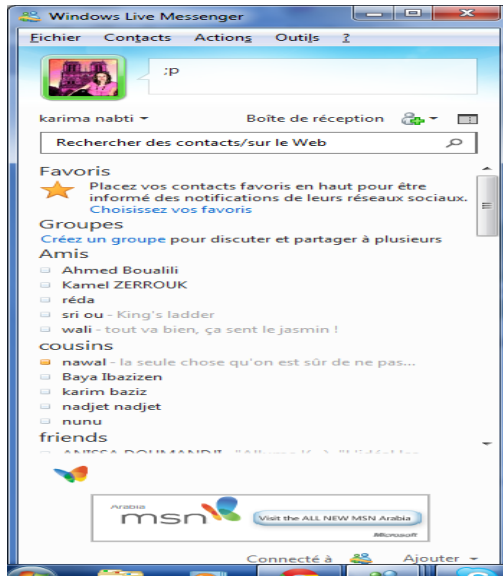
Cette liste des contacts est accompagnée d'avatars²⁷⁶ ou une photo d'identité de la personne en question. Dans le cas de notre étude, pour une question d'éthique nous avons décidé de protéger toutes les personnes qui se sont portées volontaires pour nous fournir leurs échanges. A cet effet, nous avons préféré ne pas divulguer leur identité à travers leurs photos. Cependant, certaines personnes ont accepté qu'on garde leur surnom et d'autres nous ont exigé de changer le nom et de mettre à la place un pseudonyme ou un diminutif de leur prénom.

Afin de respecter le choix de nos interlocuteurs et de ne pas violer les règles de l'éthique, nous avons créé notre propre espace d'échange sur msn pour faire des captures d'images afin d'avoir des illustrations qui permettent d'avoir l'image réelle des espaces d'échanges et de mieux comprendre leur fonctionnement.

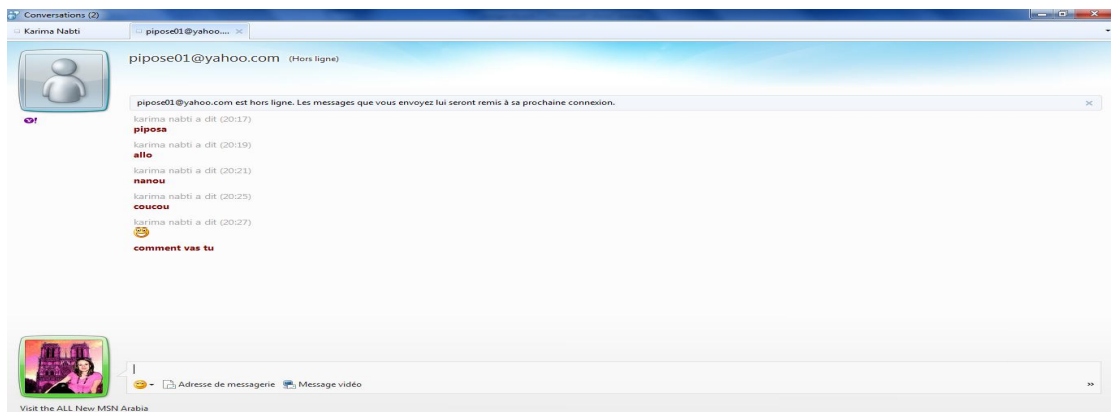
²⁷⁶ Les avatars sont de petites images que vous pouvez choisir dans votre profil. Ils sont affichés par votre identifiant sur tous les messages que vous concevez. Vous pouvez choisir l'image qui vous décrit le mieux dans les options du profil. Un **avatar** est la représentation informatique d'un internaute, que ce soit sous forme 2D, (sur les forums et dans les logiciels de messagerie). Le terme avatar est issu de la tradition hindoue où il désigne l'incarnation d'une divinité sur terre.

1.3. Présentation de l'espace textuel

Cet espace est plus aéré (une fenêtre sous forme de page) qui s'ouvre pour un échange instantané après la sélection de la personne avec laquelle on désire discuter.



Une fois la sélection faite, une page s'ouvre et les échanges défilent au fur et à mesure de la discussion. Comme dans l'image qui suit :



Une fois l'espace discursif ouvert, les interactants interagissent dans cette fenêtre et échangent des messages écrits (avec les caractéristiques parfois de l'écrit oralisé) ou parfois des messages accompagnés d'émoticônes. La partie gauche de cette fenêtre est consacrée à la présentation iconique des

participants. Ces derniers ont le libre choix de mettre leur propre photo ou un avatar.

Exemple 1 :

02 mar. 18h43 **lyly**: je viens de découvrir que l'une de me meilleure amie ma zappé de facebook et je ne comprend pas pourquoi

02 mar. 18h44 **mo merl**: peut être une erreur

02 mar. 18h44 **lyly**: boff je ne sais pas

02 mar. 18h44 **mo merl**: tu la previens

Chaque message posté est précédé de la date et l'heure d'envoi du message comme il est indiqué dans l'exemple 1 ci-dessus.

Cet espace d'échange synchrone donne aussi la possibilité de joindre des fichiers (photo ou document Word/PDF) lors de la discussion et de les consulter en temps réel.

Exemple 2 :

kahina dit : elle vient la photo?

christophe dit : oui

christophe dit : je suis en train de la prendre

kahina dit : ah ok

christophe envoie : [Ouvrir](#)(Alt.+P)

Dans l'exemple ci-dessus, l'un des interlocuteurs prend la photo en temps réel et l'envoie pendant la discussion en fichier attaché que l'autre pourra visualiser en même temps. Afin de visualiser le document, une mention **ouvrir** accompagnant le document attaché est indiquée pour le téléchargement ou l'ouverture du fichier.

- La mise en forme des répliques

Outre ces points distinctifs, il est à signaler qu'au niveau des interventions une différence s'établit dans la prise de parole. Les interlocuteurs dans l'interaction synchrone interviennent au fur et à mesure par rapport aux

répliques des uns et des autres. Souvent la fonction copier/coller est utilisée pour reprendre un énoncé ou message porteur d'ambiguïté.

Dans cet exemple :

kari dit : latifa dit :

Bonn ne vient pas

Kari dit : **ah charles Bonn**

Ok, je viens de comprendre

kari dit : latifa dit :

Bonn ne vient pas

Kari dit : **ah charles Bonn**

Ok, je viens de comprendre

L'interlocuteur L1 (kari) reprend le message du second interlocuteur L2 (latifa) pour mentionner l'incompréhension ou l'ambiguïté du message. Afin d'être explicite le message de l'interlocuteur L2 est copié « kari dit : latifa dit : **Bonn ne vient pas** » et repris dans l'espace du message de L1 pour mentionner l'ambiguïté.

1.4. L'environnement thématique

Les discussions instantanées ne s'inscrivent dans aucune thématique préétablie en amont. Il s'agit de discussions libres et non cadrées par des thématiques spécifiques. Souvent, nous retrouvons une certaine disparité et un éclatement au niveau des sujets abordés. En effet, c'est pendant les échanges que les sujets s'établissent et que les thématiques se dessinent.

Tableau récapitulatif des thèmes et sujets abordés dans les discussions synchrones

Type d'interaction	Numéro de l'interaction	Thème abordé	Sujet abordé	Langue utilisée
	1	Cinéma	Discussion général sur le cinéma et plus	français

synchrone			particulièrement sur le prochain film de Gad El Maleh	
	2	Généralités	grippe	Français+ arabe en caractères latins
	3	généralités	Expression française	français
	4	généralités	saouler	français
	5	Fêtes de Noël	Les différentes fêtes religieuses	français
	6	Reportage sur le Maroc	Article de presse	Français
	7	généralités	Bush et chaussures	français
	8	généralités	Le garage	français
	9	Soutenance	Charles Bonn	Français+ français en caractères latins

Dans ce tableau, nous avons repris les principales thématiques abordées à partir des sujets évoqués dans les discussions. Certains sujets correspondent à des événements d'actualité telle que la sortie d'un film ou l'apparition d'un article de presse, d'autres correspondent à des fêtes religieuses ou autre événement. En somme, les sujets sont abordés en fonction d'un contexte lié à une période de l'année. Les participants construisent leurs discussions suite à un contexte particulier. Souvent dans le cas de notre corpus les événements d'actualité (prochaine sortie du film de Gad el Maleh, la sortie d'un reportage sur le Maroc, ou la publication d'une photo liée aux événements de la chaussure balancée sur le président américain) sont des prétextes pour engager la discussion. Nous avons relevé des sujets qui sont liés à des périodes de fêtes

religieuses (Noël et l'Aïd), d'autres sujets sont abordés en fonction de la relation qui les unit, l'exemple de la soutenance et l'exemple sur l'expression française, sont des sujets qui donnent des informations sur la relation préexistante entre les participants.

2. Structure de l'interaction synchrone dans l'environnement médié par ordinateur.

L'interaction synchrone répond presque à la même architecture des interactions en situation de face à face au niveau des 5 rangs constituant l'interaction. En effet, il s'agit d'échanges dans lesquels la coprésence des participants et leur engagement permet d'avoir des interventions de la part des interlocuteurs qui sont séparés sur le plan géographique mais réunis dans cet espace graphique.

Nous constatons que les discussions constituent un ensemble d'interactions contenant des séquences. Chaque séquence à son tour renferme un ensemble d'échanges sous forme d'interventions. Afin de vérifier cela, nous avons choisi de prendre deux exemples à partir desquels nous allons dégager les points communs et divergents entre les deux interactions.

Exemple de structure d'une interaction synchrone médiée par ordinateur

Les différents rangs				Interaction synchrone
		Echange 1	Intervention 1	A : je vais mettre ma viande dans le torchon
			Intervention 2	B : pour la congeler
		Echange 2	Intervention 3	A : va savoir !!
			Intervention 4	B : en plus avec ce frois je te dis pas !

interaction	Séquence 1	Echange 3	Intervention 5	A : hihihi
			Intervention 6	B : je suis serieuse B : hahahaha
		Echange 4	Intervention 7	A : la viande c'est mon corps
			Intervention 8	B : la couette
			Intervention 9	A : le torchon c'est le lit
		Echange 5	Intervention 10	B : je comprends mieux, je croyais que tu parlais de vrai viande
			Intervention 11	A : oui plutot la couette A : c'est l'expression de la grand-mère de française

A partir de cet exemple, nous distinguons les différents rangs qui constituent l'interaction synchrone, avec séquence, échange, intervention et acte de parole et la mise en situation de face à face est remplacée par une fenêtre qui s'ouvre dans un écran connecté. L'architecture de l'interaction de l'exemple ci-dessus est constituée de plusieurs interventions entre les deux interlocuteurs A et B. les interventions des uns et des autres forment des échanges, qui sont à leur tour soit croisés, enchâssés ou étendus.

En ce qui concerne l'échange croisé, nous n'avons réponse affirmative à une requête faite à la 8^{ème} intervention qu'à la 11^{ème} intervention : "*oui plutot la couette.*"

Quant aux échanges étendus, nous avons l'exemple de l'intervention 11 dans laquelle l'interlocuteur intervient plusieurs fois.

Les autres caractéristiques de l'interaction synchrone médiée par ordinateur résident au niveau de la concision des interventions, comme dans les interventions : 2, 3, 7 et 8.

2.1. Organisation de la séquence et des tours de parole dans une interaction synchrone médiée par ordinateur

Afin de mieux comprendre le fonctionnement d'une interaction synchrone dans son environnement virtuel, nous illustrons par un exemple son organisation en séquences et en tours de parole.

Echanges	interventions	Heure d'émission	pseudonyme	Acte de parole
Echange 1	Intervention 1	17:13:34	Mus	Excuse-moi, j'étais en conférence de rédaction
	Intervention 2	17:13:42	kari	ok
Echange 2	Intervention 3	17:13:58	Kari	j'ai essayé de t'appeler mais t'es hors champ
	Intervention 4	17:14:19	Mus	C'est parce que j'ai un boulot fou, alors, j'ai fermé mon portable
	Intervention 5	17:14:34	Kari	je vois
Echange 3	Intervention 6	17:14:48	Kari	dis tu écris sur quelle rubrique sur el watan?
	Intervention 7	17:15:23	Mus	Aucune, je travaille au pôle enquêtes-reportages
Echange 4	Intervention 8	17:15:37	Mus	Aujourd'hui, j'ai publié un reportage sur le

				Maroc
Echange 5	Intervention 9	17:15:51	Kari	sur le journal d'aujourd'hui?
	Intervention 10	17:16:01	Kari	ok je vais y jeter un coup d'oeil
	Intervention 11	17:16:06	Kari	et puis je vais te noter
	Intervention 12	17:16:07	Kari	lol
Echange 6	Intervention 13	17:16:07	Kari	et si le reportage me plait je vaiste consacrer une journée toute entière
	Intervention 14	17:17:27	Mus	Non, ne te casse pas la tête
	Intervention 15	17:17:33	Mus	Il y a plus intéressant à lire
	Intervention 16	17:17:53	Mus	Mon reportage s'intitule "Un déjeuner pacifique à Zoudj Bghal"
Echange 7	Intervention 17	17:18:35	Kari	et zoudj bghal c'est la future monnaie marocaine
	Intervention 18	17:18:48	Mus	oui, apparemment
Echange 8	Intervention 19	17:21:19	Kari	donc tu te payes un déj a 2 bghal, ah je viens de lire l'article c une place qu'on appelle comme ca

				au maroc, je savais pas
	Intervention 20	17:22:48	Mus	oui maintenant tu le sais !! ha

a. Présentation de l'interaction

Il s'agit d'une interaction synchrone entre deux interlocuteurs inscrits sur la messagerie instantanée « MSN ». Les deux interlocuteurs en question discutent au sujet d'un article écrit par l'un des deux interlocuteurs paru dans El Watan. Dans cet extrait de l'interaction synchrone, nous avons sélectionné la séquence qui reprend un "Rich point" dans lequel l'un des interlocuteurs interprète mal le toponyme « zoudj bghal » en lui attribuant le sens de « repas à deux sous ». Pour cela nous remarquons que l'interlocuteur L1 qui a mal interprété a pu lever ce malentendu grâce à la lecture de l'article et finit par comprendre qu'il s'agit d'un lieu situé à la frontière algéro-macrocaïne.

b. L'organisation de la séquence

Nous nous sommes basée sur la définition de Kerbrat Orecchioni²⁷⁷ pour délimiter notre séquence. Dans cette séquence nous n'avons repris que la partie qui refferme le nœud du malentendu et qui traite d'un seul sujet de discussion, au niveau sémantique, le sujet traite sur le reportage écrit par l'un des participants à la discussion et au niveau pragmatique, les interlocuteurs ont un seul but, ou accomplissent une seule tâche dans cette séquence qui concerne le reportage.

²⁷⁷ CKO, *Les interactions verbales*, 1990, p219 : « selon la nature du contenu de la séquence envisagée, c'est tantôt l'aspect sémantique, tantôt l'aspect pragmatique qui guidera de façon prédominante l'opération de découpage » .

- sémantique : le critère thématique
- pragmatique : avoir un seul but

En effet, il s'agit d'une séquence extraite du corps de l'interaction comportant 20 interventions, échangées entre 2 interlocuteurs. Ces interventions forment à leur tour un ensemble d'échanges. En effet, il s'agit de 8 échanges qui forment une séquence.

c. L'organisation des tours de parole

Nous remarquons, à partir de cette représentation sous forme de tableau de la séquence, que nous avons 20 interventions qui regroupent 8 échanges. Les interventions dans le dispositif en ligne synchrone ne correspondent pas à la même forme d'intervention dans une discussion en face à face. En fait, dans ce type d'interaction, le locuteur intervient en fonction de sa rapidité au niveau de la transcription du message au moyen d'un clavier. Par conséquent, il arrive parfois au même interlocuteur d'intervenir 3 ou voire 4 fois avant l'intervention de l'autre. En effet, si nous reprenons les interventions au niveau chronologique, nous constatons que pour cette séquence a eu lieu à 17 heures et a duré 9 minutes et 14 secondes. A partir de l'heure de l'émission des messages nous avons relevé qu'en moyenne la durée entre deux interventions est de 14 secondes. La seule intervention qui a dépassé largement cette moyenne a atteint les 3 minutes, il s'agit de l'intervention dans laquelle l'interlocuteur prend connaissance du reportage sur le journal et à partir duquel des éléments lui ont permis de découvrir le sens de « zoudj bghal ». Nous remarquons donc que le temps de passage d'une intervention à une autre est rapide et ne dépasse pas le quart de la minute.

Quant à l'organisation des tours de parole, nous constatons que les échanges sont souvent linéaires mais souvent les interlocuteurs enchainent avec plusieurs répliques, c'est-à-dire qu'ils préfèrent envoyer des messages tronqués et enchainent avec plusieurs intervention pour compléter au fur et à mesure leur message. Cette technique est spécifique aux échanges synchrones. En effet, c'est une manière de garder la prise de parole étant donné l'absence du chevauchement spécifique à la discussion en face à face.

Le principe des tours de parole s'impose en fonction de la réaction des interlocuteurs tout en prenant en considération le facteur de transmission par ordinateur et le facteur de rapidité dans la transcription du message à transmettre.

2.2. Ouverture et clôture des interactions synchrones médiées par ordinateur

La différence entre la situation de face à face et l'interaction médiée par ordinateur se situe au niveau des séquences d'ouverture et de clôture de l'interaction. Dans une situation de face à face, le rituel d'ouverture et de clôture est formalisé. Cependant, ce rituel est souvent repris de la même façon dans l'interaction synchrone qui se manifeste à l'ouverture de l'interaction, c'est-à-dire que les interlocuteurs commencent souvent leur discussion après des salutations avant d'entamer un sujet particulier et dès que la discussion prend fin et afin de prendre congé le rituel de clôture s'impose par l'utilisation de certaines formules qui indiquent la séparation ou la clôture de l'interaction. L'exemple ci-dessous nous indique ces formules qui ouvrent et clôture l'interaction synchrone médiée par ordinateur.

- Exemple de séquence d'ouverture dans une interaction synchrone

Dans ce tableau nous avons repris un exemple illustrant, les deux séquences d'ouverture et de clôture dans une interaction synchrone, mais souvent lors de la sélection de notre corpus nous nous sommes arrêtés aux *rich points* et nous avons repris que les parties qui renferment les malentendus interculturels de leur apparition jusqu'à leur gestion. Pour cela, nous avons tronqué nos interactions d'où l'absence de la formule de clôture dans les interactions de notre corpus que nous présentons dans l'annexe.

séquences	Formules	exemple
Séquence d'ouverture	Salutation	A : coucou A : Comment tu vas ?
	Salutation	B : oh je suis tellement content de te voir
Séquence de clôture	Formule de clôture	A : a plus A : bisou
	Formule de clôture	B : dacodac B : fais-moi signe

Dans cet exemple, nous disposons d'une séquence d'ouverture et d'une séquence de clôture. La particularité de cet exemple réside au niveau des interventions à l'ouverture et la clôture, en effet, les interlocuteurs A et B à chaque intervention enchainent dans les prises de paroles. Pendant que l'interlocuteur A salue pour ouvrir la discussion, il enchaîne par une question à son interlocuteur pour lancer la discussion. Et nous avons le même enchainement dans la séquence de clôture. Il s'agit d'échanges étendus qui sont particulier à la médiation, l'interlocuteur ne pouvant pas voir la personne, enchaîne souvent des répliques pour s'assurer que la personne n'est pas encore partie.

3. Le profil communicatif et participatif

3.1. Le contexte

Les interactions synchrones sont enregistrées à partir des espaces qui sont consacrés aux échanges instantanés, c'est-à-dire que le contexte se construit à partir des sites qui donnent la possibilité aux interactants qui se connaissent d'échanger des discussions sur des fenêtres de *tchat* en temps réel, pendant une durée déterminée. Le cadre temporel dans ce cas est limité en fonction de

la disponibilité des interactants. En effet, il est déterminé et indiqué sous forme de montre correspondant au temps réels tout au long des échanges.

Le tableau ci-dessous reprend les différents contextes d'émergence de ces différentes interactions qui ont fait objet de notre étude :

Type d'interaction	N° de l'interaction	contexte	participants	site
Interactions synchrones médiées par ordinateur	1	Discussion générale sur le cinéma et plus particulièrement sur la sortie du prochain film de Gad El Maleh	2 participants (algérien + algérienne)	Yahoo Messenger
	2	Discussion générale sur une expression française	2 participants (algérien d'origine vivant en France+ algérienne vivant en Algérie)	Live Messenger (MSN)
	3	Discussion qui a eu lieu après les fêtes de Noël	2 participants (un français + algérienne)	Live Messenger (MSN)
	4	Discussion autour d'un article paru dans un journal local, le journaliste auteur de cet article entreprend une discussion avec un autre interlocuteur	2 participants (algérien+ algérien)	Yahoo Messenger
	5	Une discussion sur une photo caricaturale, suite à l'évènement du	2 participants (une française + une algérienne)	Skype

		journalise qui avait lancé la chaussure sur l'ex président américain Georges Bush.		
	6	Une discussion sur l'annulation d'une soutenance de thèse	2 participants (algérienne + algérienne)	Live Messenger (MSN)
	7	Une discussion générale suivie d'une action (mettre la voiture dans le garage)	2 participants (Français + algérienne)	Live Messenger (MSN)

Le contexte dans les interactions synchrones médiées par ordinateur est un contexte qui se construit souvent au fil de la discussion. Souvent les sujets de discussions émanent en fonction des relations qui regroupent les personnes utilisatrices de cet espace de discussion instantané. En amont le contexte est anonyme et il se construit en aval durant les échanges, en fonction des circonstances ou événements qui se produisent pendant la discussion ou la période dans laquelle les échanges s'établissent.

3.2. Présence de l'alternance codique

Dans nos interactions synchrones, les locuteurs sont plurilingues. Les messages (échanges) sont majoritairement rédigés en langue française mais nous avons également des énoncés qui sont marqués par *l'alternance codique*²⁷⁸ et celle qui est la plus fréquente dans notre corpus est le français/arabe. Et afin d'assurer le passage d'une langue à une autre sachant que les codes graphiques sont totalement différents, *les tchateurs* ont uniformisé leur système graphique en n'utilisant que les caractères latins même lorsqu'il s'agit de l'arabe qui possède pourtant son système d'écriture.

²⁷⁸ « Juxtaposition, à l'intérieur d'un même échange verbal, de passages où le discours appartient à deux systèmes ou sous systèmes grammaticaux » J.Gumperz, sociolinguistique interactionnelle, une approche interprétative, Paris, l'Harmattan, 1989.

Souvent se référer à la langue que **nous supposons** maternelle s'impose lorsqu'il s'agit d'une expression à laquelle le locuteur ne trouve pas d'équivalent en langue française. Comme l'illustre cet exemple :

wali: c'est l'expression de la grand-mère de française

nab: ok

*wali: mil huit cent **zik enni***

L'interlocuteur utilise une expression : “*mil huit cent **zik enni***”, une phrase combinée de deux langues, le début est en langue française et la fin de la phrase est écrite dans la langue kabyle. Cette association est une expression fréquente qui est utilisée par les kabyles pour désigner une époque lointaine. « *zik enni* » désigne en effet, une époque éloignée à laquelle on ne peut même pas attribuer une date précise.

D'autres mots sont utilisés dans la langue arabe pour faire de l'humour en se référant à la culture d'origine.

Exemple : latifa dit : *mahboula comme dab*

Comme nous l'avons relevé dans cet exemple, le locuteur se réfère à la langue arabe dialectale pour traiter son interlocuteur de 'folle' en utilisant le terme '*mahboula*'. Ce mot utiliser ne signifie pas la folie, mais la relation qui lie ces deux personnes leur permet d'utiliser ce mot par plaisanterie.

3.3. Les participants et les cadres participatifs

En linguistique, en analyse de discours, ou en théorie de l'énonciation, il y a lieu de reconnaître d'emblée qu'il n'est pas aisé de déterminer l'identité des partenaires de la communication lorsqu'il s'agit d'Internet car des termes comme émetteur et récepteur ne sont que des génériques qui masquent une réalité autrement plus complexe. La large panoplie de couples de termes pour mieux saisir l'identité de ces protagonistes reste insuffisante. Qu'en en juge : encoder (encodeur) vs *décoder* (décodeur) ; émetteur vs récepteur ; destinataire vs destinataire ; locuteur vs allocutaire ; énonciateur vs

énonciataire (co-énonciateurs); instances de production / instances de réception.

Les utilisateurs d'Internet et ceux qui participent au chat sont appelés « Irciens ». Ce néologisme formé à partir du syntagme anglais IRC (Internet relay chat) est entré dans le lexique spécialisé de l'informatique. Il désigne « des individus qui fréquentent régulièrement les cybercafés et qui utilisent l'outil l'Internet pour organiser des discussions. Le terme le plus courant pour désigner ces participants aux discussions instantanées est « tchateurs²⁷⁹ » qui vient du verbe « tchater » qui signifie « clavarder ».

Le nombre des participants dans un espace d'échange synchrone privé est limité, et dans le cadre de notre étude nous avons souvent recueilli des discussions dans lesquelles interagissent que deux participants. En fait, il ne s'agit pas d'un choix mais c'est un nombre qui s'est imposé en fonction de notre problématique, dans l'ensemble des interactions rassemblées seules celles qui renferment des malentendus qui ont été retenues.

- Entre identité cachée et identité révélée à travers le choix des pseudonymes

Les interlocuteurs choisissent souvent des pseudonymes pour les échanges en ligne. Le choix de ces pseudonymes n'est pas anodin souvent les interlocuteurs masquent leur identité derrière des pseudonymes faisant référence à un large éventail. Dans le cas de ces interactions, les interlocuteurs ont choisi des pseudonymes reliant entre plusieurs langues, l'anglais, le français et l'italien.

Par ailleurs, sur l'ensemble des interactions récoltées, nous sommes contraints à une question d'éthique, à cet effet, nous sommes dans l'obligation de garder que les surnoms et les pseudonymes utilisés, quant au vrai prénom des

²⁷⁹ « Tchateur » vient du mot « tchat » qui désigne en langage informatique, les échanges de messages, dialogues ou discussions sous forme de texte entre plusieurs personnes connectées en temps réel sur internet.

tchateurs de notre corpus, nous n'avons gardé que ceux qui nous ont autorisés à le faire. Les photos et les autres informations personnelles concernant ces personnes ne seront pas révélées mais le sexe et l'origine et le pays de résidence sont des informations qui ont été révélées.

Caractéristiques	Les participants	Exemples dans les interactions synchrones médiées par ordinateur
Le pseudonymat	Identité révélée	- Christophe - Sophie - Baya - Latifa - Kari - Wali - mus
	Identité cachée	- Bella - Jonnymarre.. is back - Schrödinger - Grand cafetier

Dans ce tableau nous avons classé les pseudonymes utilisés dans deux lignes différentes, nous avons gardé juste les pseudonymes et surnoms utilisés par nos participants, en ce qui concerne ceux qui nous ont demandé de les changer nous avons préféré les écarter pour éviter toute ambiguïté dans notre analyse.

Dans cette classification, nous distinguons deux types de choix de pseudonymes. D'une part certains interlocuteurs choisissent des pseudonymes qui permettent de révéler leur identité à travers ce choix. Par révélation de l'identité nous signifions le sexe et éventuellement l'origine de l'interlocuteur. Comme nous l'avons cité dans la première ligne du tableau, tous les

pseudonymes choisis renvoient à des prénoms existants et des diminutifs de certains prénoms qui peuvent renvoyer à une origine particulière.

Comme nous le constatons, l'un des interlocuteurs a choisi de se présenter sous le nom de "**Johnny marre.... Is back**". Il est vrai, qu'à première vue, nous remarquons que le pseudonyme est "**Johnny**" suivi d'un mot en français "**marre**" et d'une petite phrase en anglais "**is back**" qui veut dire "**est de retour**".

Cependant, en francisant le pseudonyme, nous aurons l'énoncé suivant : «**j'en ai marre... est de retour**». Ce qui fait l'originalité du choix de ce pseudonyme est le fait de jouer avec plusieurs langues pour s'attribuer un nom qui fait objet de séduction et d'attraction.

En ce qui concerne le second pseudonyme "**Bella**", il répond plutôt à une tonalité italienne, dont le sens reprend « la beauté ». L'interlocuteur se contente de se présenter sous la forme de la beauté, afin de séduire de part son nom les autres interlocuteurs.

« **Schrödinger** » est un [physicien](#) et théoricien scientifique [autrichien](#).

« **Grand cafetier** » grand amateur de café.

Nous pouvons donc dire, que le choix des pseudonymes permet aux interlocuteurs de masquer leur identité et de s'exprimer à travers des jeux de mots, tout en faisant appel à plusieurs langues de cultures différentes mais souvent à référence occidentale.

3.4. La relation interpersonnelle

Les relations interculturelles sont interpersonnelles comme nous l'avons cité dans notre chapitre I de la partie théorique²⁸⁰. Dans les discussions en ligne, nous retrouvons souvent une préférence pour la familiarité et la dimension relationnelle des échanges, qui n'est pas nécessairement corrélée à un évitement du conflit.

²⁸⁰ Dervin défend l'idée que tout acte communicatif est un acte interculturel.

3.4.1. Relation horizontale

Sur le plan horizontal, souvent des relations amicales ou fraternelles se révèlent à travers les échanges synchrones. En effet, ce sont des relations que nous supposons déjà existante et bien entretenues depuis un moment. Cependant, il pourrait aussi être question de relations amicales qui naissent à partir de ces espaces virtuels sans pour autant qu'ils se connaissent au préalable.

La relation interpersonnelle	Relations	Exemples
	Relation horizontale	- Mon ami - Mon chéri - salut Baya - mahboula (folle)

Comme nous le constatons les interlocuteurs entretiennent des relations amicales et parfois bien plus comme l'indiquent les relationèmes utilisés : mon ami, mon chéri, ces mots sont précédés d'adjectifs possessifs qui indique l'appartenance de l'un à l'autre ce qui nous implique à déduire qu'il s'agit d'une vraie relation.

Visiblement, nous n'avons pas d'échanges dans lesquels les relations sont professionnelles, étant donné l'absence de marqueurs qui indiquent la relation est verticale, c'est-à-dire que les tchateurs n'utilisent pas de relationèmes qui indique la hiérarchie dans les statuts.

Un autre élément important à signaler et l'utilisation du tutoiement, nous avons dans la totalité des échanges. Etant donné la relation qui est plutôt amicale, nous n'avons pas relevé de vouvoiement dans aucun échange.

3.4.2. Relationnèmes amicaux

La particularité des termes d'adresse utilisés dans les discussions en ligne synchrone se situe au niveau des familiarités, les interlocuteurs se permettent certaines familiarités telles que *mon ami* ou *mon chéri*, ce qui indique fortement le degré des relations qu'ils entretiennent. Dans la majorité des échanges, nous n'avons pas observé des indicateurs qui montrent que les interlocuteurs ne se connaissent pas et se découvrent. Contrairement tous les éléments indiquent que la relation est déjà entretenue au préalable et qu'ils se rencontrent dans cet espace virtuel pour échanger et se donner des nouvelles les uns des autres.

4. Les marqueurs culturels à travers la langue, le territoire et la religion

Dans le cas des interactions synchrones, nous avons quelques informations sur nos interlocuteurs qui sont : le sexe, la nationalité et pays d'installation. En dehors de ces informations nous n'avons aucune autre information sur ces interlocuteurs. Afin de faire une analyse objective, nous avons décidé de relever les autres informations qu'à partir de leurs discours.

Dans le tableau ci-dessous, nous avons recensé quelques phrases que nous estimons informatrices sur l'appartenance des locuteurs. En effet, ces interlocuteurs peuvent appartenir à une communauté linguistique ou géographique mais sans pour autant le révéler. Dans leur discours, les interlocuteurs utilisent alors des phrases, des mots, des adjectifs... que nous supposons révélateurs de leurs appartenances.

Les identités culturelles	Appartenance à un groupe	Interactions synchrones
	Appartenance à une communauté linguistique	- Mille huit cent <i>zik enni</i>
		- imagine un film sur les

	Appartenance à un territoire	habitant de <u>masacara</u> il fera un succes <u>ici</u> - au faites as tu vu <u>notre nain de president (suivie d'une phrase avec sa femme le mannequin)</u> - dis tu ecris sur quelle rubrique sur <u>el watan?</u>
	Appartenance à une religion	- nous en ne fete pas <u>la noel</u> chez <u>nous</u> - chez nous c plutôt l'<u>aid</u>

En effet, la référence au lieu d'appartenance se manifeste à travers certains mots (lexèmes) qui sont porteurs d'empreintes qui renvoient à des territoires bien précis.

Nous avons l'exemple de la ville qui est citée : *Mascara* et l'adverbe de lieu *ici* qui pourrait indiquer l'appartenance des interlocuteurs à la même ville d'origine.

Dans le second exemple, nous avons l'appartenance à une communauté linguistique, lorsqu'un un énoncé est écrit dans une autre langue est il n'est pas sujet à ambigüité.

5. L'effet du malentendu sur le déroulement de l'interaction interculturelle synchrone

Dans les échanges synchrones, il arrive que des malentendus d'origine interculturelle se manifestent. Ce malentendu pourrait avoir alors une incidence sur le plan organisationnel de l'interaction et lui change son déroulement. En effet, nous assistons souvent dans ce type d'échange à une certaine linéarité dans les tours de parole, mais dès qu'un malentendu est

manifeste, un changement dans l'organisation des tours de parole ou un changement sur le plan relationnel s'installe. Afin de mieux cerner ces changements nous avons développé dans deux parties, l'impact du malentendu sur le déroulement de l'interaction synchrone.

Au niveau des échanges synchrones, les discussions connaissent au niveau du fil conducteur des ruptures dues à l'intrusion d'un malentendu qui entraînera une désorganisation des séquences de l'interaction. Des échanges supplémentaires vont alors subrepticement faire irruption et le thème abordé sera momentanément abandonné au profit d'un autre occasionnant une perturbation au niveau de l'organisation générale de l'interaction. Combien même cette introduction d'une séquence est nécessaire pour gérer le malentendu, l'organisation linéaire de l'interaction subit conséquemment les répercussions dans son organisation. La séquence qui s'invite incidemment dans l'interaction peut se présenter sous des formes différentes par rapport à l'ensemble de l'interaction. Les échanges peuvent être croisés, c'est-à-dire que les interlocuteurs continuent à parler de leur sujet tout en gérant en parallèle le malentendu qui apparaît au sein de l'interaction. Ils peuvent aussi apparaître sous une forme de séquence indépendante qui réservée juste au malentendu qui serait une sorte d'appendice de l'interaction.

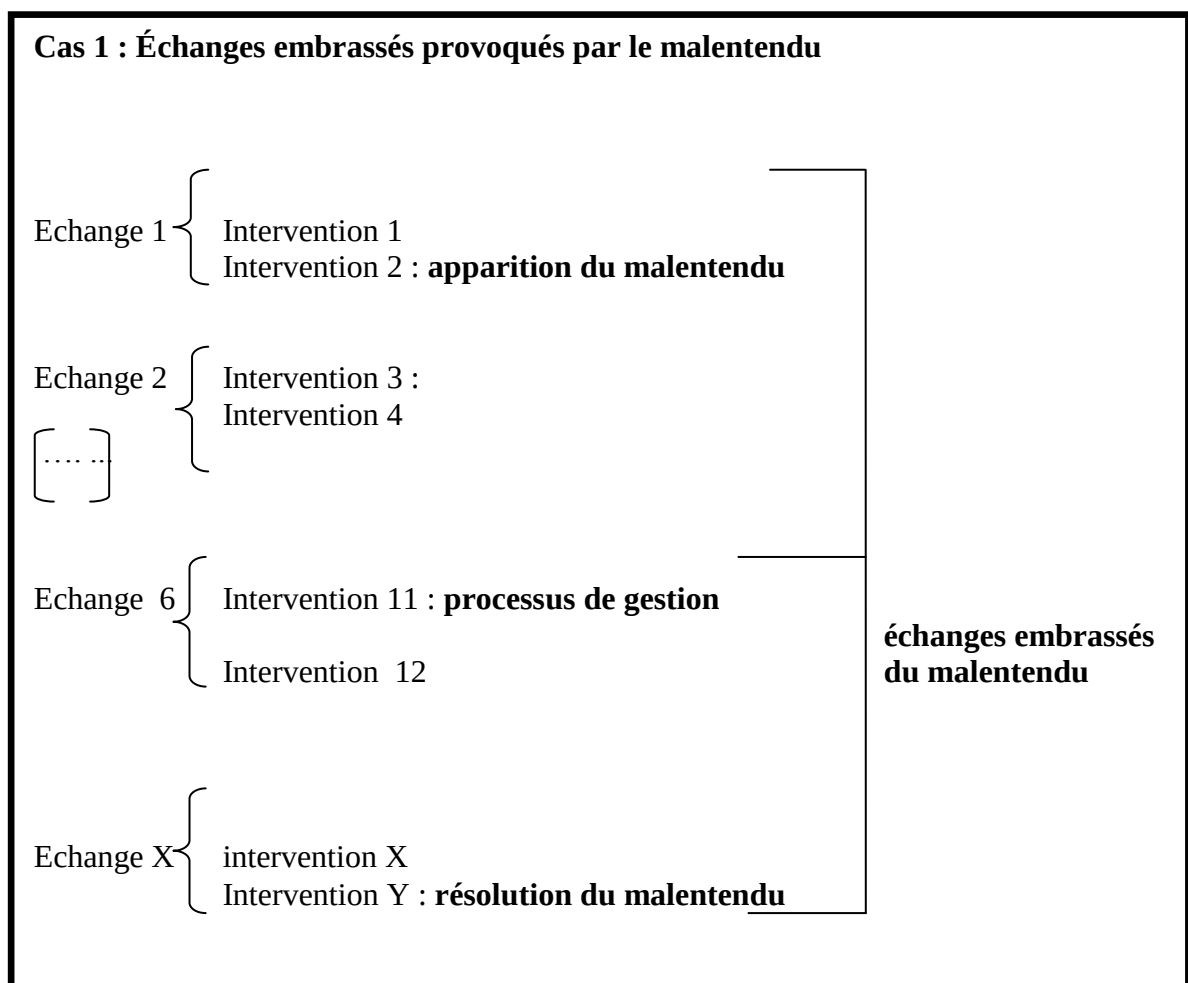
5.1. Apparition d'interventions embrassées au niveau de l'interaction suite à l'installation du malentendu

Dans ce cas de figure, nous avons des échanges qui se déroulent d'une manière linéaire mais dès qu'un malentendu apparaît au sein même de l'interaction les interlocuteurs vont poursuivre leur discussion tout en introduisant des interventions dans lesquelles ils s'attellent à gérer le malentendu qui ne pas perturbe pas pour autant le déroulement de l'interaction.

Pour mieux mettre en évidence les interventions centrées sur le malentendu depuis son installation jusqu'à sa résolution, nous tentons d'esquisser la

configuration de cette intrusion des interventions à partir d'exemples pris de notre corpus.

Dans le premier cas représenté ci-après, le malentendu n'affecte pas le bon déroulement de l'interaction. En effet, les interventions qui concernent le malentendu se greffent au fur et à mesure au sein même de l'interaction et forment à leur tour un ensemble d'échanges embrassés qui contiennent le malentendu.



L'exemple suivant illustre mieux le schéma ci-dessus :

Exemple :

*L1. christophe dit : **que ta t'il apporte***

L2. kahina dit : rien

L2. kahina dit : *e toi*

L1. christophe dit : ***comment ca rien***

(...)

L1. christophe dit : ***comment ca***

L2. karima dit : ?

(...)

L1. christophe dit : ***alors pk le pere noel na pas ete genereux avec toi***

L2. kahina dit : *parceque je n'y crois pas en lui*

(...)

L1. christophe dit : ***et toi alors qu'as tu eu***

L2. kahina dit : *rien*

L2. kahina dit : *je te l'ai dit*

L2. kahina dit : *nous en ne fete pas la noel chez nous*

L1. christophe dit : ***tes parents***

L1. christophe dit : ***ah***

L2. kahina dit : *ca ne fait pas parti de nos tradition*

L2. kahina dit : *nous c l'aid*

L2. kahina dit : *on egorge les moutons*

L2. kahina dit : *et on mange le mechoui*

L1. christophe dit : ***;)***

Dans cet exemple après plusieurs interventions le locuteur L1 revient toujours à sa requête en demandant à L2 ce que le père Noël lui a offert comme cadeau. Ignorant les pratiques de son interlocuteur, L1 pose la question une première fois « *que t'a-t-il apporté* » et L2 lui répond « *rien* ». Ce premier échange ne va pas clore l'interaction car L1 tenace poursuit la discussion et évoque même les cadeaux qu'il a reçus. L1 revient à la charge et semble quelque peu surpris du contenu de l'intervention « *comment ça rien ?* » de son interlocuteur. A cette initiative de forme verbale de L1, la réaction de L2 est d'une autre nature puisqu'elle n'est représentée que par un signe typographique, plus exactement par un point d'interrogation qui exprime l'incompréhension. Mais la discussion reprend encore une fois son cours. Inlassable, L1 s'acharne en

reformulant cette fois sa question : « *alors pk le pere noel na pas ete genereux avec toi* », qui fait réagir L2 en fournissant un élément de réponse qui lui semble probant « *parceque je n'y crois pas en lui* » et les échanges reprennent leur cours. Insatisfait de cette explication L1 est animé par un désir ardent de s'informer et réitère pour une quatrième fois sa question « *et toi tu n'as rien eu* » à partir de laquelle s'enclenche le processus de résolution du malentendu. L2 apporte des éléments de réponse à son interlocuteur en lui expliquant qu'on ne fête pas Noël chez lui parce que sa religion ne le prescrit pas.

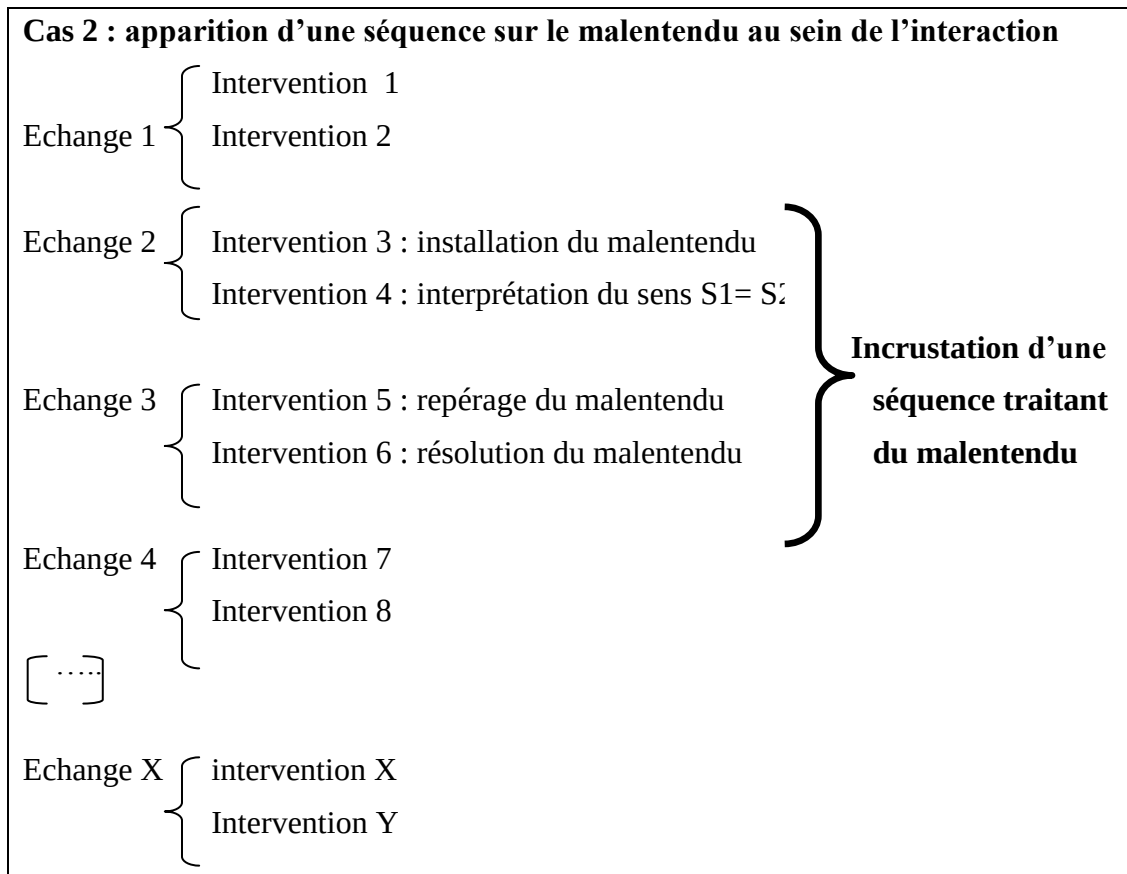
Comme nous le constatons dans cet exemple bien que le malentendu se soit durablement installé dans la discussion, il ne cause aucune perturbation au déroulement serein des échanges entre les deux interlocuteurs qui tentent vaille que vaille de trouver un terrain d'entente. Pour reprendre les termes de R. Vion la communication est coopérative car les échanges.

5.2. Enchâssement dans l'interaction d'une séquence contenant le malentendu

Dans ce second cas, il s'agit de l'apparition d'une séquence au sein même de l'interaction qui traite du malentendu, c'est-à-dire, dès que le malentendu s'installe, les interlocuteurs interrompent la discussion pour d'abord traiter le malentendu avant de continuer les échanges. Dans ce cas, nous assistons à l'apparition d'une séquence latérale à l'intérieur de l'interaction sous forme d'un bloc d'interventions traitant juste le malentendu avant que la discussion ne reprenne son cours. Formulée d'une façon plus exacte, la séquence qui s'incruste dans l'interaction est un développement parenthétique qui contient des ajustements, des explications d'ordre métalinguistique ou métadiscursif qui ne sortent pas du thème général abordé.

Nous obtenons alors des échanges qui ne répondent pas à une organisation linéarité mais plutôt à celle où une séquence s'introduit insidieusement au sein de l'interaction pour traiter le malentendu du début de son installation jusqu'à

sa résolution. Le schéma ci-dessous illustre cette organisation dans laquelle le malentendu constitue à lui seul une séquence intrusive au sein de l'interaction.



L'interaction à partir de laquelle est dégagée cette organisation est la suivante :

Exemple

L1. JP: je suis un habitué des raves

L2. nab: et tu as revé de quoi ?

L1. JP: je t'en parle et tu l'interprètes bizarrement

L1. JP: g des hallucinations

L1. JP: attends attends

L2. nab: koi

L2. nab: tu parle de quoi la

L1. JP: raves =rêves

L2. nab: c pas un probleme de transcription ?

L2. nab: je connais ravin

L1. JP: hallucinations sous-entends hallucinogènes

L2. nab: boffff je ne vois pas de quoi tu parle allez explique

L1. JP: c des soirées en pleine campagne avec de la musique techno

L1. JP: on y consomme des drogues douces et dures

Il s'agit d'une séquence que nous avons extraite de l'interaction qui traite d'un autre sujet, à un moment donné, cette séquence est introduite dans l'interaction suite à l'utilisation du mot « rave » qui a provoqué un malentendu. En effet, il s'agit d'une séquence dans laquelle les interlocuteurs se trouvent face à une impasse suite à l'incompréhension de message S1 « rave » auquel le locuteur L2 a attribué un autre sens. Les interlocuteurs dans ce cas sont contraints d'élucider les sens des unités linguistiques prêtant à ambiguïté avant de reprendre le sujet qu'ils avaient abordé au début de la discussion. La fonction dominante de cet échange est ici essentiellement métalinguistique.

Cette séquence comme nous le constatons perturbe le déroulement de la discussion car deux paronymes « rave » et « rêve » sont confondus. Cette confusion peut être imputable à la proximité des voyelles « a » et « ê » dans un clavier « azerty » et être perçue comme une erreur de frappe. Mais ce n'est pas le cas ici car pour le locuteur L1 qui avait répliqué à trois reprises :

- « *je t'en parle et tu l'interprètes bizarrement* »,
- « *g des hallucinations* »
- « *attends attends* »

Il semble désappointer puisqu'il ne comprend pas pourquoi son message est mal interprété.

A partir de ces deux cas que nous avons cités, nous constatons que toutes les interactions fonctionnent sur ces deux modèles d'organisation. En effet, soit les interlocuteurs gèrent le malentendu pendant qu'ils continuent à échanger sur le même thème de discussion dans la même séquence ou ils consacrent

une nouvelle séquence à la gestion du malentendu qui s'installe involontairement durant leurs échanges.

Cependant l'installation du malentendu ne génère pas la rupture de l'interaction. Les interlocuteurs optent plutôt pour des stratégies qui permettent à la fois de gérer le malentendu et de maintenir la discussion. Pour reprendre la typologie des fonctions proposée par R. Jakobson, nous dirons que la fonction conative qui permet de maintenir le contact est dominante et que la fonction métalinguistique n'est présente que par nécessité de clarification du code graphique utilisé dans ce cas de figure.

II. Description des interactions asynchrones médiés par ordinateur

Comme nous l'avons indiqué précédemment dans notre partie théorique, les interactions asynchrones médiées par ordinateur de notre corpus concernent uniquement les échanges dans les forums de discussion. La sélection des échanges s'est faite en fonction de notre problématique, donc nous nous sommes arrêtés aux échanges qui renferment des malentendus interculturels. Avant de décrire les interactions asynchrones de notre corpus, il nous a semblé important de procéder par une description sémio-linguistique des forums en question. Nous rappelons que le choix des sites s'est fait à partir des forums fréquentés par des participants d'origines différentes mais dans lesquels nous supposons que les algériens y sont impliqués:

1. algériens résidants en Algérie avec des algériens résidants dans différentes région d'Algérie ou à l'étranger : www.forum-algerie.com ou www.sitalgerie.free.fr
2. algériens + maghrébins, comme dans le forum : www.forum.monmaghreb.fr ou <http://forum.wechwech.com>
3. algériens + français ou autres, comme dans le site : <http://forums.france2.fr/>

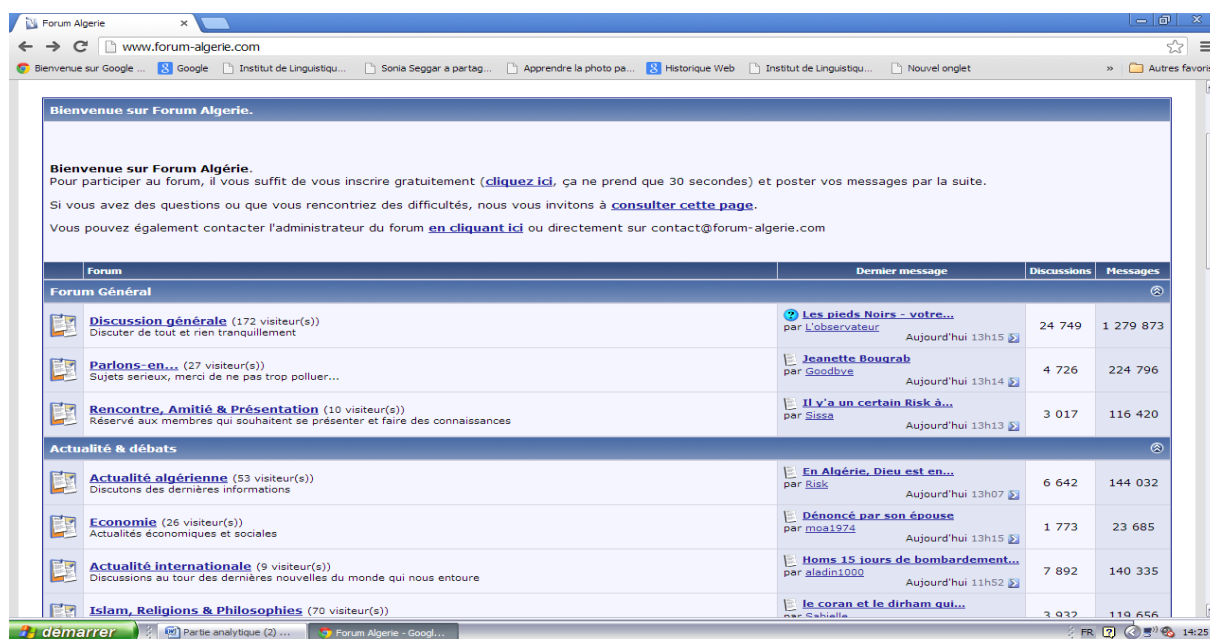
Nous tenons également à signaler qu'étant donné l'anonymat des participants et l'utilisation des pseudonymes qui ne peuvent pas renseigner sur l'identité et l'origine des intervenants, ces informations concernant l'origine des participants est incertaine, nous avons pu la supposer qu'à partir des échanges analyser qui portent parfois des indices ou marqueurs culturels.

1. Présentation sémio-linguistique des forums de discussion

Les interactions asynchrones sont récoltées à partir de sites côtoyés par la communauté maghrébine et plus particulièrement par des algériens. Afin d'avoir une idée plus précise, nous procédons par donner les caractéristiques de chaque site correspondant aux forums de notre corpus.

- <http://www.forum-algerie.com/>²⁸¹

C'est un site qui regroupe des *forumistes* autour de différents sujets d'actualité et autres. Sa page d'accueil, donne directement la possibilité de visualiser toutes les discussions avant même de s'inscrire dans ce forum. L'inscription au forum permet d'intervenir et de proposer des sujets pour des débats, ou poser des questions auxquelles les autres inscrits apportent des éléments de réponse.



En ce qui concerne les participants, ils sont certes algériens mais ils résident soit dans leur pays d'origine ou à l'étranger. Nous allons consacrer à cette

²⁸¹ **Règles du forum** : en résumé les règles sont les suivantes :

- inscription gratuite au forum
- veiller au respect des règles suivantes : Les propriétaires de Forum Algerie et Jelsoft Enterprises Limited (développeurs de v Bulletin) n'entendent donner ni approbation, ni improbation des propos émis sur ce forum. Ils ne sauraient être considérés comme responsables du contenu des messages dont ils ne sont pas les auteurs. En acceptant ces règles, vous vous engagez à n'écrire aucun message à caractère obscène, vulgaire, discriminatoire, menaçant, diffamatoire, injurieux ou contraire aux lois et règlements en vigueur. Vous autorisez les propriétaires de Forum Algérie à supprimer, modifier, déplacer ou fermer n'importe quel message pour n'importe quelle raison et sans autorisation préalable de votre part.

supposition une petite partie d'analyse dans laquelle nous analyserons à travers leurs discours, le lieu de résidence et d'origine de chaque intervenant.

Il est également à signaler que le site ne regroupe pas forcément que des intervenants algériens. D'autres participants appartenant à différentes villes du monde peuvent intervenir pour participer au forum ou chercher des réponses à certaines questions.

Etant donné la panoplie des sujets abordés et la diversité des thèmes (actualité algérienne, économie, islam, religion et philosophie, sport, féminin...), la plupart des participants interviennent en fonction de leurs connaissances générales et donnent leur avis et opinion sur le sujet.

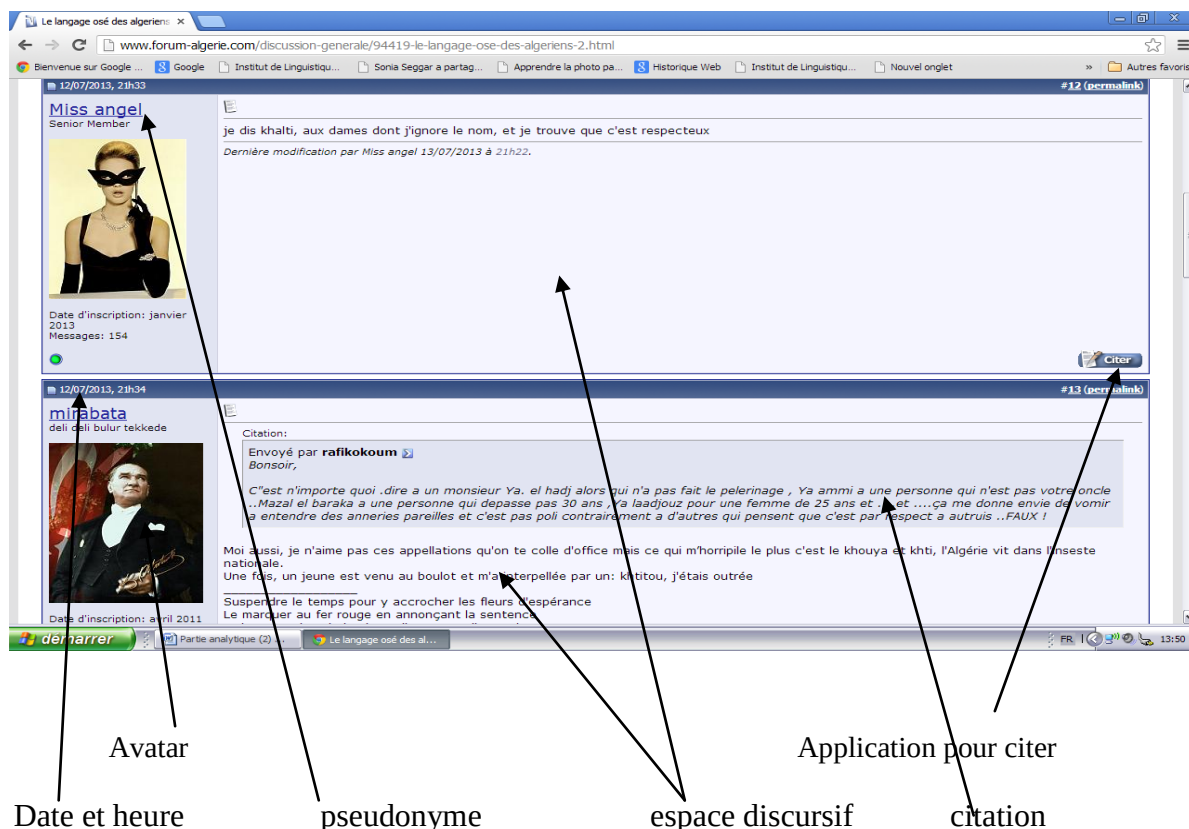
Une fois qu'on clique sur un thème précis, une série de sujets s'affichent avec des titres accompagnés de statistiques (nombre de messages postés pour chaque sujet et date de la dernière intervention), comme il est indiqué dans la page Web ci-dessous :

Discussion / Auteur	Note	Dernier message	Réponses	Affichages
Le plus mauvais métier du monde dit «arabe» Wahrani		Aujourd'hui 14h36 par ADHAM	4	34
ENTY égale ZERO (1 2) O. ESSERHANE		Aujourd'hui 13h15 par Simlex	12	188
Quant l'Algérie était française (1 2 3 ... Dernière page) Osiria		Aujourd'hui 12h40 par EAX	190	3 124
Monsieur BOUTEFILKA qui paiera la facture de VAL -DE- GRACE? leparisien		Aujourd'hui 06h47 par Zim	18	307
Mezrag + Lamari = Khawa khawa mackiavelik		Aujourd'hui 04h42 par mackiavelik	0	39
Le président Bouteflika devrait rentrer ce lundi à Alger (1 2 3) Jonquille		Hier 22h47 par rroule	22	477
Le 11ème juillet du 1er novembre et l'inverse Wahrani		Hier 15h36 par Boursouou	2	126
Monsieur Boutafika Boradcome		Hier 14h54 par L'observateur	1	73
En Algérie, Dieu est en vacances toute l'année... sauf pendant le Ramadhan segilas		Hier 13h07 par Bile	5	223
L'ALGÉRIE CLASSÉE PARMI LES PAYS LES PLUS CORROMPUS DANS LE MONDE hadès		Hier 10h35 par Ladoz	3	181
Jour 4 : trente jours de nuit (1 2 3 ... Dernière page) Wahrani		13/07/2013 23h03 par zouf	21	347
Mort d'Alain MIMOUN (1 2 3 ... Dernière page) tek.afriate		13/07/2013 19h12 par CAMILLE99	54	1 334
1journaliste alg tué à Khenchla par une bombe (1 2) sekini		13/07/2013 05h42 par ANTI	14	272
mon site mordique actuel (1 2 3 ... Dernière page) kheinku		12/07/2013 19h58 par canale	3	676

Titre du sujet

date du dernier message émis nombre de message postés

Une fois que nous cliquons sur un sujet précis, une discussion s'affiche dans une page entière dans laquelle chaque intervenant tente de s'approprier d'un espace le temps d'une réplique. La page se présente ainsi :



Nous avons un espace consacré aux messages et un quart de la page consacré à la présentation des participants. Cette présentation se fait à travers un pseudonyme, date d'inscription dans le forum et le nombre de messages postés depuis son inscription dans le forum. Ces informations sont accompagnées d'un avatar²⁸². Dans les forums de discussion, lors de l'inscription le site propose une série d'avatars pour les nouveaux inscrits. Ils ont le libre choix de choisir dans la série, l'avatar qui correspond le plus à leur profil ou bien d'importer une photo personnelle de leur choix.

A chaque intervention, nous avons donc l'heure et la date qui s'affichent en tête du message ainsi que le numéro de l'intervention par rapport à la discussion.

²⁸² Ces petites images sont appelées « Avatars ». Elles sont affichées sous votre identifiant dans tous les messages que vous envoyez. Il y a deux sortes d'avatars : ceux proposés par l'administrateur et ceux que vous pouvez ajouter vous-même. Si l'administrateur a prévu une gamme d'avatars et que ceux-ci sont activés, vous pourrez alors sélectionner l'avatar qui correspond le mieux à votre personnalité. L'administrateur peut aussi avoir activé les avatars personnalisés, cette fonction vous permet d'envoyer un avatar depuis votre ordinateur ou depuis une URL.

- La mise en forme des répliques

Au niveau des interventions dans les forums de discussion, une application est mise à la disposition des interlocuteurs qui permet de reprendre les propos de certains pour y répondre ou pour les commenter. Comme nous l'indique la page ci-dessus, une petite application est mise à la disposition des interlocuteurs en bas de l'espace de rédaction à droit dans lequel il est inscrit « citer ». A partir de cette application, par un simple clique sur le message auquel l'intervenant voudrait répondre, il peut reprendre les propos de l'autre pour enchaîner, commenter ou répondre à l'un des interlocuteurs.

A titre d'exemple nous avons repris un message dans laquelle cette fonction est mise en application.

Exemple :

zazou

Citation:

Envoyé par Bleeding Angel

Bonjour tt les membres

bonjour angelo

Bonjour tout le monde

zazou

Nous remarquons que cette fonction qui permet de citer est mise à disposition des interlocuteurs afin de faciliter l'enchaînement des répliques par rapport aux questions ou aux propos des uns. Cette fonction facilite aussi la lecture des messages par l'ensemble des participants passifs (qui n'interviennent pas) ou actifs.

- <http://forum.monmaghreb.fr/>

Ce site regroupe des individus de la communauté maghrébine, voir les algériens, marocains, tunisiens, libyens, et mauritaniens. Ces derniers résident soit dans leur pays d'origine ou à l'étranger.

- www.sitalgerie.free.fr

Beaucoup d'intervenant dans ces forums sont des algériens qui débattent sur des sujets d'actualité et en particulier des sujets sur la Kabylie.

- <http://forums.france2.fr/>

Il s'agit d'un forum qui propose de débattre sur les émissions, films ou séries télévisées diffusés sur France 2. Il regroupe principalement la communauté européenne. Dans ces forums des intervenants appartenant à d'autres cultures interviennent pour donner leur avis sur un sujet particulier.

- <http://forum.wechwech.com>

Il s'agit d'un site marocain dans lequel interviennent des participants de différentes régions ou différents pays sur des sujets d'actualité.

2. L'environnement thématique des interactions asynchrones

Les messages constituant notre corpus sont relativement hétérogènes. En effet, le cadrage thématique est très diversifié et très général. Différents thèmes sont traités dans les forums de discussion et les thèmes sont souvent proposés en fonction de l'actualité et des événements quotidiens. Les sujets abordés sont très différents et dépendent parfois de la thématique qui les englobe et parfois ils ne correspondent nullement à ce qui est annoncé au départ dans le titre du sujet.

Inévitablement, c'est les sujets et les thèmes qui guident les interlocuteurs dans leurs échanges et interventions. Nous allons lister ces exemples avant d'en étudier les caractéristiques qui intéressent notre propos.

Type d'interaction	Numéro de l'interaction	Thème abordé	Sujet abordé	Langue utilisée
Asynchrone	1	Discussion sur des généralités	Discuter de tout et rien tranquillement Salam, Bonjour, Bonsoir et Bonne nuit	Français + arabe en caractères latins
	2	Mariage mixte	Assez	Français + quelques mots

			d'hypocrisie !	en arabe (écrits en caractères latins).
	3	Littérature, Culture, Art, Histoire	qu'est-ce que vous lisez là, en ce moment?	Arabe en caractères latins et en lettre arabes+ Français.
	4	Droit à la nationalité	Nationalité algérienne	Français
	5	sociologie	Pour ou contre la corrida ?	Français
	6	Politique	Documentaire sur le 11 septembre	Français + arabe en caractères latins
	7	Divers	Êtes-vous métrosexuels ?	Français

Ce tableau reprend l'ensemble des sujets et thèmes abordés par les participants, nous remarquons qu'il s'agit de sujets très diversifiés. Ce choix varié est justifié par le fait de nous intéresser qu'aux interactions renfermant des malentendus interculturels ce qui implique la diversité des thématiques et des sujets.

3. Structure de l'interaction asynchrone médiée par ordinateur

La structure est identique à celle de l'interaction synchrone au niveau des séquences, échanges et interventions sauf que dans cet exemple, les échanges ne se font pas uniquement par deux interlocuteurs A et B mais plutôt par plusieurs interlocuteurs. Quant à la forme des messages écrits, dans les forums de discussion, elle répond plus au discours écrit. En effet, les messages sont structurés et souvent bien rédigés et plus particulièrement on les reconnaît à leur longueur, cette longueur est due à la disponibilité et la disposition de plus de temps pour réfléchir et rédiger son message vu que le dispositif est asynchrone. Contrairement aux interventions des les interactions synchrones

qui se caractérisent par la concision des messages suite à l'instantanéité et l'immédiateté de la discussion.

Les différents rangs				Interaction a synchrone
interaction	Séquence 1	Echange 1	Intervention 1	Wè, ben c'est a n'y rien comprendre. Tu frequente cette fille au vu et au su de sa famille depuis plus de 3 ans, et c'est maintenant que vous parler mariage, qu'il commence a voir d'un mauvaise oeil votre relation. Mais ils sont complètement naïfs ou quoi??? De toutes façon si tout le monde sait qu'elle fricotait avec un kaffir depuis plus de 3 ans, plus personne ne voudra l'epousé donc sa famille n'a plus vraiment le choix. :s Tu peux y aller a mon avis
			Intervention 2	Un peu de respect: traiter quelqu'un de kaffir alors que tu ne connais même pas la personne. Et même si tu le connaissais, tu n'as aucun droit de le nommer comme tu l'as fait. Je te signales que personne, dans l'islam, n'a le droit de dire: celui-ci est un infidèle, celui-là est un bon croyant. En tant que croyant (si tu l'es), tu devrais plutôt avoir la sagesse de laisser ce jugement à Dieu. Et du respect pour les autres, bon sang.
		Echange 2	Intervention 3	mais kess tu raconte???? Il n'est pas musulman c'est donc un kaffir, ça s'arrete là, ce n'est ni une insulte ni un jugement! Mes amis sont des koufar, mes voisin mauricien que j'apprécie énormément sont des koufar, et ça s'arrete là. J'appel les chose par leur nom, kaffir="non-musulman"
			Intervention	pour moi le sujet est clos devant

			4	des personnes qui ne cherchent pas à comprendre et non objectives + mal poli quelle image de marque!!!! le titre du sujet le dit "quelle hypocrisie
		Echange 3	Intervention 5	si c'est le mot kaffir qui t'as offensé tu m'en vois desolé mais ça ne veut pas dire autre chose que ce que tu es. A moins que je n'ai rien compris et que tu sois musulman Ou peut etre est ce parceque j'ai dit que plus personne ne voudra d'elle apres cela? Dans ce cas laisse moi t'apprendre que la virginité est quelque chose de tres important pour les musulmans et meme pour les tunisiens, qui en depit de leur apparence modernité n'ont pas renoncer a certains aspect de leur religion.
			Intervention 6	Domi, je partage ton opinion, et ne sois pas trop déçu ou fâché. Tu sais, comme l'a dit une écrivaine algérienne, l'honneur de certains hommes se trouve entre les cuisses de leurs filles, de leurs soeurs et de leurs femmes. C'est triste, mais c'est comme ça. Et si ce n'était pas si triste, on en rirait. Je te souhaite bonne chance et beaucoup de bonheur avec ta fiancée. Ne t'en fais pas, ses parents vont finir par t'accepter.
		Echange 4	Intervention 7	Bonjour Dominab, Je renchérirais en disant que l'hospitalité légendaire des musulmans en général, et des maghrébins en particulier, n'est pas usurpée. C'est pourquoi, il serait dommage que tu te fasses une opinion sur des dires subjectifs. Le sujet des mariages mixtes et de la religion a déjà été débattu sur ce forum, je te mets le lien et te

				souhaite à mon tour beaucoup de bonheur avec l'élue de ton coeur !
			Intervention 8	Domi, je partage ton opinion, et ne sois pas trop déçu ou fâché. Tu sais, comme l'a dit une écrivaine algérienne, l'honneur de certains hommes se trouve entre les cuisses de leurs filles, de leurs soeurs et de leurs femmes.

La complexité de la compréhension de la discussion asynchrone réside au niveau des multiples interventions émises par plusieurs participants. Il arrive souvent d'avoir des répliques à des messages plusieurs jours après, donc le fil de la discussion n'est pas linéaire mais plutôt éclaté.

A. Exemples de séquences d'ouverture et de clôture dans une interaction asynchrone

L'interaction asynchrone, connaît plusieurs formes d'ouvertures et de clôtures dans les forums. Nous avons pu relever plusieurs types de séquences d'ouverture et de clôture au sein des différents forums.

- Dans le premier cas, il s'agit de formule qui se font au niveau du message lui-même, c'est-à-dire qu'à chaque fois que le locuteur intervient et poste un message, l'interlocuteur salue au début et à la fin de son message pour indiquer la fin de sa prise de parole et passer le tour de parole à un autre intervenant. Ce type de formule de salutations est parfois exigé par le modérateur du forum ou par la charte du forum. L'exemple ci-dessus l'indique clairement.

séquences	Formules	exemple
Séquence d'ouverture	Salutation	salut a tous
Séquence de clôture	Formule de clôture	je vous dis a plus tard a+

- Dans le second cas, nous avons aussi une autre forme dans laquelle nous assistons à l'absence des formules d'ouverture et de clôture dans l'interaction. En effet, il s'agit là d'une particularité spécifique aux forums de discussion. Etant donné qu'il s'agit de polylogues discontinus dans le temps, il est presque impossible de saluer à chaque prise de parole, donc l'interaction contient tout au début une formule d'ouverture qui ne renferme pas forcément des salutations (introduire directement le sujet) et les autres enchainent par des répliques et réponses sans pour autant saluer.

Séquences	Formules	Exemple
Séquence d'ouverture	Introduction de sujet de la discussion	Un passionnant? un ennuyeux? un paisible? Un terrible? Moi, je lis "la Gardienne des ombres" de Waciny Larej. Vous connaissez? le narrateur est un fonctionnaire du ministère de la Culture qui reçoit un journaliste espagnol, surnommé Don Quichotte parce que descendant lointain de Cervantès et qui cherche les traces de son ancêtre qui fut captif à Alger au XVIe siècle.
Séquence de clôture	Formule de clôture	Et vous?

Dans l'exemple ci-dessus, le premier message introductif ne contient aucune formule d'ouverture ou de salutation, l'interlocuteur s'est directement mis dans le vif du sujet en décrivant le livre qu'il est en train de lire et pour lancer la discussion, il termine son intervention par une question qui va donner lieu à un ensemble d'échanges qui abordent les différentes lectures faites par les uns et les autres. Cette absence de formules de salutation est remplacée par une autre formule introductive.

- D'autres cas ont été relevés, dans d'autres forums, tel que l'apparition des salutations que dans la première intervention introductive et les

autres enchainent sans pour autant introduire ni des formules de salutations et moins encore de formule de clôture.

3.1. Le cadre communicatif

La plupart des interactions asynchrones ont été enregistrés à partir des sites côtoyés par des participants plurilingues et elles correspondent à des évènements particuliers qui renvoient à des débats qui sont actualisés dans l'espace et dans le temps. En fait, le contexte se crée à partir de deux composantes dans le forum : le sujet qui renvoie à une thématique et le corps de l'interaction qui se construit dans un cadre spatial. Ce cadre spatial est un espace ouvert à toutes catégories d'âge, sachant utiliser l'outil informatique et internet, un environnement que l'on peut qualifier comme « espace public » dans lequel les frontières géographiques n'existent points.

Quant au cadre temporel, il a la particularité d'être ouvert, c'est à dire que le temps ne peut pas se présenter comme un obstacle ou un facteur qui empêche la continuité d'une interaction.

Le forum est donc un espace ouvert sur le plan spatial et temporel. Les participants peuvent écrire de n'importe quel lieu à condition d'être connecté et inscrit au forum et il peut intervenir à n'importe quel moment de la journée peut importe l'heure et sans se soucier du décalage horaire.

Pour avoir une idée plus détaillée sur le cadre communicatif, nous avons reprise le contexte d'émission de chaque interaction ainsi que le nombre des participants qui interviennent.

Type d'interaction	N° de l'interaction	contexte	participants	site
	1	Période ramadan (les gens se souhaitent un	5 participants algériens installés dans différents pays	http://www.forum-algerie.com/discussion-generale/5842-salam-bonjour-

Interactions asynchrones médiées par ordinateur		bon ramadan)		bonsoir-et-bonne-nuit-432.html
	2	Discussion autour de l'hypocrisie sur les mariages mixtes	Plus de 20 interlocuteurs	http://forum.monmaghreb.fr/?t=1669
	3	Le forum regroupe des participants algériens de différentes qui résident en France et d'autres en Algérie autour de la lecture	Plus d'une dizaine d'interlocuteurs dont 7 sont plus impliqués	http://www.forum-algerie.com/litterature-culture-art-histoire/1060-quest-ce-que-vous-lisez-la-en-ce-moment.html
	4	Après la parution de la nouvelle loi sur le droit à la nationalité des enfants d'une mère algérienne, les participants ont échangé des avis concernant cette nouvelle loi.	7 participants, parmi lesquels nous avons 3 interlocuteurs actifs, et les autres interlocuteurs interviennent moins.	www.sitalgerie.free.fr
	5	C'est dans un forum réservé à la communauté européenne, s'établit un échange entre	8 participants	http://forums.france2.fr/france2/europe1/etes-contre-corrida-sujet_18468_14.htm

		des participants aux appartenances culturelles différentes.		
	6	A partir d'un article paru dans une revue en ligne www.amabilia.com les participants postent leurs points de vue sur la question de métrosexuel	4 interlocuteurs d'origines différentes	http://forum.wechwech.com/viewtopic.php?f=43&t=9940&st=0&sk=t&sd=a

3.2. Présence du de l'alternance codique

Dans les forums de discussion, nous remarquons que la plupart des interventions sont rédigées dans la langue française. Il arrive de trouver des messages très bien construits et bien rédigés dont la langue est soutenue, comme il arrive aussi de trouver des messages dont la langue est un écrit oralisée. Ce qui implique la fréquentation de ces forums par les différentes catégories d'âge ainsi que l'appartenance à des niveaux sociaux/ ou professionnels différents.

Nous assistons aussi à des phénomènes d'alternance codique autrement dit code *switching*, dans lesquels les intervenants ont l'aisance de passer d'un code linguistique à un autre ; parmi les autres langues utilisées, nous avons la langue arabe et la langue kabyle.

Nous avons sélectionné des passages dans lesquels l'utilisation des différentes langues en contact est bien illustrée :

Exemple 1 :

Lum, Allah Yahbel (salat) (traduction : que dieu accepte votre prière)

Oui c'est Monsieur qui était porteur du gène car ça saute une génération !
Donc pas lui mais ses enfants !! Trop bien MachaAllah (traduction : c'est ce que veut le bon dieu) !! C'est mon plus grand rêve !!

Mon père aussi à une soeur jumelle en espérant maintenant que mon gène soit fort INCH'ALLAH !!!! (Traduction : si Dieu le veut)

Enfin, en ce moment c'est ma plus grande envie alors je me contenterai d'un seul oeuf !!

Au fait, question débile ? Jumeaux monozygotes = Une ovule deux spermatozoïdes et faux jumeaux = 2 ovules ?? !! Quelle quiche...j'ai honte

Bon j'espère que tu vas nous tenir informés et partager avec nous ce bonheur !! Mabrouk 3alik !! (Traduction : félicitation)

Exemple 2 :

les religions ne sont pas aussi simples que cela ma chere simply! Et meme si je ne suis pas forcément d'accord avec tout ce que dit Veridik, je ne pense pas qu'il se prenne pour Dieu, Starf Allah, (traduction : implorer le pardon) c'est le gros peche dans l'Islam, l'associatisme!!!!

Exemple 3 :

السعداوي نوال ---- الحياة عين (traduction : Saadaoui nawel----la vie est œil)

À part son engagement que je partage pas, ces petites histoires font un peu tourner la tête, puisqu'elle respecte pas la narration standard d'un roman, un genre que je découvre en arabe

Exemple 4 :

Y'a pas mieux...en fait, il recrute à Mdin Jdida...!!! (traduction : nouvelle ville)

PS: Ça va, Sam !

ELah ybarek (traduction : que dieu te bénisse) meme moi j'ai un stock ta3 (traduction : de) les portables lazem nrotationi le stock

el hamdoulilah (traduction : louange à Dieu ou que dieu soit loué) ! et toi

? rana men talaba el 3im sahar elayali wabat youghani yadalali

(traduction : on est des demandeurs de savoir, passe des nuits blanches et chante en dormant)

Exemple 5 :

IA-2 as salamu 3alaykum wa raHmatu-Llâhi wa barakatatu (traduction : que la paix soit sur vous et la bénédiction)

mais en tout cas ça a donne une mauvaise image, on paye les pots casses...

*Au delà du 11 Septembre, du shaykh ibn Ladin et de ces idées (ce n'est qu'un prétexte) nous sommes dans un monde où ce sont ceux qui désobéissent à **Allah ta3ala** (traduction : Dieu) et son Messenger **salla-Llâhu 3alayhi wa sallam** (Traduction : que le salue soit sur lui) qui sont les représentants de la bonne image (femme dénudée, homme épilé, prière facultative et cetera). Quant à ceux qui s'efforcent d'obéir, ce sont eux qui sont qualifiés de mauvais. Il n'y a qu'à lire par exemple les résultats du sondage suivant : <http://www.islamie.com/showthread.ph...ighlight=niqab>*

Dans ces exemples nous remarquons, d'abord, que les participants utilisent la langue française dans la majorité des interventions. En revanche, dès qu'il s'agit de se référer à la culture d'origine nous avons un processus de code *switching* qui s'installe, il s'agit de la réalité linguistique complexe algérienne dans laquelle plusieurs langues (arabe- français – Kabyle) interfèrent. En effet, nous assistons à des interférences en langue arabe au moment où le participant se trouve face à une situation dans laquelle il n'existe pas d'équivalent en langue française. Ils utilisent donc des formules spécifiques à la religion en langue arabe tout en gardant les caractères latins pour une harmonisation de la forme du texte (exemple 1, 2 et 5).

Ensuite, nous constatons que les participants font aussi appel à la langue arabe ou kabyle lorsqu'ils sont contraints d'utiliser des expressions **locales**. Une expression qui n'a pas d'équivalent en langue française, implique l'utilisation soit de la langue française en caractères latins (exemple 4) ou bien afin de garder l'authenticité de cette expression en la transcrivant en lettres arabes (exemple 3).

Enfin, nous pouvons observer que les formules de salutation sont souvent transcrites en caractères latins lorsqu'il est question de salutations musulmanes (exemple 5) (nous consacrons une partie aux séquences d'ouverture et de fermeture des interactions).

Le même phénomène est reproduit dans les discussions synchrones, dans lesquels les différentes langues se manifestent à travers les caractères latins.

Il est a signalé également que les internautes écrivent à partir d'un clavier que nous supposons « latin » ce qui les incite à utiliser une certaine codification pour certaines lettres, de la langue arabe ou kabyle, qui n'ont pas d'équivalent en alphabet latin sur le plan phonique. Pour cela, ils utilisent certains chiffres pour désigner ces sons tels que le « 3 » pour désigner le « ayn ». Comme dans les deux exemples qui suivent, où les phrases transcrites en latin et le son « ayn » est remplacé par le chiffre 3. Nous constatons donc que les interlocuteurs adoptent un même code conventionnel spécifique au médium connu par tous les intervenants.

Exemple 7 :

- *Allah ta3ala*
- *salla-Llâhu 3alayhi wa sallam*

Exemple 8 :

« mana3raf (traduction : je ne sais pas) le niveau du mien puisque le forum est la seul opportunité eli nahdar (traduction : ou je parle) algerien chose que j'ai pas l'occasion de faire dans la vie de tout les jours mais ça n'empeche que enajem naflachik (traduction : je peux te flacher) le code ta3(traduction : de) l'Arabe classique gratis .. »

Dans cet exemple qui suit, nous avons un type de phrase très répondu dans les forums de discussion fréquentés par les algériens ou maghrébins. En effet, des messages où les deux langues sont mise en contact et qui reflètent la réalité linguistique algérienne au niveau de l'oral.

3.3. Les participants

Comme nous l'avons signalé précédemment dans le tableau ci-dessus, nous avons limité le nombre des participants par rapport au découpage de l'interaction. En effet, les interactions sont discontinues dans le temps et il est impossible de prendre une interaction dans son intégralité, pour cela nous avons procédé ainsi, nous avons limité notre corpus en fonction de nos besoins d'analyse. C'est à partir de la source du malentendu, jusqu'à la résolution de

ce dernier que nous avons découpé nos interactions. Le nombre des participants dépend donc, du déroulement du malentendu dans l'interaction c'est-à-dire que nous avons recensé que ceux qui participent activement au malentendu et cela de son apparition à sa gestion.

Par ailleurs, mis à part leur présentation à travers des pseudonymes, nous ne possédons aucune autre information sur le statut, le sexe, l'âge, la profession...etc. des *forumistes*. Donc toute information les concernant sera relevée à partir de leur discours. Certes, ces participants peuvent donner à travers leurs énoncés des indices identitaires soit volontairement ou involontairement. Cependant, ces renseignements peuvent être réels comme ils peuvent être aussi erronés. Par mesure de sécurité, dans cette analyse, comme nous l'avions évoqué dans notre partie méthodologique, nous sommes confrontés à une situation dans laquelle certaines informations ne peuvent être vérifiées. En effet, il est question d'un certain nombre d'incertitudes dues à l'anonymat des profils qui interagissent dans ces espaces discursifs et qui ne peuvent être vérifiés.

Dans ce tableau, nous avons listé et classé les pseudonymes utilisés par les *forumistes* de notre corpus, cette classification est dressée en fonction de la référence à laquelle pourrait renvoyer ou évoquer chaque pseudonyme.

Caractéristiques	Les participants	Exemples dans les interactions asynchrones médiées par ordinateur
Le pseudonymat	Identité supposée révélée	- Ferial - Assia - Mouss - nedjma - rachida - dahbia - SamDZ - Jamel75 - Farah - Isli - Fawzi - Oum-Zayneb - mouslim84 - orandxb - Zazou
	Identité supposée cachée	- Krys izella - Ivresseetbonvin - Etica - Humourix - Bleeding angel - Cmoi - Veridik - Simply - Dominab

		- Minnie3D - luciole - philosophe - pecho le poison

La seconde ligne contient par contre des pseudonymes qui ne sont porteurs d'aucun marqueur d'appartenance culturelle, ce qui complique parfois l'échange entre les participants. En effet, parfois même le sexe des interlocuteurs n'est pas évident lorsqu'ils utilisent des pseudonymes tels que : Cmoi, Veridik, Simply, Dominab, Minnie3D, philosophe ... aucune information n'est donnée par rapport au sexe de ces interlocuteurs mais parfois des indices révèlent leur sexe dans le contenu de leur message.

- Les incertitudes liées à la référence du choix du pseudonyme

Cette panoplie de pseudonymes permet d'avancer que les forumistes ne choisissent pas d'une façon anodine leurs pseudonymes. En effet, ces pseudonymes en question peuvent correspondre à un trait de caractère ou à la personnalité réelle du participant.

Exemple 1 :

Veridik : pourrait correspondre à un profil qui aime dire la vérité. Cette hypothèse pourrait se confirmer à travers ses propos :

- « Il n'y a aucun mépris dans mes propos; au contraire, c très cartésien comme démarche ! »
- « Je suis méchant je le confesse mais c'est irrésistible »
- « En revanche je peux l'affirmer: L'interdiction du mariage d'un non musulman avec une musulmane n'a rien de cartésien. »
- « Rachida Achibane, on a compris ! c'est bon ! tout va bien, maintenant tu vas pouvoir te calmer. »

Exemple 2 :

Philosophe : pourrait correspondre à un profil qui aime raisonner et entreprendre les choses avec logique.

Tout d'abord, merci de nous avoir fait le compte rendu de l'état de tes yeux. Nous sommes ravis que ta vue soit aussi bonne même si ce que j'avais n'était qu'une simple image.

Ensuite, je n'ai tenu aucun propos odieux à ton égard car l'éducation que j'ai reçu est basée sur la tolérance et le respect d'autrui.

De plus, je ne t'ai traité ni de raciste ni d'aucun autre nom d'oiseau.

Par conséquent, nous permettrai-je de ne pas être en total accord avec tes écrits donc tes pensées qui je te l'avoue donne une impression de révolte inappropriée, ce serait très civilisé de ta part.

Merci d'avance et salutations.

Dans cet exemple, nous avons l'intervention de philosophe qui utilise un certain discours en mettant en place les articulateurs logique pour raisonner avec une certaine logique. Ce discours pourrait donc révéler l'un des traits de caractère de notre interlocuteur qui a choisi ce pseudonyme.

4. Entre relationèmes fraternels et relationèmes distants

Dans les interactions asynchrones médiées par ordinateurs nous observons qu'une certaine distance s'installe dès le début, en effet, les interlocuteurs évitent certaines familiarités et utilisent plutôt les pseudonymes pour solliciter ou adresser leur message aux autres participants.

Termes d'adresses	Interactions asynchrones médiées par ordinateur
Exemple 1	- Tu t'adresses à <u>tes frères et soeurs...</u> - <u>Notre frère Oussama</u> est quelqu'un d'intelligent - c'est plus que douteux <u>akhi</u>
Exemple 2	- <u>chanel</u> tu es musulmane? - Je suis musulmane, puisque tu tenais tellement à le savoir <u>mon cher</u> Dohanito!

Exemple 3

- mais bien sûr Farah
- C la règle mon pauvre ami

Cette distance nous la retrouvons dans ces deux exemples dans lesquels les intervenants utilisent les pseudonymes pour interpeller ou solliciter un interlocuteur particulier : *chanel tu es musulmane? mais bien sûr Farah.*

Par contre, nous assistons à une forme de relation fraternelle qui regroupe cette communauté dans certains sites où les interlocuteurs se considèrent comme frères et sœurs et utilisent des termes d'adresse tels que : *Tu t'adresses à tes frères et sœurs.../ Notre frère Oussama est quelqu'un d'intelligent/ c'est plus que douteux akhi (akhi= mon frère).* Ces termes d'adresses sont communément utilisés dans les relations entre les musulmans, une religion fondée sur la fraternité.

Il est à noter, également, que parfois des relations amicales se tissent dans ces espaces et que les interlocuteurs utilisent parfois des formules telle que : *mon cher Dohanito, ou mon pauvre ami* ; des formules qui permettent d'adoucir l'atmosphère. Ces relationèmes amicaux indiquent que même si les interlocuteurs ne partagent pas les même avis, ils sont contraints à se respecter et à échanger dans une bonne ambiance. Donc, nous constatons que les relations qui s'érigent dans les forums de discussions entre les interlocuteurs sont des relations fraternelles et amicales qui sont vouées à l'entente et la collaboration malgré la divergence des avis et les tournures parfois conflictuelles des discussions.

5. La relation interpersonnelle

Dans le cas des interactions asynchrones, les relations naissent à partir des échanges et des avis que partagent les participants actifs. La relation est souvent consensuelle même si souvent elle connaît des moments crise et des

conflits naissent à partir de la divergence des avis et parfois l'insolence de certains participants.

Cette relation est entretenue le temps d'une interaction dans un forum et les participants arrivent parfois à bâtir une relation basée sur l'échange et l'entente et souvent le recours des familiarités s'installe. D'autres types de relations naissent dans ces forums comme la relation fraternelle (comme l'exige la charte du forum) qui exige de tous participants le respect de l'autre afin de ne pas dérapier et virer vers des relations conflictuelles. Pour cela, certains n'hésitent pas à rappeler que la relation est plus qu'amical mais fraternel. (Comme nous l'indique les exemples du tableau ci-dessous).

La relation interpersonnelle	Relations	Interaction asynchrone
	Relation horizontale	- Tu t'adresses à <u>tes frères et soeurs...</u> - <u>Notre frère Oussama</u> est quelqu'un d'intelligent - c'est plus que douteux <u>akhi</u> - Je suis musulmane, puisque tu tenais tellement à le savoir <u>mon cher</u> Dohanito !
	Relation verticale	- chacun fait ce qu'il veut, et si un musulman veut se marié avec un non musulman c'est son choix et toi veridik tu n'es pas dieux que je sache
	Relation conflictuelle	- Ecoute j'abandonne ; cette discussion ne mène à rien. Tu es incapable de replacer les différents passages de mes propos dans leur cadre originel. La manipulation vient plutôt de toi car tu as l'air suffisamment cultivée pour éviter de commettre ce genre de confusion.

Quant au tutoiement nous sommes face à des situations d'échange où le tutoiement règne. En effet, comme dans la langue arabe, il n'existe pas de marqueurs linguistiques qui indiquent le respect d'autrui, nous assistons à une utilisation massive du tutoiement. Les interlocuteurs inscrits dans les forums

tissent des liens fraternels ce qui implique l'utilisation du tutoiement dès le départ comme dans les exemples suivants : *Bon j'espère que **tu** vas nous tenir informés et partager avec nous ce bonheur/ Merci pr **ta** réponse / **tu** crois que tout le monde est parfait?*

La relation, dans les interactions synchrones, est déjà préétablie, donc les interlocuteurs sont dans une dynamique d'échange amicale, ce qui implique l'utilisation du tutoiement à chaque échange. Donc, les relationèmes²⁸³ qui indiquent l'état de la relation dans les interactions synchrones sont plutôt des marqueurs qui renvoient plus à la relation amicale et voire plus.

Parfois nous retrouvons aussi des indices qui marquent la distance dans la relation qu'entreprennent les interlocuteurs dans les forums de discussion. En effet, ces marqueurs se manifestent lorsque quelqu'un prend de la distance par rapport à un avis ou une opinion et n'adhère pas à la même idée.

Cependant, la relation verticale n'apparaît pas sous cet aspect de hiérarchisation mais plutôt sous une forme de domination ou rapport de place. Certains interlocuteurs prennent une place haute par rapport aux autres dans leur façon de s'exprimer, en effet, cette place haute se manifeste par le biais des connaissances et savoir qu'ils apportent à la discussion.

Exemple :

4. Posté le: Mar 19 Juil, 2005 15:18 *Sujet du message:*
chanel tu es musulmane?

5. Posté le: Mar 19 Juil, 2005 15:20 *Sujet du message:*
*je sais pas si je dois repondre a cette question car j'ai l'impression que c'est ce qui risque de determiner ce qui sera dit par **Monsieur Veridik!** (ou par toi d'ailleurs)*

Dans cette réplique de l'interlocutrice, nous retrouvons une marque de distance en utilisant le titre de monsieur qu'elle attribue à son interlocuteur *Veridik*. Ce titre n'est pas utilisé pour marquer l'infériorité mais pour ne pas

²⁸³ CKO, le discours en interaction : des unités qui se veulent comme des marqueurs et des opérateurs qui indiquent l'état de la relation en un instant T.

être jugé par rapport à ce qu'elle va apporter comme élément de réponse à la question qui lui a été posée : *chanel tu es musulmane?*

6. Marqueurs culturels à travers la langue et le territoire

Dans les échanges différés nous pouvons supposer que les participants, qui se manifestent sous une forme anonyme, révèlent ou font référence à leur culture à travers soit le choix de leurs pseudonymes ou à travers leurs discours. Par discours, nous entendons les messages porteurs d'indices qui révèlent l'appartenance à une culture à travers le territoire ou la langue utilisée.

Dans le tableau qui suit nous avons sélectionné et classé quelques exemples en fonction des indices qu'ils marquent par rapport à la culture.

Les identités culturelles	Appartenance à un groupe	Exemples
	Appartenance à une communauté linguistique	- <u>mana3raf</u> le niveau du mien puisque le forum est la seule opportunité <u>eli nahdar</u> algerien chose que j'ai pas l'occasion de faire dans la vie de tout les jours mais ça n'empêche que <u>enajem naflachik</u> le code ta3 <u>l'Arabe classique</u> gratis ..
	Appartenance à un territoire	- Soit c'est mon oranais qui part en vrille, ou c'est peut être toi qui devient trop algéroise - Isli, de nationalité Kabyle : Quand je vais à Annaba, à Oran ou ailleurs dans le sud, <u>on me reconnaît comme étant Kabyle</u> à vue d'oeil.

Dans le premier exemple, en plus de l'utilisation de la langue arabe dans son message, l'interlocuteur parle algérien et non pas arabe pour marquer son appartenance à une communauté linguistique qui se limite juste à l'algérien. A travers ce mot « parler algérien » il se catégorise dans le parler spécifique aux algérien et qui n'est pas forcément l'arabe classique.

Dans le second exemple, l'interlocuteur révèle son identité à travers la phrase suivante « mon oranais » non seulement il donne des indications de son appartenance à une communauté linguistique oranaise qui parle avec un accent qui se distingue de l'algérois, mais aussi il indique son appartenance à un territoire à travers l'adjectif possessif qui précède le mot « oranais » : « **mon** oranais ».

L'interlocuteur de troisième exemple utilise carrément le mot nationalité pour affirmer son appartenance à la culture kabyle et dans son discours, il revendique son appartenance à un territoire et une communauté à travers son physique qui se distingue de celui d'Oran, d'Annaba et du Sud.

Nous assistons donc une sorte de revendication identitaire qui se manifeste à travers le discours des participants aux forums. Cette revendication d'appartenance à une culture ou territoire se manifeste soit volontairement ou involontairement à travers la langue utilisée ou les territoires²⁸⁴ cités.

7. L'effet du malentendu sur le déroulement de l'interaction interculturelle asynchrone

Les interactions asynchrones ont la particularité d'être différées dans le temps ce qui laisse souvent le temps aux interlocuteurs de relire soigneusement leurs différentes interventions avant de les poster. Toutefois, nous avons remarqué à partir des données de notre corpus qu'un malentendu ne se repère qu'après plusieurs interventions car les interlocuteurs n'interviennent pas forcément régulièrement et en temps réel. C'est ce qui explique qu'un malentendu ne se repère qu'après plusieurs interventions.

Cependant l'apparition du malentendu ne perturbe nullement l'interaction sur le plan interactionnel. Dans la majorité des interactions, la discussion reprend normalement son cours une fois le malentendu dissipé. Les interventions inhérentes à la résolution du malentendu seraient alors à considérer comme une simple digression thématique qui alimente davantage la discussion et qui

²⁸⁴ Territoire renvoie aux noms des villes algériennes.

lui permet de s'étaler plus longtemps. Ce qui fait justement la particularité d'une discussion dans un forum c'est assurément sa durée dans le temps. Plus la discussion est maintenue en se prolongeant, plus sa longévité est assurée. Les séquences réservées à la gestion du malentendu se greffent ou s'incrument dans l'interaction pour faire bloc avec elle. En d'autres termes plus techniques, l'organisation séquentielle de l'interaction perd seulement son caractère linéaire au détriment d'une organisation dans laquelle les échanges seraient de type enchâssé.

Les quelques exemples ci-dessous prouvent que le malentendu ne constitue pas un obstacle pour le déroulement de l'interaction.

Extrait 1 :

L1. 44. isli

Posté le: 10.12.2005, 14:16:25 Sujet du message:

Slt Philo'!

*Je t'aime bien malgré ton insistance sur des "faits" sans réelle portée
Historique et parfois insignifiant!*

(...)

*Mais le constat est là **cher** Philosophe*

(...)

L2. 45. philosophe

Posté le: 10.12.2005, 14:56:23 Sujet du message:

Bonjour isli,

***je suis ravie** de savoir que tu m'apprécies lol.*

(...)

*Personnellement, je serai peu fière d'arborer le drapeau us et ses symboles
mais encore une fois c'est mon avis.*

Salutations!

L1. 46. isli

Posté le: 13.12.2005, 11:34:24 Sujet du message:

Slt Philo'!

***Je crois comprendre que t'es une fille, aussi, je m'excuse pour cette méprise
de ma part!***

***Je maintiens mon jugement; je t'aime bien...en tout bien tout honneur!
Malgré, comme j'ai dit, tes raccourcis abérrants parfois...***

(...)

L2. 47. philosophe

Posté le: 13.12.2005, 17:11:38 Sujet du message:

Bonjour,

tu as bien compris isli, je suis une fille lol.

Il était temps !

(...) .

Salutations!

Dans cet exemple nous remarquons que pendant qu'un malentendu s'installe entre les deux interlocuteurs L1 et L2 sur la confusion de sexe de l'interlocuteur induit par l'emploi d'un pseudonyme qui ne donne aucune information sur le sexe²⁸⁵. Les interlocuteurs continuent à intervenir sur le sujet sans pour autant perturber le fil de la discussion. Nous avons alors des extraits consacrés à la gestion du malentendu dans chaque intervention. Nous constatons également que les interlocuteurs L1 et L2 ont mis 3 jours pour réparer le malentendu mais ceci n'a pas perturbé l'interaction sur le plan organisationnel, les tours de paroles sont synchronisés.

Cependant, il arrive que le contenu du malentendu devienne carrément une autre séquence qui se déroule en même temps que le sujet lancé initialement. Nous avons affaire dans ce cas à deux interactions qui se déroulent concomitamment. Pendant que dans l'une certains tentent de résoudre le malentendu dans l'autre d'autres continuent à débattre du sujet lancé initialement. Cette sorte de division du travail facilite le déroulement de l'interaction. L'exemple ci-dessous illustre bien cette situation.

Extrait 2:

18/09/2008, 17h10 #4304 (permalink) zazou

²⁸⁵ Il en est ainsi des prénoms orthographié en style SMS du genre FREDERIK qui en français ont des orthographes différentes selon les sexes Frédéric/Frédérique. Mais d'autres prénoms usités dans d'autres pays ne renseignent pas du tout sur le sexe de la personne. Quand il s'agit de pseudonymes, la difficulté est plus accentuée.

Citation:

Envoyé par Bleeding Angel

Bonjour tt les membres

bonjour angelo

Bonjour tout le monde

18/09/2008, 17h16 #4305 (permalink) ryline

J'en ai pas dans ma famille des jujus, ma belle mère est jumelle avec son frère.

Ps: mince t'es partie, désolée pour la réponse tardive Ryline, je faisais ma prière

Bonjour Bleedin', coucou Zazou !!

Lum, Allah Yahbel (salat)

Oui c'est Monsieur qui était porteur du gène car ça saute une génération !
Donc pas lui mais ses enfants !! Trop bien MachaAllah !! C'est mon plus grand rêve !!

Mon père aussi à une soeur jumelle en espérant maintenant que mon gène soit fort INCH'ALLAH !!!!

Enfin, en ce moment c'est ma plus grande envie alors je me contenterai d'un seul oeuf !!

Au fait, question débile ? Jumeaux monozygotes = Une ovule deux spermatozoides et faux jumeaux = 2 ovules ?? !! Quelle quiche...j'ai honte

Bon j'espère que tu vas nous tenir informés et partager avec nous ce bonheur !! Mabrouk 3alik !!

18/09/2008, 17h21 #4306 (permalink) Bleeding Angel

Citation:

Envoyé par zazou

bonjour angelo

Bonjour tout le monde

bonjour a 16h10

18/09/2008, 17h21 #4307 (permalink) cmoi

ça ne saute pas forcément une generation , j'ai un beau frere qui a un vrai jumeux et il a eu des faux jumeaux

pour ta question debile comme tu dis elle ne l'est pas du tout si j'ai tout bon, je crois que l'on dit dizygote pour les faux jumeaux, tu as bien résumé

18/09/2008, 17h23 #4308 (permalink) zazou

Citation:

Envoyé par Bleeding Angel

bonjour a 16h10

oui , a 19 h , on dit bonsoir

18/09/2008, 17h26 #4309 (permalink) ryline

Citation:

Envoyé par zazou

oui , a 19 h , on dit bonsoir

Ah ce jeu là, je vous dirais "saha s7orekoum" il est 23h30 chez moi

18/09/2008, 17h28 #4310 (permalink) ryline

Hello Cmoi !

Merci pr ta réponse !! Je pensais que ça sautait une génération....en tout cas, espérons que ça tombe sur moi inch'Allah !!

Trop bien les jumeaux....en plus ça oblige à mobiliser Monsieur !! Bah oui, pas le choix là !!

18/09/2008, 17h31 #4311 (permalink) ryline

Citation:

Envoyé par Bleeding Angel

bonjour a 16h10

Non mais en plus, à 16h on dit toujours "bonjour" (j'y tiens lol)

On commence à dire bonsoir vers 18h !! Et comme en ce moment c'est Ramadan..."bonsoir" ça fait un peu "à table !" Donc évitons de réveiller les estomacs

18/09/2008, 17h32 #4312 (permalink) cmoi

bonne soirée, bon appetit à tous à demain, je laisse la place à mon mari

18/09/2008, 17h38 #4313 (permalink) Bleeding Angel

Citation:

Envoyé par zazou

oui , a 19 h , on dit bonsoir

ben il faut mieux dire bonne après midi

C mieu nn en plus nous les algériens en prend bonjour pour sbah el khier pas nhar el khier

18/09/2008, 17h40 #4314 (permalink) Bleeding Angel

ben moi G mon frere jumaus mé malheureusement mat

enfin il est mort en plein grossesse ma mère a eu un choc

ana slakt hamdoulah

Dans cet exemple il s'agit, en effet, du déroulement d'une séquence parallèle à la séquence principale de l'interaction. Contrairement au schéma que nous avons eu dans la première partie de ce chapitre concernant l'incrustation de d'une séquence qui permet d'abord de gérer le malentendu pour reprendre le fil de la discussion, nous avons une autre forme dans laquelle nous observons la gestion d'une double séquence en parallèle pendant une discussion qui permet à la fois de lever le malentendu et de ne pas interrompre le fil de la discussion. Cette gestion se fait grâce à l'utilisation des citations des messages des uns et des autres qui permettent de réguler la discussion et de ne pas confondre les interventions qui traitent du malentendu relatif aux salutations avec le sujet initial qui, lui, est réservé à la question des jumeaux et des faux jumeaux. La stratégie adoptée par les interlocuteurs consiste à n'intervenir qu'une fois dans une seule séquence. C'est une manière de ne pas interférer dans la discussion de base pour éviter de la perturber sur le plan interactionnel.

Nous constatons à partir de ces deux cas qui sont souvent répandus dans les forums de discussion au vu de l'ensemble des données²⁸⁶ de notre corpus que le malentendu ne perturbe pas la discussion sur le plan interactionnel. Les interlocuteurs utilisent des stratégies différentes de celles déployées dans les échanges synchrones. Cette stratégie somme toute intelligente permet aux participants de poursuivre la discussion sur le même thème et de confier à d'autres interactants qui jouent le rôle de sous-traitants la gestion des « accrocs » qui ne manquent pas de surgir.

²⁸⁶ Ces données ne sont cependant pas chiffrées car notre analyse n'est pas quantitative.

Synthèse

Cette description de notre corpus, nous a permis de voir les points communs et les points divergents qui découlent soit de la forme, de la structure ou du cadre communicatif et participatif de chacune de ces interactions.

D'abord, les différents thèmes et sujets sont abordés différemment dans les deux types de dispositifs en ligne, pendant que les thèmes et sujets sont imposés mais avec une possibilité de choisir et sélectionner celui qui intéresse le plus l'interlocuteur dans les échanges asynchrone, au contraire dans les échanges synchrone, le sujet se dessine tout au long de la discussion.

Ensuite, concernant la structure de l'interaction même si les cinq rangs forment l'architecture principale des deux types de discussion en ligne, au niveau des échanges chacun de ces dispositifs a ses particularités. Les échanges synchrones sont linéaires avec des cas d'échanges étendu. Quant aux échanges asynchrones, ils sont plus croisés, enchâssés, cet entremêlement des échanges est dû à l'intervention de plusieurs participants sur un même sujet sur une durée assez longue dans le temps pour ne pas dire illimité.

Par ailleurs, le point commun entre les deux types d'échanges en ligne est l'utilisation de la langue française. En effet, la langue dominante utilisée est la langue française, à cette dominance se greffe la langue arabe et kabyle mais transcrite très souvent en caractères latins et rarement en lettres arabes.

Quant à l'instabilité du cadre communicatif dans les échanges asynchrones, elle est due à l'anonymat du contexte. Les informations que donnent les différents intervenants sont une construction d'une image de soi qui pourrait être purement virtuelle, ce qui implique la difficulté à la formation de liens stables. Cependant, le lien est plutôt maintenu dans les échanges synchrones et la relation est différente.

Enfin, le point le plus frappant dans ces échanges est l'apparition de marqueurs culturels. Des marqueurs qui sont parfois introduit d'une manière

volontaire ou involontaire soit dans les interventions ou dans le choix du pseudonyme nous indiquent une appartenance à une communauté linguistique, un groupe ou un territoire. Ces marqueurs culturels pourraient révéler l'identité des interlocuteurs qui interagissent.

Dans ce chapitre nous avons tenté de dégager les différents changements que subi l'interaction lorsque un malentendu d'origine interculturelle est manifeste. En effet, dans les types de discussion en ligne subissent des changements différents suite à l'installation du malentendu.

Pendant, que l'interaction synchrone observe un réaménagement au niveau de la structure sur le plan organisationnel qui se manifeste sous deux formes, soit par une incrustation d'une nouvelle séquence au sein même de la séquence globale de l'interaction. Une séquence consacrée exclusivement au malentendu et qui se clôture une fois que le malentendu est levé. Cette séquence permet aux interlocuteurs de lever le malentendu et de reprendre le cours de la discussion.

Nous avons un autre cas de figure dans lequel l'organisation, des tours de paroles, suit sa linéarité et le malentendu ne perturbe nullement l'interaction. Autrement, dit le malentendu s'installe dans les échanges et se gèrent au fur et à mesure dans les mêmes interventions consacrées au sujet de discussion.

Tableau récapitulatifs des points divergents entre les deux dispositifs de discussion en ligne.

		Interaction synchrone	Interaction asynchrone
Points divergents	Forme	Thème et sujet se construisent pendant la discussion	Le thème et le sujet sont imposés en amont mais des dérapages et éclatement des sujets sont observés.
	Structure	Echanges souvent linéaires et parfois étendus	Echanges croisés et enchâssés
		Séquence d'ouverture au début de l'interaction et formule de clôture à la fin de l'interaction.	Séquence d'ouverture au début de chaque message ou absence de ces formules d'ouverture et de clôture.
	Cadre communicatif	stable	Instable
	Cadre participatif	Pseudonymes mais se connaissent	Pseudonymes mais ne se connaissent pas
	L'effet du malentendu sur le déroulement de l'interaction	Incrustation d'une séquence traitant le malentendu	Déroulement d'une séquence en parallèle à la séquence principale.
		Echanges embrassés du malentendu	

Chapitre VI : Ethos et traces culturelles dans l'identité numérique

0. Introduction

Nous avons analysé dans le chapitre précédent la structure des deux différents type de discussion en ligne qui nous a permis de mieux comprendre le fonctionnement des ces interactions dans un environnement qui se veut virtuel et interculturel à la fois. Nous consacrons ce second chapitre à l'identité numérique qui pourrait être porteuse de traces culturelles ainsi qu'à la présentation de l'image de soi dans les espaces virtuels.

Ce chapitre s'articulera donc autour de deux grandes parties séparées pour mettre en évidence d'une part, la présentation de l'image de soi dans les espaces virtuels et d'autre part comprendre comment les traces culturelles se manifestent à travers l'identité numérique dans les discussions synchrones et asynchrones.

Chacune des deux grandes parties comprendra une analyse plus approfondie du cadre participatif. Cette analyse permet de saisir comment l'ethos est représenté dans les différents espaces d'échanges en ligne. Plus précisément nous tenterons de dégager les différentes manières par lesquelles les interlocuteurs construisent « leur image de soi » dans cet univers.

Ensuite nous dégagerons les indices qui permettent d'identifier les traces culturelles qui se manifestent à travers les identités numériques des participants en co-présence dans ces espaces discursifs.

Enfin, nous dégagerons les incidences du malentendu sur la relation interpersonnelle pour déterminer si les faces sont menacées et comment cette image de soit est mise en valeur.

I. Ethos et identité numérique dans les interactions interculturelles synchrones

Comme l'avait énoncé R.Amossy²⁸⁷ dans son ouvrage consacré à la présentation de soi dans les espaces virtuels, les profils sont variés. Ce qui donne lieu à des réactions nombreuses et variées, dans lesquelles chaque internaute construit un ethos qui pourrait faire objet d'attaque. Ces attaques exigent un permanent réajustement et une continuelle négociation de l'image de soi lorsqu'elle est mise à mal.

1. Ethos dans l'interaction interculturelle synchrone

Les participants dans les interactions interculturelles synchrones échangent en temps réel à partir de lieux différents des messages dans le but de maintenir une relation harmonieuse. Ces «échanges réciproques et égalitaires à travers lesquels chacun des interlocuteurs négocie les tours de parole pour être à la fois émetteur et récepteur, et aucune personne externe ne gère la distribution des tours de paroles ni la durée de l'intervention. Ces interlocuteurs entretiennent souvent une relation horizontale comme nous l'avons signalé dans le chapitre I de notre analyse. Une relation basée sur l'amitié et la fraternité que nous avons dégagée à partir des termes d'adresse et l'utilisation de certains relationèmes.

Les interlocuteurs dans ce dispositif de discussion synchrone communiquent par le biais d'un clavier et les messages défilent sur un écran. Ces messages ou discours pourraient former la plus petite unité de l'interaction c'est à dire des actes de langage. Ces derniers sont des moyens mis en œuvre par le locuteur pour informer, inciter, demander, convaincre, promettre, etc. C'est dans ces mêmes actes de langage que les interlocuteurs construisent leur ethos dans cet espace virtuel interculturel. Cet ethos, qui représente l'image de soi construite

²⁸⁷ R. Amossy, la présentation de soi, ethos et identité verbale, PUF, Paris 2010

dans le discours, apparaît sous la forme d'éthos de proximité lorsqu'il s'agit d'échanges synchrones entre les interlocuteurs.

En effet, dans les échanges synchrones de notre corpus, même si parfois les interlocuteurs appartiennent à des cultures différentes, nous assistons à une sorte de relation dans laquelle ils se mettent dans des positions d'apprentissage de la culture de l'autre. La différence culturelle n'entraîne pas forcément des situations conflictuelles dans ce type de discussion en ligne.

Les échanges sont plutôt consensuels. Nous observons effectivement l'apparition d'énoncés qui reprennent des tournures coopératives lorsque certaines pratiques de la culture de l'autre sont ignorées. Les interlocuteurs se voient alors obligés de coopérer pour découvrir la culture de l'autre en se mettant dans une position d'acquisition dans laquelle l'autre domine par les informations qu'il détient.

1. 1. Situation d'acquisitions des éléments culturels de l'autre

Dans les deux exemples qui suivent nous avons deux situations dans lesquelles les interlocuteurs se mettent dans une position d'apprentissage de la culture de l'autre. La méconnaissance de la culture de l'autre n'est pas considérée comme un handicap freinant l'interaction, mais elle se présentera sous forme de domination sur le plan informationnel.

Dans ce premier exemple, la méconnaissance de certains rituels peut engendrer un malentendu, vite complété par une suite d'énoncés qui vont apporter des informations pour lever l'ambiguïté de l'énoncé porteur de malentendu.

Exemple 1:

*A : christophe dit : **et toi alors qu'as tu eu***

B : kahina dit : rien

B: kahina dit : je te l'ai dit

B: kahina dit : nous en ne fete pas la noel chez nous

*A : christophe dit : **tes parents***

*A : christophe dit : **ah***

B: kahina dit : ca ne fait pas parti de nos tradition

B: kahina dit : nous c l'aid

B : kahina dit : on egorge les moutons

B : kahina dit : et on mange le mechoui

A : christophe dit : ;)

Dans cet exemple, nous avons une discussion entre deux interlocuteurs qui appartiennent à deux cultures différentes qui échangent autour de deux pratiques différentes. L'un des locuteurs (A) qui vient de fêter la Noël et qui a reçu des cadeaux ne comprend pas pourquoi son interlocuteur (B) n'a pas reçu de cadeau. Il se met alors à poser et repose la même question pour connaître le cadeau qu'a reçu son interlocuteur pour Noël. Au lieu, de lui répondre et lui expliquer dès le début, l'interlocuteur B rentre dans un jeu interactionnel dans lequel il maintient la discussion et ne donne une explication qu'à la fin pour fournir des éclaircissements.

Nous avons alors un ensemble d'énoncés dans lesquels l'interlocuteur B apporte des éléments de réponse en utilisant à chaque fois le pronom « nous » ou « on », l'adjectif possessif « nos » ainsi que l'expression « chez nous » pour indiquer la différence par rapport à la culture de l'autre. Ces pronoms possessifs expriment non seulement la différence entre les pratiques religieuses mais aussi celle existant entre les pratiques culturelles.

Pour marquer cette différence sur le plan religieux, le locuteur B n'hésite pas à donner un exemple qui ne semble pas être un équivalent direct de la fête de Noël. En effet, la fête de Noël est fêtée dans la nuit du 24 au 25 décembre et le 25 toute la journée. En tant que fête chrétienne, elle commémore chaque année la naissance de Jésus de Nazareth et est célébrée le 25 décembre dans les calendriers grégorien et julien. Quant à son équivalent dans la religion musulmane, cette fête correspondrait à la naissance du prophète « Mohamed » appelée communément la fête du « mouloud ». Elle se célèbre à la date du 12 de Rabia al Awal, troisième mois de l'année musulmane. Cette fête est

aujourd'hui célébrée par bon nombre de communautés musulmanes dans le monde, aussi bien sunnites que chiïtes.

Le locuteur B préfère ne pas donner cet équivalent, par prudence²⁸⁸ peut être, et estime que cette fête n'est pas assez connue par les occidentaux ; ce qui l'amène à recourir à des explications plus significatives à son interlocuteur.

Le locuteur B donne alors des éléments qui permettent de mettre en évidence cette pratique dans laquelle les moutons sont sacrifiés et pour que son interlocuteur acquiert l'information. Ces informations concernent la culture du locuteur B qui va tenter de les transmettre à son interlocuteur.

Nous avons dans ce second exemple, une autre forme de domination culturelle. Il s'agit de deux interlocuteurs qui ont la même origine algérienne et plus précisément kabyle mais qui vivent dans des pays différents. Le premier s'est bien imprégné de la culture française et utilise une expression française qui est méconnue par l'interlocutrice algérienne vivant en Algérie.

Exemple 2:

A. wali: je vais mettre ma viande dans le torchon

B. nab: pour la congeler

A. wali: va savoir !!

B. nab: en plus avec ce frois je te dis pas !

A. wali: hiyhihi

B. nab: je suis serieuse

B. nab: haha

A. wali: la viande c'est mon corps

B. nab: la couette

A. wali: le torchon c'est le lit

B. nab: ok, je comprends mieux, je croyais que tu parlais de vrai viande

Il s'agit de l'expression « *mettre ma viande dans le torchon*²⁸⁹ » qui signifie « *aller se coucher, se reposer ou se mettre au lit* ». En fait, la viande désigne

²⁸⁸ Il s'agit d'une incertitude, ne connaissant pas les intentions de l'interlocuteur donc nous avons préféré utiliser un discours plutôt incertain.

le corps de l'individu, quant au torchon, il désigne le drap. Donc cette expression est utilisée pour exprimer la fatigue du corps qui va se mettre au repos et se couvrir pour maintenir la chaleur du corps. Après avoir donné un autre sens à cette expression par l'interlocuteur B, en pensant qu'il s'agit de mettre la viande au congélateur, le locuteur A va tenter d'expliquer l'expression suite à la mauvaise interprétation²⁹⁰ de l'interlocuteur B. Quant au rire, nous avons le premier émis par le Locuteur A « hihhi », pourrait renvoyer à une moquerie, ce qui implique une réaction de malaise chez B en répliquant par un acte de langage assertif : « *je suis sérieuse* ». Cet acte de langage permet une prise de conscience qu'il ne s'agit pas d'une plaisanterie mais d'une incompréhension de la part de l'interlocuteur B qui cherche à mieux comprendre le sens de l'expression utilisée par son interlocuteur A.

A partir de ces deux exemples, nous remarquons que les interlocuteurs entretiennent une relation plus consensuelle lorsqu'un malentendu se manifeste au cours de la discussion. Les interlocuteurs évitent alors les situations conflictuelles et utilisent des stratégies explicatives lorsque l'un se rend compte d'une incompréhension ou confusion de sens attribué à l'un des propos.

Nous supposons que cette façon de procéder dans les échanges en ligne synchrone est due à la relation qui est préétablie entre les interlocuteurs. S'ils se connaissent et ils ont l'habitude de *chater* en ligne, ils sont dans une relation plutôt consensuelle, et si l'un ne connaît pas la culture de l'autre, il se sent obligé de se mettre dans une position de domination par rapport aux informations qu'il va apporter à l'autre. Nous pouvons dire également que le fait de ne pas connaître la culture de l'autre ne constitue pas une menace pour

²⁸⁹ L'origine de l'expression : « Elle est en rapport avec le service militaire obligatoire (que pratiquement tous les français âgés de plus de 35 ans ont été obligés d'endurer...). Pour dormir dehors, on donnait aux apprentis soldats un duvet et une sorte de drap en forme de tube. On mettait ce drap dans le duvet et on s'y glissait tout habillés. Après une journée de vie militaire, les habits étaient très sales... donc on salissait le drap, mais le duvet restait propre. Par analogie, ce drap sale était appelé le torchon. Et la viande, c'était les soldats: durant la première guerre mondiale, les soldats étaient surnommés "la viande à canon". »

²⁹⁰ Une analyse plus détaillée est effectuée dans le dernier chapitre de notre analyse.

la face des interlocuteurs, l'éthos dans ces deux exemples est celui dit de proximité consensuel. De plus le rire, qu'il soit moqueur ou ironique, permet de rapprocher les interlocuteurs et d'apaiser les esprits.

Nous remarquons que les participants recherchent en permanence le consensus en développant une stratégie d'apprentissage de la culture de l'autre. Il s'agit de la démarche compréhensive à visée auto-interprétative dans laquelle le participant cherche à comprendre les valeurs portées par les interlocuteurs côtoyés dans cet espace virtuel. Il ne s'agit pas seulement de découvrir son identité mais en plus de comprendre le fonctionnement de son système culturel.

2. Identité numérique des participants à travers leur discours

L'absence du corps ainsi que l'anonymat des interlocuteurs dans la communication virtuelle entraînent une certaine réduction de l'identité des interlocuteurs. Par réduction nous signifions que les identités ne peuvent être distinguées les unes des autres. En effet, dans le monde réel, la présence du corps est un indice absolu d'existence, alors que dans le virtuel, il est difficile d'observer cette existence. Cette existence n'est manifeste dans le milieu virtuel que si la personne en question agit pour laisser des traces.

Certes une identité pourrait renvoyer à une norme d'appartenance qui se veut consciente et elle permet à l'individu de se repérer dans le système social et d'être lui-même repéré socialement, comme nous l'avons vu au préalable dans le chapitre V de la partie analytique²⁹¹, mais qu'en est-il de cette identité lorsqu'elle se met en scène dans un espace virtuel ?

L'identité numérique telle que la définit F. Georges « *se tisse entre l'ensemble des signes saisis par le sujet et l'ensemble des signes valorisés par le dispositif ; ces derniers sont une manifestation de l'emprise culturelle* »²⁹² est

²⁹¹ Certains indices informent sur le groupe d'appartenance.

²⁹² Georges F., Représentation de soi et identité numérique. Une approche sémiotique et quantitative de l'emprise culturelle du web 2.0, Réseaux 2009/2, N° 154, p. 165-193.

au centre de notre problématique. L'intérêt d'analyser cette notion dans cette partie va nous permettre de voir comment pourrait-elle être porteuse de traces culturelles.

D'autres recherches menées dans le domaine ont défini l'identité numérique comme étant « *la collection des traces (écrits, contenus, messages sur des forums, identifiants de connexion, etc.) que nous laissons derrière nous, consciemment ou inconsciemment, au fil de nos navigations sur le réseau et le reflet de cet ensemble de traces, tel qu'il apparaît « remixé » par les moteurs de recherche.*²⁹³ » En effet, elle se manifeste à travers des données associées au nom (prénom, nom ou pseudonyme) et le discours. Il s'agirait plutôt d'une identité multiforme et variable car les internautes ne donnent pas forcément des informations personnelles pour ne pas être identifiés. Ils préfèrent rester dans l'anonymat et multiplier les identités.

2.1. Différentes traces de l'identité numérique

Malgré la multiplicité de l'identité numérique, il existe des traces²⁹⁴ qui permettraient d'identifier plus au moins certaines informations sur le profil de l'interlocuteur, ses préférences et son comportement ainsi que son point de vue.

F. Georges²⁹⁵ dénombre trois ensembles de signes :

- **L'identité déclarative** : données saisies par l'utilisateur (nom, photo, date de naissance....)
- **L'identité agissante** : se constitue du relevé explicite des activités de l'utilisateur par le système (x et ami avec y) par exemple).
- **L'identité calculée** : se manifeste par des variables quantifiées produites d'un calcul du système (nombre d'amis, nombre de groupes...).

²⁹³ <http://books.openedition.org/oep/405>

²⁹⁴ http://icp.ge.ch/sem/prestations/IMG/pdf_dsi_sem_identite_numerique_v10.pdf

²⁹⁵ Georges F., op. cit. 2009/2.

Des informations sur le locuteur peuvent se manifester à travers des traces qui sont définies comme suit :

- **Traces « profilaires »** : il s'agit de traces qui décrivent le locuteur, c'est-à-dire, ce que dit l'internaute de lui-même (qui il est).
- **Traces « navigationnelles »** : il s'agit de traces comportementales ; autrement dit, ce que l'internaute lit, ce qu'il commente, où il va (comment il se comporte.)
- **Traces « inscriptibles »** : il s'agit de traces déclaratives, une pensée qui se manifeste à travers ce qu'écrit le locuteur, ce qu'il publie (ce qu'il pense.)

Afin d'illustrer ces traces avec des exemples, nous avons repris des extraits de notre corpus dans lesquels se manifestent implicitement ou explicitement ces traces de l'identité de nos interlocuteurs.

Extrait 1 :

A. christophe dit : alors au faites as tu vu notre nain de president , lol

B. kahina dit : il est parti en vacance avec le manequin

B. kahina dit : il est gaté

B. kahina dit : lui

A. christophe dit : oui en effet

A. christophe dit : carla brunis

B. kahina dit : ouiiiiiiiiiiiiii

B. kahina dit : elle est canon

A. christophe dit : ben oui il ce prive de rien le cochon

B. kahina dit : mais il faut bien qu'il profite tant qu'il est president

A. christophe dit : lol

En ce qui concerne les traces profilaires, dans le cas des interactions synchrones. Elles se manifestent au niveau du : nom, prénom ou pseudonyme, la photo ou l'avatar. Pour des raisons d'éthique, nous avons préféré ne pas révéler l'identité des personnes qui nous ont fourni ces interactions.

Quant aux traces navigationnelles, elles se manifestent à travers le contenu des messages que postent les interactants. Les interlocuteurs postent des liens de sites, de vidéos ou autres pendant la discussion ou renvoient vers des documents qui peuvent nous donner des informations sur ce qu'ils consultent.

A partir de cet exemple, le locuteur A donne une information qui indique qu'il suit l'actualité française. Certes, l'utilisation de l'adjectif possessif « notre » pour parler du président indique qu'il est français, il s'agit donc d'une révélation identitaire. Le lien envoyé à son interlocuteur B, dans lequel un article évoque des vacances du Président français avec sa femme. A partir de cet article auquel fait référence le locuteur A, nous avons une information sur le genre d'article qu'il consulte²⁹⁶.



Il s'agit d'un blog regroupant un ensemble d'articles que les interlocuteurs postent pour débattre le contenu. Dans le cas de cet article il s'agit des vacances du président Sarkozy au Brésil avec sa femme durant la période des fêtes de Noël. Dans cet article comme l'indique le titre « Les vacances ne sont pas pour tout le monde en SarkoFrance ». Il est question des vacances du Président qui ne se prive pas alors que les français n'ont pas ces moyens pour

²⁹⁶ <http://sarkofrance.blogspot.fr/2008/12/les-vacances-ne-sont-pas-pour-tout-le.html>
Le document dans son contexte proposé en annexe.

partir en vacances. Nous avons repris un extrait de cet article pour avoir une idée plus claire sur le contenu.

« L'exécutif bronze au soleil

En déplacement au Brésil depuis lundi 22 décembre, Nicolas Sarkozy s'est fait accompagné de son épouse Carla Bruni.

Du 24 au 31 décembre, l'agenda présidentiel est ... vide. Tout simplement vide. L'observateur sceptique s'interrogera sur le sens de cette visite coûteuse, sur les deniers de l'Etat: deux jours "officiels" puis 5 jours de repos. On dirait que les vacances présidentielles avaient besoin d'un prétexte... »

Nous constatons alors qu'il s'agit bien d'un article qui tente de révéler une certaine dénonciation par rapport de ce déplacement qui semble être plus une occasion pour s'offrir des vacances en prétextant un voyage officiel. Les énoncés suivants indiquent clairement qu'il s'agit bien d'un profit :

- **L'exécutif bronze au soleil**
- Du 24 au 31 décembre, l'agenda présidentiel est ... vide
- L'observateur sceptique s'interrogera sur le sens de cette visite coûteuse,
- 5 jours de repos
- On dirait que les vacances présidentielles avaient besoin d'un prétexte

Tous ces énoncés nous informent qu'il s'agit bien d'une opportunité pour s'offrir des vacances au Brésil en compagnie de sa femme Carla. Ce blog contenant cet article consulté par l'interlocuteur A, est révélateur même de la position des personnes qui postent des messages dans ce Blog. Enfin, concernant les traces inscriptibles, la position politique de l'interlocuteur A se manifeste à travers les deux adjectifs péjoratifs qu'il emploie : « nain » et « cochon ». Mais nous ne pouvons pas nous prononcer sur les choix politiques de notre interlocuteur étant donné le manque d'informations sur son opinion sur la question.

Dans ce second cas, nous avons repris un extrait dans lequel l'échange s'établit entre deux interlocuteurs qui appartiennent à des cultures différentes. Ici, l'interlocuteur A est d'origine française et l'interlocuteur B est d'origine algérienne.

Extrait 2 :

A. Sophie : ce matin quand j'ai consulté ma boîte

A. Sophie : j'ai trouvé le diapo que tu m'as envoyé

A. Sophie : je pense que ça doit être super drôle

A. Sophie : mais je dois t'avouer qu'un truc m'a échappé!!

B. Baya : koi

B. Baya : quelle diapo

B. Baya : j'envoie beaucoup

A. Sophie : le truc des chaussures c'était bien parce qu'on a frappé bush avec

A. Sophie : là où on voit des paires de chaussures déposées devant une bâtisse

A. Sophie : et où il est écrit conféren e de presse de bush

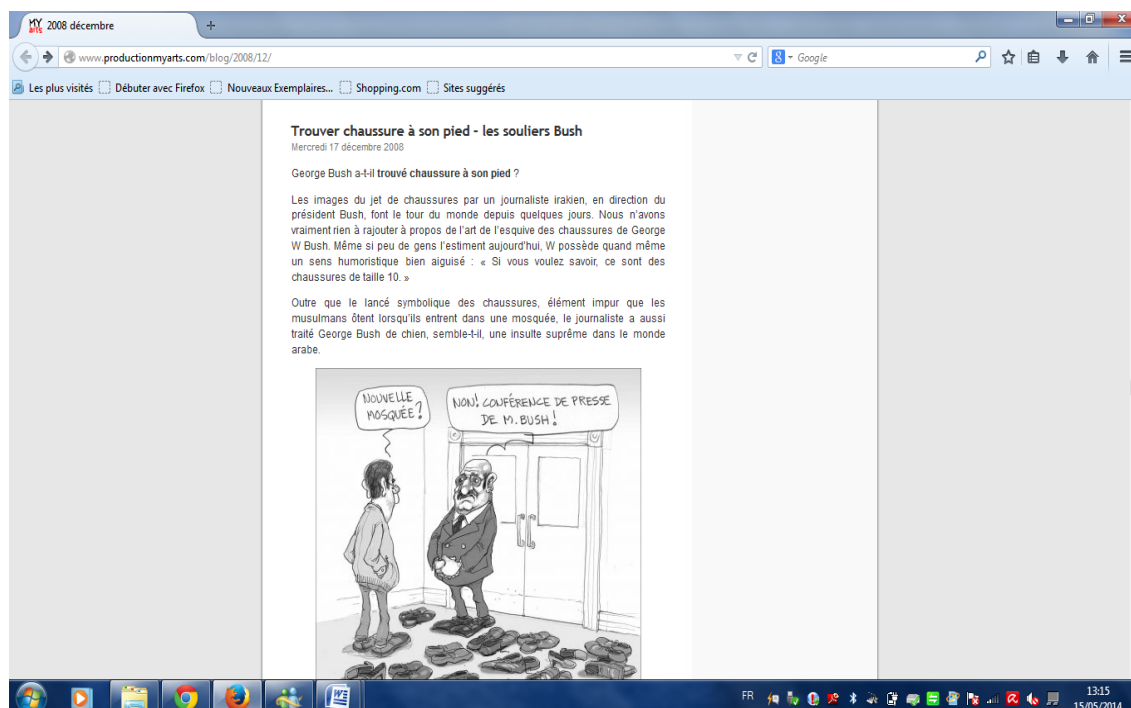
A. Sophie : ensuite mosqué!

A. Sophie : bush était dans une mosqué

B. Baya : attends

Les deux interlocuteurs discutent autour d'une caricature que le locuteur B a envoyé à A. Nous avons ici une information sur le type de blog²⁹⁷ que consulte notre locuteur. Il s'agit de traces navigationnelles qui indiquent que le locuteur B suit l'actualité à travers des blogs pour des amateurs de la photo et de l'art comme l'indique l'image ci-dessous.

²⁹⁷ <http://www.productionmyarts.com/blog/2008/12/> (nous avons mis le document en annexe).



Par ailleurs, à partir du contenu des messages émis par l'interlocuteur A, nous avons des indications sur la méconnaissance de la pratique de la prière chez les musulmans. Le locuteur A ne voit pas le rapport entre conférence de presse organisée par le président américain Georges Bush et la mosquée. La méconnaissance de pratiques religieuses musulmanes (la prière se fait sans chaussures dans la mosquée), indique de la non appartenance à cette religion²⁹⁸.

²⁹⁸ Une analyse plus détaillée est proposée dans le chapitre IX.



Si nous analysons de plus près cet extrait, nous constatons que l'interlocuteur A a suivi l'actualité de la chaussure balancée sur le président américain G. Bush comme l'indique son énoncé : « *le truc des chaussures c'était bien parce qu'on a frappé bush avec* ». Elle est au courant de l'évènement qui a fait l'actualité de toute la presse dans le monde et journaux télévisés, mais elle avoue que quelque chose lui échappe à cause des chaussures déposées devant la porte d'entrée et ne comprend pas le lien entre la chaussure et la mosquée.

Extrait 3 :

A. Mus : *Excuse-moi, j'étais en conférence de rédaction*

B. kari : *ok*

B. kari : *j'ai essayé de t'appeler mais t'es hors champ*

A. Mus : *C'est parce que j'ai un boulot fou, alors, j'ai fermé mon portable*

B. kari : *je vois*

B. kari : *dis tu écris sur quelle rubrique sur el watan?*

A. Mus : *Aucune, je travaille au pôle enquêtes-reportages*

A. Mus : *Aujourd'hui, j'ai publié un reportage sur le Maroc*

B. kari : *sur le journal d'aujourd'hui?*

B. kari : *ok je vais y jeter un coup d'oeil*

B. kari : *et puis je vais te noter*

B. kari : *lol*

B. kari : et si le reportage me plait je vais te consacrer une journée toute entière

A. Mus : Non, ne te casse pas la tête

A. Mus : Il y a plus intéressant à lire

A. Mus : Mon reportage s'intitule "Un déjeuner pacifique à Zoudj B'ghal"

Dans ce troisième exemple, c'est à travers le contenu que se dessinent les traces profilaires. Nous avons des informations sur le profil de l'interlocuteur A qui se révèle journaliste dans la rubrique « enquête-reportage » d'un journal algérien « El Watan ».

Afin d'avoir une idée plus précise, nous avons pris en mode capture image une partie de cet article à partir du site officiel de ce journal.



Comme l'indique l'image, il s'agit de la version numérique du quotidien algérien « EL Watan » et l'article en question s'intitule « Les frontières algéro-marocaines vues de Oujda : Un déjeuner « pacifique » à Zoudj B'ghal ». Ce reportage auquel fait référence le locuteur A donne des informations sur sa profession et plus précisément le type de rubrique dans

laquelle il écrit. Il s'agit donc d'un reporter qui se déplace sur terrain pour décrire la réalité.

L'extrait que nous avons sélectionné nous indique que dès le départ le locuteur donne des informations sur sa profession et dans quel type de journal il travaille, ensuite il rajoute des précisions par rapport à la rubrique dans laquelle il produit ses reportages et enfin le type de reportage qu'il écrit. Ce sont des indices profilaires qui permettent d'identifier la source émettrice.

A travers ces trois exemples, nous constatons que l'identité numérique se manifeste à travers des indices appelés traces. Il existe trois types de traces qui permettent de nous renseigner sur l'identité des locuteurs sur la toile internet, ces traces sont: profilaires, navigationnelles et inscriptibles.

D'une part, les traces profilaires favorisent parfois l'identification de l'origine culturelle des interlocuteurs à travers leur nom ou le pseudo, ces informations sur le profil des interlocuteurs sont des moyens qui permettent de nous situer par rapport à l'origine de nos interlocuteurs.

D'autre part, les indices ou traces navigationnelles nous renseignent sur les liens et les documents internet que consultent nos interlocuteurs, des liens qui font parfois référence à la culture d'origine, ou les habitudes navigationnelles de nos interlocuteurs.

Et enfin, la pensée, l'avis ou l'opinion de nos interlocuteurs peut se manifester à travers le contenu des messages dans lesquels nous retrouvons des jugements, des prises de position, des avis différents, etc. Classés dans les traces inscriptibles, ils nous donnent des informations sur la pensée du locuteur.

2.2. Présentation de l'image de soi dans l'environnement synchrone

Etant donné la coprésence d'interlocuteurs qui ont des affinités préétablies auparavant, les interlocuteurs se retrouvent pour échanger des idées, s'amuser ou discuter de sujets divers. Ces retrouvailles dans ces espaces virtuels

n'impliquent pas forcément de construire une image de soi du moment qu'ils entretiennent déjà une relation avec son interlocuteur depuis un moment. Les participants dans cet espace synchrone ne cherchent pas à donner une autre image de soi mais ils sont plus dans l'échange. Parfois seulement lorsqu'il s'agit de séduire autrui, nous observons vite l'installation d'un processus de mise en avant de l'image de soi. Un processus qui se veut valorisant.

Si nous reprenons le même exemple, nous remarquons que l'interlocuteur A ne cherche pas à construire son image, mais donne à son interlocuteur B la possibilité de le découvrir à partir d'un indice professionnel.

Dans un jeu que nous estimons de séduction, qui apparaît à travers les échanges, l'interlocuteur B tente de persuader que son reportage ne vaut pas la peine d'être lu mais ne manque pas de révéler le titre de son reportage. Ce qui constitue une façon de présenter implicitement l'image de soi.

Afin d'être plus explicite nous détaillons à travers les actes de langage les intentions de chacun. Nous remarquons à partir de l'énoncé de l'interlocuteur A « *Excuse-moi, j'étais en conférence de rédaction* » qu'il est très occupé dans son travail et dès le départ il mentionne qu'il était en conférence de rédaction, une façon de dire qu'il occupe un poste important au sein de son journal. Dans la réplique de son interlocuteur B qui indique qu'il a essayé de le joindre par téléphone, le locuteur A répond par une formule explicative et informative à la fois, « *C'est parce que j'ai un boulot fou, alors, j'ai fermé mon portable* ». Il explique pourquoi il a fermé son portable et nous renseigne sur la place qu'il occupe et la quantité de travail qu'il a d'autre part. C'est une manière de se valoriser. Nous constatons en effet, qu'il donne une image d'une personne très importante et qui est débordée par son travail au point de fermer son téléphone. Nous avons donc un ethos qui se veut valorisant par le biais de la profession et le manque de temps à consacrer aux autres.

Ensuite, après quelques échanges le locuteur A donne des informations supplémentaires sur sa profession de journaliste et indique qu'il chargé des

rubriques enquêtes et reportages. Il précise qu'il est l'auteur de l'article en question. Son intention comme nous le supposons à travers son acte de langage est de faire découvrir à son interlocuteur ses écrits. Mais son interlocuteur rentre vite dans un jeu d'évaluation du reportage en question qu'il notera après lecture. Le locuteur B propose à A de lui consacrer une journée entière en guise de récompense. A travers ce jeu le locuteur B met en avant son image et se donne une contenance face à son interlocuteur. C'est à ce moment de la discussion que le locuteur A répond en utilisant les deux formules :

- *Ne te casse pas la tête*
- *Il y a plus intéressant à lire*

Ces deux formules nous renseignent sur l'image de soi qui prend un coup après la proposition d'évaluation de son interlocuteur B qui utilise des énoncés dévalorisants. Il préfère déclarer une sorte de défaite à l'avance par crainte du jugement de la part de l'interlocuteur B. A fournit l'intitulé de son reportage dans sa réplique qui suit les deux formules précédentes. Il s'agit d'un acte actionnel qui permet de détecter une action de la part de A malgré le sentiment qu'il avait exprimé auparavant. Cette action émise à travers l'acte du langage par le locuteur A exprime le contraire de son acte précédent. Il voudrait que son interlocuteur découvre et lise son article.

Nous remarquons à partir de ces différents actes de langage, qu'un jeu est installé pour mettre en avant l'éthos de chacun. C'est une façon de valoriser l'image de soi par chacun de ces interlocuteurs par des actes intentionnels en recourant à des techniques différentes. Parfois cette image valorisante est élaborée soit par le locuteur lui-même soit en usant de tactiques qui conduisent l'interlocuteur à déduire lui-même cette image valorisante.

Qu'en est-il alors de la gestion de ces différentes identités numériques lorsqu'elles sont mises en relation ? Quel est l'impact du malentendu sur la relation interpersonnelle et la gestion de l'image de soi ?

Pour répondre à ces questions, il est indispensable de faire appel à la notion de face et déceler comment cette dernière est ménagée.

3. Impact du malentendu sur la relation interpersonnelle

Dès que le malentendu survient, les attitudes coopératives des interactants peuvent céder la place à d'autres plus tendues, plus méfiantes, voire même franchement agressives. Les théoriciens des interactions ont raison d'opposer les situations coopératives aux situations conflictuelles dans lesquelles règne un malaise décelable au niveau formel des messages linguistiques. La médiation a sa part de responsabilité dans ce changement d'attitudes ; elle rapproche les distances sur le plan géographique et s'interpose entre les faces sur le plan communicationnel. Les recherches effectuées par E. Goffman nous apportent des éclairages nouveaux qui permettent de mieux cerner les différents aspects du déroulement de la communication. D'autres travaux plus récents menés sous la houlette de J. Cosnier par les chercheurs de Lyon ont montré d'autres facettes des échanges verbaux jusqu'ici inconnues.

3.1. Ménagement des faces

Parmi les apports de la théorie de E. Goffman, ceux consacrés au ménagement des faces constituent véritablement une avancée dans la compréhension des relations interpersonnelles des interactants et notamment les éléments comprenant tous les signaux régulateurs qui mettent en évidence leur engagement dans la conversation. E. Goffman établit une distinction entre deux types d'échanges. Il appelle les premiers « échanges confirmatifs » et les seconds « échanges réparateurs ». Ce sont ces derniers précisément qui sont appropriés à l'élucidation du processus de résolution des malentendus car non seulement ils permettent de neutraliser d'éventuelles menaces pour la face dite négative de l'interlocuteur mais aussi et surtout d'éviter les situations conflictuelles. En termes plus simples, les participants à l'interaction affichent tous au début à l'égard de leurs partenaires des attitudes conciliantes, courtoises, prévenantes. Au niveau formel, cela se traduit généralement par

des emplois de formules de politesse, par le respect des rituels, par le recours à des circonlocutions, à des euphémismes, bref à toutes sortes d'habiletés ou à un travail de figuration comprenant aussi des tournures et autres périphrases qui permettent d'éviter les ambiguïtés et équivoques risquant de porter atteinte à la relation interpersonnelle et d'entraver la communication. Toutes ces précautions oratoires, ces prédispositions bienveillantes, appelées par E. Goffman principe de coopération, s'avèrent insuffisantes parfois à cause de nombreux facteurs dont celui non négligeable des virtualités propres à chaque culture sous tendues par l'outil de communication. Des divergences peuvent naître alors entre la phase d'encodage et celle de décodage.

Dans la communication synchrone, nous avons des situations dans lesquelles la *figuration* ou *face-work* est mise en place dès qu'un danger est manifeste lors des échanges. Les interlocuteurs tentent alors de surmonter les situations embarrassantes dès que la face est en danger. Afin d'obvier à cela embarrassantes, les interlocuteurs usent de leur *face-want* qui leur permet de protéger leur territoire et leur face.

Pour mieux comprendre comment ces faces sont mises en jeu dans une rencontre interculturelle et comment elles protègent, nous avons repris quelques exemples de situations dans lesquelles les faces seraient menacées dans les échanges synchrones.

Extrait 1 :

L1. Latifa : slt

L2. kari dit : au fait demain c la soutenance de X

L1. latifa dit : non

L2. kari dit : c pas le 24

L1. latifa dit : elle a été annulée

L2. kari dit : ah bon

il ma pas appelé

L1. latifa dit : Bonn ne vient pas

L2. kari dit : je ne pouvais pas de toute facon venir

L1. latifa dit : je l'ai su dimanche

L2. kari dit : parceque je travaille toute la journée a l'env

L1. latifa dit : dommage, le pauvre a travaillé durement pour soutenir dans ces délais

L2. kari dit : *pourkoi annulé?*
les jurys ne sont pas dispo
 L1. latifa dit : *Bonn ne vient pas pour une seule soutenance*
 L2. kari dit : « *latifa dit :Bonn ne vient pas* »
ah charles Bonn
ok
je viens de comprendre
 L1. latifa dit : *ok*
 L2. kari dit : *lol*
j'avais pas compris
je pensais que tu me disais Bon ne viens pas

Dans cet exemple, nous remarquons que les deux interlocuteurs se connaissent déjà et échangent au sujet d'une soutenance de leur ami. Mais durant le déroulement des échanges, le locuteur L1 informe son interlocuteur que la soutenance a été annulée parce que son directeur de thèse français n'y participe pas. Le directeur en question a pour patronyme « BONN ». Au moment où le locuteur L1 donne cette information que nous classons comme un assertif : « L1. Bonn ne vient pas », son interlocuteur L2 fait une mauvaise interprétation de l'énoncé de L1. Il l'interprète comme un ordre, autrement dit comme un directif si l'on reprend la terminologie utilisée par Searle²⁹⁹ pour la classification des actes de langage. Cela crée une distanciation dans les relations interpersonnelles entre les deux interlocuteurs. Cette distance est marquée au plan formel par la réplique de L2 qui met L1 dans une position quelque peu gênante puisque ce dernier formule des énoncés de type comportatif pour se justifier « *je ne pouvais pas de toute façon venir* ». L1 tente d'adoucir la discussion. Les comportements des deux interlocuteurs semblent converger vers une solution qui dissiperait le malentendu. L1 notamment se rattrape alors en énonçant un acte minimisateur « *je l'ai su dimanche* » pensant que L2 s'est senti offensé. Mais L2 reste toujours sur un acte comportatif et continue à se justifier en rajoutant : « *parceque je travaille toute la journée a l'env* ». C'est au moment où L1 utilise deux mots successifs qui expriment le regret et la compassion « *dommage* » « *le pauvre* », que L2 prend conscience que l'énoncé assertif précédent « *Bonn ne vient pas* » était

²⁹⁹ J. Moeschler, A. Reboul : Dictionnaire encyclopédique de pragmatique, seuil, Paris, 1994.

porteur d'ambigüité et qu'il était mal interprété au début. Il reprend alors la parole par deux questions « *pourquoi annulé* », « *les jurys ne sont pas dispo* » contenues dans un seul tour de parole. C'est précisément à ce moment que L2 réalise que ce n'est pas sa face qui est menacée, mais il s'agit plutôt d'un problème d'interprétation. Quant à L1, il réaffirme que « *Bonn ne vient pas pour une seule soutenance* », dans cette deuxième affirmation, L1 rajoute des informations complémentaires pour clarifier son énoncé. En effet, ce complément d'information constitue une clarification « *pour une seule soutenance* » de l'énoncé 1 porteur d'ambigüité. L2 comprend alors qu'il s'agit d'un malentendu et que L1 ne voulait pas l'offenser en lui disant « *Bonn ne vient pas* » mais juste pour l'informer de la cause de l'annulation de la soutenance.

L2 se sent alors soulagé et reprend l'énoncé porteur de l'ambigüité en le citant dans la discussion pour montrer qu'une mauvaise interprétation lui a été attribuée. Il dit « *ah charles Bonn* » ajoute « *ok* » et explique « *je viens de comprendre* ».

Dans cet exemple, nous constatons que la face négative de L2 est menacée qui tente de se défendre. Il recourt à une stratégie de réparation en utilisant des justificatifs tels que : « *de toute façon* », « *parceque je travaille toute la journée* ». Alors que L1 a utilisé des *face-work* pour ne pas faire perdre la face à son interlocuteur « *je ne l'ai su que dimanche* ». Une réparation est vite opérée qui a évité aux deux interlocuteurs la perte des faces.

Quant au second exemple, nous constatons que le degré d'offense est plus élevé par rapport à l'exemple précédent.

Extrait 2 :

- L1. JP: *je suis un habitué des raves*
- L2. nab: *et tu as revé de quoi ?*
- L1. JP: *je t'en parle et tu l'interprètes bizarrement*
- L1. JP: *g des hallucinations*
- L1. JP: *attends attends*
- L2. nab: *koi*

L2. nab: tu parle de quoi la
L1. JP: raves =rêves
L2. nab: c pas un probleme de transcription ?
L2. nab: je connais ravin
L1. JP: hallucinations sous-entends hallucinogènes
L2. nab: boffff je ne vois pas de quoi tu parle allez explique
L1. JP: c des soirées en pleine campagne avec de la musique techno
L1. JP: on y consomme des drogues douces et dures

Nous remarquons, dès le départ, qu'après avoir formulé son énoncé, dans son premier tour de parole, « *je suis un habitué des raves* » L1 entame la discussion par une affirmation. Cet énoncé porteur de sens S1, est mal interprété par L2, suite à l'attribution au S1 un autre sens S2 suite à la mauvaise lecture du mot « rave ». Comme il s'agit ici d'une discussion synchrone, les interlocuteurs usent de la vitesse lors du clavardage et il leur arrive souvent de mal transcrire certains mots. D'où la confusion du mot « rave » avec son paronyme « rêve » dans l'interrogation de L2 : « *et tu as revé de quoi ?* ».

Suite à la mauvaise interprétation de son énoncé, L1 ne prend pas conscience qu'il pourrait être question soit d'une méconnaissance du terme « rave » ou d'une lecture erronée par inadvertance que L2 attribue à ce mot un autre sens. Nous remarquons alors, que L1 prend cette mauvaise interprétation pour une offense et enchaîne trois tours de parole dans lesquels il considère que L2 fait exprès de mal interpréter son énoncé : « *je t'en parle et tu l'interprètes bizarrement* », « *g des hallucinations* » et « *attends attends* ». Ces trois répliques, prouvent que L1 a senti que sa face est menacée et a répliqué avant même que L2 ne reprenne la parole. L2 ne comprend toujours pas pourquoi L1 lui fait des reproches. Il prend la parole en deux tours de parole et demande ce qui ne va pas dans sa compréhension. C'est à ce moment que L1 signale l'ambiguïté dans sa réplique en posant le problème « *raves =rêves* » et fait prendre conscience à L2 que ce n'est pas un problème de transcription, il taquine son interlocuteur en utilisant un déclaratif : « *hallucinations sous-entends hallucinogènes* ». Suite à cette réplique L2 a perçu le message de L1

comme une menace pour sa face, alors L2 demande des explications, en commençant son intervention par une interjection « *boffff* » pour minimiser l'incident et signifier à son interlocuteur qu'il faut passer aux explications et qu'il faut oublier la mésentente «*je ne vois pas de quoi tu parle allez explique*». C'est à ce moment là que l'atmosphère se détend et que L1 reprend son intervention par des explications.

Nous remarquons dans cet exemple que dès qu'une menace se ressent, les interlocuteurs vont vite user de stratégies pour dépasser les situations qui risquent de générer des conflits en utilisant des formulations qui permettent de lever le malentendu. Dans ce cas précis, ce sont les interrogations qui ont été principalement mises en œuvre pour demander des explications et remédier à la mauvaise interprétation.

Quant aux interjections du premier exemple, elles sont source de malentendu car elles aussi sont sujettes à des interprétations erronées. Dans le second exemple, au contraire l'utilisation de « *bofff* » a permis de lever le malentendu et de passer aux explications.

Dans le troisième exemple ci dessous, une situation d'agacement est ressentie suite à l'ignorance des pratiques religieuses de l'un des interlocuteurs.

Extrait 3 :

L1. christophe dit : **que ta t'il apporte**

L2. kahina dit : rien

L2. kahina dit : e toi

L1. christophe dit : **comment ca rien**

(...)

L1. christophe dit : **comment ca**

L2. karima dit : ?

(...)

L1. christophe dit : **alors pk le pere noel na pas ete genereux avec toi**

L2. kahina dit : parceque je n'y crois pas en lui

(...)

L1. christophe dit : **et toi alors qu'as tu eu**

L2. kahina dit : rien

L2. kahina dit : je te l'ai dit

L2. kahina dit : nous en ne fete pas la noel chez nous

L1. christophe dit : **tes parents**

L1. christophe dit : **ah**
L2. kahina dit : *ca ne fait pas parti de nos tradition*
L2. kahina dit : *nous c l'aid*
L2. kahina dit : *on egorge les moutons*
L2. kahina dit : *et on mange le mechoui*
L1. christophe dit : ;)

La discussion se déroule entre deux interlocuteurs après les fêtes de Noël. Ne comprenant pas pourquoi L2 n'a pas reçu de cadeau suite à la méconnaissance des pratiques religieuses, L1 va poser une question à son interlocuteur pour savoir pourquoi ce dernier n'a pas bénéficié lui aussi d'un cadeau à l'occasion de cette fête. Pour relancer sa requête L1 a utilisé plusieurs tournures : « *que ta t'il apporte* », « *comment ca rien* », « *comment ca* », « *alors pk le pere noel na pas ete genereux avec toi* », « *et toi alors qu'as tu eu* ». Toutes ces requêtes finissent par agacer son interlocuteur L2, de religion musulmane, qui ne comprend pas le bien fondé de cette insistance. Evitant de donner des explications, le locuteur L1 persiste dans sa requête au point d'irriter son interlocuteur qui finit par obtenir des explications sur les traditions religieuses de L2. Cette forte insistance de L1 a engendré chez son vis-à-vis le recours à des *stratégies d'évitement ou préventives* pour ménager son interlocuteur et respecter le principe de coopération. Les réponses sont enrobées d'humour pour faire diversion : « *rien* », « *je ne suis pas une femme sage* », « *parceque je n'y crois pas en lui* », « *je voulais un homme* » et « *rien... je te l'ai dit* », « *nous en ne fete pas la noel chez nous* ». Ce n'est qu'après avoir fait languir L1 que L2 finit par avouer qu'il n'y croit pas au Père Noël. Toutes les autres réponses spirituelles et cocasses ne semblent pas satisfaire L2 d'où sa persistance dans ses requêtes.

Nous remarquons que le malentendu crée des tensions et des agacements entre les interlocuteurs qui tentent de les surmonter en clarifiant la mauvaise interprétation des énoncés pour dénouer le nœud de la mésentente. Mais en ce qui concerne les faces, dans les situations synchrones même si elles sont menacées, le degré de menace reste faible. Les interlocuteurs parviennent à trouver le moyen de gérer le conflit sans grande difficulté.

Compte tenu des premiers résultats de notre analyse, nous pouvons déjà avancer que l'une des caractéristiques majeures des discussions synchrones réside dans le fait que les offenses, les dérapages verbaux vexants, sont quasiment exclus lorsque la discussion prend une tournure de mésentente ou d'incompréhension due à la divergence des appartenances culturelles. Bien au contraire, dès qu'un impair dans l'énonciation est constaté, les interactants cherchent à chaque fois à adopter une posture conciliatrice, à s'acharner à poursuivre la discussion en montrant une volonté certaine pour lever les équivoques et autres ambiguïtés. Les partenaires paraissent plus soucieux de lier des liens plus cordiaux avec des étrangers et évitent peu ou prou dans ces types d'échanges ce qui pourrait porter atteinte à la communication. En dépit de toutes ces précautions, il arrive que des incidents mineurs surgissent. A ce moment, diverses stratégies discursives seront déployées pour les gérer au mieux.

3.2. Stratégies de gestion

Malgré les tensions qui naissent lors des échanges, une sorte de tolérance s'installe chez les interlocuteurs grâce à la divergence culturelle. Le facteur interculturel apaise donc les relations interpersonnelles et favorise l'instauration d'une ambiance plus coopérative. Dans les exemples cités précédemment, les interlocuteurs entretiennent effectivement une relation consensuelle comme si la finalité de la discussion était plutôt la découverte et la connaissance de la culture de l'autre. Les autres éléments de la communication sont mis en sourdine. Plus fondamentalement les formulations approximatives, inappropriées, indélicates sont reléguées au second rang pour ne pas dire mises sous le boisseau même si la discussion est détournée, même si des digressions sont opérées et des clarifications exigées. Que font les interlocuteurs lorsqu'il y a dérapage ?

Si nous reprenons l'exemple 2 précédent, le locuteur L2 utilise une formule pour signaler la mauvaise interprétation de l'énoncé à son interlocuteur « *tu*

parle de quoi la », « c pas un probleme de transcription ? », « je connais ravin » et « boffff je ne vois pas de quoi tu parle allez explique »,. Ces formules qui s'inscrivent dans la démarche compréhensive de l'interculturel servent à désamorcer le conflit engendré par le malentendu.

Cette stratégie de désamorçage s'échelonne sur plusieurs niveaux. D'abord, le locuteur L2 demande de quoi parle son interlocuteur pour vérifier et éventuellement rectifier le désordre de la progression thématique. Ensuite, L2 élimine l'origine de l'ambiguïté en vérifiant le code écrit et sa transcription. Enfin, il donne un mot qui est proche phonétiquement de celui utilisé par son interlocuteur. Ce n'est qu'après ces trois tentatives que L2 finit par admettre qu'il ne comprend pas le message de son interlocuteur et demande une explication. Outre le fait du désir de maintenir la discussion, cette stratégie permet en fait de ne pas perdre la face positive devant la méconnaissance du mot « rave ».

Nous avons un autre processus dans l'exemple 3 dans lequel le locuteur L1 utilise des questions successives pour essayer de comprendre : *« que ta t'il apporte », « comment ca rien », « comment ca », « alors pk le pere noel na pas ete genereux avec toi », « et toi alors qu'as tu eu », « tes parents »,* Ces tentatives de compréhension exprimées formellement par des interrogatives ne reçoivent pas d'éléments de réponse. Ce questionnement avec différentes formulations place l'interlocuteur L1 dans une stratégie compréhensive, étant donné qu'il n'a pas assez d'éléments sur les pratiques de son interlocuteur. Issu d'une culture différente, L1 tente par tous les moyens de comprendre la culture de l'autre et notamment pourquoi ne pas fêter Noël.

Dans cette situation interculturelle, les deux phases de la démarche interculturelle sont manifestes. La phase de décentration qui consiste à prendre conscience de ses propres référents culturels et la phase qui lui succède de découverte et de pénétration du système de l'autre font partie toutes les deux du processus de gestion.

Dans l'exemple qui suit nous constatons que le locuteur L1 prend conscience de l'appartenance de L2 à une autre culture et que le cadre de référence religieux est différent du sien. Alors L1 demande à L2 de lui expliquer le fonctionnement du sien pour mieux comprendre. Pour cela nous n'avons repris que les interventions de L1 dans lesquelles il prend conscience des pratiques qui lui sont inconnues dans son propre cadre de référence. C'est pour cela que ce dernier utilise des actes de langage dans lesquels il pense que la caricature est drôle mais la compréhension lui est impossible s'il ne se réfère pas au référent religieux de son interlocuteur. Ces actes de langage que nous inscrivons dans la phase de décentration sont les suivants : « *je pense que ça doit être super drôle* », « *mais je dois t'avouer qu'un truc m'a échappé!!* ». En effet, il s'agit d'une prise de conscience qui se met en place à partir des incertitudes énoncées sur l'incompréhension de la caricature :

- *ça doit être super drôle* (hypothèse/ supposition)
- *Je dois t'avouer* (aveu)
- *Un truc m'a échappé* (aveu)

Cette stratégie est utilisée pour atténuer ou minimiser l'offense, au lieu de dire à son interlocuteur que la caricature n'est pas drôle, L1 utilise plutôt une formule introduite par un modélisateur « *je pense* » suivie d'une hypothèse dans laquelle il suppose que la caricature devrait être plus drôle dans un autre contexte. Ensuite L1 émet un jugement de vérité dans lequel il avoue qu'il n'a pas compris.

Après la phase de décentration, le locuteur L2 profère des actes de langage constitués de requêtes pour tenter de comprendre le fonctionnement du cadre de référence de son interlocuteur. Il use alors des interrogatives à travers lesquelles il va tenter de pénétrer le système culturel de son interlocuteur.

- *bush était dans une mosquée*,
- *rien compris*
- *et c quoi le rapport alors*

- *entre chaussures et mosqué!!*

Dans ces interventions nous avons affaire à la phase de découverte et de pénétration du système de l'autre. L1 recourt au questionnement. A travers ces requêtes successives se manifeste une forme de désarroi face à l'incompréhension et à la méconnaissance des pratiques religieuses de son interlocuteur. Cette série de questions se solde par une forme dans laquelle L1 se sent désarmé face à son interlocuteur et demande enfin des explications : *«explique moi!!! »*.

A partir de ces exemples, nous remarquons que dans la rencontre interculturelle, les interlocuteurs prennent conscience de la différence du cadre de référence de chacun. Les interlocuteurs tentent de comprendre le système de l'autre en demandant des explications afin d'accéder au sens tel qu'il est émis dans son contexte culturel. Ces deux phases de prise de conscience et de découverte du système culturel de l'autre est suivi de la phase de négociation.

II. Ethos et identité numérique dans les interactions interculturelles asynchrones

Cette seconde partie de ce chapitre, nous la consacrons à l'analyse de la présentation de l'image de soi dans un autre type de cadre communicatif et participatif. Alors que les interlocuteurs qui échangent dans les discussions instantanées se connaissent et ont quelques informations sur leurs co-locuteurs, dans les échanges différés, les locuteurs sont anonymes et n'ont pas d'informations sur leurs co-locuteurs. Même si parfois certains donnent des indications géographiques celles-ci n'impliquent pas automatiquement l'appartenance aux espaces géographiques indiqués dans le péri-texte des forums de discussion.

1. Ethos virtuel dans l'interaction interculturelle asynchrone

Contrairement à la relation qui est déjà préexistante dans les interactions synchrones, les participants dans les forums de discussion entretiennent des relations particulières. Ces relations naissent à partir des échanges, elles sont soit fraternelles et amicales ou carrément conflictuelles.

A partir des différentes interventions, les interlocuteurs construisent leur éthos. Contrairement à la relation qu'ils entretiennent dans l'interaction synchrone, les interlocuteurs dans ces échanges asynchrones établissent des relations à partir des points de vue qu'ils postent et de la fréquence des messages envoyés.

1.1. Présentation de l'image de soi dans les interactions asynchrones

La présentation de l'image des interlocuteurs dans cet espace anonyme est particulière. Nous pouvons à partir de quelques énoncés dégager les aspects de cette présentation dans un espace virtuel dans lequel des identités multiples se confrontent. Nous avons pris deux exemples dans lesquels nous avons deux manières de présenter son éthos à travers le discours des participants au forum.

Dans le premier exemple, il s'agit d'un extrait dans lequel l'interlocutrice se défend et révèle sa façon d'être dans le quotidien et sa façon de pratiquer la religion. Elle donne ces informations par crainte d'être jugée par les autres interlocuteurs.

Extrait 1:

Je suis musulmane, puisque tu tenais tellement a le savoir mon cher Dohanito!

Je fais le Ramadan, je dis ma priere avant de me coucher, j'evoque le nom d'Allah de maniere quotidienne mais je ne prie pas cinq fois par jour malheureusement. Je n'ai pas des idees "extremes", donc je sors, je bois de temps en temps, je ne me suis pas mariee vierge, je me maquille et ne me voile moins. Je suis mini-jupe et talons aiguilles mais j'aime mon tailleur jupe/pantalon et veste. J'ai beaucoup d'amis donc je commere forcément en essayant de rester dans la limite du respectable!

Donc comme tu vois Dohanito, je pense etre musulmane de part premiere ma foie envers Allah et les principes de vie dans la communaute musulmane mais j'ai des "vices" aussi.

a bientot

Comme nous le constatons dans son énoncé, l'interlocutrice utilise les expositifs des actes du langage :

- *Je suis musulmane*
- *Je fais le Ramadan*
- *je dis ma priere avant de me coucher*
- *j'evoque le nom d'Allah*
- *je sors, je bois de temps en temps, je ne me suis pas mariee vierge, je me maquille et ne me voile moins.*

A travers ces expositifs/assertifs, elle affirme sa façon d'être et donne une image d'elle et de son quotidien pour se décrire face à l'interlocuteur anonyme. Elle est musulmane tolérante et n'est pas extrémiste dans sa pratique de la religion. Par crainte d'être jugée, la locutrice est prudente pour cela elle dit qu'elle est musulmane mais tout en ayant une certaine liberté dans sa façon d'être par rapport à sa religion.

Nous concluons que le locuteur L1 donne une image de soi sans choquer ou provoquer des situations de jugements. Cette crainte constatée par cet interlocuteur L2 :

Alors, pour celles et ceux qui incitent les musulmanes de ce forum à s'engager avec des non-musulmans ou qui refusent de se convertir, de grâce, ayez le courage de préciser que vous faites peu de cas de ce précepte religieux et , qu'en fait vous n'êtes tout simplement pas musulman(e), puisque vous allez à l'encontre d'une règle importante de notre culture religieuse.

ce post s'adresse aux Maghrébin(e)s qui prêchent les unions entre musulmane et non-musulman tout en se présentant comme musulman(e).

Quelle belle hypocrisie

L'utilisation d'énoncés préventifs permet d'éviter toutes réactions blessantes. L'image que donne cette locutrice de soi est celle d'une personne ne voulant pas attirer les critiques des autres interlocuteurs, une image prudente.

Quant à l'interlocuteur de ce second exemple ci-dessous, il donne une image de soi différente de la précédente. Il tente de se valoriser quitte à choquer les autres interlocuteurs et à leur offrir de multiples raisons de le critiquer.

Extrait 2 :

16. farah

Posté le: 08.11.2005, 04:20:45 Sujet du message: Re: et....

Oui ok j'ai compris isli ton discours, Dire que dans les pays arabes ils sont tous arabe ethniquement et physiologiquement est totalement faux, rien qu'en irak. On a des turkmènes, des kurdes, des perses vers la frontière iranienne,.. Pareil en syrie. Tu confonds exprès ? Arabité et islamité et tu confond l'islam en tant que culture et l'islam en tant que religion. Les pays Liban, Syrie, Egypte, Palestine sont des pays ou il y a des chrétiens, et se disent chrétiens et arabes.

Le reste de ton délir ??

Il y a une différence physiionomique alors, la quelle, entre arabe et Kabyle stp? Comment sont les arabes et quels arabes ? libanais, saoudien, syriens ? Précise ? ils ont la même physiionomie ces dernier?. Donc c'est un critère de différenciation de catégorisation, de ségrégation ? un kabyle qui parle de physiionomie kabyle.. C'est le comble, bientôt tu vas nous sortir pure race , race arienne.. ? les kabyles qui n'entrent pas dans ces critères physiionomiques Kabyle, tu vas les exclure de la Kabylie de demain, parce que j'en connais pas mal qui ressemble à des saoudiens ? et c'est quoi les comportements ou rites admises par toi dans la future Kabylie ?merci pour les Kabyles différents.

C'est lamentable. C'est un discours empreint à JM le Pen ? Tu t'en inspires visiblement. Si ça ce n'est pas un discours fascisme et raciste qu'est ce que c'est,

Tu as le droit de dire les gouvernements arabes non "les arabes", "islam ou idéologie" au lieu de musulmans...

*y a pas de modo ici, fait gaffe ce genre de discours est interdit et punit par la loi. Ne prend pas les gens pour des c****

18. isli

Posté le: 10.11.2005, 12:38:04 Sujet du message: Re: et....

Qui a parlé de "race aryenne"?

Qui a parlé d'une race supérieure?

Tu es médium pour faire une lecture de mes intentions et de ce je vais dire dans le futur??

Je connais bien la stratégie, assez rodée mais inefficace avec moi: si on veut accabler son ennemi/rival, on le traite de tout les surnoms.

Mon discours n'est pas PUNI par la LOI. Le tien SI; tu calomnies, tu diffames avec des propos que je n'ai jamais tenus.

Au lieu de proposer une réflexion intelligente sur la question des "traits significatifs" qui différencient les peuples, te voilà en train de râler en évoquant les Nazis, les Fascistes...! La mentalité Arabe qui voit dans tout les propos des NON-musulmans des INSULTES! pathétique.

Je ne fais pas la différence entre Arabe et Arabophone pour des raisons socio-psychologiques: la mentalité Arabe.

L'islam est un substrat constitutif de la "mentalité Arabe". L'islam est le vecteur de l'Arabisation et fais donc partie intégrante de l'identité ARABE. Je parle des ARABES non comme race mais comme un ensemble de mentalités réunies autour d'un seul idéal. Je sais que les premiers Baathistes sont IRANIENS, ensuite Syriens/Irakiens. Ce ne sont pas les Saoudiens en fait.

Je ne sais pas ce que veut dire "berbère", je connais des Chaouis, des Mزاب, des Terguis...mais d'Amazigh.

-Je sais qu'il existe des Chrétiens Arabe, je sais aussi que la guerre civile a éclaté au Liban...et plus récemment au DARFOUR soudanais.

- Tant mieux pour toi si tu a rencontré des "Kabyles" qui ressemblent à des SAOUDIENS, ça va dans le sens que tu souhaites: faire de tout les habitants de l'Afrique du nord jusqu'à la péninsule Arabique " un peuple unique" uni par l'Islam et qui se ressemblent TOUS physiquement mais tiens-toi le pour dit: moi je ne ressemble pas à un Saoudien.

Et toi, tu ressemble à quoi?

24. farah

et bien moi je ressemble à un humain.

Farhat mheni, idir, matoub aussi ils ressemblent à des humains et je vois pas de différence entre eux et le reste des algériens.

Ecoute isli il y a une chose que je refuse et qui me choque c'est la référence au physique comme critère de différentiation. quand tu dis qu'il y a ethniquement et physiologiquement l'arabe et de l'autre même pas le berbère mais le kabyle qu'est ce que ça veut dire? explique nous en quoi (bien sûr point de vu ethnique) Ils sont différent ?car pour considérer les kabyles à part il faut bien leur trouver des différences, c'est logique, mais c'est claire que si on cherche des différence on en trouve, il y a des différences même entre frères et soeurs et à tous les points de vus tu dis et tu te présentes ainsi que tes amis sont mes ennemis et bien mes ennemi, saches le ce sont tous les fanatiques(musulmans, chrétiens , juifs..) et les fascistes, les racistes, les sexistes et cela quelque soit leur origine ethnique, Charonne, bush , le régime soudanais et le régime saoudien tout autant sont mes ennemis et pour moi ces des criminels de guerre, mais contrairement à toi je n'ai pas de haine je veux juste que justice soit rendu. De même que les gouvernements arabes que tu cites sont les amis (très amis car même interet) de busch et du gouvernement israelien surtout ceux d'arabie S., qatar, jordanie .. ce sont les peuples de ces pays qui n'apprécie pas tes amis car c'est eux qui en bavent, où sont les bases américaines d'où sont partis les bombardiers vers l'Iraq ?? il faut revoir ta géopolitique.

L'arabité n'est pas que l'islam tu le confirmes, c'est bien mais sache qu'une culture par définition ne peut s'enrichir qu'en s'acculturant c'est à dire rentré en relation avec d'autres cultures et s'influencer mutuellement. tu dis que les indiens font partie intégrante de l'histoire des usa (les indiens ont eu droit à la citoyenneté américaine qu'en 1920) ok, pourquoi tu ne considères pas l'arabité comme faisant partie de histoire intégrale du Maghreb?, que tu n'aimes pas cette culture tu es libres mais de quel droit est que tu portes un jugement négative sur cette culture et sur les arabes en général?et sur ceux qui ont décider que cette culture ferait partie de leur identité, si c'est à cause des conquêtes? les arabes ont du sang sur les mains? dis moi qui n'en a pas, en plus franchement je préfère conquête à colonisations, comme (je l'ai déjà rappelé les berbères eux même ont fait partie de ces armées conquérantes, Rome a agit ainsi elle faisait des conquêtes et se servait des populations conquises devenue romaine pour en faire d'autres, l'empire ottoman aussi.

Maintenant défendre la culture berbère je suis berbère et donc je veux que cette culture soit valorisée et reconnue. mais ça ne m'empêche pas d'être arabe, j'aime cette culture et cette langue et c comme ça.

-En plus le vrai arabe (ceux de l'Arabie) sont des sémites être contre les arabes et considérer qu'ils sont ceci et cela etc..etc. c'est être antisémite.

31. Isli

Quand je vais à Annaba, à Oran ou ailleurs dans le sud, on me reconnaît comme étant Kabyle à vue d'oeil.

Les algériens comme tu dis, forment donc une "race à part", pour peu qu'on appartienne à ce pays, donc le constat est sans appel: TOUT LE MONDE DOIT SE RESSEMBLER. C'est quoi cette logique Farah?

Quand je vois un mec ou une Nana d'Oran, de Skikda ou de Tamanrasset, je sais tout de suite que ce n'est pas un(e) Kabyle...

Les Oranais ont un teint qui les rapprochent plus des habitants de la frontière du côté Marocains, ils ont presque le même parler... je peux énumérer plein d'autres exemple...pour te dire qu'une "physionomie" Algérienne n'existe pas!

A partir de cet exemple l'image construite par locuteur **Isli** dans cet extrait est différente de celle que lui attribuent les autres participants à la discussion. En effet, il tente de revendiquer son identité amazighe (berbère) tout en la différenciant de la culture arabe et musulmane. Le locuteur va jusqu'à dire qu'ethniquement et physiologiquement il est différent des arabes. C'est une façon de dresser une image de soi singulière « *moi je ne ressemble pas à un saoudien* ».

Tout au long de ces échanges dont la particularité réside au niveau de leur longueur, nous remarquons que chacun de ces interlocuteurs tente de défendre son opinion tout en utilisant un discours dans lequel des jugements sont portés de part et d'autre. La locutrice *Farah*, que nous supposons appartenir au sexe féminin suite au choix de son pseudonyme, réfute l'idée initiale de son interlocuteur *Isli* sur la question de la différence physionomique entre kabyle et arabe. Son interlocuteur tente de lui démontrer qu'elle tient des propos racistes en faisant cette distinction.

Au début, à travers sa série de questions, L2 essaie de perturber son interlocuteur :

- Quelle est la différence entre arabe et kabyle ?
- Comment sont les arabes et quels arabes ?
- Donc c'est un critère de différenciation, de catégorisation, de ségrégation ?
- Les kabyles qui n'entrent pas dans ces critères donc tu vas les exclure ?
- C'est quoi les comportements ou rites admises par toi dans la future kabylie ?

L2 tente de déstabiliser son vis-à-vis son interlocuteur pour obtenir des critères qui permettent de catégoriser les kabyles selon *Isli*.

Ensuite L2 évoque dans son énoncé J.M. Le Pen : - *c'est un discours empreint de JM le Pen ? tu t'en inspire visiblement.*

- *Si ça ce n'est pas un discours fasciste et raciste qu'est ce que c'est.*

Enfin, la locutrice finit par utiliser un raisonnement qui lui semble logique et à partir duquel, elle tente de sensibiliser son interlocuteur en lui dictant ses droits :

- *tu as le droit de dire gouvernement arabes non les arabes,*
- *Islam ou idéologie et non musulman.*
- *Ce genre de discours est interdit et punit par la loi.*

Il est aussi question à la fois de recommandations qui se soldent par un avertissement.

Suite à cette intervention, *Isli* tente de se défendre et utilise une stratégie d'attaque pour se protéger :

- ✓ tu diffames
- ✓ tu calomnies

Ces deux verbes qui renvoient au même sens sont porteurs d'accusations. *Isli* estime que son interlocutrice l'accuse de propos qu'il n'a jamais tenus. Et à la fin de son intervention, il rétorque en disant « *moi je ne ressemble pas à un saoudien* », une façon de réaffirmer son identité kabyle.

Cette intervention est suivie d'un tour de parole de *Farah* qui évoque la notion de culture et porte un jugement : « *que tu n'aimes pas cette culture tu es libre mais de quel droit est que tu portes un jugement négative sur cette culture et sur les arabes en général ? et sur ceux qui ont décider que cette culture ferait partie de leur identité, si c'est à cause des conquêtes ? les arabes ont du sang sur les mains* ». En effet, elle suppose qu'*Isli* n'aime pas la culture arabe à

cause des conquêtes. Cette supposition n'est autre qu'une façon de traiter son interlocuteur de raciste puisqu'il rejette carrément la culture arabe. Mais elle ne nie pas le fait d'appartenir à la culture berbère sans pour autant dénigrer les autres cultures : *«Maintenant défendre la culture berbère je suis berbère et donc je veux que cette culture soit valorisée et reconnue. Mais ça ne m'empêche pas d'être arabe, j'aime cette culture et cette langue et c comme ça »*.

C'est à ce moment là de la discussion que le locuteur Isli, apporte des précisions sur les traits physiques qui distinguent les kabyles des arabes. Il estime qu'à son physique il est vite reconnu comme étant kabyle dans les différentes wilayas d'Algérie. Il énumère des exemples :

- *Quand je vois un mec ou une Nana d'Oran, de Skikda ou de Tamanrasset, je sais tout de suite que ce n'est pas un(e) Kabyle...*
- *Les Oranais ont un teint qui les rapprochent plus des habitants de la frontière du côté Marocains, ils ont presque le même parler...*

Ces deux exemples évoqués lui permettent de démontrer à sa manière que la physionomie des kabyles est différente des autres algériens. En fait, il considère que les kabyles se reconnaissent facilement. Il rajoute aussi que la langue est un élément de distinction.

Pour finir nous constatons qu'à partir de ces interventions les deux interlocuteurs tentent chacun à son tour de donner une image de soi qui s'oppose l'une de l'autre. Pendant que *Farah* se montre tolérante et estime qu'elle est aussi arabe et qu'il n'y a aucun trait distinctif qui sépare les deux cultures. Au contraire *Isli* se montre plutôt moins conciliant, il estime que son image de soi est tributaire de sa culture d'origine.

La spécificité qui se dégage à partir de ces deux exemples est liée à l'anonymat des participants. Nous constatons dans le premier exemple que le locuteur se montre prudent et ne veut ni se faire remarquer dans le forum ni s'attirer les critiques des autres.

Au contraire, le second profil correspond plus au personnage provocateur qui voudrait attirer toute l'attention des intervenants. Il s'est construit une image qui semble différente de celle des autres interlocuteurs sur deux plans, au niveau culturel et au niveau physionomique pour mettre en évidence sa revendication identitaire. Cette revendication est marquée par des arguments, des répliques incendiaires, des offenses, des jugements pour prouver que son image est immuable et ne pourrait pas être déstabilisée par les autres participants.

Dans les différentes discussions des forums, nous avons également dégagé comment se présente l'éthos à travers le discours des différents participants ; Nous avons dénombré trois types que nous illustrons par des exemples.

- Ethos de proximité

Souvent dans les échanges des forums de discussion règne une atmosphère amicale et fraternelle. L'objectif de la rencontre est d'échanger des avis dans une dynamique respectueuse comme le stipule la charte de chaque forum. La relation que développent ces interlocuteurs dans cette agora³⁰⁰ est fondée sur le *bon sens* et le *savoir vivre* comme la charte (nétiquette) le stipule. En effet, cette charte exige un principe de coopération qui permet de réduire le travail interprétatif des destinataires en exigeant d'eux la clarté, la pertinence et la concision. Ayant un rôle préventif, cette charte a deux fonctions :

- d'une part, elle permet de résoudre les problèmes que pose la communication interculturelle en ligne (absence de la situation de face à face, anonymat des interlocuteurs, complication des formats de production et de réception des messages...)
- d'autre part, sur le plan social et idéologique, elle accorde une grande importance à la coopération et à travers ses règles elle instaure une sorte d'idéal communicationnel.

³⁰⁰ Agora : un concept que nous avons repris au vieux mythe athénien et qui représente ce lieu virtuelle dans lequel les internautes se réunissent pour débattre et réfléchissent sur des sujets différents.

Extrait :

- 18/09/2008, 17h21 #4306 ([permalink](#))

Bleeding Angel

Citation:

Envoyé par zazou

bonjour angelo

Bonjour tout le monde

bonjour a 16h10

Bleeding Angel

18/09/2008, 17h21 #4307 ([permalink](#))

cmoi

Citation:

Envoyé par ryline

Bonjour Bleedin', coucou Zazou !!

Lum, Allah Yahbel (salat)

cmoi

18/09/2008, 17h23 #4308 ([permalink](#))

zazou

Citation:

Envoyé par Bleeding Angel

bonjour a 16h10

oui , a 19 h , on dit bonsoir

zazou

18/09/2008, 17h26 #4309 ([permalink](#))

ryline

Citation:

Envoyé par zazou

oui , a 19 h , on dit bonsoir

Ah ce jeu là, je vous dirais "saha s7orekoum" il est 23h30 chez moi

ryline

18/09/2008, 17h31 #4311 ([permalink](#))

ryline

Citation:

Envoyé par Bleeding Angel

bonjour a 16h10

Non mais en plus, à 16h on dit toujours "bonjour" (j'y tiens lol)

On commence à dire bonsoir vers 18h !! Et comme en ce moment c'est Ramadan... "bonsoir" ça fait un peu "à table !" Donc évitons de réveiller les estomacs

ryline

18/09/2008, 17h32 #4312 (permalink)

cmoi

bonne soirée, bon appetit à tous à demain, je laisse la place à mon mari

cmoi

18/09/2008, 17h38 #4313 (permalink)

Bleeding Angel

Citation:

Envoyé par zazou

oui , a 19 h , on dit bonsoir

ben il faut mieux dire bonne apres midi

C mieu nn en plus nous les algeriens en prend bonjour pour sbah el khier

pas nhar el khier

Bleeding Angel

Dans cet exemple d'échanges les intervenants tentent de ne pas transgresser la charte. Le bon sens est de rigueur et à aucun moment les intervenants n'utilisent des propos offensants pour les autres participants à la discussion. Même si parfois un désaccord dû à une pratique culturelle subsiste, les interlocuteurs tentent de trouver un terrain d'entente pour ne pas rompre la discussion comme dans l'intervention suivante où locuteur utilise une formule dans laquelle elle introduit le mot « jeu » : « *Ah ce jeu là, je vous dirais "saha s7orekoum" il est 23h30 chez moi* », une intervention qui détend l'atmosphère et qui rappelle que l'on pourrait intervenir de n'importe quel lieu et qu'il faut prendre en compte la notion de décalage horaire.

Etant donné que les forums sont menacés de disparaître s'ils ne sont pas alimentés par les messages des intervenants, cet indicateur incite les participants à maintenir la discussion. Dans l'intervention suivante : « *Non*

mais en plus, à 16h on dit toujours "bonjour" (j'y tiens lol). On commence à dire bonsoir vers 18h !! Et comme en ce moment c'est Ramadan..."bonsoir" ça fait un peu "à table !" Donc évitons de réveiller les estomacs », nous remarquons que l'interlocuteur rajoute une touche d'humour dans sa réplique pour montrer qu'il ne s'agit en aucun cas d'une confrontation mais que le fait d'utiliser bonsoir annoncerait le soir et implique forcément la rupture du jeûne. C'est une manière subtile d'imposer son avis sans pour autant utiliser d'énoncé offensant.

A partir des interventions de chacun, la relation instaurée semble égalitaire entre les participants. En effet, aucun locuteur ne se place à un niveau supérieur pour se mettre en avant, mais chacun d'entre eux apporte une réponse pour clarifier les salutations « bonjour » et « sabah el kheir » qui n'ont pas tout à fait le même fonctionnement sur le plan culturel. Alors que « bonjour » est utilisable pendant toute la journée, la formule de salutation en langue arabe « sabah el kheir » n'est proférée que la matinée. Dans cet exemple, les interlocuteurs ont tenté de transposer les formules utilisées en langue française à la langue arabe.

- Ethos conflictuel

Comme nous l'avons développé dans le chapitre III de la partie théorique, chaque individu possède deux faces, face positive et face négative. Souvent dans cette communication asynchrone où les profils communicatifs sont anonymes, les faces sont menacées. Ces menaces peuvent provenir de la méconnaissance :

- de la culture de l'autre ;
- du sexe de l'interlocuteur ;
- des règles de la politesse de l'autre ;
- de la langue de l'autre...

Même si la charte prend en compte cette dimension de ménagement des faces en imposant aux interlocuteurs des règles de politesse³⁰¹ qui apparaissent sous forme d'évitement, d'adoucisseurs et de réparation, des dérapages et à des conflits au niveau des échanges ne sont pas exclus.

Ce phénomène qui apparaît souvent sous forme d'agressivité est peut-être dû à l'anonymat des interlocuteurs. Face à l'inconnu, le participant ne sait pas comment se comporter dès qu'il est en désaccord avec un avis posté par autrui. Il se sent menacé et développe un comportement du moins méfiant sinon agressif afin de préserver sa face.

Afin de mieux comprendre ce comportement menaçant pour les faces, nous avons repris un extrait de notre corpus pour mettre en lumière cette agressivité qui tend parfois à la rupture de la discussion, lorsqu'aucun compromis n'est envisageable.

Extrait :

45. Posté le: Lun 01 Aoû, 2005 18:39 Sujet du message:

mais kess tu raconte????

Il n'est pas musulman c'est donc un kaffir, ça s'arrete là, ce n'est ni une insulte ni un jugement!

Mes amis sont des koufar, mes voisin mauricien que j'apprecie enormement sont des koufar, et ça s'arrete là.

J'appel les chose par leur nom, kaffir="non-musulman"

46. Posté le: Mar 02 Aoû, 2005 6:35 Sujet du message: mouss77

pour moi le sujet est clos devant des personnes qui ne cherchent pas à comprendre et non objectives + mal poli

quelle image de marque!!!!

le titre du sujet le dit "quelle hypocrisie

47. Posté le: Mar 02 Aoû, 2005 8:59 Sujet du message:

si c'est le mot kaffir qui t'as offensé tu m'en vois desolé mais ça ne veut pas dire autre chose que ce que tu es.

A moins que je n'ai rien compris et que tu sois musulman

³⁰¹ Exemple de règles : ne vous impliquez pas dans des guerres incendiaires. Ne postez, ni répondez aux matières inflammables.

Ou peut etre est ce parceque j'ai dit que plus personne ne voudra d'elle apres cela?

Dans ce cas laisse moi t'apprendre que la virginité est quelque chose de tres important pour les musulmans et meme pour les tunisiens, qui en depit de leur apparence modernité n'ont pas renoncer a certains aspect de leur religion.

48. Posté le: Mar 02 Aoû, 2005 11:29 *Sujet du message:*

Domi, je partage ton opinion, et ne sois pas trop déçu ou fâché.

Tu sais, comme l'a dit une écrivaine algérienne, l'honneur de certains hommes se trouve entre les cuisses de leurs filles, de leurs soeurs et de leurs femmes.

C'est triste, mais c'est comme ça. Et si ce n'était pas si triste, on en rirait.

Je te souhaite bonne chance et beaucoup de bonheur avec ta fiancée.

Ne t'en fais pas, ses parents vont finir par t'accepter.

nedjma

Dans cet exemple, la discussion prend une tournure conflictuelle, voire incendiaire. Les participants n'hésitent pas à utiliser des mots offensants lorsque les autres interlocuteurs n'adhèrent pas à leur raisonnement.

En effet, les interlocuteurs ne s'entendent pas sur le sens du mot *kaffir* qui pourrait signifier d'une part « *mécréant* » ou étymologiquement pourrait signifier « *"voiler" et désigne le fait pour une personne d'avoir le cœur voilé ce qui l'empêche d'accepter la véritable foi, celle qu'Allah agréer.* » Ce sens est méconnu par les interlocuteurs et chacun lui attribue un sens qu'il estime correct.

Le premier interlocuteur estime que celui qui n'est pas musulman est forcément *kaffir*, et affirme que c'est loin d'être une insulte ou un jugement et donne des exemples pour le démontrer « *Mes amis sont des Koufar, mes voisin mauricien que j'apprécie enormement sont des koufar* », donc le fait que ses amis ne soient pas musulmans il les considère comme des *Koufar* tout en indiquant un appréciatif emprunt d'humour dans son énoncé « *j'apprécie énormément* ». Le fait de ne pas être musulman ne relève pas de la mise à l'écart ou d'un rejet mais pour qualifier cette non appartenance à une religion. A la fin de son intervention, il enchaîne avec ces propos : « *et ça s'arrete là* », une façon de dire qu'il est convaincu qu'il n'est pas en train d'insulter ni de

juger mais juste de donner son point de vue et d'exposer sa définition aux autres participants du forum. C'est une autre façon de dire qu'il n'adhère pas aux autres propositions et qu'il met un terme à la discussion sur ce raisonnement qu'il suppose cohérent.

Et il clôt son intervention par la formule suivante pour démontrer en toute logique en utilisant le symbole mathématique « = » comme suit : *kaffir* = « non-musulman ».

Ces propos vont susciter chez le second interlocuteur une réplique incendiaire en utilisant la même forme de logique utilisée précédemment c'est-à-dire le symbole mathématique « + » : « *pour moi le sujet est clos devant des personnes qui ne cherchent pas à comprendre et non objectives + mal poli* ».

Il désire clore le débat en traitant de subjectif et de surcroît mal poli.

Cette réplique provoque encore une autre réponse offensante. L'interlocuteur ne veut plus continuer la discussion.

- *si c'est le mot kaffir qui t'as offensé tu m'en vois desolé mais ça ne veut pas dire autre chose que ce que tu es.*

Le second interlocuteur comprend vite que le mot « *kaffir* » est à l'origine de l'offense, et dans son énoncé le locuteur a saisi ce qui déstabilise son interlocuteur et utilise une stratégie pour l'offenser d'avantage en lui disant « *ça ne veut pas dire autre chose que ce que tu es* ». ³⁰²

En utilisant « ce que tu es » le locuteur finit par se rallier au sens attribué par le second interlocuteur se met d'accord sur le sens interprété par l'autre interlocuteur qui signifie une insulte.

1.2. Méconnaissance de la langue et de la culture de l'autre

Par méconnaissance de la langue et de la culture de l'autre, nous signifions que les interlocuteurs sont conscients de la différence culturelle et linguistique des autres interlocuteurs qui interagissent dans le même forum mais ne font

³⁰² Cet exemple est analysé avec plus de détails dans le chapitre VIII, IX.

pas d'efforts pour comprendre certains énoncés. Afin de mieux illustrer ce cas, nous avons pris un extrait d'une interaction dans lequel ce problème est attesté.

Extrait :

A. farah Posté le: 02.11.2005, 00:45:03 Sujet du message: Re: et....

***Oh si tu savais ma pauvre** comme les ennemies de tes ennemies (israel et usa) s'en foutent des minorités régionales des pays du tiers du monde.. sauf, s'il y avait beaucoup de pétrole en Kabylie peut être un petit intérêt pour le sol, les gens de hassi massaoud ont plus de chance, dans ce cas.*

B. isli Posté le: 02.11.2005, 15:14:46 Sujet du message: Re: et....

***Tu vois qu'on est différent! Isli est masculin et non féminin.** Je sais je sais, tu ne connais pas le Kabyle et tu nourris l'espoir comme tes frères Arabes de l'apprendre un jour (sarcasmes).*

Dans cet exemple, le locuteur A suppose que son interlocuteur B est de sexe féminin suite au choix du pseudonyme **Isli**, alors que ce dernier signifie le marié dans la langue et la culture Kabyle. La méconnaissance de la langue et de la culture kabyle a laissé croire à l'interlocuteur A qu'il s'agit plutôt d'une femme que d'un homme en le désignant par le terme d'adresse « *ma pauvre* » pour signifier une certaine naïveté.

S'en suivent alors des répliques de la part de l'interlocuteur B qui a senti que son territoire (espace) et sa face négative sont menacés. Il utilise trois phrases incendiaires par lesquelles il se défend en :

- lui indiquant qu'ils n'appartiennent pas à la même culture : « ***Tu vois qu'on est différent*** » ;
- traitant son interlocuteur d'ignorant : « ***Je sais je sais, tu ne connais pas le Kabyle*** » ;
- l'informant qu'ils ne pratiquent pas la même langue : « ***et tu nourris l'espoir comme tes frères Arabes de l'apprendre un jour*** ».

Ces trois répliques indiquent que le locuteur B s'est mis dans une position d'attaque après avoir subi une menace de la part de son interlocuteur qui a

confondu son sexe. Le locuteur n'a pas supporté d'être considéré comme une femme.

1.3. Méconnaissance du sexe de l'autre

L'utilisation des pseudonymes n'informe pas sur le sexe des interlocuteurs qui participent aux forums de discussion. Certes, il arrive parfois que certains interlocuteurs se trahissent en utilisant des indices permettant de dévoiler leur identité tels que les marqueurs du féminin. Le fait de ne pas savoir à qui les participants s'adressent entraîne parfois l'émergence de situations conflictuelles dans lesquelles les interlocuteurs envoient des énoncés teintés d'agressivité.

Dans cet exemple, dans lequel échangent deux interlocuteurs sur la question du mariage mixte, le locuteur A a supposé que son interlocuteur B est de sexe féminin et s'est permis de lui poser une question dans laquelle il révèle son sexe. Certes, le choix du pseudonyme peut aider parfois à deviner le sexe de la personne mais ce n'est pas pour autant une évidence.

Extrait 1 :

A. Posté le: Mar 19 Juil, 2005 15:18 Sujet du message: chanel tu es musulmane?

B. Posté le: Mar 19 Juil, 2005 15:20 Sujet du message: je sais pas si je dois repondre a cette question car j'ai l'impression que c'est ce qui risque de determiner ce qui sera dit par Monsieur Veridik! (ou par toi d'ailleurs)

jE SAIS PAS: QU'EST-CE T'EN PENSES?

Si je repondais oui a ta question, que dirais-tu? et si je disais non alors

A. Posté le: Mer 20 Juil, 2005 0:25 Sujet du message:

nan chanel

je nai pas a te juger.moi meme je ne suis pas musulman,donc n'aie pas peur!!!lol

mais comme l a dit assia c'est vaste tout ca et je crois que chacun interprete a sa maniere

B. Posté le: Mer 20 Juil, 2005 8:56 Sujet du message:

Je suis musulmane, puisque tu tenais tellement a le savoir mon cher Dohanito!

Je fais le Ramadan, je dis ma priere avant de me coucher, j'evoque le nom d'Allah de maniere quotidienne mais je ne prie pas cinq fois par jour malheureusement. Je n'ai pas des idees "extremes", donc je sors, je bois de temps en temps, je ne me suis pas mariee vierge, je me maquille et ne me voile moins. Je suis mini-jupe et talons aiguilles mais j'aime mon tailleur jupe/pantalon et veste.

Le choix de Chanel comme pseudonyme a laissé supposer son interlocuteur qu'elle est du sexe féminin même si ce dernier n'a utilisé aucune marque d'appartenance à la gente féminine dans ses messages précédents. L'interlocuteur B répond alors dans une première réplique sans faire référence à son sexe. Ce n'est que dans sa seconde réplique que son appartenance au sexe féminin se manifeste : « *Je suis musulmane* », « *Je suis mini-jupe et talons aiguilles* » ...Nous remarquons, dans cet exemple qu'à aucun moment le locuteur B ne remet en cause la déduction que l'interlocuteur A impose sur son sexe.

Contrairement à cet exemple ci-dessus, il arrive aux interlocuteurs de se trahir involontairement et d'utiliser des marqueurs qui indiquent leur sexe malgré l'utilisation d'un pseudonyme qui parfois est neutre et ne donne aucune indication sur la nature du sexe.

Extrait 2 :

A. isli Posté le: 10.12.2005, 14:16:25 *Sujet du message:*

« philosophe a écrit: Bonjour isli

je te conseille vivement de regarder le film documentaire de Mickel Moore "Bowling at Colombine" et tu arrêteras peut-être d'idéaliser une Amérique qui a plus que du sang sur les mains.

Salutations!

Slt Philo! »

Je t'aime bien malgré ton insistance sur des "faits" sans réelle portée Historique et parfois insignifiant!

J'ai vu quelques uns des documentaires de Micheal Moore (Fahrenheit), j'ai mon opinion là dessus: Moore fait partie d'une génération d'agités...jusqu'aux boutistes. Il fait un travail non négligeable mais son parti pris flagrant, discrédite son entreprise et son engagement en faveur de la vérité.

*Mais le constat est là **cher** Philosophe...*

B. philosophe Posté le: 10.12.2005, 14:56:23 Sujet du message:

Bonjour isli,

je suis ravie de savoir que tu m'apprécies lol.... Personnellement, **je serai peu fière** d'arborer le drapeau us et ses symboles mais encore une fois c'est mon avis.

A. isli Posté le: 13.12.2005, 11:34:24 Sujet du message:

Slt Philo'!

Je crois comprendre que t'es une fille, aussi, je m'excuse pour cette méprise de ma part!

Je maintiens mon jugement; je t'aime bien...en tout bien tout honneur! Malgré, comme j'ai dit, tes raccourcis abérrants parfois...

B. philosophe Posté le: 13.12.2005, 17:11:38 Sujet du message:

Bonjour,

tu as bien compris isli, **je suis une fille lol.**

Il était temps !

En effet, dans cet exemple, le locuteur A utilise dans son discours adressé à son interlocuteur B un terme d'adresse « *cher philosophe* ». Cependant, ce pseudonyme choisi par l'interlocuteur « philosophe » est neutre il ne donne aucun élément sur la nature du sexe, ce qui a laissé supposer le locuteur A qu'il s'agirait d'un homme. Ce qui pourrait influencer le locuteur B que son interlocuteur est plutôt un homme et non une femme.

C'est alors que la nature du sexe de l'interlocuteur se révèle à travers le discours par le biais des marqueurs féminins utilisés pour qu'il n'y ait pas d'ambigüité.

Cette révélation de la nature du sexe est apparue suite à deux éléments que nous supposons porteurs d'ambigüités :

- « *Cher philosophe...* »
- « *Je t'aime bien malgré ton insistance sur des "faits" sans réelle portée Historique et parfois insignifiant!* »

Ces deux phrases ont dû sembler menaçantes à l'interlocuteur B. Ceci l'a incité à révéler son sexe en marquant dans sa réplique le « e » du genre féminin dans « *ravie* » et « *fière* ». C'est à ce moment que le locuteur A se

rend compte qu'il avait affaire à une femme durant toute la discussion et s'excuse pour sa méprise : « **Je crois comprendre que t'es une fille**, aussi, *je m'excuse pour cette méprise de ma part!* ».

Le statut de la femme impose plus de respect et courtoisie. Si le locuteur B prend le soin de se protéger suite à la déclaration faite par son interlocuteur A « *Je t'aime bien...* », ce dernier réitère son affection après avoir découvert le sexe de son interlocuteur et tout en maintenant son premier jugement : « *Je maintiens mon jugement; je t'aime bien...en tout bien tout honneur! Malgré, comme j'ai dit, tes raccourcis abérrants parfois...* ».

Les hommes vouent du respect aux femmes et ne se permettent pas d'utiliser un langage inapproprié lors des échanges. L'identité révélée a suscité l'utilisation d'une formule réparatrice « *je m'excuse pour cette méprise de ma part !* ».

Ces trois exemples, nous laisse comprendre que les identités se révèlent soit volontairement ou involontairement par le choix du pseudonyme ou à travers le discours. En choisissant un pseudonyme, le locuteur donne parfois des indices sur son sexe ou son appartenance à une culture donnée. Si le pseudonyme est neutre et prête à confusion, les marques formelles des énoncés sont des indices révélateurs de la véritable identité. Lorsque cette révélation est volontaire, il s'agirait d'une stratégie qui permettra de lever l'ambiguïté engendrée par la méconnaissance du sexe. Elle peut être aussi une stratégie déployée pour protéger son territoire (territoire corporel et spatial), autrement dit sa face négative, lorsqu'une menace se ressent.

En somme, l'anonymat est un élément perturbateur dans une interaction interculturelle asynchrone. Les participants sont face à l'étranger et ne savent plus comment s'y prendre. Une relation ne peut être consensuelle dans ce genre de situation où la menace est omniprésente. Face à l'inconnu, au lieu d'adopter une démarche compréhensive comme dans les situations de la discussion synchrone, les interlocuteurs développent des stratégies plutôt de

protection de leur face à l'étranger. C'est ce qui explique l'agressivité de certains interlocuteurs.

2. L'identité virtuelle à travers le discours

Outre les traces profilaires, navigationnelles et inscriptibles qui permettent d'identifier une identité numérique. J.B. Marcellesi³⁰³ avait déjà recensé les différentes manières par lesquelles se manifeste une identité dans le discours.

Il a proposé les concepts suivants qu'il définit comme suit :

- **Le masquage** : c'est lorsqu'un locuteur cherche à effacer de son discours les marques qui permettraient de le classer dans tel groupe, de mettre son discours au compte de telle idéologie.
- **La simulation** : le locuteur emprunte le vocabulaire d'un groupe qui n'est pas le sien pour tenir un discours de son groupe en le faisant apparaître comme le discours d'autrui.
- **La connivence** : le locuteur utilise un vocabulaire qui le ferait classer comme dans un groupe si les destinataires ne se savaient eux-mêmes qu'il n'est pas de ce groupe ; de ce fait ce vocabulaire apparaît comme rejeté quoiqu'employé.

Afin d'illustrer les marqueurs qui permettent d'identifier cette identité virtuelle dans un espace à la fois asynchrone et interculturel, nous avons repris quelques exemples dans lesquels se manifestent l'ensemble de ces marqueurs.

Extrait 1 :

A. SamDZ : mana3raf (traduction : je ne sais pas) le niveau du mien puisque le forum est la seule opportunité eli nahdar (traduction : où je parle) algerien chose que j'ai pas l'occasion de faire dans la vie de tout les jours mais ça n'empêche que enajem naflachik (traduction : je peu te flasher) le code ta3(traduction : de) l'Arabe classique gratis ..

B. Jamel75 : MDDDDDDDDR...Avec toi c'est terrible

non, je vais attendre quand je vais descendre au bled , je vais le flasher gratis, 3and'houn (traduction : ils ont) plusieurs bouquets...

³⁰³ J.B. Marcellesi : La sociolinguistique, 1974.

A. SamDZ : yawadi malek (traduction : qu'est ce qui t'arrive) arabe Classque est constante dans le temps hna ystkamlek moin chere khamem (ici il te reviendra moins cher, réfléchis)

B. Jamel75 : Kheli (traduction : laisse) l'arabe classique de côté....Wah'rania rahi h'arba (traduction : l'oranaise a fuit) un peu...!

A. SamDZ : ana koulch hrah rani freestyle khalat tasfa rah el wahed ki yahdar m3aya yandar bah ymayez je suis d'ou exactement (traduction : pour moi tout m'a échappé, je suis libre et je mélange tous les accents et celui qui me parle ne saura pas d'où je suis).

B. Jamel75 : Même moi, j'arrive pas à trouver si t'es plus oranaise ou plus algéroise...!

A. SamDZ : loukan (traduction : si) l'intervalle hbas (traduction : s'est arrêté) enter Oran et ALger 3lah elhaya rahi akber

B. Jamel75: Awaah...ntia rak chey3a...Goulili winta l'Bled...! (traduction: tu vas quand au bled?)

A partir de cet extrait nous constatons que le locuteur profite³⁰⁴ de ce lieu de rencontre pour parler en arabe. Il s'agit de traces inscriptibles dans lesquelles l'identité se révèle à travers la langue utilisée. Le locuteur utilise le dialecte arabe mais aussi marqué par des spécificités du parler oranais. A travers la discussion, nous supposons que les locuteurs sont installés en France et ils ne parlent pas quotidiennement la langue arabe. Ce forum leur donne alors l'occasion de s'exprimer dans cette variante. Toutefois les énoncés utilisés par le locuteur A, ne nous renseigne pas sur l'origine exacte de l'interlocuteur. Ce qui entraîne l'installation du doute dans les répliques de l'interlocuteur B, comme dans cet exemple, (**B. Jamel75 :** *Même moi, j'arrive pas à trouver si t'es plus oranaise ou plus algéroise*. Mais la marque du féminin pour désigner le locuteur A: *oranaise/algéroise* ainsi que le signifiant qui est féminine dans le terme d'adresse « toi » en arabe « *ntia* » .

Quant au locuteur A, il ne révèle à aucun moment son identité. Il utilise une sorte de masquage pour ne pas donner d'indices profilaires, mais ces écrits permettent à l'interlocuteur de postuler son parler régional.

³⁰⁴ Il explique clairement, qu'il utilise rarement la langue arabe dans son environnement socio-géographique actuel, qu'il se réjouit d'utiliser la langue arabe dès qu'il trouve des interlocuteurs qui pratiquent la même langue.

Par ailleurs, à partir de ce second extrait de notre corpus asynchrone, nous avons une autre situation qui se manifeste à travers les énoncés des interlocuteurs qui donnent des indices sur leurs appartenances identitaires.

Extrait 2 :

1. farah : bonsoir tout le monde

Sachant que la nouvelle législation (lire ci-dessous) : L'accord de la nationalité algérienne aux enfants par le biais de la mère (filiation matrilinéaire en plus de patrilinéaire) est enfin.. Exécutoire. Entre autre, toute algérienne mariée à un étranger pourra enfin transmettre sa nationalité à ses enfants, et tout enfant née de mère algérienne (non le père) pourra la revendiquer auprès des consulats. C'est un petit chouya mais pour mal de personne c beaucoup.

Citation:

L'homme, la femme, les enfants et la nationalité

Le Quotidien d'Oran, 7 mars 2005

Trente-cinq ans après l'adoption de l'ordonnance n°70-86 du 15 décembre 1970, portant code de la nationalité algérienne...à la demande de naturalisation de son épouse et de ses enfants.

2. Icerfan : Prochaine étape : La Nationalité Kabyle aux enfants dont les deux parents sont Kabyles (on verra dans un siècle ou deux pour ceux qui n'ont qu'un seul parent Kabyle, promis!).

3. Icerfan : Quant à ceux qui se sont contentés de naître en Kabylie, bah, vous pouvez toujours attendre ! Fallait faire un peu plus d'effort les gars !

4. philosophe : Et pour ceux qui sont issus d'une mère kabyle, d'un père arabe mais qui sont nés en France ???

5. falastinya

Icerfan a écrit:

Prochaine étape : La Nationalité Kabyle aux enfants dont les deux parents sont Kabyles (on verra dans un siècle ou deux pour ceux qui n'ont qu'un seul parent Kabyle, promis !).

salam!

une nationalité implique l'appartenance à une nation, et jusqu'à preuve du contraire la Kabylie n'est pas une nation mais une région d'Algérie.

6. farah : Et oui c'est une région, qui même s'il y a un désir séparatiste il faudra changer le nom avant : Kabylie vient de kabaïles : tribut en langue Arabe. Si c'est un jour le cas, et il y a séparation, y a pas de raison, nous aussi les Algérois on veut notre autonomie : nationalité algéroise c'est plus jolie quand même, passeport bleu comme la mer méditerranée. Et kheireddin Barberousse le fondateur du port d'Alger et de la ville, aura enfin à nouveau

les honneurs qui lui sont dû, faut dire de surcroît qu'il a repoussé et empêché les flottes espagnole et portugaise de nous conquérir, pire nous coloniser. Avis aux autres régions : oranaise, constantinoise, sahraoui... Peut être ainsi, on sera enfin tous plus heureux.

7. falastinya : mais bien sûr Farah, et comme ça les occidentaux auront gagné leur pari: diviser pour mieux régner!!!

il ne faut pas entrer dans ce cercle infernal, nous n'en serions que lourdement atteints.

8. farah

falastinya a écrit:

mais bien sûr Farah, et comme ça les occidentaux auront gagné leur pari: diviser pour mieux régner!!!

il ne faut pas entrer dans ce cercle infernal, nous n'en serions que lourdement atteints.

J'espère que c pas à moi que tu adresses ce conseil , aussi précieux qu'il soit, car je ne suis pas adepte de séparatisme ni de division, je suis plutôt pour « l'union fait la force » c ce que j'ai voulu dire mais autrement/(cercle, contagion, réaction en chaine..), mais c bien que tu sois plus explicites, de la même façon que ça explicite mes dires pour ceux qui m'auraient lu au "1er degré".

9. Icerfan

philosophe a écrit:

Et pour ceux qui sont issus d'une mère kabyle, d'un père arabe mais qui sont nés en France ???

Ceux-là feront la queue !

10. philosophe : ils ne sont pas prêts de passer les pauvres!

11. Icerfan : C'est le moins que l'on puisse dire !

12. isli

falastinya a écrit:

mais bien sûr Farah, et comme ça les occidentaux auront gagné leur pari: diviser pour mieux régner!!! les Orientaux arabistes aurons alors perdu leur pari : islamiser pour mieux arabiser et asservir.

Que dieu garde la Kabylie, Israel et les USA(ennemis de nos ennemis) et les occidentaux en général.

Isli, nationalité Kabyle.

Dans ce second extrait de l'interaction qui traite du thème "nationalité kabyle", nous supposons qu'à partir du choix de certains pseudonymes, de prime abord les locuteurs montrent un intérêt particulier à la "nationalité kabyle" en

s'inscrivant dans ce forum. Ensuite, certains de ces participants choisissent des pseudonymes qui font référence à la culture kabyle, comme *Icerfan* (sens : des escarpements dénivellement) et *Isli* (sens : le marié) qui sont aussi des traces profilaires. Les locuteurs sont d'origine kabyle et revendiquent leur identité à travers ce choix de pseudonyme. De plus, l'un des interlocuteurs recourt à la fin de chaque message à une signature : « *isli, nationalité Kabyle* ». Cette signature appuie davantage son appartenance à la culture kabyle et sa revendication identitaire. Et comme nous l'avons défini, il s'agit de la connivence. En effet, le locuteur *Isli* utilise un vocabulaire qui le ferait classer dans le groupe des kabyles qui revendiquent leur kabylité.

Quant aux traces navigationnelles, nous avons dès le début la référence à un article du journal algérien « Le quotidien d'Oran » qui aborde la question de la nationalité et à partir duquel les participants extrapolent sur une question de la "nationalité" kabyle.

Enfin les traces inscriptibles, dans cet extrait sont très évidentes. Les locuteurs donnent leurs avis et opinions sur ce même sujet. Ils expriment leur volonté de pouvoir être un peuple libre avec une identité : « *Prochaine étape : La Nationalité Kabyle aux enfants dont les deux parents sont Kabyles (on verra dans un siècle ou deux pour ceux qui n'ont qu'un seul parent Kabyle, promis!)* ».

Cependant d'autres interlocuteurs s'opposent à cette idée de séparer les deux cultures « kabyle » et « arabe » : « J'espère que c pas à moi que tu adresses ce conseil , aussi précieux qu'il soit, car je ne suis pas adepte de séparatisme ni de division, je suis plutôt pour « l'union fait la force » c ce que j'ai voulu dire mais autrement/(cercle, contagion, réaction en chaine..), mais c bien que tu sois plus explicites, de la même façon que ça explicite mes dires pour ceux qui m'auraient lu au "1er degré ". ».

3. Effet du malentendu sur la relation interpersonnelle

Contrairement aux échanges synchrones médiés par ordinateur, les interlocuteurs n'entretiennent pas la même relation dans les échanges asynchrones. En effet, l'identité de l'interlocuteur se cache derrière un pseudonymat qui lui permet de prendre des libertés et de ne pas se sentir menacé comme dans la situation de face à face. Nous avons donc consacré cette petite partie à l'analyse du ménagement des faces dans les situations et le comportement des interlocuteurs face à un destinataire porteur de traces identitaires différentes.

3.1. Ménagement de faces

Il arrive souvent aux interlocuteurs des forums de discussion d'utiliser des propos inappropriés, choquants, voire blessants lorsqu'ils buttent sur un point de désaccord. Que se passe-t-il à ce moment ? Comment réagissent les vis-à-vis quand il y a menace ? Comment procèdent les interlocuteurs pour protéger leurs faces et ménager la face des autres ? En réponse à ces questions, nous avons recensé deux cas de figure dans notre corpus que nous examinerons successivement.

a. Recherche d'un accord et d'un consensus

La première tendance à signaler consiste à essayer de surmonter la difficulté en usant de moyens qui jouent à la fois sur les sentiments du vis-à-vis et sur sa propre bonne foi. On tente d'entretenir une relation sereine et harmonieuse pour continuer à échanger des avis sur le même sujet dans une ambiance qui se veut harmonieuse. Dépasser la mésentente et gérer au mieux la situation dans l'harmonie deviennent des priorités dans la discussion. Les énonciations sont habillées de procédés dont la panoplie va des désarmeurs aux amadoueurs. Ce déploiement de procédés qui anticipent une réaction négative possible de la part du destinataire de l'énoncé ou qui visent à se concilier les bonnes grâces du destinataire par une sorte de chantage aux sentiments est nécessaire pour arriver à un consensus et éviter les conséquences des situations conflictuelles.

Nous avons repris des exemples qui illustrent assez bien ce genre de situation :

Extrait 1 :

L1. 18/09/2008, 17h10 #4304 zazou

Citation:

Envoyé par Bleeding Angel

Bonjour tt les membres

bonjour angelo

Bonjour tout le monde

!! Mabrouk 3alik !!

(...)

L2. 18/09/2008, 17h21 #4306 Bleeding Angel

Citation:

Envoyé par zazou

bonjour angelo

Bonjour tout le monde

bonjour a 16h10

(...)

L1. 18/09/2008, 17h23 #4308 zazou

Citation:

Envoyé par Bleeding Angel

bonjour a 16h10

oui , a 19 h , on dit bonsoir

L3. 18/09/2008, 17h26 #4309 ryline

Citation:

Envoyé par zazou

oui , a 19 h , on dit bonsoir

Ah ce jeu là, je vous dirais "saha s7orekoum" il est 23h30 chez moi

(...)

L3. 18/09/2008, 17h31 #4311 ryline

Citation:

Envoyé par Bleeding Angel

bonjour a 16h10

Non mais en plus, à 16h on dit toujours "bonjour" (j'y tiens lol)

On commence à dire bonsoir vers 18h !! Et comme en ce moment c'est

Ramadan... "bonsoir" ça fait un peu "à table !" Donc évitons de réveiller les estomacs

(...)

L2. 18/09/2008, 17h38 # 4313 Bleeding Angel

Citation:

Envoyé par zazou

oui , a 19 h , on dit bonsoir

ben il faut mieux dire bonne apres midi

C mieu nn en plus nous les algeriens en prend bonjour pour sbah el khier pas nhar el khier

Nous constatons, dans cet exemple, que les interlocuteurs ne s'accordent pas sur le moment de la journée appropriée pour l'utilisation de la formule de salutation utilisée par l'énonciateur. Chacun de son côté tente d'apporter des éclaircissements sur l'utilisation de cette formule en la calquant à leur contexte culturel. Même si L2 menace la face de son interlocuteur L1 en lui faisant une remarque sur l'utilisation de bonjour en fin de journée tout en précisant l'heure « 16H10 » ne semble pas perturber L1 et répond correctement en utilisant une formule qui a pour objectif d'éviter le conflit « *oui à 19H, on dit bonsoir* ». Au lieu de contredire L1, L2 choisit un « oui » approuvatif pour atténuer la menace. La suite des interventions se déroule dans un climat plus détendu rendu par le (lol) final « ***Non mais en plus, à 16h on dit toujours "bonjour" (j'y tiens lol)*** ». Même si L3 contredit L1 l'utilisation dans la première partie de son intervention de la formule abrégée (lol) qui exprime le rire permet d'atténuer l'offense à L2, et dans sa même intervention L3 enchaîne avec une phrase qui exprime de l'humour pour rester dans une ambiance atténuant tout type de menace qui risque d'offenser son interlocuteur « *On commence à dire bonsoir vers 18h !! Et comme en ce moment c'est Ramadan..."bonsoir" ça fait un peu "à table !" Donc évitons de réveiller les estomacs* ». Ces expressions humoristiques permettent aux interlocuteurs de maintenir la discussion dans une ambiance harmonieuse et atténue les offenses même si ces dernières sont manifestes. L'intervention de cette tierce personne dans cet échange a permis également à dédramatiser la situation et nous constatons qu'à la fin L2 intervient en donnant juste un avis sans pour autant réfuter les autres avis en utilisant une formule réparatrice et consensuelle : « *il vaut mieux dire bon après midi* ».

Extrait 2 :

L1. 44. isli

Posté le: 10.12.2005, 14:16:25 Sujet du message:

Slt Philo'!

Je t'aime bien malgré ton insistance sur des "faits" sans réelle portée Historique et parfois insignifiant!

(...)

Mais le constat est là **cher** Philosophe

(...)

L2. 45. philosophe

Posté le: 10.12.2005, 14:56:23 Sujet du message:

Bonjour isli,

je suis ravie de savoir que tu m'apprécies lol.

(...)

Personnellement, je serai peu **fière** d'arborer le drapeau us et ses symboles mais encore une fois c'est mon avis.

Salutations!

L1. 46. isli

Posté le: 13.12.2005, 11:34:24 Sujet du message:

Slt Philo'!

Je crois comprendre que t'es une fille, aussi, je m'excuse pour cette méprise de ma part!

Je maintiens mon jugement; je t'aime bien...en tout bien tout honneur!

Malgré, comme j'ai dit, tes raccourcis abérrants parfois...

(...)

L2. 47. philosophe

Posté le: 13.12.2005, 17:11:38 Sujet du message:

Bonjour,

tu as bien compris isli, je suis une fille lol.

Il était temps !

(...) .

Salutations!

Dans ce second exemple, nous avons un autre type de ménagement des faces qui repose sur la minimisation des offenses. Nous remarquons alors que L1 utilise dans son intervention un *amadoueur* afin d'éviter l'offense à son interlocuteur et tente de ne pas lui faire perdre la face en commençant son énoncé par « *je t'aime bien* », une manière de faire du chantage avec des sentiments à son interlocuteur avant de proférer avec une menace « *malgré ton insistance sur des "faits" sans réelle portée Historique et parfois insignifiant!* » à la fin de son intervention L1 reprend avec un second amadoueur « *Mais le constat est la **cher philosophe*** ». Donc L1 utilise une stratégie pour amadouer son interlocuteur L2 même si son message est

offensant. Ce genre d'intervention implique le respect même si les avis ne sont pas partagés. Les amadoueurs utilisés n'entraînent pas forcément la mise en accord des avis dans la réplique de L2 après l'intervention de L1 « *mais encore une fois c'est mon avis.* »

b. Conflit, menace et discorde

Contrairement au premier cas de figure, dans cette situation les interlocuteurs n'hésitent pas à produire des énoncés qui menacent les faces respectives de leurs destinataires en usant d'insultes et d'injures. Les interlocuteurs co-présents tentent alors de protéger leurs faces respectives.

Afin de voir comment se met en place ce processus de ménagement des faces dans une situation conflictuelle due à un malentendu nous avons repris les exemples les plus significatifs.

Exemple 1 :

L1. 43. Posté le: Lun 01 Aoû, 2005 12:26 Sujet du message:

Wè, ben c'est a n'y rien comprendre .

Tu frequente cette fille au vu et au su de sa famille depuis plus de 3 ans, et c'est maintenant que vous parler mariage, qu'il commence a voir d'un mauvaise oeil votre relation.

Mais ils sont complètement naïfs ou quoi???

De toutes façon si tout le monde sait qu'elle fricotait avec un kaffir depuis plus de 3 ans, plus personne ne voudra l'epousé donc sa famille n'a plus vraiment le choix. :s

Tu peux y aller a mon avis

L2. 44. Posté le: Lun 01 Aoû, 2005 13:10 Sujet du message:

*Un peu de respect: traiter quelqu'un de kaffir alors que tu ne connais même pas la personne. Et même si tu le connaissais, tu n'as aucun droit de le nommer comme tu l'as fait. **Je te signales que personne, dans l'islam, n'a le droit de dire: celui-ci est un infidèle, celui-là est un bon croyant.***

En tant que croyant (si tu l'es), tu devrais plutôt avoir la sagesse de laisser ce jugement à Dieu.

Et du respect pour les autres, bon sang.

L1. 45. Posté le: Lun 01 Aoû, 2005 18:39 Sujet du message:

mais kess tu raconte????

Il n'est pas musulman c'est donc un kaffir, ça s'arrete là, ce n'est ni une insulte ni un jugement!

Mes amis sont des koufar, mes voisin mauricien que j'apprécie énormément sont des koufar, et ça s'arrete là.

J'appelle les choses par leur nom, kaffir="non-musulman"

L2. 46. Posté le: Mar 02 Aoû, 2005 6:35 Sujet du message: mouss77
pour moi le sujet est clos devant des personnes qui ne cherchent pas à comprendre et non objectives + mal poli
quelle image de marque!!!!

le titre du sujet le dit "quelle hypocrisie"

L1. 47. Posté le: Mar 02 Aoû, 2005 8:59 Sujet du message:
si c'est le mot kaffir qui t'as offensé tu m'en vois désolé mais ça ne veut pas dire autre chose que ce que tu es.

Dans ce second cas de figure l'exemple nous renseigne sur les tournures menaçantes que peuvent utiliser les interlocuteurs lorsqu'ils ne s'accordent pas sur un sujet suite à un malentendu. Nous assistons alors à des actes menaçants la face des interlocuteurs :

- *En tant que croyant (si tu l'es), tu devrais plutôt avoir la sagesse de laisser ce jugement à Dieu*
- *pour moi le sujet est clos devant des **personnes qui ne cherchent pas à comprendre et non objectives + mal poli***
- *quelle image de marque!!!!*
- *si c'est le mot kaffir qui t'as offensé tu m'en vois désolé mais ça ne veut pas dire autre chose que ce que tu es.*

Devant ces propos L1 tente à chaque fois de s'expliquer pour chercher ce qui a pu offenser son interlocuteur. Mais L2 considère que l'utilisation du mot « kaffir » est un jugement et le considère comme une insulte or L1 explique qu'il s'agit d'un mot qui désigne ceux qui ne sont pas pratiquants. D'ailleurs il définit le terme pour éclaircir la situation « ***J'appelle les choses par leur nom, kaffir="non-musulman"*** ». Cette définition n'est pas perçue de la même façon par L2 et la considère comme une insulte et traite son interlocuteur de mal poli. Sur la base d'un désaccord sur une définition les deux interlocuteurs échangent des messages qui menacent continuellement les faces respectives de chaque interlocuteur.

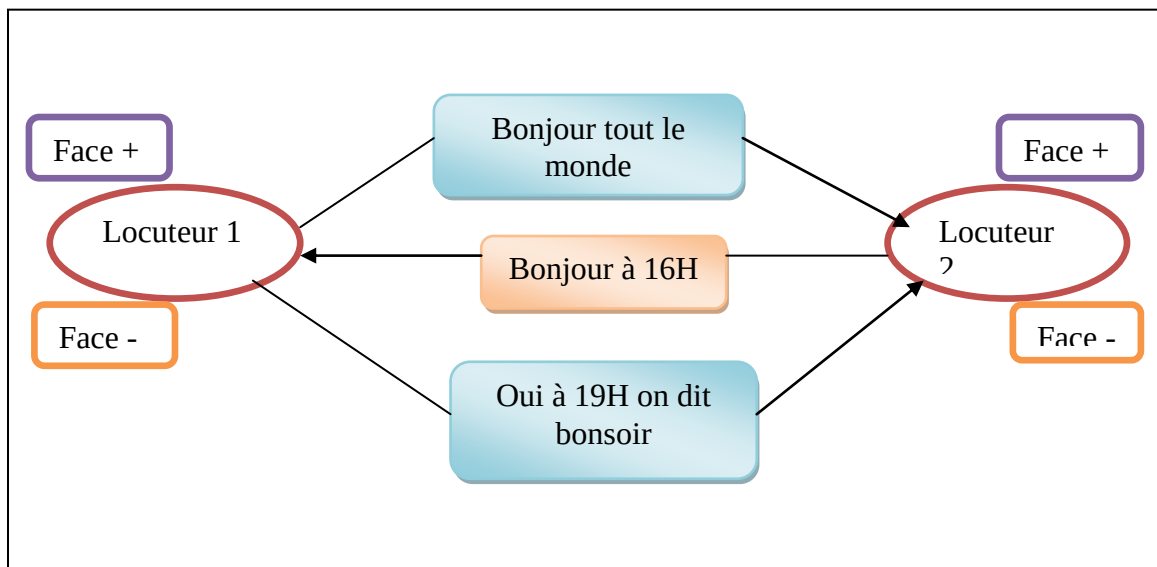
3.2. Stratégie de gestion

La gestion des faces repose donc sur les stratégies discursives qui consistent à atténuer l'offense pour maintenir le fil conducteur de la discussion et de s'accorder sur la continuité même si souvent les interlocuteurs ne sont pas d'accord et ne partagent pas les mêmes avis et que la discussion prend une tournure conflictuelle.

Dans les deux premiers exemples nous avons constaté que les stratégies de gestion s'inscrivent plutôt dans la prévention en utilisant des amadoueurs et des minimisateurs ou dans une ambiance humoristique afin d'éviter de faire perdre la face aux interlocuteurs. En effet, même si le message contient des actes menaçants pour la face, les formules d'atténuation sont un moyen de ménagement des faces pour anticiper et prévenir la menace.

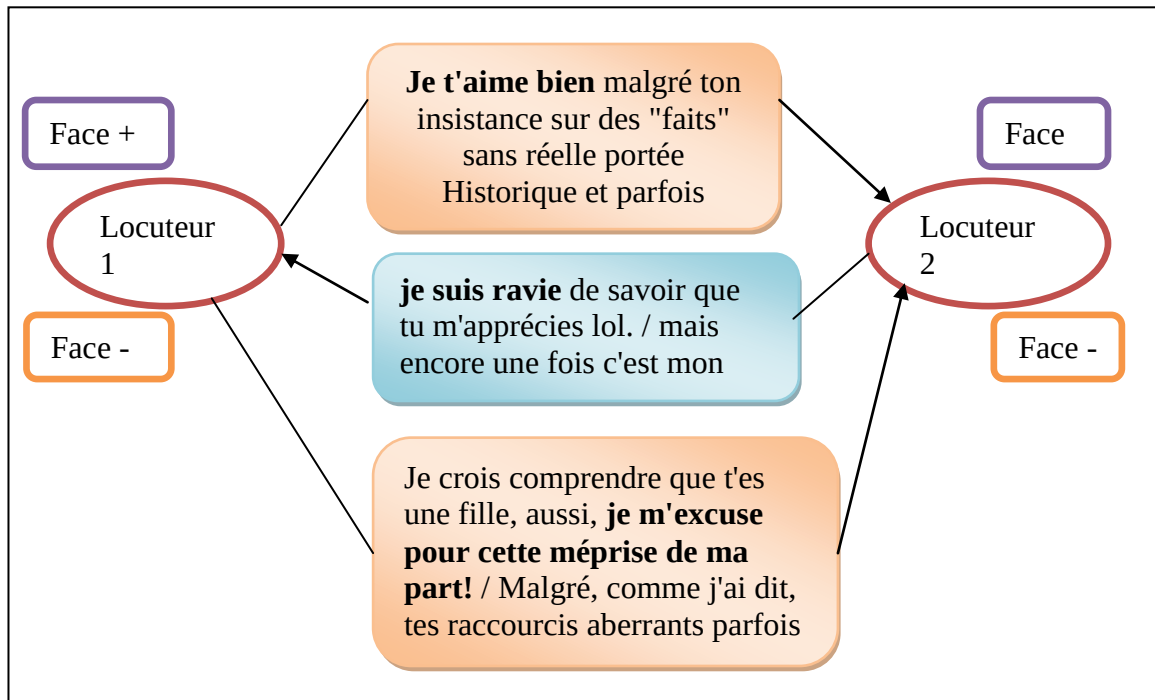
Nous pouvons schématiser ainsi la stratégie de ménagement des faces des deux exemples précédents ainsi :

Exemple 1



Comme nous le montre le schéma dès que la menace se manifeste ici, la contestation de l'énoncé de L1 par L2, nous constatons que L1 use d'une stratégie qui n'offense pas son interlocuteur par la présentation d'un contre exemple « oui, à 19H on dit bonsoir ».

Exemple 2

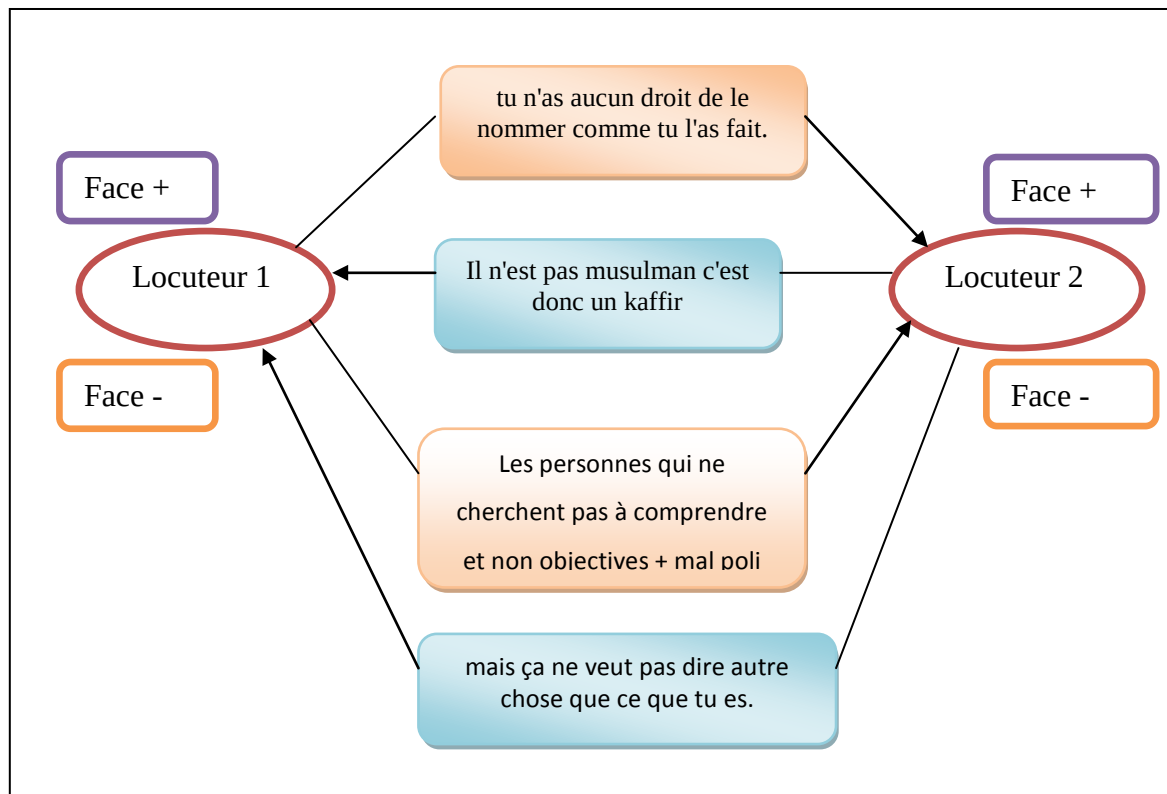


La seconde stratégie consiste à utiliser les amadoueurs au début de chaque énoncé pour atténuer l'offense pourtant présente dans le dit énoncé.

Dans le cas de l'exemple conflictuel, il s'agit plutôt d'utiliser des stratégies d'évitement ou préventives pour préserver la face. Nous constatons qu'au moment où la menace apparaît dans les échanges, le locuteur L1 développe des stratégies d'évitement en changeant de sujet brusquement.

Afin de mieux illustrer ces menaces nous avons repris les actes menaçants pour les deux faces dans le schéma ci-dessous :

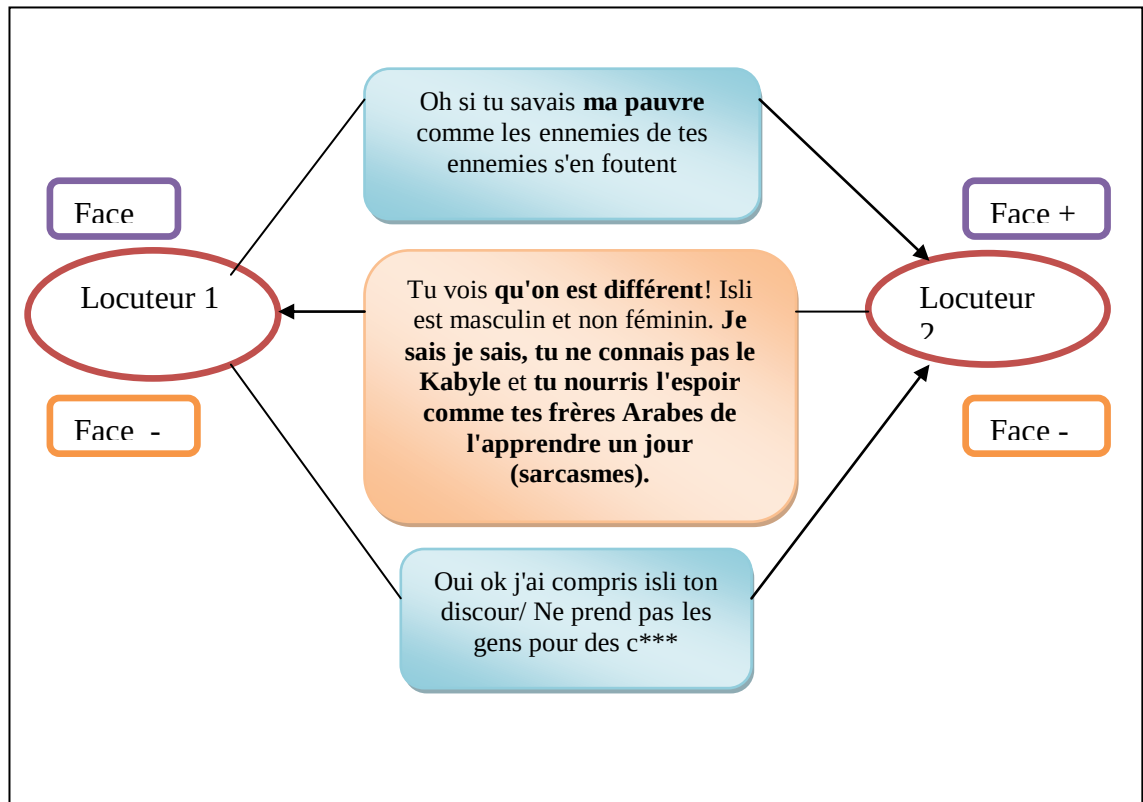
Exemple 3



Il arrive aussi que la stratégie relève du modèle de la confrontation. En effet, lors d'un échange interactionnel des difficultés de communication peuvent émerger. S'en suit alors, une mise en place de stratégie d'affrontement qui se manifeste sous plusieurs formes : reformulation, simplification ou répétition.

L'exemple ci-dessous le montre clairement.

Exemple 4



Comme le met en évidence ce schéma, la stratégie utilisée consiste à affronter son interlocuteur pour lui montrer les points qui les différencient. En fait L2 a saisi une occasion pour affronter son interlocuteur L1, au sujet de la confusion du nom masculin avec le féminin suite à la méconnaissance de la langue Kabyle. Pour cela L1 a utilisé « ma pauvre » pour désigner L2, cette attribution du sexe féminin est considérée comme un acte menaçant chez L2 «*tu vois qu'on est différents*» pour protéger sa face. Cet énoncé est suivi d'une explication «*Isli est masculin et non féminin, Je sais je sais, tu ne connais pas le Kabyle et tu nourris l'espoir comme tes frères Arabes de l'apprendre un jour (sarcasmes).*» La confrontation est une manière de coopérer. Elle est donc salubre puisqu'elle lève l'ambiguïté.

Synthèse

Suite à cette deuxième partie de l'analyse, nous constatons que l'éthos des participants se manifeste différemment dans les deux dispositifs de discussion en ligne. En effet, les interlocuteurs entretiennent des relations fondées sur le consensus, car ils se connaissent et entretiennent une relation basée sur le respect de l'autre malgré la méconnaissance de leurs cultures respectives. La méconnaissance de la culture de l'autre n'est ni un obstacle, ni un handicap mais plutôt un moyen qui permet de se mettre dans une position d'apprentissage et de découverte de la culture de l'autre. Il ne s'agit guère de choc culturel mais plutôt d'une démarche compréhensive entreprise qui consiste à développer la compétence de la culture de l'autre.

A contrario à cette démarche, dans la rencontre interculturelle asynchrone, l'anonymat des participants influe sur la relation qu'ils entretiennent, car non seulement, ils ne connaissent pas l'origine de l'autre, mais aussi ils sont face à un étranger sur tous les plans : méconnaissance de la culture, de la langue, du sexe des interlocuteurs avec lesquels ils interagissent. Cet anonymat provoque souvent une relation à éthos confrontationnel dans laquelle une distance s'installe face à l'inconnu. Quant à l'image que construisent les participants des forums de discussion d'eux mêmes, il s'agit d'une mise en évidence uniquement des traits valorisants que voudrait transmettre le locuteur à ses interlocuteurs.

En ce concerne l'identité virtuelle ou numérique des participants qui interagissent dans ces espaces virtuels synchrones et asynchrones dans une dynamique interculturelle, nous constatons qu'elle se manifeste par le biais de trois traces que nous retrouvons soit dans le contenu des messages ou dans la partie qui concerne la présentation du locuteur. Alors que les participants à une discussion synchrone se connaissent, en dehors de leurs pseudonymes et leur photo ou avatar, aucune autre indication n'est donnée dans la partie du profil mais des traces sont vite repérées dans le contenu des messages. Les

interlocuteurs n'hésitent pas à fournir des informations les concernant dans leurs échanges. Au contraire, dans les discussions asynchrones où l'on est face à l'inconnu anonyme hormis, le pseudonyme, la date d'inscription au forum et de l'avatar aucune autre information n'est révélée dans la partie descriptive du profil des participants.

Le contenu de leur message nous renseigne moins sur leur profil, mais il leur arrive de se trahir et donner leur origine par le biais de la langue utilisée ou à partir du contenu d'un énoncé.

Quant aux traces navigationnelles, elles sont plus présentes dans les échanges asynchrones ou les locuteurs prennent plus de temps pour aller puiser une source dans un autre site. Il s'agit plus d'une question de disponibilité qui permet d'aller chercher une source ou une référence ailleurs. Ces traces nous permettent de vérifier les documents que consultent les participants et parfois elles nous renseignent sur leur identité à travers le type d'articles qu'ils consultent.

Les traces inscriptibles révèlent ce caractère et la position des interlocuteurs sur un sujet précis et nous font connaître aussi leur idéologie en fonction de leurs idées formulées dans ces lieux d'échanges virtuels (appartenance religieuse, politique, linguistique...).

Nous assistons également à une forme d'agressivité qui est plus apparente dans les échanges asynchrones, les propos offensants sont proférés dès qu'un différent culturel subsiste. Les participants prennent plus de liberté dans leurs interventions et ils utilisent des formules agressives dès qu'ils sentent leurs faces menacées malgré leurs identités anonymes. C'est à ce moment là, que nous nous rendons compte que malgré l'anonymat et le masquage dans cet environnement virtuel, les faces sont menacées comme dans une confrontation en face à face. Autrement dit, les participants réagissent de la même façon pour protéger leurs faces même à travers un écran qui masque leur identité réelle.

Enfin, dans la relation interpersonnelle qu'entretiennent les interlocuteurs. Quand bien même ils leur arrivent souvent de sentir leurs faces menacées, ils s'arrangent pour ne pas s'offenser les uns les autres étant donné qu'ils sont conscients de la diversité des profils sur le plan culturel. La relation interpersonnelle dans les échanges asynchrones, diffère de la relation qu'entretiennent les interlocuteurs dans les échanges synchrones. La menace est plus visible et les interlocuteurs n'hésitent pas à s'offenser encouragés par l'anonymat des profils. Toutefois, il leur arrive aussi de chercher des compromis et des terrains d'entente pour que la l'interaction reprenne son cours.

Chapitre VII : Stratégies interactionnelles dans la résolution des malentendus interculturels dans un environnement virtuel

0. Introduction

Ce dernier chapitre, nous le consacrons à l'analyse des stratégies mises en œuvre par les interlocuteurs pour résoudre les malentendus interculturels dans un environnement synchrone ou asynchrone médié par ordinateur.

Comme nous l'avons déjà montré, le malentendu interculturel provient de la rencontre de deux systèmes qui se télescopent entraînant une divergence d'interprétation. Nous tenons à rappeler la définition du malentendu interculturel pour mieux comprendre le choix de notre corpus. Nous avons donc retenu les critères suivants qui définissent clairement le malentendu interculturel spécifique à notre corpus : « *Le malentendu interculturel est le résultat d'une rencontre de deux systèmes culturels différents au niveau des valeurs, des pratiques culturelles, des valeurs communicatives... Cette rencontre implique une divergence d'interprétation inconsciente ou un décalage d'interprétation entre l'intention émise par l'émetteur et l'interprétation que lui attribue son récepteur. Par ailleurs, la méconnaissance du code culturel de l'autre par l'un des participants suffit pour que le décalage au niveau du processus d'interprétation s'installe.* »³⁰⁵

L'analyse dans cette dernière partie s'organise sous forme de plusieurs volets dans lesquels nous traitons les malentendus depuis leur apparition jusqu'à leur résolution.

Nous verrons successivement :

- comment le malentendu s'installe et se repère dans les dispositifs de discussion en ligne,

³⁰⁵ A partir des outils théoriques du chapitre 3, nous avons tenté de faire une synthèse des différents éléments qui caractérisent le malentendu interculturel et nous avons proposé cette définition.

- comment se fait la négociation dans un environnement médié par ordinateur,
- comment sont adoucies voire dénouées les situations conflictuelles par le recours à des stratégies rédactionnelles.

Nous consacrons une partie à chacun des deux types de discussion en ligne et nous terminons par une synthèse dans laquelle seront mis en évidence les points convergents et divergents de la gestion du malentendu interculturel.

I. Gestion du malentendu interculturel dans les interactions synchrones médiées par ordinateur

Lorsque le malentendu d'origine interculturelle se manifeste dans les discussions synchrones, les interlocuteurs utilisent différentes techniques pour le dissiper. Avant sa résolution tout un processus de gestion se met en place dans les échanges instantanés. Ce processus consiste d'abord à repérer la faille qui entrave la compréhension par l'un des interlocuteurs en co-présence ou faire référence à un document annexe pour élucider la mésentente. Suite à cette étape de repérage, un ensemble de techniques de gestion des faces ainsi qu'un processus de négociation sont mis en œuvre pour que la discussion reprenne son cours. Nous consacrons cette partie à l'analyse de ce processus de gestion des malentendus interculturels dans les interactions synchrones.

1. Repérage du malentendu dans les échanges synchrones

Le malentendu prend source dans les différentes situations de communication instantanées en ligne en fonction du contexte, du cadre communicatif et du cadre participatif. En dehors du fait que la source principale de l'émergence de ces malentendus est la rencontre interculturelle, s'y greffent d'autres origines dues à la diversité des profils linguistiques appartenant à des espaces géographiques souvent anonymes car voilés intentionnellement ou non mais porteurs d'éléments culturels diversifiés. Cette diversité est l'un des facteurs essentiel qui engendre des situations qui donnent lieu à des interprétations

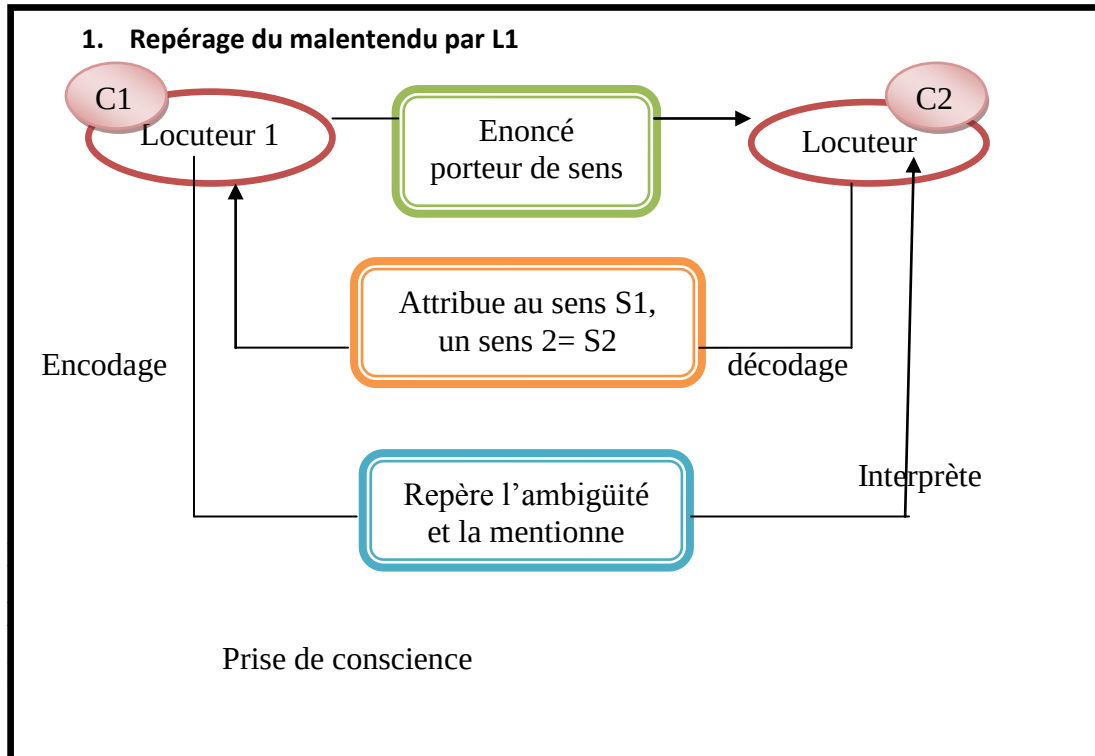
inattendues pour la source émettrice favorisant ainsi l'apparition des malentendus. Reformulés autrement, les interactants ont forcément des compétences linguistiques et paralinguistiques différentes voire inégales. Le signifié encodé ne peut avoir le même signifié reconstruit au décodage. Contrairement au schéma de la communication de R. Jakobson, celui proposé par C. Kerbrat-Orecchioni met exergue assez clairement les deux instances émettrice et réceptrice et permet de mieux saisir la complexité du processus de communication.

Certes, les interlocuteurs prennent souvent conscience du fait que les facteurs que nous avons mentionnés engendrent des situations de malaise dès que la communication est perturbée et n'aboutit pas. Ces « couacs communicationnels » sont alors repérés et identifiés par l'un des partenaires de la communication qui se rend compte de l'écart existant entre le processus d'encodage et celui de décodage du message, source de conflit. Autrement dit, le partenaire de la communication responsable de l'énoncé mal interprété ou le partenaire responsable de l'interprétation erronée finit par se rendre compte de la divergence d'interprétation du message transmis. Cette prise de conscience enclenche alors soit la mise en place d'un processus de résolution de ce malentendu soit une aggravation de la mésentente qui se transforme en une tournure conflictuelle. La poursuite plus sereine de l'interaction devient alors une véritable gageure pour les co-énonciateurs.

Nous avons relevé, à partir de notre corpus synchrone, les différentes façons par lesquelles nos interlocuteurs repèrent les instances d'ambiguïté qui sont source de malentendu. Ces différentes façons nous les avons classées en trois catégories. Dans la première, l'ambiguïté est repérée par le locuteur qui émet l'énoncé porteur d'un sens S1, dans la seconde, c'est le locuteur L2 destinataire du message qui s'en aperçoit. Dans la troisième, les malentendus sont repérés par l'un des interlocuteurs à l'aide d'un document annexe.

1.1. Repérage du malentendu par l'émetteur

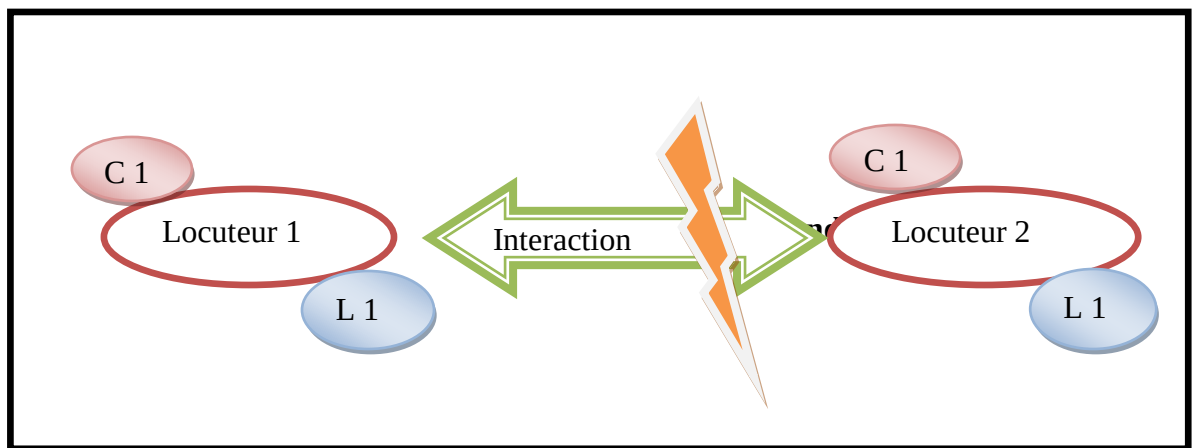
Concernant les malentendus repérés par le locuteur L1 émetteur ou producteur de l'énoncé ambigu qui provoque le malentendu, nous pouvons schématiser la situation par le processus ci-dessous :



Extrait 1 :

L1. wali: je vais mettre ma viande dans le torchon
L2. nab: pour la congeler
L1. wali: va savoir !!
L2. nab: en plus avec ce fois je te dis pas !
L1. wali: hiyhihi
L2. nab: je suis serieuse
L1. nab: haha
L1. wali: la viande c'est mon corps

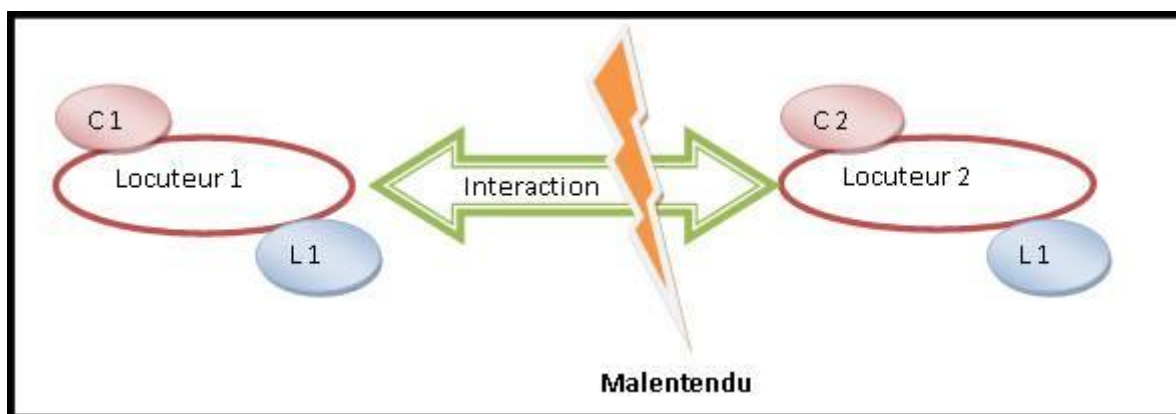
Dans cet exemple nous avons un malentendu qui s'édifie entre interlocuteurs partageant les mêmes valeurs culturelles et pratiquant la langue française (langue seconde ou étrangère) et que nous avons schématisé ainsi :



La discussion s'établit entre deux interlocuteurs originaires du même pays et qui partagent la même langue mais l'un d'eux réside en France et l'autre en Algérie. Au moment où le locuteur L1 utilise une expression française « *mettre ma viande dans le torchon* », le locuteur L2 l'interprète autrement. Ce malentendu se situe donc au niveau du décodage linguistique des niveaux de langue qui sont spécifiques à un pays et que d'autres locuteurs francophones ne partagent pas forcément.

Dans cet exemple, dans lequel L1 énonce « *je vais mettre ma viande dans le torchon* » porteur de sens S1, ce même énoncé va être interprété par L2 autrement. En effet, L2 attribue à l'énoncé porteur de sens S1 un autre sens S2. Suite à cette interprétation, L1 prend conscience au 5^{ème} tour de parole que L2 a mal interprété son énoncé S1 et lance un rire qui semble être ironique « *hihihi* ». Ce rire va provoquer chez L2, au 6^{ème} tour de parole, une requête dans laquelle il remet en cause sa compréhension de l'énoncé S1, en confirmant sa compréhension « *je suis sérieuse* ». Dans cet exemple, L1 a pris conscience de l'ambiguïté de son énoncé et s'est mis à rire après avoir constaté que son interlocuteur L2 a mal interprété l'expression utilisée. Les deux interlocuteurs ne maîtrisent pas de la même façon les registres de langue. Leurs répertoires verbaux divergent au point de donner naissance à des malentendus.

Dans l'exemple ci-dessous, la prise de conscience se fait graduellement par la manifestation d'un étonnement d'abord comme pour déplorer l'ignorance du partenaire de la signification d'un terme qui renvoie à une manifestation de musique électronique entre jeunes méconnue de L2.



Extrait 2 :

L1. JP: je suis un habitué des raves

L2. nab: et tu as revé de quoi ?

L1. JP: je t'en parle et tu l'interprètes bizarrement

L1. JP: g des hallucinations

L1. JP: attends attends

L2. nab: koi

L2. nab: tu parle de quoi la

L1. JP: raves =rêves

L2. nab: c pas un probleme de transcription ?

L2. nab: je connais ravin

L1. JP: hallucinations sous-entends hallucinogènes

L2. nab: boffff je ne vois pas de quoi tu parle allez explique

L1. JP: c des soirées en pleine campagne avec de la musique techno

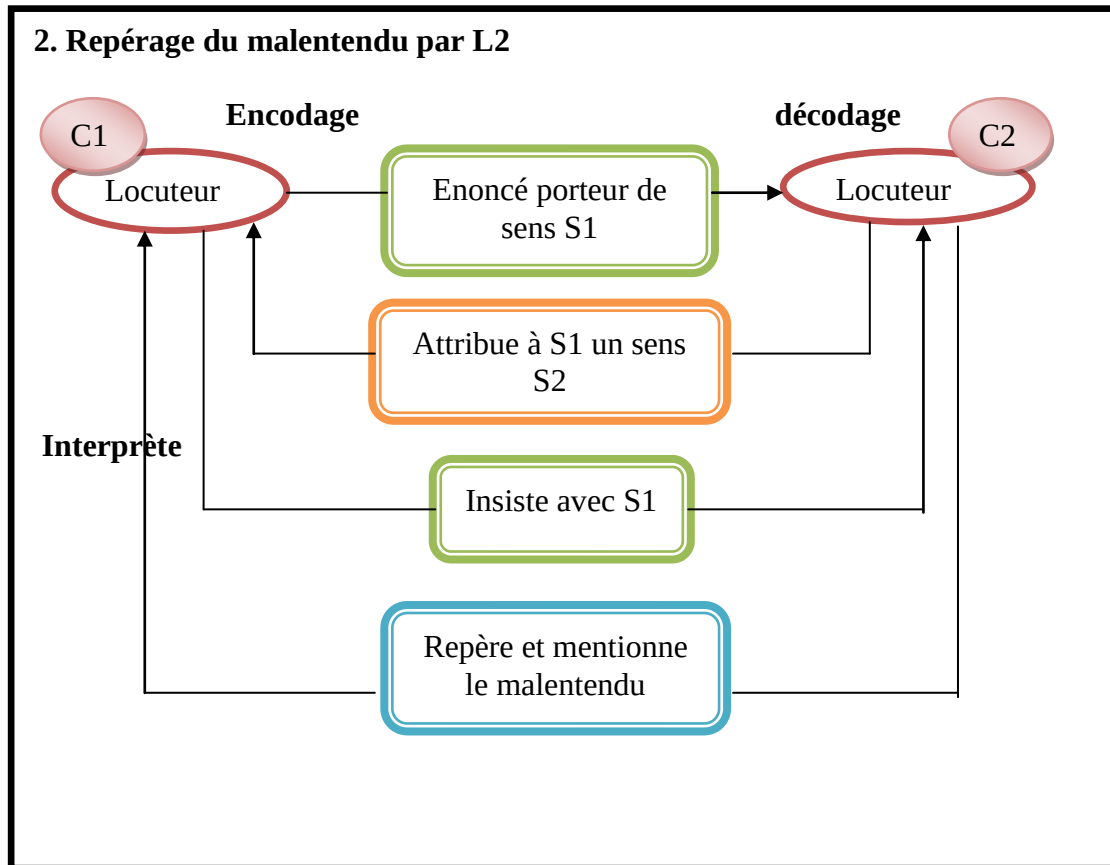
Le malentendu se situe au niveau des paronymes « rave » et rêve » qui sont proches au plan grapho-phonique suite à la méconnaissance de ce terme « rave ». Le locuteur L2 l'associe à « rêve » pensant qu'il s'agit d'une mauvaise transcription. En effet, parfois les paronymes sont sujets à des interprétations différentes. Etant donné que les deux interlocuteurs appartiennent à des cultures différentes, certains énoncés peuvent être interprétés différemment car ils n'ont pas les mêmes compétences socioculturelles et référentielles.

Dans ce second exemple le locuteur L1 produit le sens S1 dans sa première intervention « *je suis un habitué des raves* » auquel L2 attribue un sens S2 « *et tu as revé de quoi ?* », dès le second tour de parole. Cette interprétation S2 attribuée à S1 provoque chez L1 un ébahissement. L1 enchaîne d'ailleurs à trois reprises pour signifier sa consternation devant cette réaction : « *je t'en parle et tu l'interprètes bizarrement* », « *g des hallucinations* » et « *attends attends* ». L2 ne comprend pas l'étonnement de L1 et sa réaction l'oblige à demander une explication « *koi* » et « *tu parle de quoi la* ». Ces deux requêtes vont permettre à L1 de clarifier l'ambigüité en signalant ce qui a provoqué cette incompréhension « *raves = rêves* ». En effet, le L1 s'est rendu compte dès la première réplique de L2 qu'il y avait une mauvaise interprétation de son énoncé mais ne le mentionne qu'au bout du huitième tour de parole. Cette attente vraisemblablement volontaire lui permet de confirmer sa certitude de la confusion des paronymes « *rave* » / « *rêve* » par son partenaire. Le malentendu est par conséquent levé dès les premiers tours de parole des premiers échanges de l'interaction ou dans les échanges intermédiaires qui se rapprochent plutôt de la séquence de clôture de l'interaction.

1.2. Repérage du malentendu par le récepteur

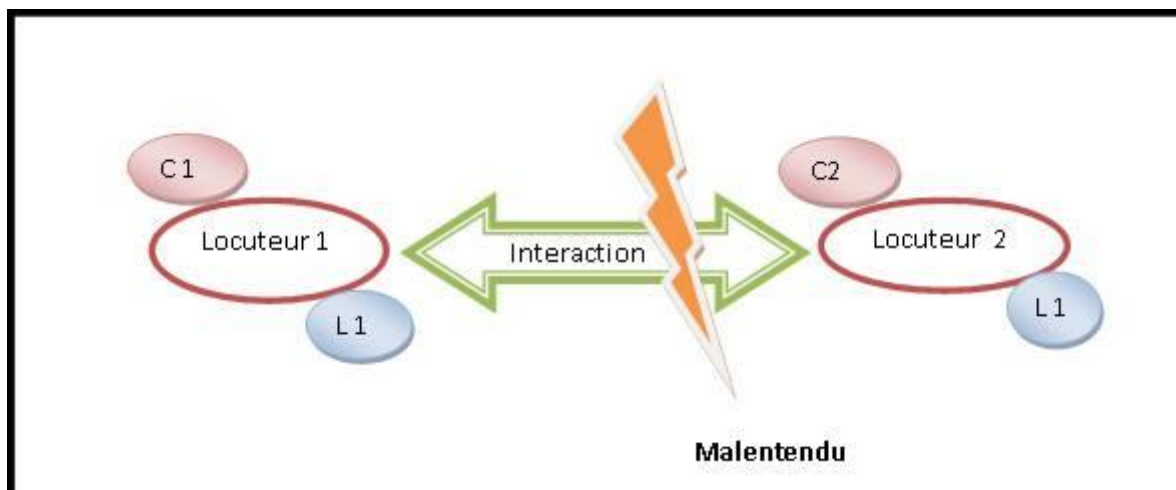
A l'opposé du premier modèle que nous venons d'examiner, c'est le destinataire de l'énoncé porteur d'ambigüité qui prend l'initiative en réajustant la phase de l'encodage du message par des clarifications sémantiques. La prise de conscience par le locuteur L2 que S1 de son interlocuteur ne correspond pas au S2 que lui confère L1. Cette prise de conscience se manifeste lorsque L2 se rend compte que L1 continue à intervenir et à répliquer en fonction de S1. Ces répliques inappropriées vont lui permettre de repérer l'ambigüité qui a provoqué le malentendu et qui a faussé son interprétation.

Nous avons repris la structure de cette forme de repérage du malentendu par le récepteur dans le schéma ci-dessous, dans lequel Locuteur L1 appartient à une culture C1 et le locuteur L2 appartient à une culture C2 qui est étrangère à L1.



Cette structure qui reprend clairement la manière par laquelle le malentendu est repéré dans une interaction nous permet de mieux comprendre les exemples que nous citerons ci-après.

Le schéma ci-dessous reprend la structure d'échange entre ces deux interlocuteurs d'origine différente (L1, L2) qui pratiquent la même langue (L1) et qui ne partagent pas la même culture (C1, C2).



Nous avons le locuteur L1 qui interrompt la discussion pour aller faire rentrer sa voiture au garage. Cet énoncé S1 émis par L1 « *je vais mettre ma voiture au garage* » se voit prendre un autre sens S2 par L2 qui interprète le message en fonction de ses références culturelles.

Exemple 3 :

L1. Lili : deux seconde je reviens, je vais mettre ma voiture au garage

L2. christophe dit : alors ta voiture est au garage

L1. lili dit : oui, slt

L2. christophe dit : en panne ou pour une revision

L1. lili dit : non juste pour le stationnement

L2. christophe dit : ah, et pourquoi au garage ?

L1. lili dit : ah tu pensais que garage du mecano?

L2. christophe dit :oui ,

Etant donné que le mot garage renvoie à trois définitions différentes :

- *Sens 1 : Action de garer un véhicule*
- *Sens 2 : Abri pour les voitures*
- *Sens 3 : Entreprise d'entretien et de réparation des voitures*

Le locuteur L2 ne retient que le troisième sens pour interpréter le message de L1, voire, l'endroit où l'on répare les voitures (réparation, révision, vidange...). Ce locuteur omet les autres sens qui font référence au message initial de L1. L'attribution de ce sens pourrait être le résultat de l'utilisation de ce mot que dans des cas de révision ou de panne par le locuteur L1.

Dans la culture de L2, ce mot a une autre acception et signifie uniquement l'endroit où on gare la voiture pour L1. L'interprétation de l'énoncé porteur de S1, dans la culture C2, correspond un autre sens S2 dans la culture C1. Le locuteur L1 tente de clarifier le S1 en répliquant « *non juste pour le stationnement* » mais la requête de L2 dans laquelle il pose la question suivante « *ah, et pourquoi au garage* » fait prendre conscience à L1 que son énoncé S1 est mal compris. Dans cet exemple c'est le locuteur L2 qui repère l'énoncé ambigu et le signale à L1. Ce dernier ignore qu'un terme peut renvoyer à une autre réalité extralinguistique dans une autre culture. C'est tout le problème des termes dont l'acception est particulière à une culture donnée.

Dalila Morsly a dressé dans sa thèse de doctorat d'état³⁰⁶ tout un inventaire des termes français qui ont une signification spécifique aux algériens. D'une façon plus générale, une langue donnée peut présenter des variations sémantiques de certaines unités linguistiques dans des aires d'utilisation différentes. De nombreuses études connues qu'il n'est pas utile de mentionner ici ont montré les spécificités du français parlé par les québécois, du français parlé en Afrique noire ou du français parlé par les pieds noirs d'Algérie. C'est dire que la variété des usages linguistiques d'une même langue peut correspondre une variété des acceptions d'une même unité linguistique.

Dans l'exemple qui suit, nous avons la même structure du repérage du malentendu. Il s'agit du locuteur (récepteur) L2 qui se rend compte que l'énoncé de L1 est mal interprété et qui finit par repérer l'ambiguïté contenue dans l'énoncé S1.

Exemple 4 :

L1. Latifa : slt

L2. kari dit : au fait demain c la soutenance de X

L1. latifa dit : non

L2. kari dit : c pas le 24

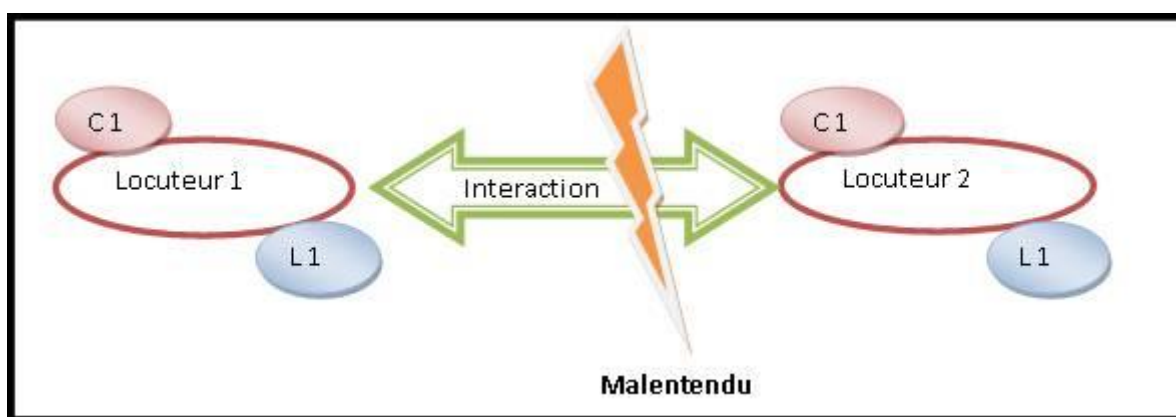
L1. latifa dit : elle a été annulée

L2. kari dit : ah bon

il ma pas appelé

³⁰⁶ D. Morsly : Le français dans la réalité algérienne, 1988.

L1. latifa dit : Bonn ne vient pas
 L2. kari dit : je ne pouvais pas de toute facon venir
 L1. latifa dit : je l'ai su dimanche
 L2. kari dit : parceque je travaille toute la journée a l'env
 L1. latifa dit : dommage, le pauvre a travaillé durement pour soutenir dans ces délais
 L2. kari dit : pourquoi annulé?
 les jurys ne sont pas dispo
 L1. latifa dit : Bonn ne vient pas pour une seule soutenance
 L2. kari dit : « latifa dit :Bonn ne vient pas »
 ah charles Bonn
 ok
 je viens de comprendre
 L1. latifa dit : ok
 L2. kari dit : lol
 j'avais pas compris
 je pensais que tu me disais Bon ne viens pas

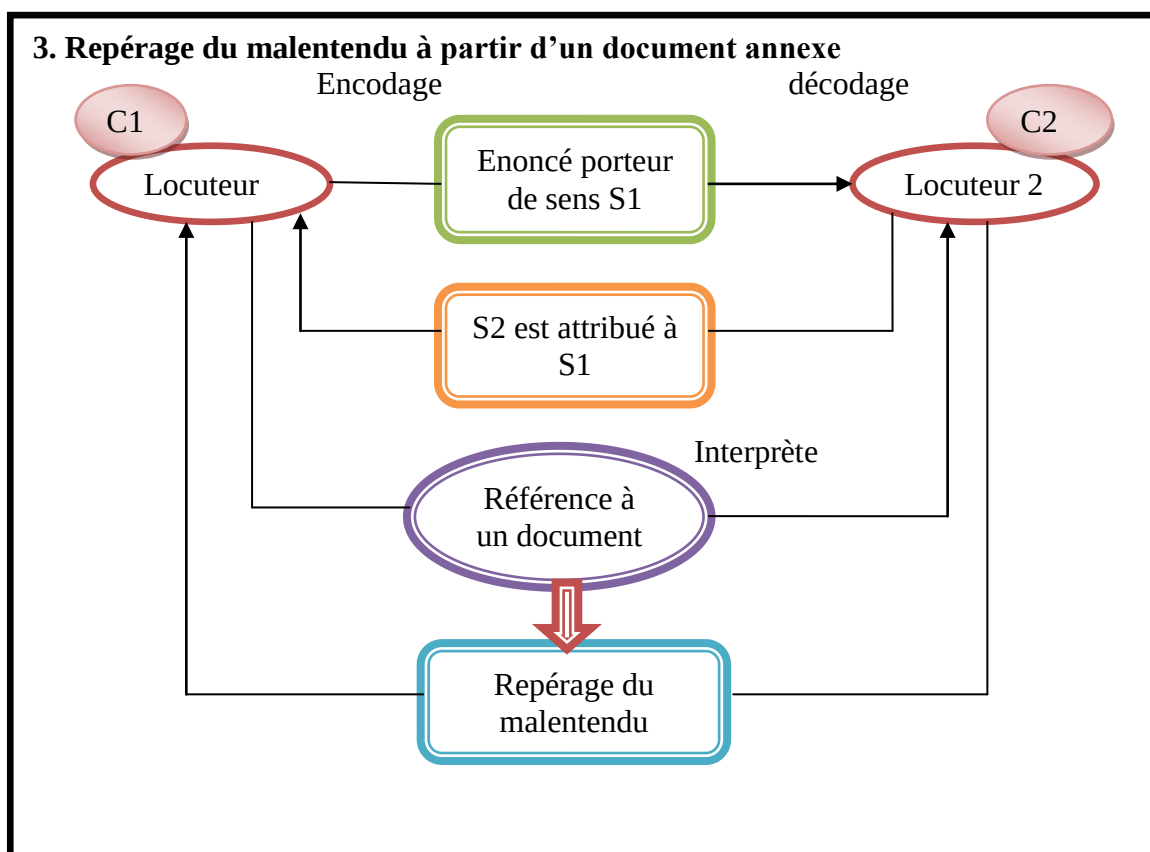


Nous remarquons que l'ambiguïté réside dans l'énoncé S1 émis par L1 au 7^{ème} tour de parole « *Bonn ne vient pas* ». L2 lui attribue un autre sens S2 et réplique en disant « *je ne pouvais pas de toute facon venir* ». Cette interprétation due à la mauvaise lecture du nom propre « Bonn » induit le locuteur L2 en erreur qui n'établit pas la distinction entre ce nom propre (patronyme) et l'interjection lui correspondant phonétiquement. De plus, l'interlocuteur ne fait pas attention au verbe « venir » conjugué à la troisième personne du singulier. Ce n'est qu'au 13^{ème} tour de parole que L1 reprend le même énoncé S1 en rajoutant cette fois une expansion introduite par un monème fonctionnel qui va permettre à L2 de mieux comprendre le sens « *Bonn ne vient pas pour une seule soutenance* », cette expansion « *pour une*

seule soutenance » permet à L2 de repérer l'ambiguïté de l'énoncé et lui permet de comprendre le sens S1 que voulait transmettre L1. Le malentendu est ainsi levé grâce au complément d'informations véhiculées par un syntagme autonomisé selon la théorie préconisée par André Martinet.

1.3. Repérage du malentendu à partir d'un document annexe

Dans ce troisième cas, il s'agit d'un malentendu qui s'établit entre deux interlocuteurs et le repérage de l'ambiguïté du sens S1 ne se fera qu'à l'aide d'un document annexe, écrit ou mêlant la graphie et l'icônie, consulté par les deux interlocuteurs pendant la discussion. Nous avons repris la structure du repérage de ce malentendu interculturel dans le schéma ci-dessous.



Ce schéma représente la structure dans laquelle se repère un malentendu qui s'appuie sur un document annexe (externe) pour permettre la compréhension d'une unité linguistique qui prête à confusion. Les deux exemples qui suivent illustrent bien deux différentes situations de rencontre. Si la première

rencontre s'accomplit dans une situation où les deux locuteurs utilisent la même langue et sont porteurs des mêmes valeurs culturelles, la seconde, quant à elle met en présence deux locuteurs utilisant la même langue mais ayant des valeurs culturelles différentes.

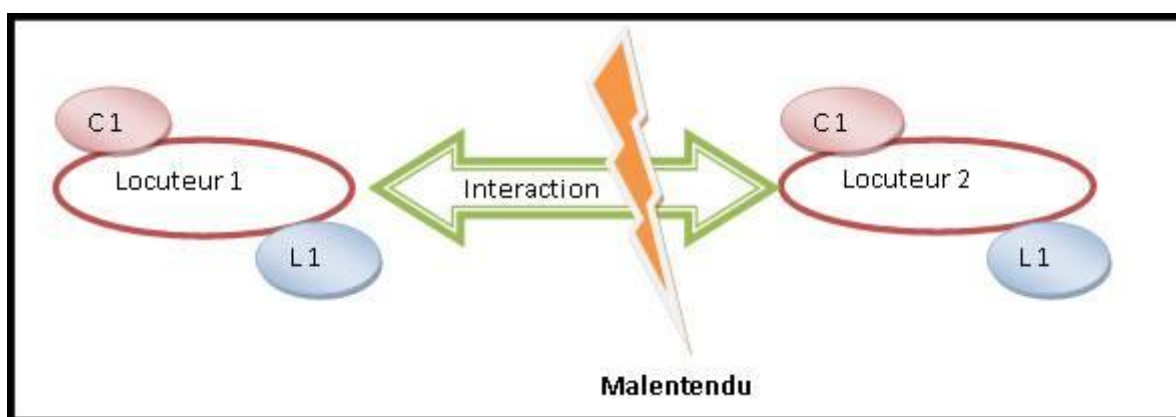
Extrait 5 :

L1. Mus : Mon reportage s'intitule "Un déjeuner pacifique à Zoudj Bghal"

L2. kari : et zoudj bghal c'est la future monnaie marocaine

L1. Mus : oui, apparemment

L2. kari : donc tu te payes un déj a 2 bghal, ah je viens de lire l'article c une place qu'on appelle comme ca au maroc, je savais pas



Dans cet exemple, nous constatons que le malentendu provient de l'énoncé porteur de sens S1 « *Mon reportage s'intitule "Un déjeuner pacifique à Zoudj Bghal"* », Un énoncé dans lequel le toponyme « *Zoudj Bghal* » est porteur d'ambiguïté pour le locuteur L2 qui lui attribue le sens S2 « *et zoudj bghal c'est la future monnaie marocaine* », considérant que « *Zoudj Bghal* » renvoie au système monétaire marocain. Le locuteur L2 ne comprend à quoi renvoie le mot « *Zoudj Bghal* » qu'après avoir lu le reportage en question et en déduit que le sens S2 est en déphasage par rapport au sens S1 de l'énoncé émis par le locuteur L1. L2 repère l'ambiguïté et la signale au 4^{ème} tour de parole. C'est en se référant à un document annexe externe à la discussion que L2 a pu relever le malentendu et élucider le sens du mot porteur d'ambiguïté. Il en est ainsi dans les écrits journalistiques lorsque le titre d'un article est en décalage par rapport au contenu de l'article. Le lecteur de presse est souvent confronté à ce

type de mésaventure car les longs titres informatifs qui respectent la fameuse règle des 5W (who ? « qui » What ? « quoi » When ? « quand » Where ? « où » Why ? « pourquoi ») sont évités au profit des titres incitatifs plus surprenants, plus intrigants et plus évocateurs. Le lecteur est alors mis dans l'obligation de consulter le corps de l'article pour mieux saisir la véritable signification du titre. Cette digression n'est pas fortuite, loin s'en faut, elle nous permet d'établir une analogie entre le décalage d'un article de presse et son péritexte en général et de ce qui se déroule entre les tours de parole espacés d'une interaction.

Dans ce second exemple, le document auquel se réfère L2 n'est plus textuel mais iconique ou plus précisément un support représentant une caricature qui reprend l'évènement de la chaussure lancée sur le président américain G. Bush par le journaliste irakien.

Extrait 6 :

L1 : sophie : j'ai trouvé le diapo que tu m'as envoyé

L1 : sophie : je pense que ça doit être super drôle

L1 : sophie : mais je dois t'avouer qu'un truc m'a échappé!!

L2 : Baya : koi

L2 : Baya : quelle diapo

L2 : Baya : j'envoie beaucoup

L1 : sophie : le truc des chaussures c'était bien parce qu'on a frappé bush avec

L1 : sophie : là où on voit des paires de chaussures déposées devant une bâtisse

L1 : sophie : et où il est écrit conférence de presse de bush

L1 : sophie : ensuite mosqué!

L1 : sophie : bush était dans une mosqué

L2 : Baya : attends

L1 : sophie : lorsque le journaliste l'a frappé?

L1 : sophie : c ça?

L2 : Baya : bush dans une mosquée tu deconne no

L1 : sophie : ché pas! Baya

L1 : sophie : g rien compris

L2 : Baya : mais bush ne fais pas la preire

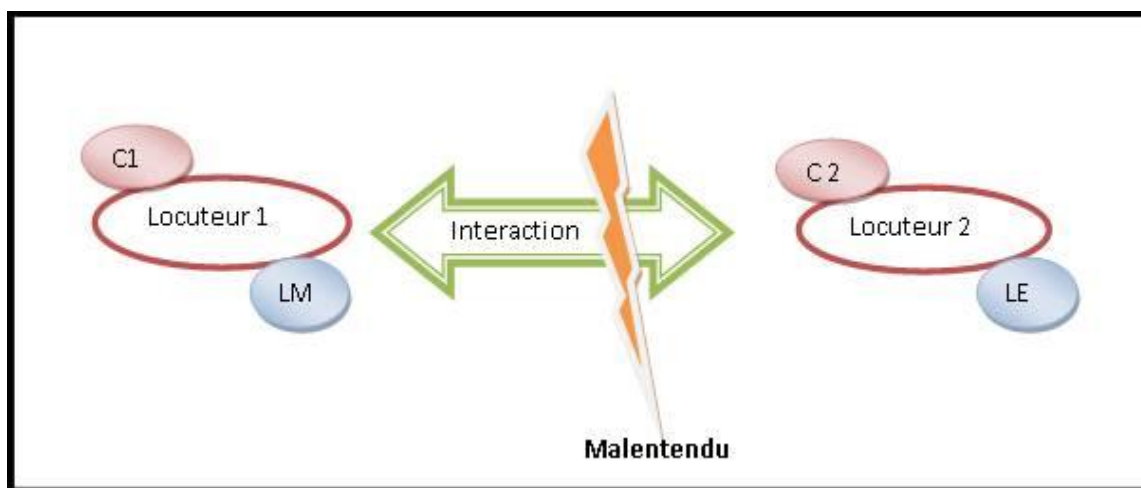
L2 : Baya : ah oui

L1 : sophie : je pensais que c'était une parodie de l'évènement qui a marqué les médias non?

L2 : Baya : mais il n'est pas musulman donc il prie pas

L2 : Baya : c une conférence

L1 : sophie : mais g pas trop saisie!
L1 : sophie : et c quoi le rapport alors
L1 : sophie : entre chaussures et mosqué!!
L2 : Baya : ahhhhhhh
L1 : sophie : baya!!!!
L1 : sophie : explique moi!!!
L2 : Baya : oui je vois tu parles du lien
L2 : Baya : okok
L2 : Baya : tu sais nous les musulamn
L2 : Baya : on fait la priere sans les chaussure
L2 : Baya : lorsqu'on rentre
L2 : Baya : on enleve
L2 : Baya : t'as pigé
L2 : Baya : c pas comme l'eglise
L1 : sophie : ah d'acord!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
L1 : sophie : c'est un peu bizarre :) mais je comprends mieux



Dans cet exemple, il s'agit d'une caricature ou message iconique qui lève le malentendu contenu dans l'interaction verbale ou message linguistique. Dit d'une façon plus légère, la caricature vient à la rescousse de l'échange verbal. Si nous devons extrapoler, nous dirons que ce cas est assez fréquent dans les conversations quotidiennes orales ou écrites car les locuteurs ont pour habitude de recourir à l'expression populaire « veux-tu que je te fasse un dessin » lorsqu'ils s'aperçoivent que leurs interlocuteurs ne saisissent pas les nuances d'un message. En vérité, nous sommes ici dans ce cas de figure. En effet, ne sachant pas que tout pratiquant doit se déchausser à l'intérieur d'une mosquée pour faire sa prière, L2 n'arrive pas à établir le rapport entre la

mosquée et la conférence de presse de G. Bush dans l'interaction verbale. La caricature, plus explicite, facilite l'accès au sens des interventions de L1.



Grâce à cette caricature, L2 finit par comprendre en repérant ce qui a provoqué le malentendu. Ce malentendu est provoqué par la méconnaissance de la pratique musulmane lors de la prière dans une mosquée.

2. La négociation de l'accord dans la gestion du malentendu interculturel

La phase de négociation intervient après une prise de conscience et des tentatives de pénétration du système culturel de l'interlocuteur. Cette phase consiste à trouver un terrain d'entente entre les participants et conséquemment des solutions que chaque participant admettra en toute conscience tout en respectant les valeurs de l'autre.

La négociation est alors un processus qui s'engage lorsque l'interaction est affectée par les différences culturelles. Ce processus est un exercice de décryptage de la bonne interprétation en mettant en œuvre des techniques qui servent à lâcher du lest en acceptant des concessions.

Ce processus est attesté dans certains exemples de notre corpus. En effet, nous assistons à des situations dans lesquelles les interlocuteurs se respectent mutuellement malgré leur différence sur le plan culturel. Dans leurs échanges, ils utilisent la négociation pour aboutir à un compromis dès qu'un malentendu

se manifeste. Pour engager cette négociation dans une situation interculturelle, l'investissement et la motivation sont de rigueur pour arriver à un consensus. Cet investissement et cette motivation sont indispensables pour trouver des terrains d'entente.

Exemple 1

kari dit : *au fait demain c la soutenance de X*
latifa dit : *non*
kari dit : *c pas le 24*
latifa dit : *elle a été annulée*
kari dit : *ah bon*
il *ma pas appelé*
latifa dit : *Bonn ne vient pas*
kari dit : *je ne pouvais pas de toute facon venir*
latifa dit : *je l'ai su dimanche*
kari dit : *parceque je travaille toute la journée a l'env*
latifa dit : *dommage, le pauvre a travaillé durement pour soutenir dans ces délais*
kari dit : *pourkoi annulé?*
les jurys *ne sont pas dispo*
latifa dit : *Bonn ne vient pas*
pour une seule soutenance
kari dit : *« latifa dit :Bonn ne vient pas »*
ah charles Bonn
ok
je viens de comprendre
latifa dit : *ok*
kari dit : *lol*
j'avais pas compris
je pensais que tu me disais Bon ne viens pas
latifa dit : *hihi*
kari dit : *lol*
latifa dit : *mahboula comme dab*
kari dit : *lol*

Dans cet exemple les interlocuteurs engagent un processus de négociation suite à la mauvaise interprétation de l'énoncé porteur du sens S1 = « *Bonn ne vient pas* » où son interlocuteur L2 lui attribue un autre sens S2= « *je ne pouvais pas de toute facon venir* ». Cette réponse met mal à l'aise L1 qui lui aussi pense avoir offensé L2. Un acte de langage qui atténue l'offense « *je l'ai su dimanche* » est alors produit par L2.

C'est à ce moment que le schéma de négociation de C. Kerbrat-Orecchioni se dessine :

- ✓ L1 fait à L2 une *proposition* (Prop) : « *Bonn ne vient pas* »
- ✓ L2 *conteste cette proposition*, en assortissant éventuellement cette contestation d'une *contre-proposition* (Contre-Prop) : « *je ne pouvais pas de toute façon venir* »
- il y a alors négociation potentielle, laquelle ne va pas nécessairement s'actualiser
- ✓ L1 rejette cette Contre-Prop et maintient sa proposition initiale, il y a *acristallisation* du désaccord, et c'est l'amorce d'une négociation : « *je l'ai su dimanche* ».

Nous remarquons que le processus de négociation se déclenche au moment où L1 utilise un acte de langage assertif qui permet d'informer et de minimiser l'offense à son interlocuteur. Cet énoncé atténue l'offense et L2 va s'expliquer en justifiant pourquoi elle ne pourra pas assister à la soutenance « *parce que je travaille toute la journée à l'env* » et va montrer à L1 que ce n'est pas sa proposition qui l'a mise mal à l'aise. Cela explique le déclenchement du processus de négociation avant la résolution du malentendu. L1 négocie en recourant à des formules de compassion pour montrer à L2 que même si elle n'a pas informé de l'annulation de la soutenance la personne en question, elle n'est pas à blâmer « *latifa dit : dommage, le pauvre a travaillé durement pour soutenir dans ces délais* ». Cette énonciation de L1 est une technique de négociation qui permet de provoquer chez L2 un sentiment de compassion et de l'entraîner dans la négociation « *pourquoi annulé? les jurys ne sont pas dispo* ». Cette question va lui permettre de comprendre enfin ce qui est à l'origine de l'ambiguïté.

Exemple 2

L1. JP: je suis un habitué des raves

L2. nab: et tu as revé de quoi ?

L1. JP: je t'en parle et tu l'interprètes bizarrement

L1. JP: g des hallucinations

L1. JP: attends attends
 L2. nab: koi
 L2. nab: tu parle de quoi la
 L1. JP: raves =rêves
 L2. nab: c pas un probleme de transcription ?
 L2. nab: je connais ravin
 L1. JP: hallucinations sous-entends hallucinogènes
 L2. nab: boffff je ne vois pas de quoi tu parle allez explique
 L1. JP: c des soirées en pleine campagne avec de la musique techno
 L1. JP: on y consomme des drogues douces et dures

- ✓ L1 fait à L2 une *proposition* (Prop) : « je suis un habitué des raves »
- ✓ L2 conteste cette *proposition*, en assortissant éventuellement cette contestation d'une *contre-proposition* (Contre-Prop) : « et tu as revé de quoi ? »
- ✓ L1 rejette cette Contre-Prop et maintient sa proposition initiale, il y a cristallisation du désaccord, et c'est l'amorce d'une négociation : « raves = rêves ».

Dans ce second exemple la négociation s'enclenche au moment où L2 conteste la proposition de L1 et l'interprète différemment. L1 rejette d'abord la contestation de L2 et entame la négociation en énonçant les actes de langage qui peuvent exprimer la colère³⁰⁷: « je t'en parle et tu l'interprètes bizarrement », « g des hallucinations » et « attends attends ». Ces trois contestations, suite à la mauvaise interprétation de L2, font objet de la mauvaise interprétation attribuée à « rave » par L2. Mais L2 semble ne pas comprendre les contestations de L1. D'ailleurs sa réplique exprimée sous la forme d'interrogatives va encore irriter davantage L1 : « koi » et « tu parle de quoi la », ces deux requêtes vont amorcer la négociation qui débute par une première mise en évidence de la confusion « raves ≠ rêves ». Cela permet à L2 de prendre conscience de la mauvaise interprétation et entre dans la négociation « c pas un probleme de transcription ? » en posant la question

³⁰⁷ Ces actes de langage : « j'ai des hallucinations » et « attends !attends ! » utilisés par L2 pourraient exprimer un état coléreux accentué par un étonnement. Nous nuancions notre idée car nous ne pouvons pas affirmer cela avec certitude étant donné que la médiation ne permet pas de révéler le véritable état d'âme des interlocuteurs en interaction.

relative à la graphie. Puis la négociation est beaucoup plus centrée sur le sens proposé par L1. Un terme assez proche phonétiquement du mot est avancé par L1 « *je connais ravin* ». Quant à L1, il persiste à aider en vain L2 en lui fournissant des indices supplémentaires « *hallucinations sous-entends hallucinogènes* » puisque les raves sont en plus des moments où les drogues hallucinogènes ont leur place L2 qui ignore totalement cette réalité socioculturelle abandonne la négociation et demande une explication à L1 : « *boffff je ne vois pas de quoi tu parle allez explique* ».

En somme, la négociation est axée sur le sens du mot « rave » qui semble être méconnu par le locuteur L2. La correspondance entre la phase d'encodage et celle de décodage est dans cette interaction assez laborieuse. C'est avec peine et après des péripéties de tâtonnements que les deux interlocuteurs arrivent à s'entendre sur le sens d'un mot qui, il faut le souligner, renvoie à un référent inconnu du partenaire de la communication. Ce qui a compliqué la discussion est en réalité le statut particulier de « Rave » dans la langue française qui est un « pérégrinisme³⁰⁸ » ou plus exactement un « xénisme³⁰⁹ » puisqu'il est emprunté à l'anglais³¹⁰. Cela explique l'ensemble des attermoissements, des tergiversations et autres errements dans cette interaction. Le participant qui a trébuché sur le sens du mot dont la pratique est méconnue dans sa culture finit non sans peine par avouer son ignorance pour permettre à la discussion de se poursuivre. Nous signalons également, que le mot rave est généralement utilisé avec party : « rave party » et le fait que L1 n'a pas utilisé « party » qui informe qu'il s'agit d'un mot anglais est à l'origine de cette mauvaise interprétation.

³⁰⁸ Un pérégrinisme est une forme lexicale (mot, tournure) provenant d'une langue et utilisée dans une autre sans être assimilée

³⁰⁹ Un xénisme est un type d'[emprunt lexical](#) qui consiste à prendre un terme étranger tel quel

³¹⁰ Le verbe anglais « *to rave* » peut se traduire par « délirer », « divaguer » ou « s'extasier »

Le cheminement emprunté allant du début de l'emploi du terme qui est la cause du malentendu jusqu'à la clarification de son sens peut être représenté de la sorte :

1. Emploi du terme « rave » dans une intervention de l'échange



2. confusion des paronymes « rave » avec « rêve »



3. tentative d'élucidation du terme par l'ajout d'un sème « hallucinations »



4. Eclaircissements fournis par l'auteur du terme objet de la séquence de l'interaction

Exemple 3 :

L1 : sophie : ce matin quand j'ai consulté ma boîte

L1 : sophie : j'ai trouvé le diapo que tu m'as envoyé

L1 : sophie : je pense que ça doit être super drôle

L1 : sophie : mais je dois t'avouer qu'n truc m'a échapé!!

L2 : Baya : koi

L2 : Baya : quelle diapo

L2 : Baya : j'envoie beaucoup

L1 : sophie : le truc des chaussures c'était bien parce qu'on a frappé bush avec

L1 : sophie : là où on voit des paires de chaussures déposées devant une bâtisse

- ✓ L1 rejette cette Contre-Prop et maintient sa proposition initiale, il y *acristallisation* du désaccord, et c'est l'amorce d'une négociation : « *là où on voit des paires de chaussures déposées devant une bâtisse* »

Dans cette interaction, les tours de paroles forment une séquence complète au sens que lui donne C. Kerbrat-Orecchioni. Les négociations concernent d'abord le contenu de la caricature car l'un des deux interlocuteurs bute sur l'élucidation de son signifié. L2 a l'habitude d'envoyer plusieurs liens à L1. Mais cette fois, une difficulté d'interprétation surgit. Alors L1 répond à la demande de L2 en donnant beaucoup d'éléments d'informations formulés sous des actes assertifs « *là où on voit des paires de chaussures déposées devant une bâtisse / et où il est écrit conférence de presse de bush / ensuite mosqué!* » Il ajoute ensuite comme stupéfait « *bush était dans une mosqué* ». Le chevauchement des tours de parole a empêché la production de la suite de l'énoncé constituée d'une subordonnée conjonctive « *lorsque le journaliste l'a frappé?* », L2 réagit en utilisant un acte de langage de type déclaratif³¹¹ : « *bush dans une mosquée tu deconne no* ». C'est à partir de cette remarque quelque peu malveillante que L1 baisse les bras en avouant son incompréhension par deux formes redondantes « *ché pas ! Baya / g rien compris* ».

- ✓ L1 fait à L2 une *proposition* (Prop) : « *bush était dans une mosqué/ lorsque le journaliste l'a frappé?* »
- ✓ L2 conteste cette *proposition*, en assortissant éventuellement cette contestation d'une *contre-proposition* (Contre-Prop) : « *mais bush ne fais pas la prière* »
- ✓ L1 rejette cette Contre-Prop et maintient sa proposition initiale, il y *acristallisation* du désaccord, et c'est l'amorce d'une négociation : « *je*

³¹¹ Comme nous l'avons développé dans notre partie méthodologique, étant donné que nous nous inscrivons dans une démarche prédéfinie par les incertitudes, nous supposons que l'utilisation de l'acte déclaratif ne correspond pas à un quelconque acte d'hostilité mais il est simplement utilisé par L2 pour faire prendre conscience à L1 qu'il n'a pas vu juste.

pensais que c'était une parodie de l'événement qui a marqué les médias non? »

Ce passage aux aveux dans cette négociation initiale donne lieu alors à une seconde négociation sur le sens que véhicule cette caricature étant donné que L1 manque d'informations sur les pratiques religieuses des musulmans notamment la prière dans la mosquée. Il va tenter de comprendre à partir de ses référents culturels qu'il a intériorisés. L2 prend l'initiative « *mais bush ne fais pas la prière* » et relance la négociation: « *mais il n'est pas musulman donc il prie pas/ c une conférence* » et L2 passe une seconde fois aux aveux « *mais g pas trop saisie!/ et c quoi le rapport alors/ entre chaussures et mosqué!!!/ explique moi!!!* » L1 fournit de plus amples explications « *tu sais nous les musulmans / on fait la prière sans les chaussures/ lorsqu'on rentre/ on enlève/ t'as pigé* » et pour être plus explicite L1 utilise une comparaison des référents culturels « *c pas comme l'église* ». C'est alors que L1 comprend mieux la caricature.

L'incompréhension porte sur les pratiques religieuses. Contrairement aux autres croyances, un pratiquant musulman doit se déchausser en entrant dans la mosquée, lieu de son culte. La caricature qui combine l'iconique et le linguistique est en conséquence elle aussi sujette à des interprétations divergentes surtout lorsqu'on ignore le contexte socioculturel qu'elle représente en l'occurrence les rituels obligatoires inhérents à chaque religion.

A partir de ces trois exemples, nous avons dégagé les différentes étapes de négociation qui concernent les interactions synchrones interculturelles. Ces négociations répondent à la même structure que celle en situation de face à face. Les seules différences résident dans la situation synchrone médiée par ordinateur. Celle-ci s'étale sur une période plus importante sur le plan interactionnel. Les tours de parole s'enchaînent les uns après les autres et il n'est pas question de les négocier comme dans une situation de face à face. Les chevauchements ne se manifestent pas de la même manière, la prise de

parole n'est pas négociée, il suffit juste d'être rapide dans l'intervention par clavier.

En somme, les spécificités que nous pouvons dégager à partir de ces négociations dans des situations interculturelles sont de plusieurs ordres. Souvent l'un des interlocuteurs finit par faire des aveux et demande des explications lorsque le message est incompris ou mal interprété. Cette négociation peut porter aussi bien sur le sens d'un mot que sur tout un énoncé. La négociation ne prend forme qu'au moment où la proposition de l'un des interlocuteurs rejette la contre-proposition de son interlocuteur. Alors un ensemble d'actes de langage sont proférés au terme desquels les interlocuteurs s'accordent. Mais avant d'aboutir à une entente parfaite, nous avons souvent relevé des formules dans lesquelles l'un des interlocuteurs affirme son incompréhension avant de demander des explications. Ces négociations permettent de trouver un terrain d'entente et un consensus pour que la discussion reprenne son cours même si parfois des tensions sont ressenties lors des échanges. La négociation est sentie comme un moyen approprié constitué d'une série d'échanges où chacun respecte autrui dans son intégrité et ses valeurs. Elle permet de dissiper les zones d'ombre, de clarifier ce qui paraît confus et de poursuivre les échanges sur le même thème pour sauvegarder sa cohérence.

3. Le calcul interprétatif et stratégie de gestion du malentendu interculturel dans une interaction synchrone

Comme nous l'avons énoncé dans le chapitre III de notre partie théorique, le travail interprétatif est considéré comme un calcul qui consiste à extraire le sens à partir d'hypothèses interprétatives. Ce calcul est tributaire des quatre compétences : compétence linguistique, compétence encyclopédique, compétence logique et compétence rhétorico-pragmatique.

Initialement le schéma du calcul interprétatif proposé par C. Kerbrat-Orecchioni correspond à la structure ci-dessous :

T1 : produit par **A** avec le sens **S1**, énoncé problème

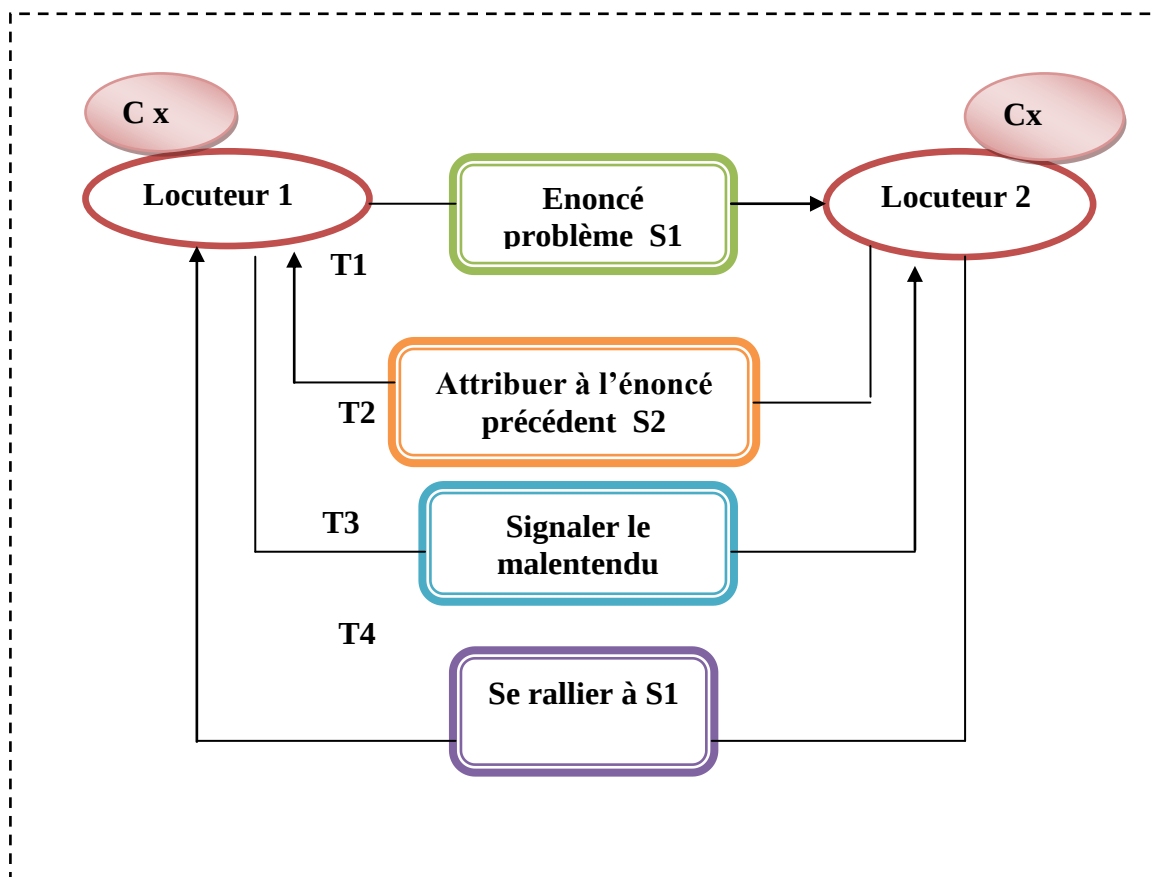
T2 : Produit par **B** sur la base de **S2** attribué à l'énoncé précédent

T1+T2 : Actualisation du malentendu déclenche chez **A** prise de conscience du problème

T3 : Signalement du malentendu par **A** et début de la réparation

T4 : **B** se rallie à **S1** et résolution du malentendu.

Nous pouvons schématiser ainsi cette structure pour que nous puissions dégager les différentes variantes spécifiques à l'interaction interculturelle médiée par ordinateur.



Comme nous l'avons vu dans la première partie de ce chapitre « repérage du malentendu », nous avons constaté qu'au niveau de l'étape T3, contrairement à ce qui est présenté, le malentendu peut être repéré et signalé par le locuteur L1 émetteur de l'énoncé problème au moment où il s'aperçoit que son interlocuteur a attribué un autre sens S2 à son énoncé porteur de sens S1. Nous

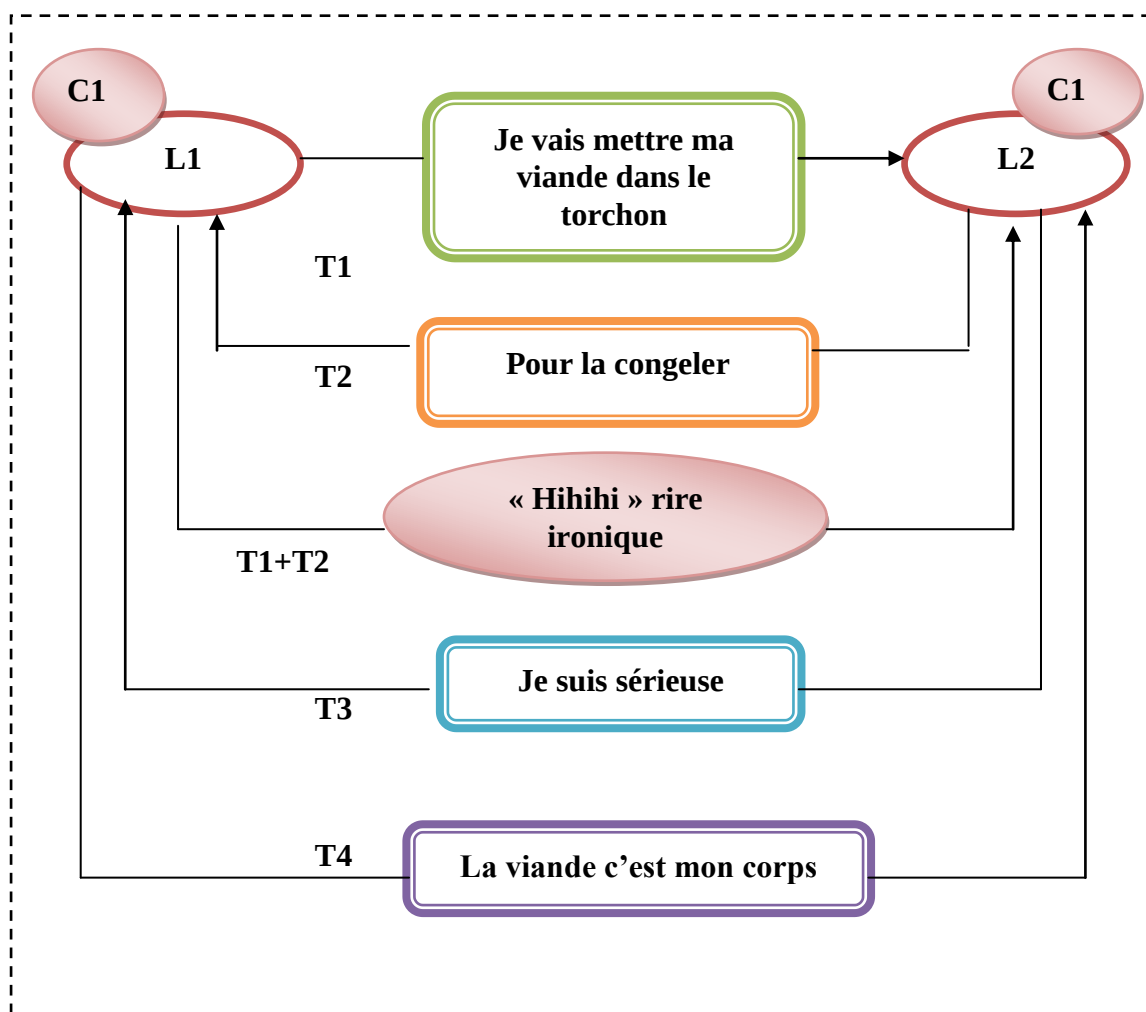
avons aussi relevé des situations dans lesquelles L2 repère le malentendu à partir des répliques de son interlocuteur et prend conscience qu'il a mal interprété l'énoncé S1. En effet, comme il s'agit de messages écrits transmis par écran et qui défilent sur l'écran, il arrive aux interlocuteurs de revoir les énoncés les uns et les autres lorsqu'une ambiguïté apparaît. La lecture de l'ensemble de l'interaction permet de faire des allers-retours pour déceler le malentendu dans les interventions précédentes pendant la discussion. Cette partie du repérage du malentendu étant déjà traitée dans la première partie de ce chapitre, nous allons nous focaliser sur les autres étapes de la gestion du malentendu ainsi que sur les techniques déployées par les interlocuteurs pour arriver à un accord et faire correspondre S1 à S2.

Pour ce faire, nous soumettons l'une après l'autre nos interactions au calcul interprétatif pour mettre en valeur la façon dont s'effectue la réparation / gestion du malentendu dans une situation interculturelle synchrone médiée par ordinateur.

3.1. Interprétation d'une expression française

Dans ce premier exemple, il s'agit du malentendu entre deux interlocuteurs partageant la même culture d'origine mais qui n'habitent pas les mêmes villes sur le plan géographique. L1 réside en France et L2 en Algérie. Ces deux interlocuteurs utilisent la même langue, le français et les deux semblent être à l'aise dans l'utilisation de cette langue. Cependant, l'utilisation d'une expression française par L1 va provoquer un malentendu et les deux interlocuteurs vont parvenir à le résoudre.

Afin de mieux comprendre ce calcul interprétatif, nous avons repris les 4 étapes (T1, T2, T3 et T4) du malentendu dans le *schéma 1* ci-dessous :



Nous constatons que le malentendu s'installe dès le départ dans un énoncé porteur d'ambiguïté d'origine culturelle. En effet, l'utilisation d'une expression française méconnue par L2 engendre un malaise dû à l'incompréhension et au rire émis par le locuteur L1.

L2 construit alors une hypothèse de sens à partir de cet énoncé contenant une expression française et tente de donner un sens en répliquant « *pour la congeler* ». Cette hypothèse semble être cohérente pour L2 qui pense que L1 va mettre la viande dans le torchon et la garder au froid dans le réfrigérateur. La réplique de L1 « va savoir !!! » ne déstabilise pas L2 au départ et enchaîne sur un autre énoncé « *en plus avec ce froid je te dis pas !* », cette intervention pourrait donner lieu chez L1 la bonne compréhension de l'expression par L2. Cette intervention pourrait nous renseigner sur la saison d'émission du

message qui pourrait être celle de l'hiver. Mais est ce que le message est bien perçu par L2 à ce niveau d'échange ? On pourrait bien le penser mais l'intervention suivante déstabilise le locuteur L2. Il s'agit du rire de L1 qui interpelle L2 et provoque un malaise. Cette hilarité de L1 transcrite sous forme d'onomatopée « Hihhi » a charrié en plus des connotations que L2 a interprétées comme négatives puisque le rire est souvent senti comme moqueur. Le malaise ressenti par L2 est, nous semble-t-il, exprimé dans sa réplique par l'acte de langage assertif « je suis sérieuse » et par un autre rire que nous supposons nerveux³¹² ou du moins réprobateur « haha ».

La méconnaissance de l'expression française utilisée par L1 a suscité des échanges réservés à des clarifications métalinguistiques. La stratégie utilisée par L2 pour désamorcer la situation d'incompréhension mobilise à la fois des outils linguistiques et scripturaux. Devant la gêne ressentie par L2, L1 décide de lui fournir des compléments d'information qui permettraient d'aplanir cette difficulté.

Par ailleurs, comme pour minimiser l'offense, L1 rajoute une clarification qui lui semble capitale « *c'est l'expression de la grand-mère de françoise* ». Cette précision va en effet permettre à L2 de sauvegarder sa face étant donné que l'expression qui était à l'origine propre au jargon des militaires est aussi attestée chez d'autres locuteurs en l'occurrence la grand-mère de Françoise qui lui confère en quelque sorte une certaine légitimité d'emploi. Cette stratégie d'explication fonctionne dans sa dernière étape comme celle qu'adoptent les lexicographes qui illustrent les définitions des mots d'exemples puisés dans des œuvres appartenant à des auteurs qui ont une certaine notoriété.

L2 semble convaincu par cet argument et se rallie à cette idée en proférant un « ok » approuvatif. C'est donc après conciliabule que L2 finit par admettre S1.

³¹² Etant donné que nous ignorons le véritable état d'âme des interlocuteurs, nous faisons preuve d'une grande prudence dans nos propos en nuancant ce que nous avançons.

- **Stratégie de reformation suite à une mauvaise interprétation**

Nous constatons que l'une des stratégies la plus fréquente pour résoudre un malentendu est celle de la reformulation. En effet, il s'agit d'une technique marquée par le changement d'attitude de l'un des locuteurs au moment où s'établit une mauvaise interprétation, un processus métalinguistique s'installe et remplace l'échange informatif préétabli.

Dans le cas de cet exemple, la stratégie de reformulation n'apparaît qu'après le malaise ressenti par L2 en émettant un énoncé qui semble être porteur d'indice de gêne « *je suis sérieuse* », c'est alors que L1 se met à reformuler par ses propres mots l'expression pour que le sens parvienne clairement à son interlocuteur « la viande c'est mon corps ». Même si L2 semble comprendre dès que le L1 commence sa reformulation en l'interrompant tout en introduisant sa réplique « couette », L1 prolonge sa reformulation en rajoutant « le torchon c'est le lit » et prend en compte l'intervention de L1 en affirmant qu'il s'agit effectivement de la couette. Cette stratégie permet de résoudre le problème de l'incompréhension et de mettre au clair tous les éléments porteurs d'ambiguïté.

3.2. Interprétation à partir d'un seul sens

Ce second exemple reprend le malentendu sur l'utilisation du mot « garage » par deux interlocuteurs qui n'appartiennent pas à la même culture. En effet, L1 d'origine algérienne et issu de la culture C1 pour qui « garage » utilise le premier sens du mot « garage » et lui attribue le sens de local qui sert d'abri aux automobiles interagit avec L2 d'origine française mais issu de la culture C2 qui attribue à « garage » le second sens qui renvoie au lieu où l'on répare/révisé les voitures. Le malentendu réside au niveau de la divergence référentiel dans l'usage de ce même mot dans les deux cultures. Dans le schéma ci-dessous, nous avons la structure depuis l'installation du malentendu jusqu'à sa résolution.

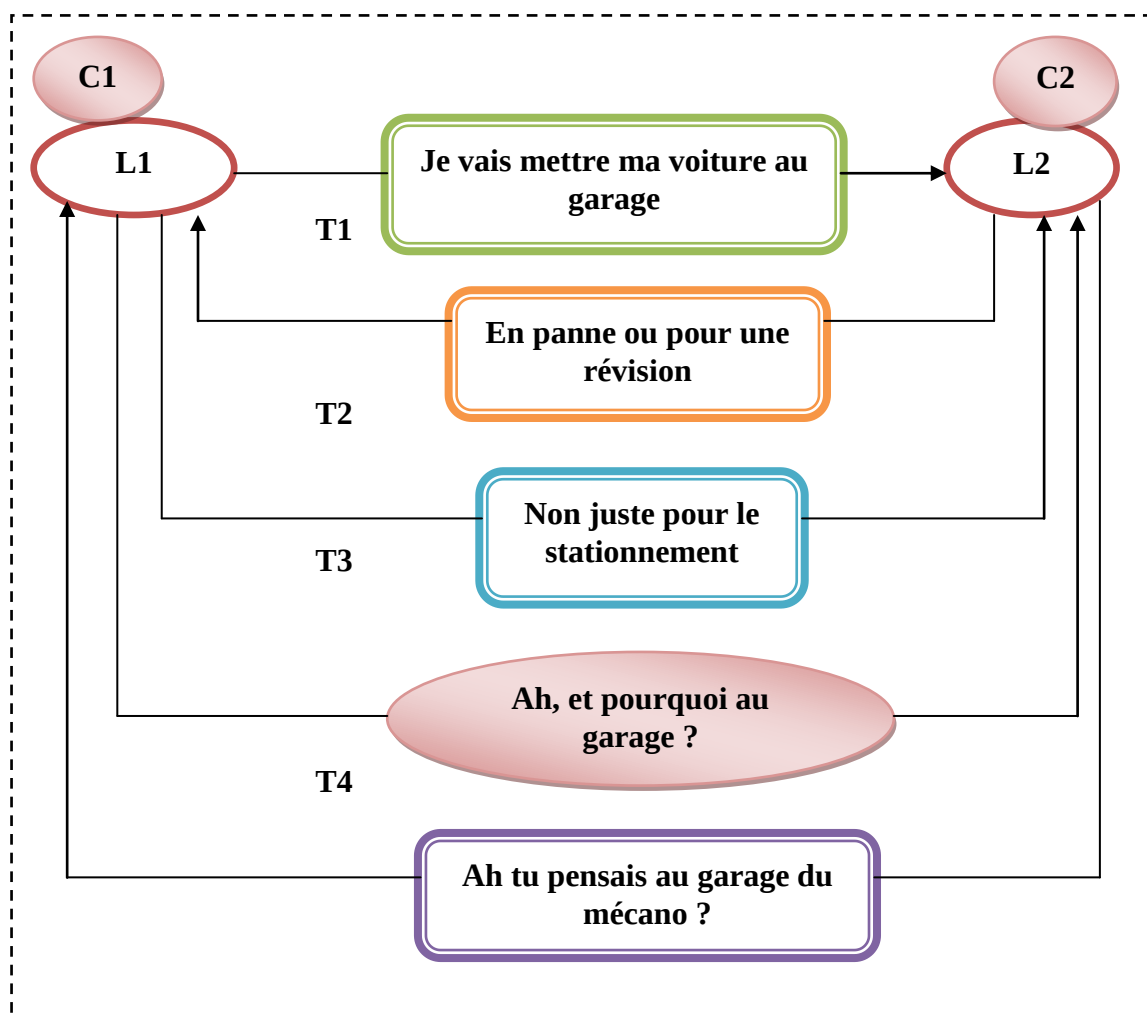


Schéma 2.

Les deux interlocuteurs échangent des interventions montrant que L1 et L2 achoppent sur le sens du mot « garage ». En effet, ce mot renvoie à trois sens que nous reprenons du dictionnaire qui sont :

Sens 1 : Action de garer un véhicule

Sens 2 : Abri pour les voitures

Sens 3 : Entreprise d'entretien et de réparation des voitures

Cette polysémie n'est pas prise en compte dans la discussion. Pendant que l'un lui attribue le sens 2 le second interlocuteur l'interprète et lui attribue le sens 3. La question qui se pose alors est la suivante : *qu'est ce qui a emmené L2 à supposer que la voiture est soit en panne ou bien nécessite une révision ?* le locuteur L2 a supposé que la voiture est en panne ou nécessite une révision suite à sa lecture du message de L1. Donc le message de L1 semble être

porteur d'ambiguïté. Cette ambiguïté peut provenir de l'utilisation de la préposition « au » qui pourrait prêter à confusion. Cette préposition laisse supposer alors que L1 emmène la voiture chez le mécanicien.

Si nous changeons de contexte et nous nous positionnons dans le contexte algérien, le garage renvoie plutôt à l'endroit où l'on gare la voiture. En cas de panne ou pour une révision d'autres sèmes sont utilisés pour renvoyer à la réparation et la révision. Exemple : le mécanicien, la révision...

Afin de s'accorder sur la même interprétation, un dialogue s'engage où l'un fait preuve d'une grande ténacité pour comprendre le sens exact du mot alors que l'autre use de faux fuyants, de subterfuges pour éviter les clarifications. Le refus de la poursuite des échanges d'ordre métalinguistique se manifeste par un détournement thématique qui est en fait de la diversion pour échapper à cet exercice d'élucidation d'un terme ressenti comme gênant « *je t'envoie des petite blague* ». Cette attitude de L2 n'ébranle en rien la détermination de L1 qui persiste à lever le malentendu en fournissant des explications exprimées sous forme d'un parasyonyme ou même d'un hyperonyme « *abri* ».

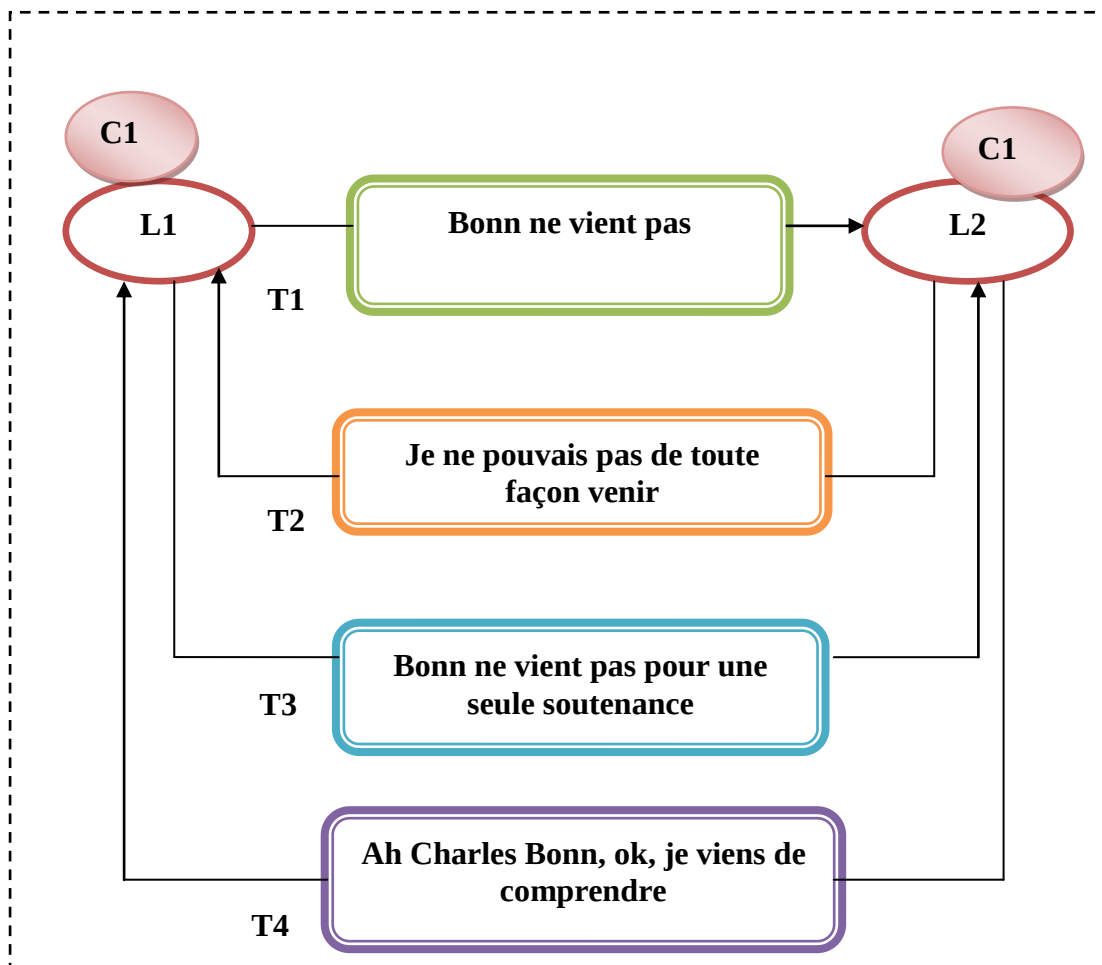
- Stratégie d'évitement

Dans cet exemple la stratégie déployée par les interlocuteurs est une stratégie qui s'inscrit dans l'ordre de l'évitement. En effet, nous constatons donc qu'au moment où L2 attribue un autre sens à l'énoncé de L1, il use d'une stratégie pour échapper à la situation qui nous paraît ennuyeuse ou du moins vraisemblablement futile pour lui suite à l'utilisation d'un même mot qui renvoie à des référents culturels différents dans les deux cultures. Les deux interlocuteurs n'ont pas le même comportement face au malentendu. L'un convaincu du sens qu'il donne au terme qu'il a produit n'est pas animé par un quelconque désir de l'élucider alors que l'autre affiche plus nettement le principe de coopération en venant à bout de l'obstacle sémantique.

3.3. Mauvaise interprétation d'un nom propre en l'absence de la prononciation phonique

En ce qui concerne cette troisième interaction la stratégie utilisée est la minimisation de l'offense. Lorsque le locuteur L1 découvre que L2 n'est pas informé de l'annulation de la soutenance de Monsieur X, il tente de dédramatiser la situation pour réduire la menace « *Bonn ne vient pas* » en expliquant que c'est à cause du directeur de thèse que la soutenance est annulée. En plus de cet énoncé minimisateur, L1 produit un second pour atténuer un peu plus la menace « *je l'ai su dimanche* ».

Le schéma 3 esquissé ci-dessous reprend la structure du malentendu et la source de son installation dans la discussion et permet de mieux percevoir dans l'interaction ce qui a provoqué le malaise chez L2. Il s'agit d'une mauvaise interprétation de l'intervention de L1 « *Bonn ne vient pas* »



L'énoncé utilisé par L1 qui est un acte de langage **présentatif/ assertif** prend une autre tournure chez L2 qui le perçoit comme un **directif**. En d'autres termes L2 croit que son interlocuteur lui ordonne de ne pas venir à la soutenance. Cette mauvaise interprétation est à mettre sur le compte de l'interjection « Bon » utilisée au début de phrase qui bouleverse toute la signification de l'acte de langage émis par L1. L2 a fait abstraction des structures syntaxiques propres aux énoncés assertifs qui se différencient de celles des directifs. Le malentendu persiste malgré la production d'énoncés explicatifs pour minimiser l'offense jusqu'au moment où l'énoncé porteur d'ambiguïté est repris par L1 mais cette fois accompagné d'une information de taille « *Bonn ne vient pas/ **pour une seule soutenance*** ». Cette expansion de l'énoncé minimal³¹³ joue un rôle prépondérant dans la résolution du malentendu. C'est en relisant cet énoncé que L2 s'aperçoit qu'on ne le considère pas comme un subordonné à qui on donne des ordres mais comme un partenaire qu'on informe. Vu sous l'angle des approches de l'ethnographie³¹⁴ de la communication, toute confusion d'un type d'acte de langage dans une interaction peut non seulement entraîner une mauvaise interprétation de l'énonciation mais aussi donner lieu à des répercussions sur le statut des partenaires qui au départ apparaît comme égalitaire et qui se transforme aux yeux de l'un ou l'autre des antagonistes comme un rapport de dominant à dominé. En termes de la théorie des interactions, la relation interpersonnelle dite horizontale qui était perçue et vraisemblablement acceptée par les deux partenaires est après échange d'interventions devient pour l'un des partenaires une relation de type horizontal caractérisé par une hiérarchie des statuts des interactants pouvant éventuellement provoquer une distanciation entre eux. Ce qui n'est pas tout à fait le cas ici car les

³¹³ Nous reprenons les concepts de l'analyse syntaxique de la linguistique fonctionnelle

³¹⁴³¹⁴ SALINS de G.D., Une approche ethnographique de la communication, rencontres en milieu parisien, Collection LAL, Hatier/Credif, Paris, 1988 ;

interactants se connaissent et entretenaient habituellement des rapports amicaux.

Afin de lever ce malentendu L2 recourt alors à l'utilisation de la citation de l'énoncé porteur d'ambiguïté et le signale à son interlocuteur tout en donnant une précision « *Charles Bonn* » précédée par une interjection « *ah* » qui exprime un dénouement qui paraît lui convenir. Dans la même intervention L2 exprime plus explicitement cette issue honorable pour sa face en faisant son *mea culpa* dans « *je viens de comprendre* ».

Gênée par cette situation L2 avance d'autres formules réparatrices pour expliquer l'offense ressentie pendant le malentendu et reconnaît d'une part le rôle de la sémantique des modalités verbales par la non discrimination de l'indicatif et de l'impératif et d'autre part les rôles de la graphie et de la phonie dans les messages « *je pensais que tu me disais / **Bon ne viens pas*** ». Suite à cette formule réparatrice, L1 se met à rire pour exprimer un soulagement et traite son interlocutrice de folle en utilisant un terme de la langue arabe « *mahboula* ». L'intrusion de cette langue dans un échange qui se déroule en français n'est pas fortuite.³¹⁵ A notre avis, si L1 recourt à cette langue, c'est à des fins du strict respect des conduites symétriques que les ethnographes de la communication désignent par opération de réalignement qui permet de rétablir l'équilibre entre les interactants. D'une façon plus simple, nous dirons que l'échange devient plus serein et la connivence à la satisfaction des participants est rétablie.

3.4. Interprétation faussée par un anglicisme

La quatrième interaction reprend une discussion entre deux interlocuteurs qui ne sont pas de la même culture mais qui utilisent la même langue dans leurs échanges. Suite à l'utilisation du mot « *rave*³¹⁶ » par L1 dans son énoncé, le

³¹⁵ Cela mérite d'ailleurs qu'une étude soit consacrée à la place des langues dans ce type d'échanges

³¹⁶ « Une **rave** (ou **rave party**) est le terme communément employé par les médias pour désigner une free party. Une free party est un rassemblement autour de la musique électronique underground qui se

message est vite mal interprété par L2 en lui attribuant un autre sens S2 comme il est indiqué dans le schéma 4 du calcul interprétatif ci-après.

Comme nous le constatons L2 attribue à S1 un autre sens S2 pensant qu'il s'agit d'une mauvaise transcription de la part de son interlocuteur et lui attribue un autre sens. La graphie du mot transcrit par L1 serait à incriminer dans ce malentendu. La divergence d'interprétation a créé un conflit décelable dans ces interventions : « *je t'en parle et tu l'interprètes bizarrement / g des hallucinations/ attends attends* ». L2 ne saisit pas ce qui met son interlocuteur dans cet état. L2 il ne se rend pas compte de sa mauvaise interprétation de l'énoncé de L1. Ce dernier pense même que L2 fait exprès de mal interpréter son énoncé. Suivent alors des interrogations de L2 « *Koi / tu parle de quoi la* », L1 réactualise les deux énoncés émis en T1 et T2 : T1+ T2 : « raves = rêves », cette actualisation des deux énoncés émis en deux temps permet à L2 de prendre conscience qu'il y a une mauvaise interprétation de l'énoncé de L1.

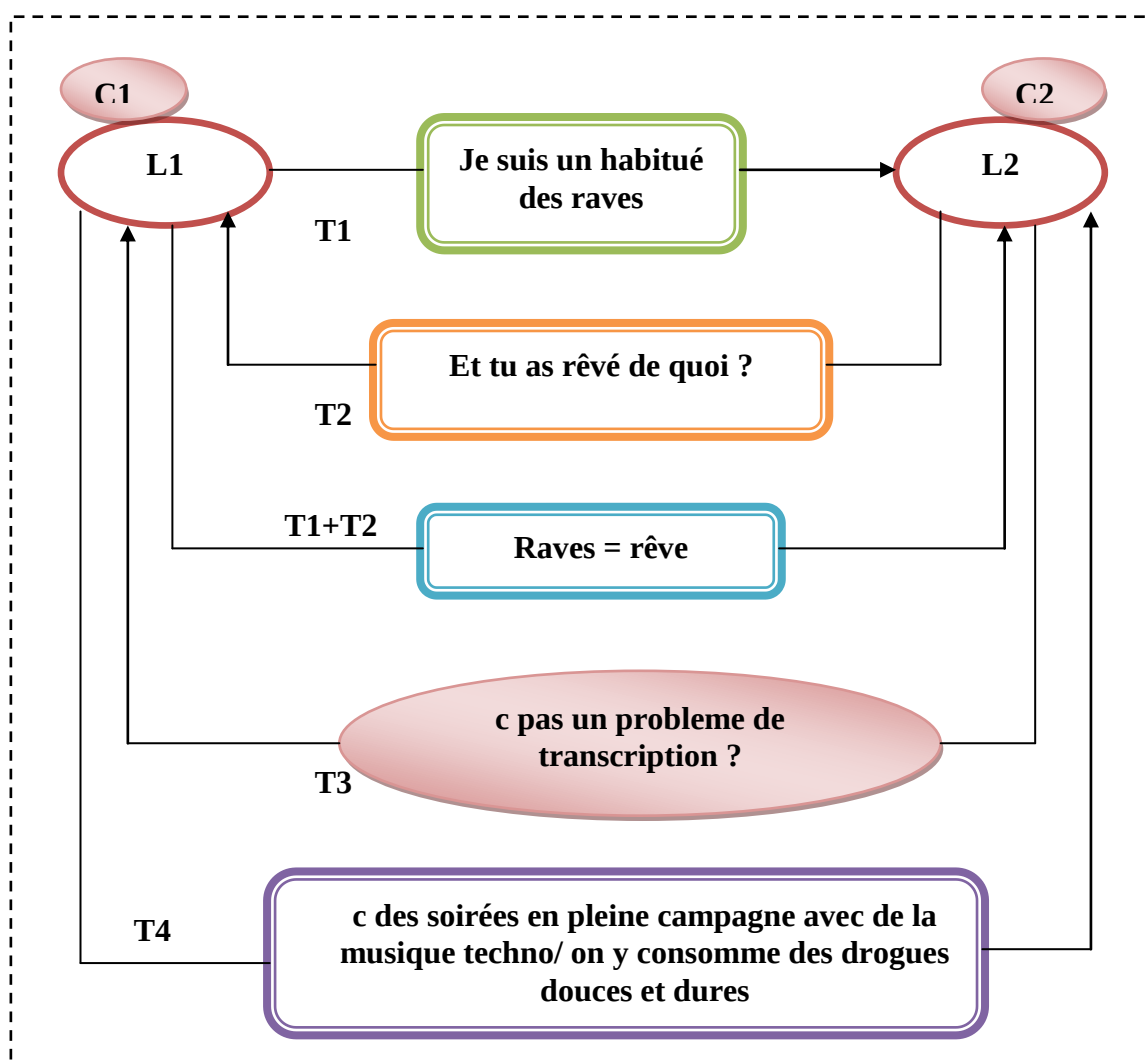


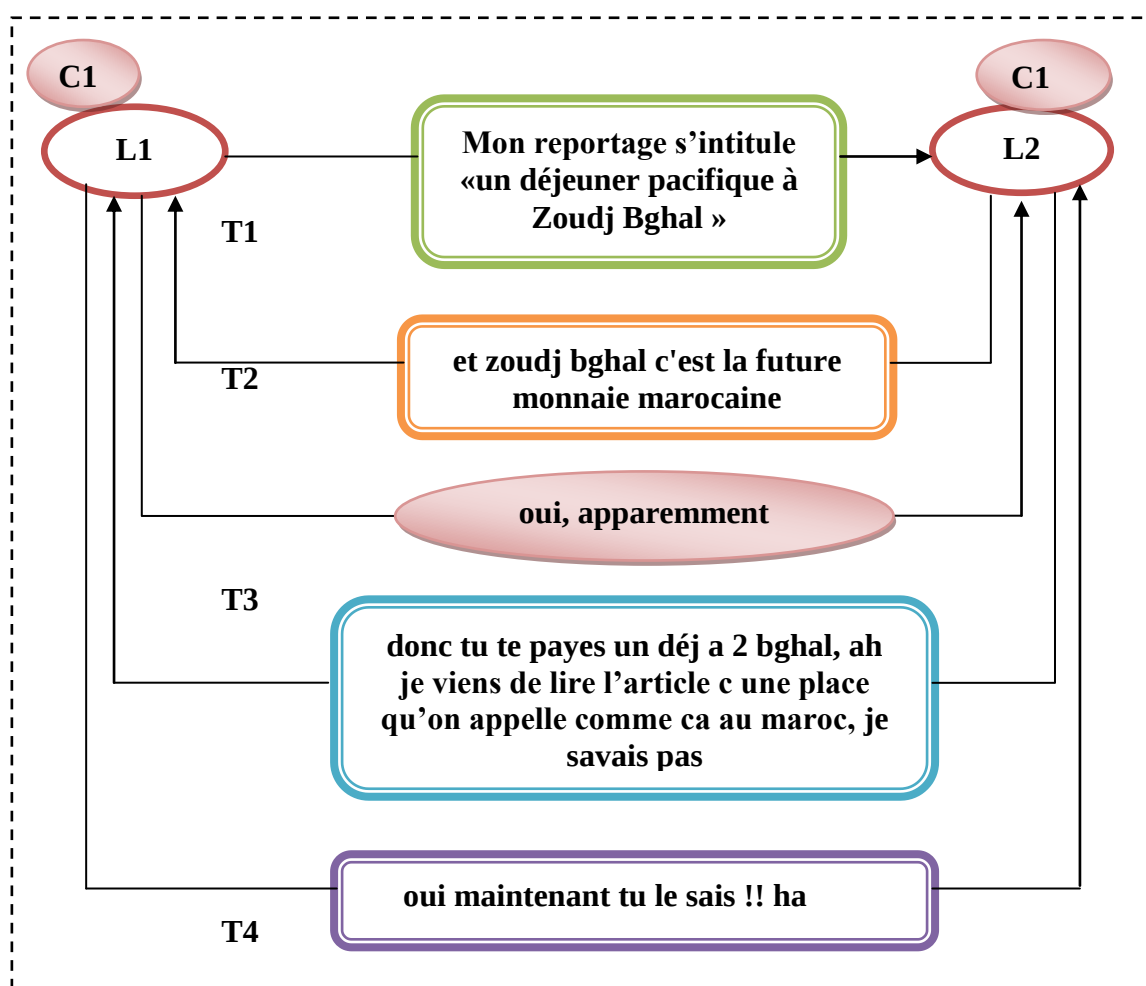
Schéma 4.

Mais au lieu de demander directement à son interlocuteur des explications L2 continue à chercher des homographes qui se rapprochent le plus du mot « rave » ce qui implique encore une fois un désagrément chez L1 : « *je connais ravin* ». Cet acte de langage est utilisé pour faire diversion et pour ne pas avouer directement qu'il ne connaît pas le terme en question. Ce qui va encore une fois provoquer chez L1 une menace, en effet, L1 pensant que L2 utilise ces formules pour le provoquer davantage alors qu'il ne s'agit que de la méconnaissance du terme « rave » qui a induit toutes ces tentatives de rapprochement du sens initial. Ce n'est qu'à ce moment que L2 lâche prise et finit par demander des explications à son interlocuteur « *boffff je ne vois pas de*

quoi tu parle allez explique » et nous assistons à un retour à une accalmie chez L1 qui prend du plaisir à prendre la parole pour expliquer ce qu'est une « rave » en fournissant toute sa signification : « c des soirées en pleine campagne avec de la musique techno/ on y consomme des drogues douces et dures/ on en meurt parfois/ c'est un mouvement très répandu chez les jeunes/ une certaine catégorie de jeunes. »

3.5. Mauvaise interprétation d'un toponyme

Dans ce cinquième exemple, il s'agit d'une discussion entre deux interlocuteurs partageant la même culture, qui sont tous les deux algériens et échangent dans la même langue après la publication de l'article de l'un des deux interlocuteurs rédacteur en chef dans un journal algérien « El Watan ». Même si les deux interlocuteurs utilisent la même langue et partagent les mêmes références culturelles, nous observons que la référence à un lieu « Zoudj Bghal » situé près de la frontière algérienne provoque un malentendu chez L2. Le schéma ci-dessous reprend les différentes étapes de la gestion du malentendu.



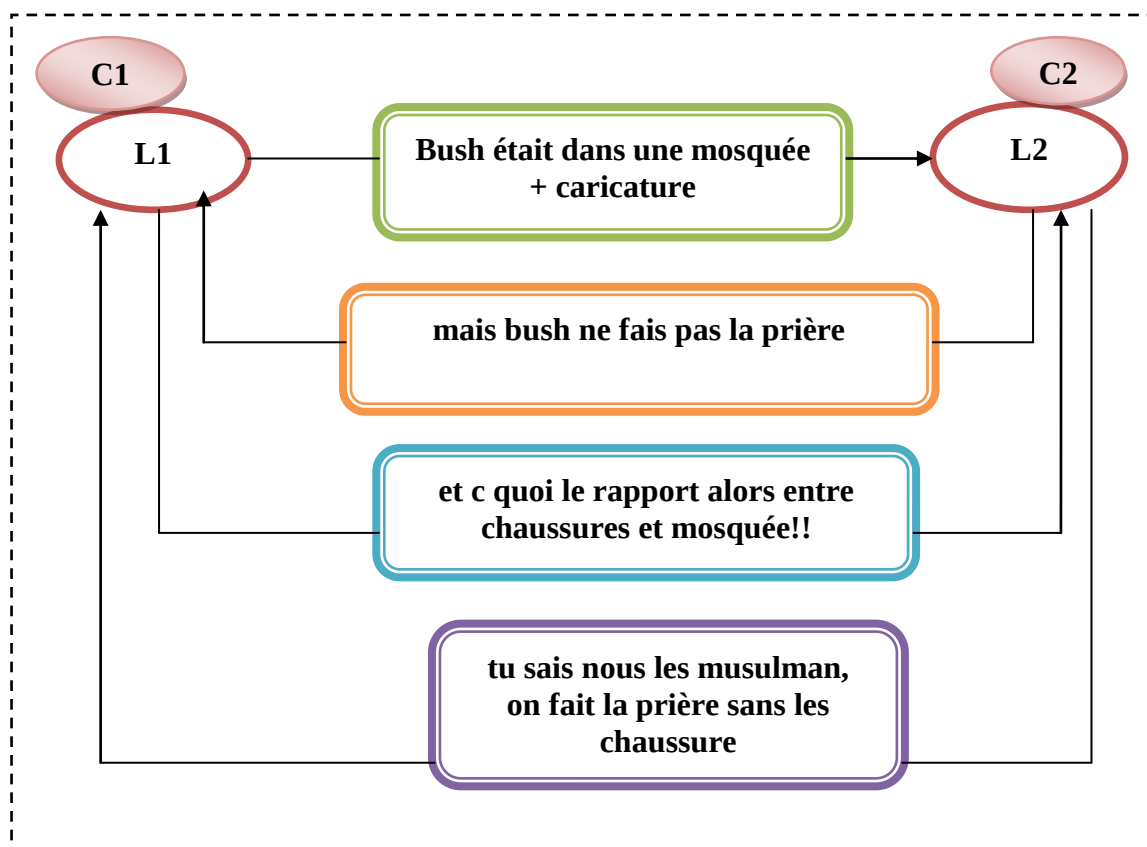
Dans son énoncé, L1 donne le titre de son article publié dans le journal et précise qu'il a publié un reportage sur le Maroc « **Un déjeuner pacifique à Zoudj Bghal** ». Cet énoncé est porteur d'ambiguïté et provoque chez L2 une mauvaise interprétation suite à l'ignorance de la référence à laquelle renvoie « Zoudj Bghal ». Ce mot est un toponyme composé d'un numéral « zoudj » signifiant « deux » et « bghal » qui veut dire « mûlets ». L'emploi de ce toponyme va donc fausser le calcul interprétatif chez L2 qui lui attribue un autre sens S2 associé à monnaie. Zoudj Bghal est considéré comme le tarif du déjeuner et exprime le caractère abordable ou même insignifiant du prix du déjeuner.

Pendant la discussion, L2 télécharge l'article en question pour avoir une idée plus claire sur le contenu du reportage. Mais L2 ne s'investit pas dans

l'explication, il laisse le soin à L2 de découvrir lui-même l'article en question pour comprendre à quel référent renvoie exactement le mot « Zoudj Bghal ». C'est à ce moment que L2 réalise que son interprétation est erronée et que le mot « Zoudj Bghal » renvoie à un lieu de la frontière algéro-marocaine et non pas à un repas au prix dérisoire. Nous constatons que dans cette interaction, le locuteur L1 ne prend pas d'initiative pour expliquer à son interlocuteur l'ambiguïté engendrée par le titre de l'article. Il incite son interlocuteur à découvrir lui-même le sens du terme utilisé dans le titre à partir du document annexe qui va servir d'élément dénouant le malentendu. A cet effet, L1 se contente juste de conclure « *oui maintenant tu le sais !!* ». Cet énoncé est suivi d'un « *ha* » qui pourrait être aussi bien un rire de satisfaction tronqué ou une exclamation qui lui donnerait raison.

3.6. Mauvaise interprétation d'une pratique religieuse

Nous observons la même situation dans le sixième exemple, dans lequel les deux interlocuteurs d'origines différentes feront appel à un document pour élucider l'ambiguïté. Cependant, dans cet exemple, au lieu de faire référence au document annexe pour désambigüiser l'énoncé, l'ambiguïté provient du document lui même. Afin de mieux comprendre la source du malentendu, nous avons soumis notre interaction au calcul interprétatif comme l'indique le schéma 7 ci-dessous :



La source du malentendu provient donc de la caricature envoyée par L2 à L1 par mail. Le malentendu prend forme au moment où L1 tente de la comprendre mais L1 n'arrive pas à décoder le message de la caricature. Dans ses efforts d'interprétation L1 émet des hypothèses de sens qui sont rejetées par L2. Il recourt alors à un raisonnement hypothético-déductif et à la technique du questionnement. Dans notre exemple L1 utilise les actes de langage suivants qui relèvent de l'hypothèse et de la déduction : « *je pense que ça doit être super drôle / le truc des chaussures c'était bien parce qu'on a frappé bush avec/ bush était dans une mosquée* ». Cette stratégie permet à L1 de faire une diversion face à l'incompréhension de la caricature sans toutefois cesser de manifester un désir d'obtenir des explications « *g rien compris* », « *et c quoi le rapport alors entre chaussures et mosquée!!* ». L2 cède finalement en s'étalant sur les pratiques religieuses des musulmans et établit même une comparaison comme pour mieux insister sur les différences entre sur les deux pratiques religieuses

II. Gestion du malentendu interculturel dans les interactions asynchrones médiées par ordinateur

Cette seconde partie de ce chapitre, nous la consacrons à la gestion du malentendu interculturel dans les interactions asynchrones médiées par ordinateur. Avant d'aborder le calcul interprétatif de cette gestion du malentendu, il est nécessaire de voir par quel interlocuteur du cadre participatif est-il repéré et quelle influence exerce-t-il autant sur le déroulement de l'interaction différée que sur la relation interpersonnelle. Ensuite nous nous attardons sur les différentes étapes de la négociation.

1. Repérage du malentendu dans les échanges asynchrones

Dans les échanges asynchrones, les malentendus sont souvent repérés par les participants de la discussion. Dès qu'un problème apparaît au niveau de la compréhension, les intervenants consultent les messages précédents pour vérifier le contenu et situer la faille qui peut être localisée par l'un ou l'autre des coénonciateurs. L'énoncé contenant l'ambiguïté est ensuite repris sous forme de citation afin de le mettre en évidence. L'utilisation de la citation facilite plus rapidement aux autres participants le repérage de l'ambiguïté.

Il est vrai que dans ce type d'intervention, l'outil informatique offre la possibilité d'insérer des citations pour rapporter les propos des autres participants. Chaque forum propose l'option de « la citation automatique » en permettant d'inscrire la communication écrite médiatisée par ordinateur dans le cadre de la conversation. Cette fonction a pour objet de rendre visible la dynamique interactionnelle et la structuration des échanges des écrits numériques.

Les forums de discussion permettent d'avoir une forme de discours rapporté automatisé. Autrement dit, une personne qui désire enchaîner sur les propos d'une autre peut insérer son message automatiquement. Mais au lieu de l'apparition des guillemets, le message cité est précédé de la formule

suivante : « cité par : », « ... a écrit : » ou « citation : ». Le texte cité peut être repris intégralement ou partiellement en fragments. Cette procédure de citation automatique permet de reconstruire les échanges et de contextualiser les messages.

1.1. Repérage du malentendu par l'énonciateur (émetteur)

Dans ce premier cas, il s'agit de l'apparition de malentendus dans un contexte interculturel médié par ordinateur d'une façon asynchrone. Contrairement à la discussion synchrone, dans ce type de discussion différée, le nombre de participants est illimité et plusieurs interlocuteurs peuvent intervenir en temps différé sur n'importe quel sujet à partir du moment où ils sont inscrits. Ceux qui ne le sont pas, ne peuvent avoir que le statut d'observateurs et n'ont pas la possibilité de poster leurs avis. Dans ce cadre participatif, ces interlocuteurs sont anonymes car ils interviennent sous des pseudonymes. Les différentes répliques des interlocuteurs, porteuses de traces culturelles diversifiées, se font principalement dans la même langue française, qui est pour certains leur langue maternelle et pour d'autres une langue étrangère ou seconde.

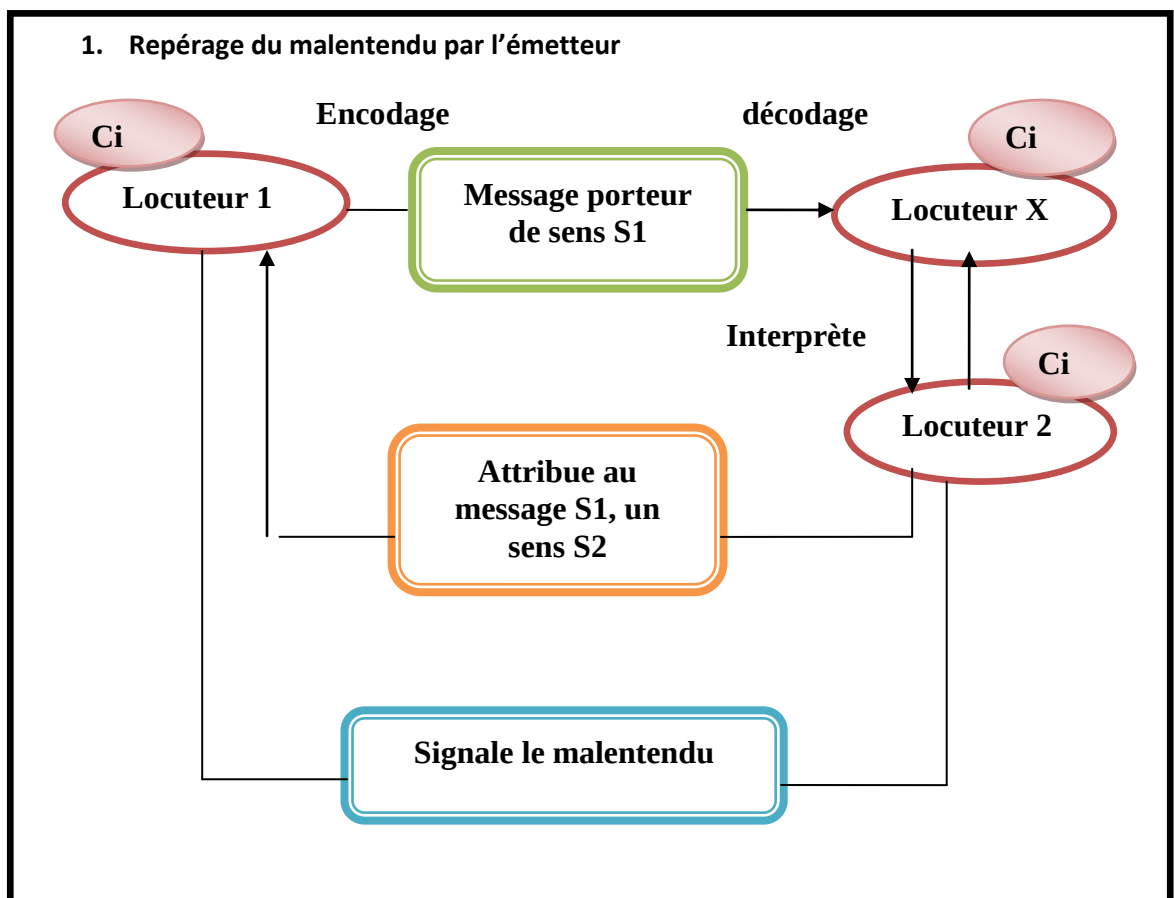
Le malentendu dans ce type de discussion pourrait alors concerner soit seulement deux interlocuteurs soit plusieurs à la fois. Pour mieux comprendre comment se repère le malentendu dans une discussion asynchrone médiée par ordinateur, nous avons élaboré la structure du repérage du malentendu dans le schéma en page infra.

Dans le schéma, il s'agit de différents interlocuteurs qui sont concernés par le malentendu. La culture d'appartenance des interlocuteurs est méconnue. Nous la représentons par « Ci » qui signifie « culture inconnue », quant à la langue des échanges, c'est le français.

Le locuteur ou l'émetteur n'adresse pas son message à un seul destinataire mais plutôt à l'ensemble des participants inscrits dans le forum qui prennent part à la discussion. Toutefois, il arrive qu'un message ne s'adresse qu'à un seul destinataire désigné par son pseudonyme mais cela n'exclut pas la

possibilité aux autres participants de la discussion de prendre connaissance du contenu. Les destinataires sont de fait actifs ou passifs.

Dans l'exemple qui suit, nous avons des échanges linéaires entre plusieurs interlocuteurs, notamment L1, L2 et L3. Nous n'avons gardé que les échanges qui sont liés au malentendu. La structure de ce schéma est assez révélatrice des échanges qui se sont déroulés.



Exemple :

L1. 18/09/2008, *Bleeding Angel*

Bonjour tt les membres

L2. 18/09/2008, 17h10 #4304 (permalink) *zazou*

Citation:

Envoyé par Bleeding Angel

Bonjour tt les membres

bonjour angelo

Bonjour tout le monde

L3. 18/09/2008, 17h16 #4305 (permalink) *ryline*

(...) *Bonjour Bleedin', coucou Zazou !!*

L1. 18/09/2008, 17h21 #4306 (permalink) **Bleeding Angel**

Citation:

Envoyé par zazou

bonjour angelo

Bonjour tout le monde

bonjour a 16h10

L2. 18/09/2008, 17h23 #4308 (permalink) **zazou**

Citation:

Envoyé par Bleeding Angel

bonjour a 16h10

oui , a 19 h , on dit bonsoir

L3. 18/09/2008, 17h26 #4309 (permalink) **ryline**

Citation:

Envoyé par zazou

oui , a 19 h , on dit bonsoir

Ah ce jeu là, je vous dirais "saha s7orekoum" il est 23h30 chez moi

L3. 18/09/2008, 17h31 #4311 (permalink) **ryline**

Citation:

Envoyé par Bleeding Angel

bonjour a 16h10

Non mais en plus, à 16h on dit toujours "bonjour" (j'y tiens lol)

On commence à dire bonsoir vers 18h !! Et comme en ce moment c'est

Ramadan..."bonsoir" ça fait un peu "à table !" Donc évitons de réveiller les estomacs

L1. 18/09/2008, 17h38 #4313 (permalink) **Bleeding Angel**

Citation:

Envoyé par zazou

oui , a 19 h , on dit bonsoir

ben il faut mieux dire bonne apres midi

C mieu nn en plus nous les algeriens en prend bonjour pour sbah el khier pas nhar el khier

Dans ces échanges entre ces trois interlocuteurs, l'ambiguïté se situe au niveau des salutations. Pendant que le locuteur L1 poste son message en matinée, les autres interlocuteurs ne répondent par « bonjour » qu'à partir de 16H. Le locuteur L1 signale à son destinataire L2 qu'on ne dit pas bonjour à 16H, mais L2 rétorque que « bonsoir » ne peut être utilisé qu'à partir de 19h. L1 reprend en précisant que « bonjour » pourrait être utilisé même à 16H.

Ce malentendu porte sur le moment d'utilisation des salutations. Cet acte de parole dispose dans chaque culture d'un paradigme de réalisations linguistiques qui lui est propre. Autrement dit, le système des salutations

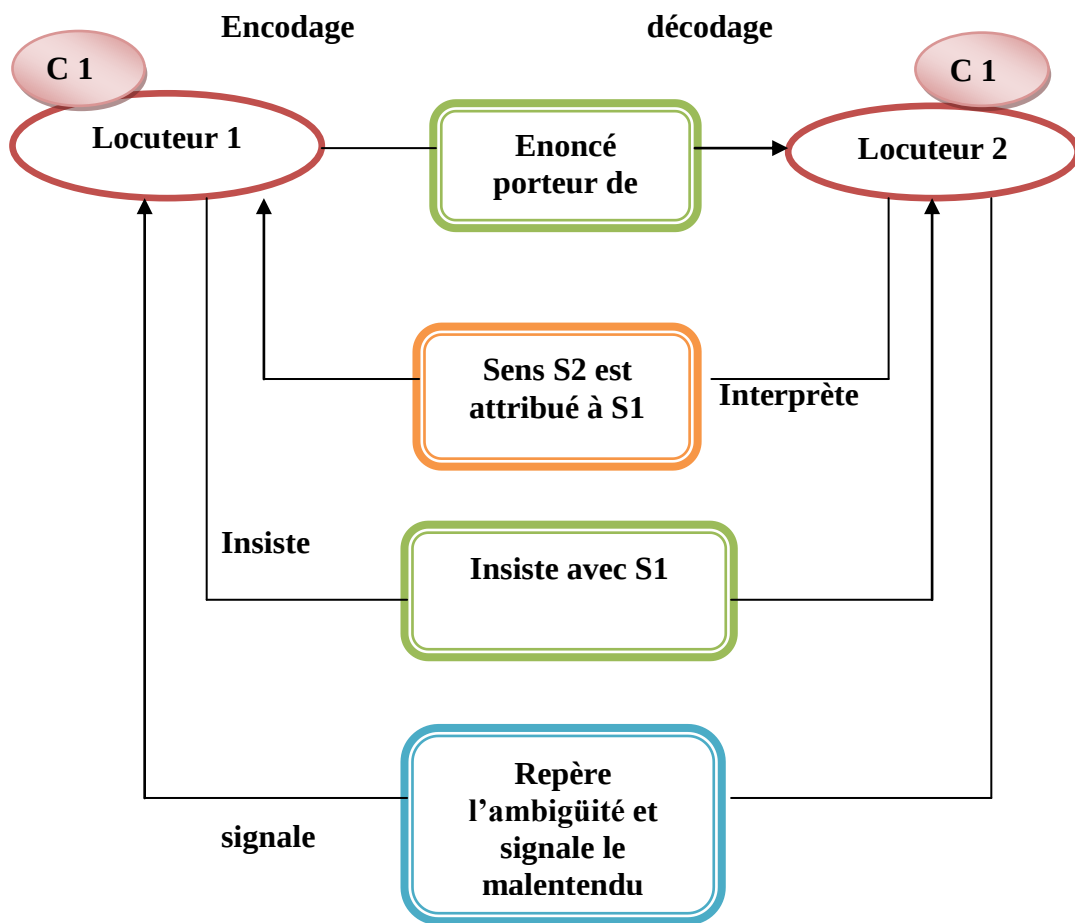
fonctionne différemment selon les contextes socioculturels. Le choix de l'une ou l'autre des salutations est dans certains cas corrélatif du moment de la journée alors que dans d'autres une même réalisation linguistique peut être formulée à n'importe quel moment de la journée. En kabyle ou en arabe par exemple / *sabaḥ el xir*/ « bonjour » ne peut être proféré que le matin alors que « bonjour » n'a pas une frontière temporelle aussi limitée. En français, il peut effectivement être dit aussi bien le matin que le soir et remplace parfois « salut » ou même « coucou ». Au Québec, cette même salutation s'emploie à la place d' « au revoir ». C'est dire que ce système des salutations peut être à l'origine d'un malentendu lorsqu'on ignore la diversité de ses aires d'utilisation. Ici, dans cette interaction, l'ambiguïté se manifeste au moment où L2 dit « bonjour » à 16H et que son interlocuteur lui signale l'impropriété de la salutation. Le passage d'une langue à une autre exige une maîtrise des rituels de politesse, rituels qui ne sont évidemment pas transposables d'une culture à l'autre. Et comme il n'existe pas d'équivalent dans la langue arabe d'une formulation exactement équivalente à celle du français, les interlocuteurs en présence manifestent leur désaccord puisque la langue de communication est le français.

1.2. Repérage du malentendu par le récepteur

Dans ce second cas, le malentendu est décelé par le récepteur. Dans ces échanges entre plusieurs interlocuteurs une ambiguïté se manifeste à partir d'un énoncé émis par le locuteur L1 qui ne se rend pas compte que son message est mal interprété mais c'est plutôt les participants à la discussion qui vont s'en apercevoir.

Le schéma que nous proposons reprend la structure globale du repérage du malentendu par le récepteur dans les interactions asynchrones.

2. Repérage du malentendu par le récepteur



Exemple

L1. 25/02/2007, 04h31 #15 SamDZ

Citation:

Envoyé par Jamel75

MDR...Sam, arrête les cours...!

rah nbatel ndawarha tbazniss

L2. 25/02/2007, 04h32 #16 Jamel75

Y'a pas mieux...en fait, il recrute à Mdin Jdida...!!!

PS: Ça va, Sam !

L1. 25/02/2007, 04h36 #17 SamDZ

Citation:

Envoyé par Jamel75

Y'a pas mieux...en fait, il recrute à Mdin Jdida...!!!

PS: Ça va, Sam !

ELah ybarek meme moi j'ai un stock ta3 les portables lazem nrotationi le stock

el hamdoulilah ! et toi ? rana men talaba el 3im sahar elayali wabat youghani yadalali

L2. 25/02/2007, 04h41 #18 Jamel75

Citation:

Envoyé par SamDZ

el hamdoulilah ! et toi ? rana men talaba el 3im sahar elayali wabat youghani yadalali

Soit c'est mon oranais qui part en vrille, ou c'est peut être toi qui devient trop algéroise

L1. 25/02/2007, 04h43 #19 SamDZ

Citation:

Envoyé par Jamel75

Soit c'est mon oranais qui part en vrille, ou c'est peut être toi qui devient trop algéroise

c'est l'Arabe classique hak ي دلال يا يغني بات و الليالي سهر العلم طلب من

L2. 25/02/2007, 04h45 #20 Jamel75

...Glebtli 3kli...

L1. 25/02/2007, 04h47 #21 SamDZ

Citation:

Envoyé par Jamel75

...Glebtli 3kli...

convertisseur rah tafi ?

(...)

L2. 25/02/2007, 04h58 #26 Jamel75

Kheli l'arabe classique de côté....Wah'rania rahi h'arba un peu...!

L1. 25/02/2007, 05h00 #27 SamDZ

Citation:

Envoyé par Jamel75

Kheli l'arabe classique de côté....Wah'rania rahi h'arba un peu...!

ana koulch hrab rani freestyle khalat tasfa rah el wahed ki yahdar m3aya yandar bah ymayez je suis d'ou exactement

L2. 25/02/2007, 05h02 #28 Jamel75

Même moi, j'arrive pas à trouver si t'es plus oranaise ou plus algéroise...!

L1. 25/02/2007, 05h02 #29 SamDZ

Citation:

Envoyé par Jamel75

Même moi, j'arrive pas à trouver si t'es plus oranaise ou plus algéroise...!

loukan l'intervalle hbas enter Oran et ALger 3lah elhaya rahi akber

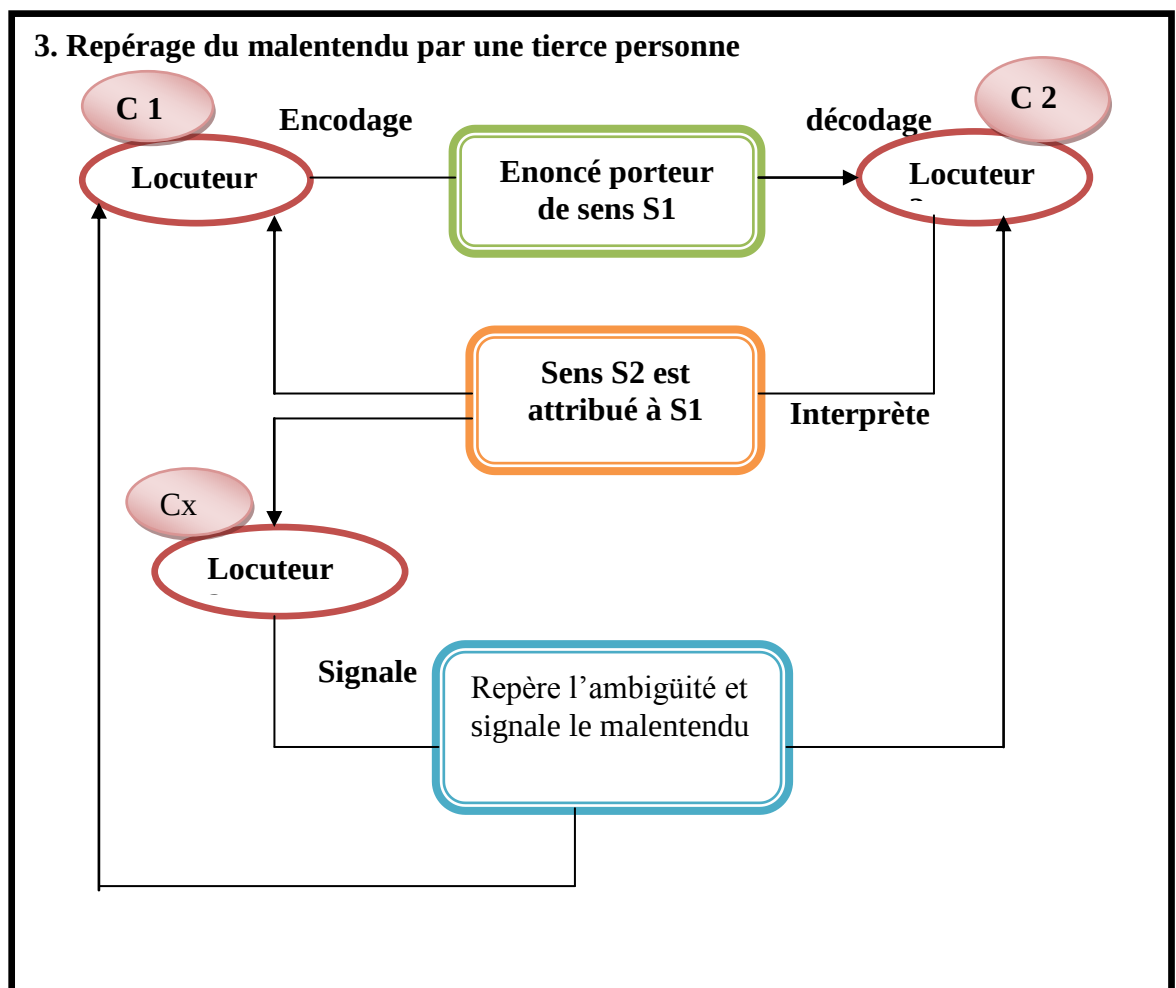
L2. 25/02/2007, 05h04 #30 Jamel75

Awaah...ntia rak chey3a...Goulili winta l'Bled...!

Dans cet exemple nous voyons bien comment est repéré le malentendu par le récepteur.

1.3. Repérage du malentendu par une tierce personne ou par le modérateur

Présentement, il s'agit de la structure globale du repérage du malentendu par une tierce personne à partir de notre corpus différé. Nous remarquons que L3 joue un rôle primordial dans la résolution du malentendu. C'est précisément L3 qui permet aux autres interlocuteurs de prendre conscience du problème de compréhension qui survient lors des échanges. Le schéma ci-dessous reprend la structure du repérage du malentendu dans les discussions différées.



Afin de mieux comprendre la structure nous donnons un exemple qui l'illustre

Exemple :

L1. Pecho le poisson le 10-11-2006 à 20:29:30, a écrit :

(...) pour moi la corrida est un truc de barbare ou on torture et tue un animal gratuitement , et faut pas etre tranquille dans sa tete pour aimer ça , bref ce qu'en pense mister machin elterzjsaispastropquoi , je m'en tape mais puissant ! cette mer.de qu'est la corrida ne vaut meme pas le coup de se prendre la tete a argumenter , stun truc de taré , stout !
pecho le poison

L2. Humourix Posté le 10-11-2006 à 20:32:05

C'est vrai qu'amener un gentil agneau à la maison et l'égorger devant les enfants, c'est adorable comme scène.

L1. Pecho le poisson Posté le 10-11-2006 à 20:33:00

mais nous on ne joue pas avec avant !

L3. ivresseetbonvin Posté le 10-11-2006 à 20:35:13

respectez un peu les musulman, s'il vous plait, vous paraitez moins stupides il n'y a rien de catastrophique d'égorger un mouton, c'est vous qui êtes différents, soit mais certaines choses que nous faisons sont aussi très choquantes aux yeux d'autres personnes.

(...)

L2. Humourix Posté le 10-11-2006 à 20:36:03

Le 10-11-2006 à 20:33:00, Profil supprimé a écrit :

mais nous on ne joue pas avec avant !

Encore heureux !!!

Sauf qu'un taureau c'est un fauve qui peut tuer ;

Un agneau ,c'est tellement beau et adorable que je me refuse à en manger !

L1. Pecho le poisson Posté le 10-11-2006 à 20:37:06

Sauf qu'un taureau c'est un fauve qui peut tuer ;

Un agneau , c'est tellement beau et adorable que je me refuse à en manger !

tu as tort , c'est trop bon ! un bon coucous a l'agneau hmmm un delice

(...)

L2. Humourix Posté le 10-11-2006 à 20:39:36

Le 10-11-2006 à 20:35:13, ivresseetbonvin a écrit :

respectez un peu les musulman, s'il vous plait, (...)

Alors, respectez les afinados de corridas . Eux ne font que tuer 6 fauves par corrida . Combien d'agneaux ou moutons sont sacrifiés par vos amis ?

L3. ivresseetbonvin Posté le 10-11-2006 à 20:41:00

je suis pas contre la corrida

(...)

L3. ivresseetbonvin Posté le 10-11-2006 à 20:41:30

je trouve cela simplement ininteressant

Dans cet exemple, nous constatons que les interlocuteurs qui traitent du sujet de la corrida, sont d'origines diverses. Ces profils avec des appartenances culturelles et pratiques différentes vont se confronter à travers les échanges

qu'ils émettent où chacun défend ses propres traditions et rituels. Cependant, les rituels en question sont de deux ordres : le premier est une tradition sociologique le second est plutôt théologique. Les interlocuteurs ne s'accordent pas et sont plutôt dans le jugement et la confrontation.

Ce qui ressort de la structure de ce malentendu c'est qu'il s'agit d'échanges entre plusieurs interlocuteurs L1, L2, L3 qui ont des profils variés qui tentent de débattre sur la pratique de la corrida. Pendant que la confrontation se corse entre L1 et L2 et que les échanges prennent une tournure agressive, L3 intervient pour actualiser le malentendu qui est d'origine culturelle objet de mésentente entre L1 et L2. L3 tente à travers son intervention de montrer du doigt cette différence dans les pratiques de chacun. L3 se contente de signaler la différence pour calmer les esprits.

Nous constatons donc que le malentendu est repéré de la même façon que dans l'interaction asynchrone. La différence réside dans l'auteur de son repérage qui est une tierce personne. Quand il s'agit de polylogues, c'est souvent une tierce personne non impliquée dans la polémique et qui prend du recul par rapport aux arguments des uns et des autres qui remarque plus facilement la mauvaise interprétation attribuée à tel ou tel énoncé. Pour signaler l'ambiguïté L3 met au grand jour l'énoncé porteur d'ambiguïté par le procédé de la citation.

2. La négociation dans la gestion du malentendu interculturel dans une situation asynchrone

La négociation dans l'interaction interculturelle asynchrone pourrait répondre au même processus que celui de l'interaction synchrone sauf que dans le cas des forums de discussion un facteur s'y ajoute et change le processus de négociation. Comme il s'agit de polylogues, plusieurs acteurs prennent part à la discussion. Ceci implique souvent la médiation est alors nécessaire dans la négociation. Elle qui consiste à mettre en accord, à concilier ou réconcilier les interlocuteurs en conflit.

Afin de mieux comprendre ce processus nous avons repris les exemples les plus significatifs pour illustrer la négociation interculturelle dans les forums de discussion.

Exemple 1 :

- ✓ L1 fait à L2 une *proposition* (Prop) : « **bonjour tout le monde** »
- ✓ L2 *conteste* cette *proposition*, en assortissant éventuellement cette contestation d'une *contre-proposition* (Contre-Prop) : « **Bonjour à 16H** »
 - il y a alors négociation potentielle, laquelle ne va pas nécessairement s'actualiser
- ✓ L1 rejette cette Contre-Prop et maintient sa proposition initiale, il y a cristallisation du désaccord, et c'est l'amorce d'une négociation : « **oui, à 19H, on dit bonjour** ».

Dans cette structure la négociation s'amorce au moment où L2 conteste la proposition de L1. Après le rejet de la contre proposition de L2 « *oui, à 19h, on dit bonsoir* » le locuteur va rentrer en scène pour servir de médiateur entre les deux interlocuteurs et rentrer dans la négociation. Pour cela L3 fait de l'humour et conteste également les deux propositions de L1 et L2 en faisant de l'humour « *Ah ce jeu là, je vous dirais "saha s7orekoum" il est 23h30 chez moi* », en intégrant une nouvelle donnée à laquelle les autres n'ont pas pensé. Il s'agit du paramètre temps. Étant donné que les interlocuteurs peuvent participer à la discussion de n'importe quel point géographique, il est à prendre aussi en compte la notion du fuseau horaire par rapport à la situation géographique. L3 fait de la médiation en usant de l'humour d'abord et répond à L2 et puis enchaîne avec une seconde réponse à L1 en restant toujours sur une tonalité humoristique tout en donnant une explication « *Non mais en plus, à 16h on dit toujours "bonjour" (j'y tiens lol) On commence à dire bonsoir vers 18h !! Et comme en ce moment c'est Ramadan..."bonsoir" ça fait un peu "à table !" Donc évitons de réveiller les estomacs* ».

Suite à cette intervention d'une tierce personne pour faire de la médiation et négocier le moment de l'utilisation des salutations « bonjour », L1 respecte l'explication de son interlocuteur mais propose par contre une autre explication mais sans pour autant contester « *ben il faut mieux dire bonne apris midi , C mieu nn* ». Pour clore la négociation, il utilise une formule « *il vaut mieux* » pour ne pas contredire ses deux interlocuteurs ensuite il donne des équivalents afin d'éclaircir la situation il propose la formule qui prête moins à confusion « *en plus nous les algeriens en prend bonjour pour sbah el khier pas nhar el khier.* »

Cette première négociation concerne le moment d'utilisation des salutations dans un contexte autre que français et la contextualisation adaptée aux habitudes des algériens.

Exemple 2

- ✓ L1 fait à L2 une *proposition* (Prop) : « ***pour moi la corrida est un truc de barbare ou on torture et tue un animal gratuitement*** »
- ✓ L2 conteste cette proposition, en assortissant éventuellement cette contestation d'une *contre-proposition* (Contre-Prop) : « ***C'est vrai qu'amener un gentil agneau à la maison et l'égorger devant les enfants, c'est adorable comme scène.*** »
- il y a alors négociation potentielle, laquelle ne va pas nécessairement s'actualiser
- ✓ L1 rejette cette Contre-Prop et maintient sa proposition initiale, il y a cristallisation du désaccord, et c'est l'amorce d'une négociation : « ***mais nous on ne joue pas avec avant !*** ».

Dans ce second exemple, la négociation concerne les deux rituels qui n'appartiennent pas à la même catégorie. Le premier dépend concerne la corrida qui représente une tradition d'ordre sociologique, le second le conteste du point de vue religieux. Au moment où le locuteur L1 donne son avis sur la

question de la corrida qu'il considère comme un acte barbare son interlocuteur L2 s'y oppose directement par une contre proposition dans laquelle il utilise un exemple qui ne relève pas des mêmes rituels « *C'est vrai qu'amener un gentil agneau à la maison et l'égorger devant les enfants, c'est adorable comme scène* ». Cette contre proposition est dans laquelle se manifeste le désaccord total avec la proposition de L1. Cette forme d'impasse (désaccord) appelle une médiation qui s'effectue par L3 et qui intervient dans le but d'expliquer et de réconcilier les deux interlocuteurs L1 et L2.

Dans son intervention de médiation L3 tente de mettre le point sur la différence culturelle entre L1 et L2 et tente de les calmer « **respectez un peu les musulman, s'il vous plait, vous paraîtrez moins stupides il n'y a rien de catastrophique d'égorger un mouton, c'est vous qui êtes différents** » . Toutefois dans sa tentative de réconciliation des deux interlocuteurs, L3 défend plus l'avis de L1 et s'abstient d'émettre un avis au sujet de la corrida. Les deux interlocuteurs L1 et L2 semblent ignorer l'intervention de L3 en continuant la négociation où chacun d'eux tente de présenter des arguments pour convaincre son interlocuteur et le ramener vers son raisonnement. L2 défend l'idée de la corrida en décrivant le taureau comme un animal qui pourrait être dangereux et donne un autre argument pour désapprouver la pratique des musulmans « *Sauf qu'un taureau c'est un fauve qui peut tuer ; Un agneau, c'est tellement beau et adorable que je me refuse à en manger !* » et pour lui répondre toujours dans un esprit de négociation, L1 donne un contre argument « **tu as tort, c'est trop bon ! un bon coucou a l'agneau hmmm un delice** ». Ce n'est qu'à ce moment que L2 remarque le message de L3 et constate que seule la pratique musulmane est défendue et que les dégâts causés par la corrida sont moindres « *Alors, **respectez les afinados de corridas. Eux ne font que tuer 6 fauves par corrida** . Combien d'agneaux ou moutons sont sacrifiés par vos amis ?* » . La négociation reprend alors entre L2 et L3 et L3 apporte alors une précision en affirmant

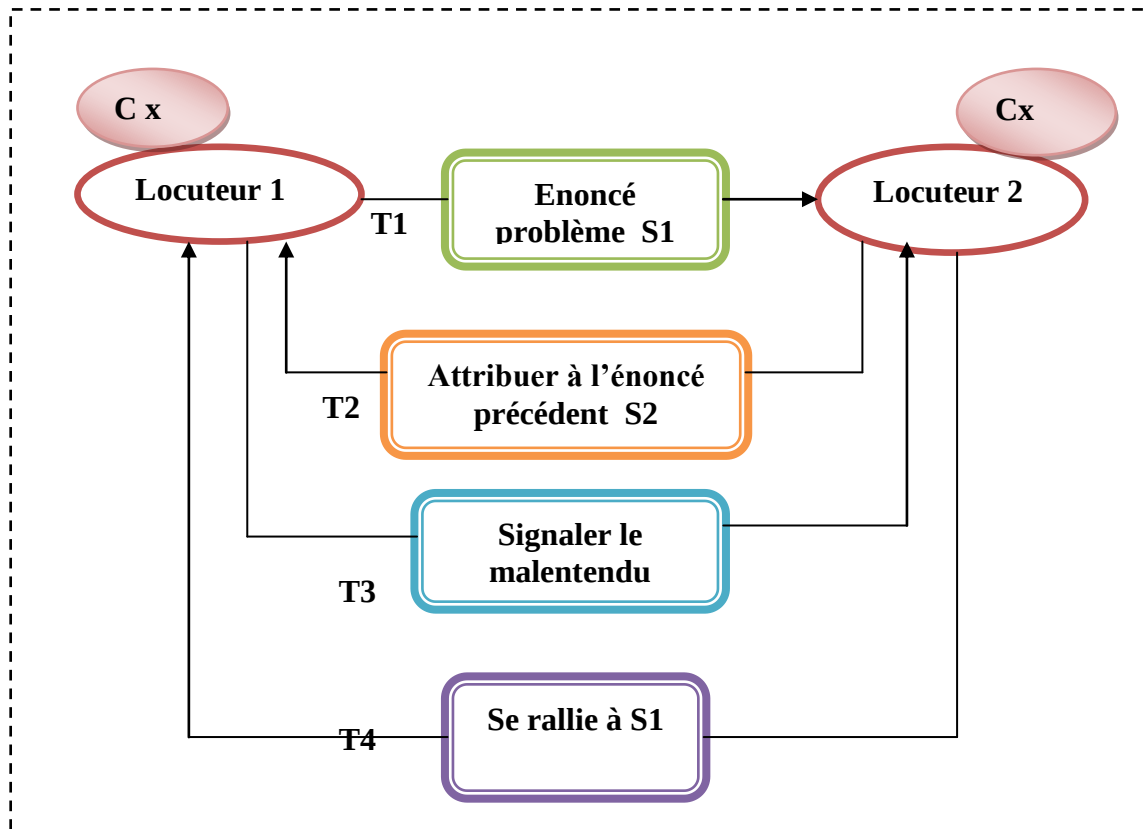
qu'il n'est pas contre la corrida mais la trouve juste inintéressante pour mettre un terme à la négociation.

A partir de ces deux exemples nous constatons que L3 sert de médiateur interculturel. Il tente de réconcilier les deux interlocuteurs L1 et L2 en tentant d'apporter des arguments qui ne contredisent pas les propos des autres et trouve un juste milieu pour adoucir l'atmosphère et propose un compromis satisfaisant pour tous les participants.

3. Le calcul interprétatif

En ce qui concerne les échanges dans les forums de discussion, le malentendu est souvent levé suivant le schéma interactionnel du traitement du malentendu proposé par C. Kerbrat-Orecchioni. Le décalage dans la résolution du malentendu sur le plan temporel est aussi à prendre en charge les malentendus se gèrent d'une façon identique ceux d'une situation synchrone en tenant compte le facteur temps. C'est un aspect non négligeable car un malentendu dans un forum de discussion peut être géré après plusieurs jours, un aspect qu'il ne faut pas négliger.

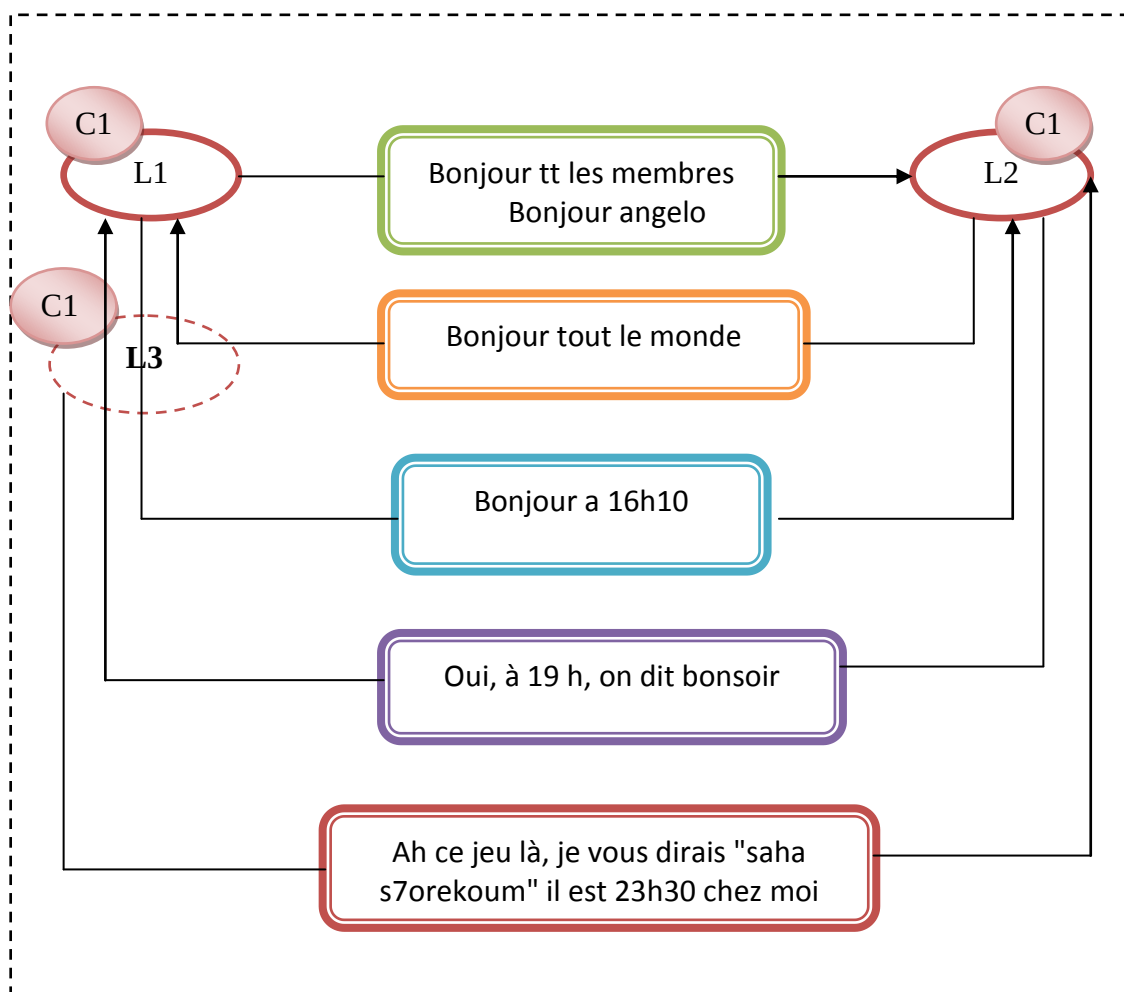
Nous reprenons alors la même structure que nous avons proposée dans la première partie de ce chapitre



Avant de soumettre ce calcul interprétatif à nos interactions, nous avons illustré d'exemple représentatif propre à chaque situation.

1. Dans le premier cas, nous avons une interaction dans laquelle l'utilisation des salutations est à l'origine du malentendu. L'accord sur l'utilisation de « bonjour » est négocié par les interlocuteurs à cause du calque linguistique réalisé à partir de la langue 'arabe sur le français.

Le schéma ci-dessous illustre le traitement interactionnel du malentendu ainsi que le calcul interprétatif effectué par les différentes parties prenantes de la discussion.



Nous constatons qu'au moment où L1 dit la formule d'ouverture « *Bonjour* » pour s'adresser aux membres du forum, il n'était pas encore 16H or L2 répond à ces salutations à 17H00³¹⁷ en utilisant la même formule « *bonjour* ». Le problème est vite relevé en T3 par L1 qui le signale à son interlocuteur pensant qu'il s'agissait d'une erreur étant donné que lui contextualise sa formule de salutation dans sa langue maternelle l'arabe. Selon ses références culturelles, Bonjour renvoie à « Sabah el khir ». Quant à la réplique de L2 face à cette remarque, elle met en évidence toute la prudence manifestée par son auteur. L2 préfère recourir à acte moins menaçant commençant par une affirmation au

³¹⁷ L'heure est indiqué au début de chaque message posté, donc L1 a dû voir l'heure au moment où son interlocuteur avait posté le message sans prendre en compte que certains peuvent lire le message que le lendemain.

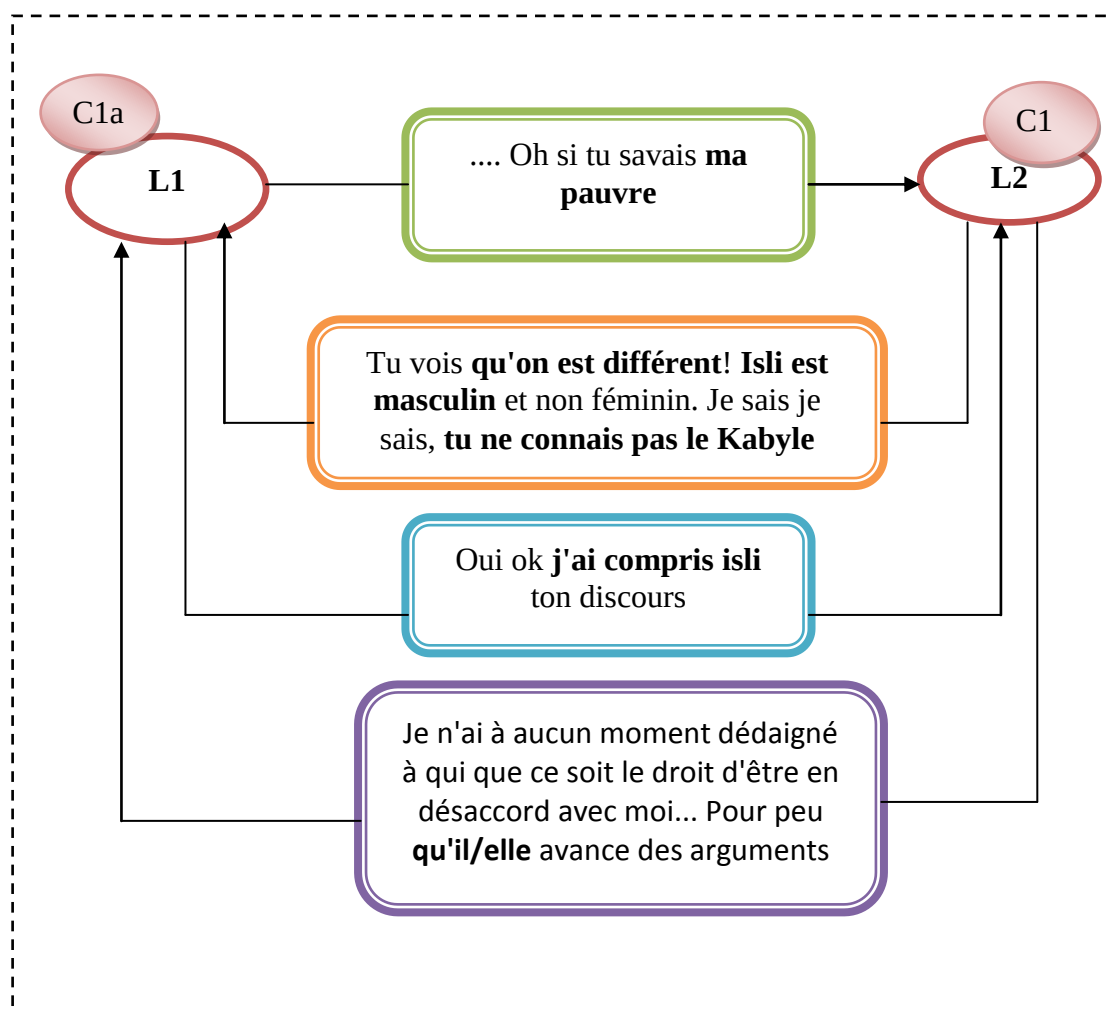
lieu d'une négation. Il n'est pas question de réfuter la proposition de L1 mais de persister dans l'utilisation de cette formule jusqu'à 19h. L3 rajoute une touche d'humour accompagnée de l'heure de lecture du message de son endroit géographique qui correspond à 23H30, et que le message pourrait être lu en décalage par rapport à son heure d'émission. Cette précision est suivie d'un éclaircissement adressé à L1, en lui rappelant la règle d'utilisation des salutations suivie d'une blague pour ne pas offenser son interlocuteur : « *Non mais en plus, à 16h on dit toujours "bonjour" (j'y tiens lol) On commence à dire bonsoir vers 18h !! Et comme en ce moment c'est Ramadan..."bonsoir" ça fait un peu "à table !" Donc évitons de réveiller les estomacs* ».

Suite à cette intervention, L2 répond à L1 pour lever le malentendu et l'ambiguïté qu'« *il faut mieux dire bonne après midi, C mieux non en plus nous les algériens en prend bonjour pour sbah el khier, pas nhar el khier* ». L1 donne une explication en renvoyant précisément au contexte algérien.

2. Le second cas, relève du malentendu dû à la méconnaissance de la culture de l'autre. Il s'agit d'une discussion entre deux interlocuteurs appartenant au même pays³¹⁸ partagent la même langue mais n'appartiennent pas à la même région. L'un est Kabyle et défend la question de la *nationalité kabyle*, l'autre tente de trouver des arguments pour convaincre que les kabyles sont des arabes.

Le traitement du calcul interprétatif est repris dans le schéma ci-dessous dans lequel est repéré le malentendu concernant la confusion du sexe de l'un des interlocuteurs suite à l'utilisation d'un pseudonyme en langue kabyle.

³¹⁸ Suite à l'analyse effectuée dans le chapitre V de notre analyse, nous avons déduit à partir des indices utilisés par les interlocuteurs qu'ils sont du même pays mais qu'ils n'ont pas les mêmes origines (région), l'un est kabyle d'origine et l'autre n'est pas kabyle.



A partir des messages postés par L1 et L2 dans ce forum, nous remarquons que le malentendu se manifeste au moment où L1 utilise le terme d'adresse « **ma pauvre** » pour désigner son interlocuteur L2 porteur du pseudonyme « Isli ». Ce pseudonyme signifie « marié » en kabyle est méconnu par L1 qui n'est pas de la même région et ne maîtrise pas cette langue.

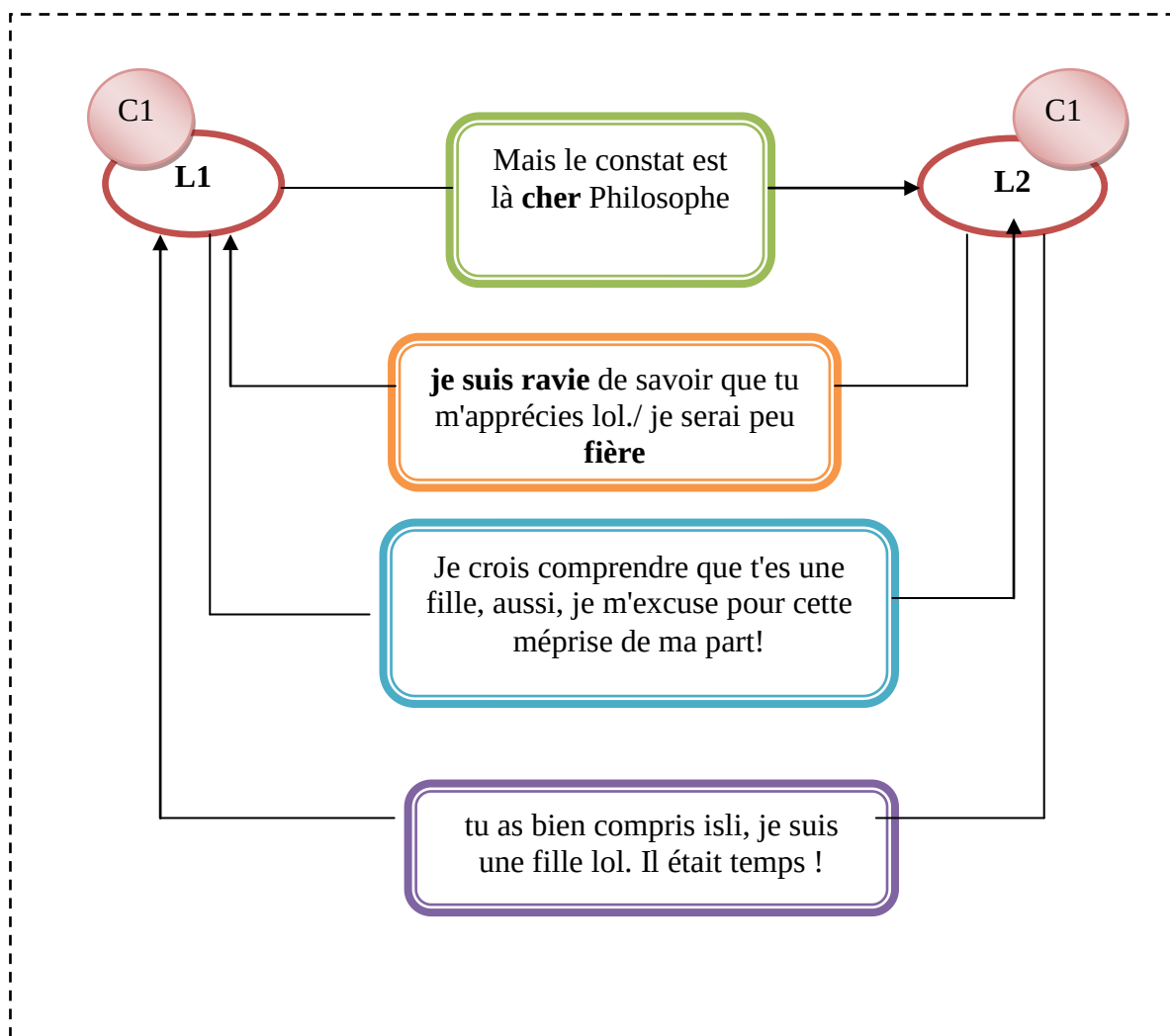
L1 n'a pas vérifié à quel sexe renvoie ce pseudonyme et ne connaît pas le sexe de son interlocuteur. L1 s'est permis d'utiliser l'adjectif possessif "**ma**" pour désigner son interlocuteur et lui adresser son message. L'utilisation de ce terme d'adresse « ma pauvre » a suscité chez L2 une réplique en réaction à cette attribution du sexe féminin de la part de L1. En effet, L1 a émis une hypothèse qui n'est pas fondée en attribuant à son interlocuteur le sexe

féminin. Cela qui a provoqué chez L2 une colère qu'il exprime dans sa réplique.

L2 met cette erreur sur le compte de la méconnaissance de langue kabyle de la part de L1 et considère son interlocuteur comme différent. Pour ne pas rentrer dans son jeu L2 ne répond que par un énoncé plutôt conciliant « *Oui ok **j'ai compris isli** ton discours* » pour ne pas offenser davantage son interlocuteur et pour ne pas s'attarder sur cette erreur de confusion de sexe, étant donné que les messages sont menaçants. Nous remarquons qu'à la fin L2 prend des précautions et utilise les deux pronoms personnels « il / elle » dans son message « *Pour peu **qu'il/elle** avance des arguments* » pour ne pas confondre le sexe de son interlocuteur et pour aussi donner une leçon à L1 qui a pris l'initiative d'attribuer un sexe sans pour autant vérifier au préalable la véracité de cette hypothèse.

Nous avons un cas semblable à celui-ci, mais cette fois que la confusion du sexe de l'interlocuteur semble ne pas perturber les échanges comme dans le cas précédemment. Dans cette interaction, les interlocuteurs utilisent une autre stratégie qui s'éloigne de l'agressivité et de l'offense mais s'inscrit plutôt dans la prévention et l'amadouage.

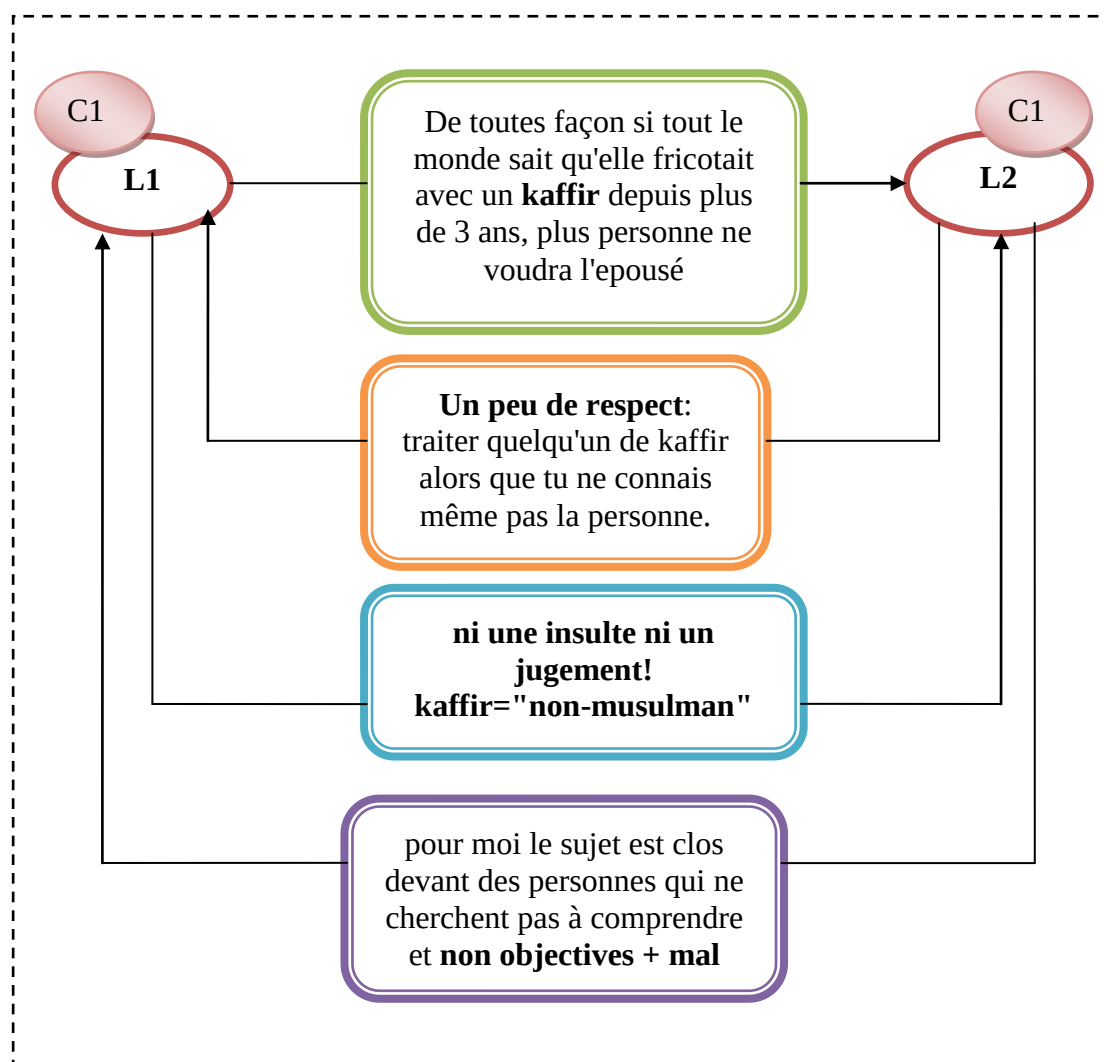
Cet exemple est représenté dans le schéma ci-dessous, dans lequel les interlocuteurs appartiennent à la même culture et maîtrisent parfaitement la langue française. L2 qui porte un pseudonyme qui ne donne aucune indication sur son sexe va être pris pour un homme par L1. Cette confusion se manifeste au niveau du message que nous considérons comme porteur d'ambiguïté. Il s'agit de l'utilisation de l'adjectif « cher » suivi du pseudonyme de son interlocuteur « philosophe » qui entraîne une réaction dans laquelle L2 utilise des indices pour insinuer à L1 qu'elle n'est pas un homme mais plutôt une femme. Pour cela, elle prend soin de marquer dans son énoncé des adjectifs porteurs du genre féminin « **ravie/ fière** ».



Cette réplique, dans laquelle les marques du féminin sont mises en évidence interpelle l'attention de L1 qui n'a pas hésité à utiliser un expressif dans lequel il demande des excuses suite à sa méprise dans les messages précédents : « *je crois comprendre que t'es une fille, aussi, **je m'excuse pour cette méprise de ma part*** ». Le fait de savoir qu'il s'agit d'une femme, le locuteur adopte alors un comportement plus respectueux.

4. Le troisième cas relève d'un malentendu niché au niveau du référent. En effet, il s'agit du mot « kaffir » qui signifie non pratiquant et interprété comme étant une insulte par L2. Dans le schéma ci-dessous nous avons repris les

séquences de l'interaction dans lequel le malentendu est manifeste et la façon par laquelle L1 et L2 gère cette discorde.



Même si L1 et L2 appartiennent à la même culture, ils ne s'accordent pas sur le sens attribué à « Kaffir ». Après l'utilisation de ce terme par L1 pour désigner son interlocuteur français qui fréquente une musulmane, L1 a considéré qu'un français non pratiquant est un « kaffir » qui selon lui correspondrait à « non musulman » ou « non pratiquant ». Au moment où L1 utilise ce terme, L2 prend la parole et intervient dans le forum pour instaurer un climat plus serein.

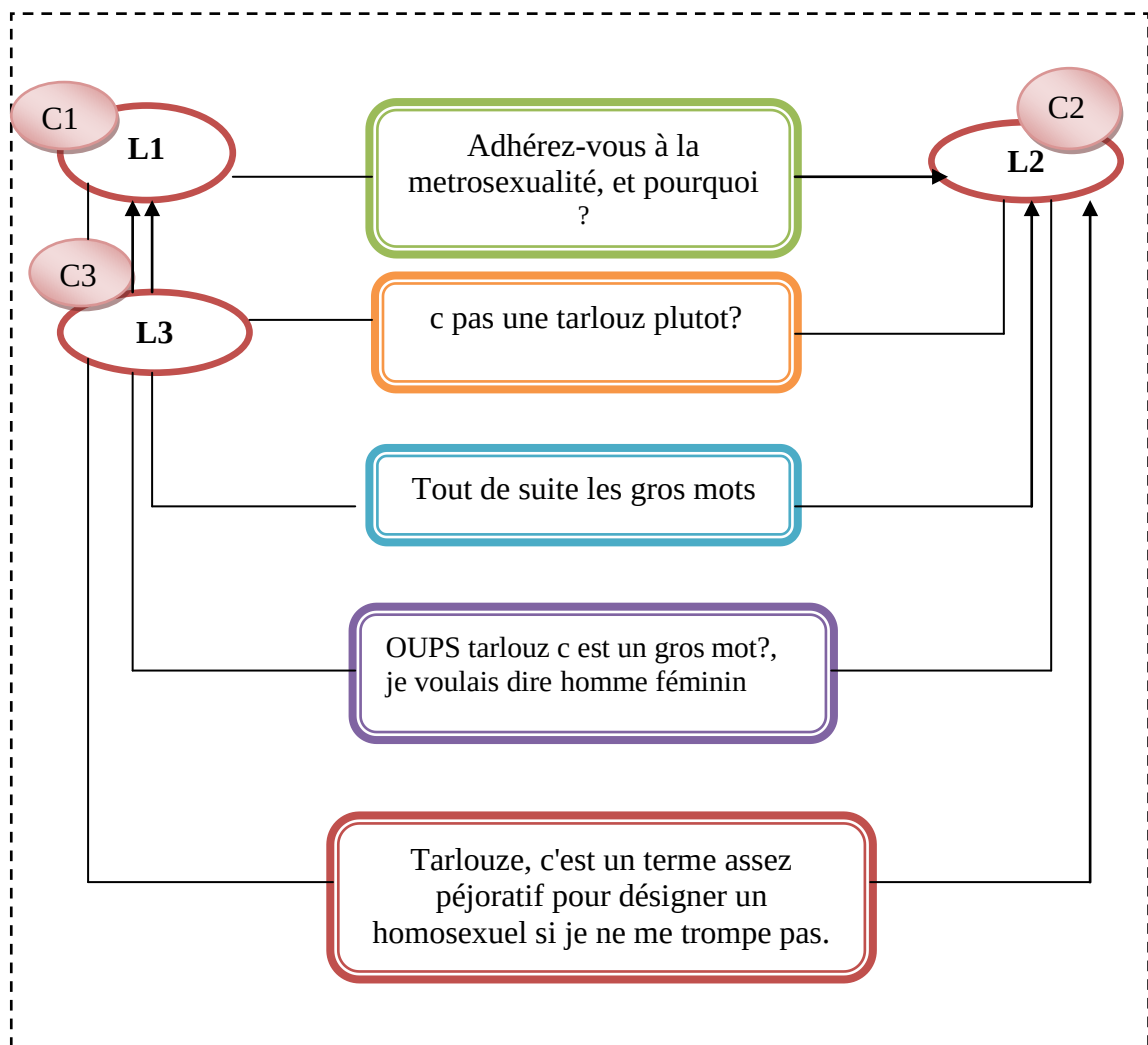
Selon L2, il s'agit d'une insulte lorsqu'on traite quelqu'un de « kaffir », du moment qu'il utilise au début de son intervention « *un peu de respect* », ceci confirme que le sens qu'il attribue à ce mot ne correspond pas à celui de son interlocuteur L1. De plus, dans sa même réplique, il utilise le verbe « **traiter** » qui correspond à donner un qualificatif péjoratif, dans l'énoncé suivant : « *traiter quelqu'un de kaffir alors que tu ne connais même pas la personne.* ». L2 considère que L1 ne connaît pas l'autre interlocuteur L3 pour qu'il le traite de « kaffir » même si ce dernier a déjà annoncé dans son message précédent qu'il est français et qu'il n'est pas musulman.

Dans sa réplique L1 tente d'éclaircir la situation pour indiquer à L2 qu'il ne s'agit pas d'une insulte et encore moins d'un jugement « *ni une insulte ni un jugement! kaffir="non-musulman"* ». Nous constatons que L1 utilise carrément le signe mathématique « = » pour désigner la synonymie. Cette formule explique son énoncé avec logique.

Mais L2 persiste et considère qu'il s'agit d'une insulte et préfère clore la discussion et à son tour il utilise des propos méprisants ou traitant son interlocuteur de mal poli : « *pour moi le sujet est clos devant des personnes qui ne cherchent pas à comprendre et non objectives + mal poli* ». Ce message offensant interrompt la discussion, parce que les deux interlocuteurs semblent entretenir un dialogue de sourds qui rend la conversation stérile.

Dans ce cas, nous constatons que la discussion pourrait prendre une tournure offensante ce qui entraîne inéluctablement une interruption de l'interaction.

5. Dans la même lignée, nous avons un autre exemple dans lequel le référent auquel renvoie le mot n'est pas perçu de la même manière. Toutefois les interlocuteurs utilisent l'agressivité pour régler la confusion.



Dans cette interaction, les interlocuteurs n'appartiennent pas à la même culture ce qui entraîne la collaboration et le consensus. Nous remarquons que la variation des profils culturels dans une discussion permet de réguler l'interaction et de maintenir la discussion dans une ambiance plutôt sereine, étant donné l'appartenance à des cultures différentes.

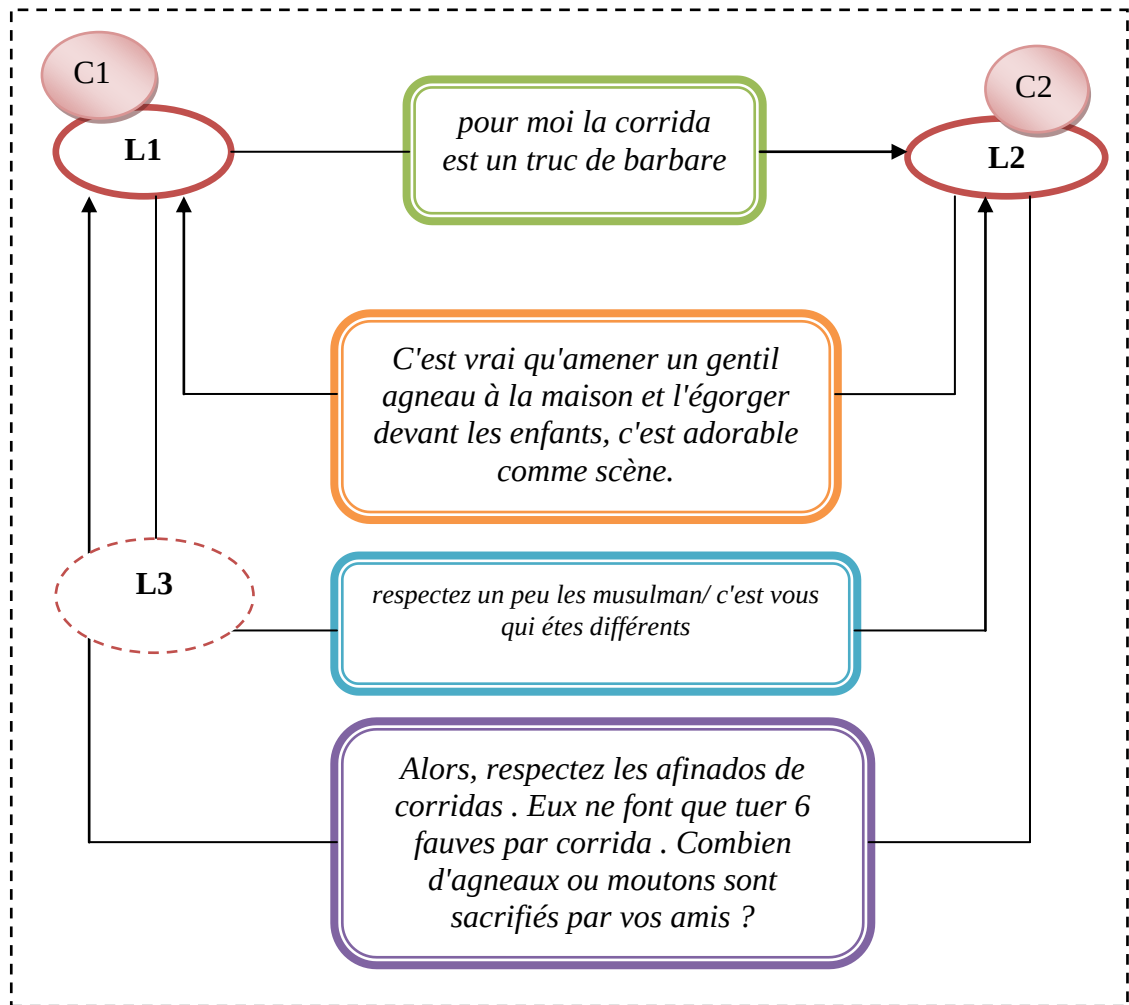
Dans cet exemple qui se déroule principalement entre trois interlocuteurs, la confusion du mot « metrosexuel » par l'un des interlocuteurs notamment L2, qui l'associe à « homosexuel » est la cause du malentendu. Cette attribution d'un autre sens péjoratif à ce mot « metrosexuel = tarlouz », provoque chez L3 une réaction gênante pour L2 « *tout de suite les gros mots* » ; L2 ne connaissant pas le sens de ce mot réagit avec étonnement en utilisant une

interjection « oups » qui exprime un acte de contrition. L2 affirme qu'il s'agit juste d'une erreur et la rectifie dans la suite de son message : « *tarlouz c'est un gros mot ?, je voulais dire homme féminin* ». En effet, L2 avoue après une question qu'elle ne voulait nullement porter de jugements. C'est à ce moment que L1 décide d'intervenir et de lever le malentendu en donnant l'explication qui permet aux deux autres interlocuteurs de s'accorder sur la même définition « *Tarlouze, c'est un terme assez péjoratif pour désigner un homosexuel* ». Dans cette définition, nous remarquons aussi que L1 prend de la distance par rapport à cette définition et préfère utiliser à la fin une formule emprunte de précautions « *si je ne me trompe pas* ».

Dans ce cas, nous avons une tournure qui se situe dans le consensus et non dans la discorde, même si le locuteur L3 a utilisé un reproche à L2. Ce dernier a préféré rectifier et éclaircir que d'aller à la confrontation comme dans le cas précédent. Cette mise en accord des propos est donc dû à la multiplicité des profils culturels qui estiment que chaque locuteur pourrait interpréter un même mot dans sa culture différemment. Il s'agit donc, d'une conscience de la différence de l'autre et de l'acceptation de cette différence.

6. Dans ce dernier cas, il s'agit plutôt d'un calcul interprétatif qui s'installe suite à une confusion entre deux actes relevant de rituels qui n'appartiennent pas à la même catégorie. En effet, il s'agit de la corrida et de la fête religieuse musulmane du sacrifice du mouton.

Nous avons repris dans le schéma ci-dessous les interventions des interlocuteurs impliqués directement dans ce malentendu.



Synthèse

Dans ce chapitre nous avons analysé le malentendu depuis son installation jusqu'à sa résolution. Nous avons étudié les différentes manières par lesquelles, le malentendu d'origine interculturelle est repéré dans les deux dispositifs de discussion en ligne, la négociation suite à l'apparition d'un malentendu interculturel ainsi que le calcul interprétatif effectué par les différentes parties prenantes à la discussion.

Le malentendu interculturel, dans les espaces synchrones et asynchrones, est souvent repéré par l'un des énonciateurs autrement dit l'émetteur ou par le co-énonciateur, récepteur impliqués dans la discussion. Cependant, dans les échanges synchrones, il arrive souvent que le malentendu ne soit visible ou repérable qu'à partir d'un document annexe. Ce cas nous semble récurrent dans les échanges instantanés. Un support externe qui pourrait être une image, un article, un lien... qui permet de repérer la mésentente. Quant aux échanges différés, le malentendu est souvent repéré par une tierce personne. Cette tierce personne signale le malentendu et parfois s'implique dans sa résolution pour que l'interaction reprenne son cours.

Les spécificités des négociations dans des situations interculturelles sont de plusieurs ordres. Elles peuvent porter sur le sens d'un mot ou sur le sens d'une expression ou énoncé et se manifeste au moment où la proposition de l'un des interlocuteurs est rejetée par une contre-proposition de son interlocuteur.

La négociation permet alors de trouver un consensus dans les échanges instantanés par le biais de certaines formules dans lesquelles le respect d'autrui est de mise. Dans les échanges asynchrones, un médiateur s'implique pour accomplir la négociation.

A travers la grille proposée par C. Kerbrat-Orecchioni, nous avons traité le calcul interprétatif et nous avons relevé les spécificités concernant les deux types de dispositifs en ligne.

Conclusion générale

L'apparition des malentendus dans les échanges en ligne, qu'ils soient synchrones ou asynchrones, nous a incité à utiliser les outils de l'analyse conversationnelle pour étudier les différentes composantes qui sont présentes consciemment ou inconsciemment dans la gestion du malentendu dans une situation interculturelle. La problématique ainsi que les questions que nous avons formulées dans notre introduction ont permis de guider notre réflexion et notre analyse et d'obtenir des résultats relevant des particularités de notre corpus. En effet, l'organisation structurelle de l'interaction, l'identité et la présentation de soi dans les espaces virtuels, la typologie des malentendus sont les ingrédients qui contribuent à leur gestion dans une situation interculturelle médiée par ordinateur.

La description des deux types de dispositifs de discussion en ligne, nous a permis de dégager les points communs et les points divergents qui découlent soit de la forme, soit de la structure ou du cadre communicatif et participatif de chacune de ces interactions. Les différents thèmes et sujets sont abordés différemment dans les deux types de dispositifs en ligne. Si des thèmes et des sujets sont imposés, les participants ont toujours le loisir d'effectuer un choix qui leur semble le plus convenable lorsque les échanges sont asynchrones. Au contraire dans les échanges synchrones, le sujet se dessine et se construit progressivement tout au long de la discussion. Le point commun aux deux types de discussion en ligne reste les cinq rangs qui forment leur architecture principale même si au niveau des échanges chacun de ces dispositifs a ses particularités. Les échanges synchrones sont linéaires avec des cas d'échanges étendus. Quant aux échanges asynchrones, ils sont plus croisés ou enchâssés. Cet entremêlement des échanges est dû à l'intervention de plusieurs participants sur un même sujet sur une durée assez longue dans le temps pour ne pas dire illimité.

Par ailleurs, le point commun entre les deux types d'échanges en ligne est l'utilisation de la langue française. C'est la langue dominante à laquelle se greffent accessoirement la langue arabe (arabe dialectal) et la langue berbère

(kabyle) mais toutes deux notées en caractères latins et rarement en caractères arabes.

L'instabilité du cadre communicatif dans les échanges asynchrones est dû à l'anonymat du contexte. Les informations que donnent les différents intervenants sont une construction d'une image de soi qui pourrait être purement virtuelle, ce qui implique la difficulté à la formation de liens stables. Cependant, le lien est plutôt maintenu dans les échanges synchrones et la relation est différente.

Quant à l'éthos des participants, il se manifeste différemment dans les deux dispositifs de discussion en ligne. En effet, pendant que les interlocuteurs entretiennent des relations fondées sur le consensus, pour la simple raison que les participants se connaissent et entretiennent une relation marquée par un respect mutuel en dépit de la méconnaissance de la culture de l'autre. D'ailleurs, cette méconnaissance de la culture de l'autre n'est ni un obstacle, ni un handicap mais plutôt un moyen qui permet de se mettre dans une position d'apprentissage et de découverte d'autres aspects de l'autre. Il ne s'agit guère de choc culturel mais plutôt d'une démarche compréhensive des interlocuteurs qui a pour finalité de connaître d'autres savoir vivre qui contribuent à développer leur propre compétence socioculturelle. Dans la rencontre interculturelle asynchrone, l'anonymat des participants influe sur la relation qu'ils entretiennent. Non seulement, ils ne connaissent pas l'origine de l'autre, mais aussi ils sont face à un étranger sur tous les plans : méconnaissance de la culture, de la langue, du sexe... des interlocuteurs avec lesquels ils interagissent. Cet anonymat provoque souvent une relation à éthos confrontationnel. Une distance s'installe alors face à l'inconnu. Quant à l'image que construisent les participants des forums de discussion d'eux mêmes, elle est souvent valorisante car ne met en évidence que les traits positifs des uns et des autres.

Différents types de malentendus apparaissent dans les dispositifs de discussion en ligne dans les situations interculturelles. Toute rencontre interculturelle est

susceptible de provoquer des mésententes, des incompréhensions voire même des conflits entre les interlocuteurs. Même si ces ratés interactionnels sont inhérents à toute communication, dans celle plus spécifiquement que nous avons étudiée, c'est-à-dire l'interaction interculturelle, ils sont à imputer à la divergence des profils linguistiques, à l'appartenance à des pays ou à des régions différents, aux pratiques des cultures et des rituels différents, à la non discrimination des réalisations linguistiques des actes de parole utilisés dans différentes cultures et aux choix des pseudonymes porteurs de références culturelles. Nous avons relevé des malentendus qui sont liés à toutes ces divergences et que nous avons classés dans des catégories différentes. Nous avons aussi remarqué que certains malentendus d'origine interculturelle se manifestent dans les deux dispositifs de discussion en ligne. Ceux qui sont attestés dans les deux dispositifs de discussion sont d'origine linguistique, référentielle ou sont d'ordre des pratiques religieuses et des rituels. Quant aux autres types de malentendus, ils sont souvent grapho-phoniques dans les discussions instantanées suite à la réactivité des interlocuteurs.

Le malentendu a un impact direct sur le déroulement de l'interaction dans les espaces médiés par ordinateur. L'interaction synchrone observe un réaménagement au niveau de la structure sur le plan organisationnel qui se manifeste sous deux formes, soit par une incrustation d'une nouvelle séquence au sein même de la séquence globale de l'interaction, soit par une installation plus confortable tout le long des échanges. Sa gestion s'opère au fur et à mesure dans les mêmes interventions consacrées au sujet de discussion. En ce qui concerne, l'interaction asynchrone, au niveau de l'organisation de l'interaction, une séquence consacrée entièrement à la gestion du malentendu se présente sous forme d'interventions enchâssées. Cette séquence se déroule parallèlement à celle réservée au sujet principal de la discussion qui n'est point perturbé.

Quant à la relation interpersonnelle dans les échanges instantanés, elle met en évidence les différentes menaces qui peuvent porter atteinte aux relations

qu'entretiennent les interlocuteurs. Ces derniers s'arrangent autant que faire se peut pour ne pas s'offenser les uns les autres étant conscients de la diversité des profils sur le plan culturels. Dans les échanges asynchrones, la relation qu'entretiennent les interlocuteurs paraît nettement plus distendue frisant par moment l'agressivité. En dépit de la présence des offenses et autres offuscations, il n'en demeure pas moins que les interactants cherchent eux aussi des compromis et des terrains d'entente pour éviter l'interruption brutale de l'interaction.

Nous sommes également parvenus à dégager les différentes manières par lesquelles, le malentendu d'origine interculturelle est repéré dans les deux dispositifs de discussion en ligne. Dans les espaces synchrones ou asynchrones, le malentendu est identifié soit par l'énonciateur ou par le co-énonciateur c'est-à-dire par l'un ou l'autre des deux acteurs impliqués directement dans la discussion. Cependant, dans les échanges synchrones, il arrive que le malentendu ne soit repérable qu'à partir d'un document annexe. Ce cas d'espèce est récurrent dans les échanges instantanés. Le document annexe est un support externe qui pourrait être une image, un article, un lien, permet de localiser avec précision l'énonciation objet de la mésentente. Au contraire, dans les échanges différés, le malentendu est souvent repéré par une tierce personne qui ne se limite à seulement signaler l'énonciation litigieuse mais aussi à s'impliquer dans sa résolution pour que l'interaction reprenne son cours.

Les négociations dans des situations interculturelles sont de plusieurs ordres. Elles peuvent aussi bien porter sur le sens d'un mot ou celui d'une expression ou même sur la clarification de tout un énoncé. La négociation permet de trouver un consensus dans les échanges instantanés par le biais de certaines formules dans lesquelles le respect d'autrui est de mise. Dans les échanges asynchrones, c'est plutôt un médiateur qui se charge de mener à bon terme la négociation.

Signalons pour terminer que les concepts mis au point par les chercheurs de Lyon se sont avérés opératoires car ils nous permis de vérifier nos hypothèses de départ. C'est effectivement le profil sociologique qui est l'un des facteur favorisant l'apparition du malentendu, que le malentendu peut être repéré aussi bien par l'un des participant ou par une tierce personne et que des stratégies variées sont mobilisées soit par les interactants ou par le médiateur pour lever le malentendu. La grille consacrée au calcul interprétatif proposée par C. Kerbrat-Orecchioni, nous a offert l'occasion de mettre en évidence les spécificités de la gestion d'un malentendu interculturel dans les discussions en ligne.

Ces résultats obtenus à partir d'un corpus synchroniquement marqué méritent d'être confrontés à d'autres qui seront obtenus d'analyses menées dans d'autres contextes.

BIBLIOGRAPHIE

Ne sont mentionnés que les documents consultés et nous les avons classé par ordre alphabétique.

ABDALLA-PRETCEILLE M., L'éducation interculturelle, Ed. PUF, Paris, 2005.

AMOSSY, R., la présentation de soi, ethos et identité verbale, PUF, Paris, 2010.

ANDRE-LAROCHEBOUVY, D., La conversation quotidienne, Paris, Didier Crédif, 1984.

ANIS, A. : « *Communication électronique scripturale et formes langagières : Chats et SMS* » 2006.

(www.alsic.u-strasbg.fr/Num3/achard/alsic_n03_liv.htm)

ARDDITTY, J. : « Spécificité et diversité des approches interactionnistes » in *AILE* N° 21, éd. Association encrages, 2004

ASTIEN, E., BENSOUSSANA, A., ESCRIC, B., *Dictionnaire des technologies de l'information et de la communication*, Paris, La discothèque Foucher, 2001.

ATIFI, H. : « La variation culturelle dans la communication en ligne : Analyse ethnographique des forums de discussions marocains » in *Langage & société* N° 104, éd. Maison des sciences de l'homme, Paris, 2004.

ATIFI, H., MARCOCCIA, M. : « *Communication médiatisée par ordinateur et variation culturelle : Analyse contrastive de forums de discussion français et marocains* », Les carnets du SEDISCOR 8. Presses Sorbonne nouvelle, 2005.

AUSTIN, J. L., *Quand dire, c'est faire*, Paris, Seuil, 1970.

BACHMAN, C., LINDENFELD, J., SAMONIN, J., *Langage et communications sociales*, Paris, Hatier, 1971.

BAKHTINE M., *Esthétique de la création verbale*, Paris, Gallimard, 1984.

BAKHTINE M., *Le principe dialogique*, Ed. Seuil, Paris, 1981.

BAKHTINE, M., *Le marxisme et la philosophie du langage*, Paris, Minuit, 1977.

BANGE P., 1992, *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, Paris, Hatier/ Didier.

BAYLON, C., MIGNOT, X., *La communication*, Paris , Nathan, 1994.

BAYLON, C., *Sociolinguistique, société, langue et discours*, Paris, éd. Nathan, 1996.

BEAL, C. : « “ Air rage sparked by ‘say please’ ” : Sources et formes du malentendu interculturel à partir d'exemples authentiques en anglais entre locuteurs natifs et non-natifs », 2001.
(<http://www.unige.ch/fapse/SSE/groups/aric>)

BOURSE M., *Interculturel ou multiculturel : itinéraires sémantiques et évolution idéologique*, <http://www.revuesignes.info/document.php?id=495>

BRETON, P., *Le culte de l'Internet*, éd. Casbah, Alger, 2004

CHARAUDEAU P., MAINGUNEAU P., *Dictionnaire d'analyse du discours*, Ed. Seuil, Paris, 2002.

CLANET C., *L'interculturelle, introduction aux approches interculturelles en éducation et en sciences humaines*, Presse universitaire du Mitrail, Toulouse, P. 15. 1993

COHEN EMERIQUE M., l'approche interculturelle auprès des migrants in *l'intervention interculturelle*, ed. Gaëtan Morin. P. 164/165.

COLLES L., « De la culture à l'interculturel » in <http://alainindependant.canalblog.com/archives/2010/03/11/17158445.html>

COSNIER J., KERBRAT-ORECCHIONI C., *Décrire la conversation*, Presses universitaires de Lyon, 1987.

CUCHE D., *La notion de la culture dans les sciences sociales*, Ed. La découverte, Paris, 2010.

DASEN P.R., PERREGAUX Ch., *Raisons éducatives, pourquoi des approches interculturelles en sciences de l'éducation*. Ed. de Boeck université. Belgique, 2000.

DE CARLO M. *L'interculturel*, Ed. clé international, Paris, 1998.

DE NUCHEZE V., Rencontre interculturelle, in lidil N° 24, 2004.
<http://lidil.revues.org/1243>

DEJOND, A., *La cyberlangue française, la renaissance du livre*, Belgique, 2002.

DEMORGON J., *Complexité des cultures et de l'interculturel*, Ed. Anthropos, Paris, 2010.

DEMORGON J., *Histoire interculturelle des sociétés*, Ed. Anthropos, Paris, 2002.

DERVIN F., Définition et évaluation de la compétence interculturelle en contexte de mobilité : ouvertures, 2004. <http://users.utu.fi/freder/mob.pdf>

DERVIN F., A plea for change in research on intercultural discourses: A 'liquid' approach to the study of the acculturation of Chinese students; Journal of Multicultural Discourses, Vol. 6, No. 1, Mars 2011.

DERVIN F., Approches dialogiques et énonciatives de l'interculturel: pour une didactique des langues et de l'identité mouvante des sujets, synergie Roumanie N°4, 2009, P: 165-178.

DERVIN F., Définition et évaluation de la compétence interculturelle en contexte de mobilité : ouvertures, 2004.

DEVELOTTE C., (1998) « Nouvelles technologies / nouveaux discours dans l'enseignement / apprentissage des langues », *Etudes de linguistique appliquée*. N° 112, pp. 421-434.

DEVELOTTE C., (2006b). « Décrire l'espace d'exposition discursive dans un campus numérique ». *Le Français dans le monde. Recherches et applications*, pp. 88-100.

DEVELOTTE C., Aspects interculturels de l'enseignement en ligne : le cas du programme franco-australien « le français en (première) ligne », publié dans "Quelle didactique de l'interculturel dans les nouveaux contextes d'enseignement apprentissage du FLE/S?, Louvain La Neuve : Belgium (2005)".

DEVELOTTE C., Kern, R., Lamy, M.-N., Décrire la conversation en ligne, le face à face distanciel, ENS Editions, 2011.

DEVELOTTE C., *L'espace d'exposition discursive dans un campus numérique*, publié dans "Le Français dans le monde. Recherches et applications, (Juillet 2006) (2006) 88-100"

DEVELOTTE C., Réflexions sur les changements induits par le numérique dans l'enseignement et l'apprentissage des langues, publié dans "Etudes de linguistique Appliquée, 160 (2010) 445-464"

DUBOIS, J., GIACOMO M, GUESPIN L, MARCELLESI C., MARCELLESI J.B, MEVEL J.P., *Dictionnaire de linguistique*, Paris, Larousse, 1973.

FERREOL G., JUCQUOIS G., *Dictionnaire de l'altérité et des relations interculturelles*, Ed. Armand Colin, Paris, 2004.

FLEURY J., *La culture*, Ed. Bréal, Paris, 2002.

FLICHY, P. , *L'imaginaire d'Internet*, Paris, éd. La Découverte, 2001

GEORGE, E., TOTSCHNIG, M. : “20 de CMO, Dialogue sur l’histoire d’un concept et d’un champ de recherche », 2001, (www.grm.uqm.ca/activities/cmo2001/george.html/)

GEORGES, F. « Identité numérique et Représentation de soi : analyse sémiotique et quantitative de l’emprise culturelle du web 2.0», *Réseaux : Web 2.O*, vol. 2, n°154, p. 165-193. 2009.

GERBAULT, J., *la langue du cyberspace : de la diversité aux normes*, l’Harmattan, Paris, 2007.

GIACOMI, A., HOUDAIFA, E.T, VION, R. : « Malentendus et/ou incompréhensions dans la communication interculturelle » in *Communiquer dans la langue de l’autre*, Paris, PUV, 1984.

GOFFMAN E., *La mise en scène de la vie quotidienne*, La présentation de soi, Eds. Minuit, Paris, 1973.

GOFFMAN E., *Les rites d’interaction*, Eds. Minuit, Paris, 1974.

GOFFMAN, E., *Façons de parler*, (trad. Fr.), Paris, Ed . Minuit, 1987.

GOODWIN, C. et M., GOODWIN : « Travaux en analyse de la conversation », in *Langage et société* N°48, Paris, éd. Maison des sciences de l’homme, 1989.

GRICE, H., *Logique et conversation*, *Communication* 30, 1979.

GRICE, H.P., *Logic and Conversation*, in Cole & Morgan (eds), 1975

GSCHWIND-HOLTZER G., analyse sociolinguistique de la communication et didactique, paris, Ed. Credif/Hatier, 1981.

GUMPERZ, J., *Engager la conversation. Introduction à la sociolinguistique interactionnelle*, Ed. Minuit, Paris, 1980.

HALL T.E., *La dimension cachée*, Ed. Seuil, 1971.

HALL T.E., *Le langage silencieux*, Ed. Seuil, 1984.

HOFSTEDE, G., *Vivre dans un monde multiculturel*. Paris, éditions d'organisation, 1994.

HYMES, D., *Vers la compétence de communication*, Paris, Hatier/ Crédif, 1982.

IMMOUNE, Y., « Le contexte : une notion à définir et à paramétrer à l'épreuve » in *Lettres et langues N°1*, Thala éd., Alger, 2006.

IVANCIU N., *L'interculturel et les pièges des interactions en milieu professionnel*, *Revue de didactologie des langues-cultures*, no.128, pp. 497-510. , 2008. (<http://www.revue-signes.info/document.php?id=248>)

Ladmiral J.R., Lipianski, E.M., “ Identité et communication”, extrait de *La communication interculturelle*, Paris, A. Colin, 1989, 144-149.

KERBRAT-ORECCHIONI C., *La conversation*, Seuil, Paris, 1996.

KERBRAT-ORECCHIONI C., *La théorie des actes de langage dans le discours, théorie et fonctionnement*, Nathan Université, 2001.

KERBRAT-ORECCHIONI C., *Les interactions verbales* tome I, Paris, Armand Colin, 1990.

KERBRAT-ORECCHIONI C., *Les interactions verbales* tome II, Paris, Armand Colin, 1992.

KERBRAT-ORECCHIONI C., *Les interactions verbales* tome III, Paris, Armand Colin, 1998.

KERBRAT-ORECCHIONI, C., « L’analyse des conversations », in *Communication. Etat des savoirs*. Auxerre, éd. Sciences humaines, 1998.

KERBRAT-ORECCHIONI, C., Négociier dans les petits commerces, in *Négociations* 2004/2 (no 2). <http://www.cairn.info/revue-negociations-2004-2-page-7.htm#citation>

LABBE, H., MARCOCCIA, M. : « Communication numérique et continuité des genres: l’exemple du courrier électronique », 2003.

LAMIZET B., SILEM A., *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*, Ellipses, 1997.

LE GAL D., La dialogicité de la culture, élargissement du paradigme interculturel et transposition pédagogique » dans regards critiques sur la notion d'interculturalité, l'harmattan 2010. P.63.

LOCHARD, G., BOYER, H., *La communication médiatique*, Paris, Seuil, 1998.

M., BOILARD A., LEANZA Y., Pour une approche interculturelle en travail social. Théories et pratiques, de, Alterstice – Revue Internationale de la Recherche Interculturelle, vol. 1, n°1. 2011.

MANGENOT F., et ZOUROU K Susciter le dialogue interculturel en ligne, in LIDIL, 2007. <http://lidil.revues.org/2413> (consulté en juin 2011).

MAQUET J., En son devenir, l'africanité, in *La culture africaine*, symposium d'Alger, Ed. SNED, Alger, 1969.

MARCELLES, J.B., GARDIN, B., *Introduction à la sociolinguistique, la linguistique sociale*, Paris, Larousse, 1974.

MARCOCCIA, M. : « L'animation d'un espace numérique de discussion : l'exemple des forums Usenet », document numérique, Vol. 5, N° 3- 4, 2001.

MARCOCCIA, M. : « La communication médiatisée par ordinateur : problème de genres et de typologie », journée d'étude à l'université de Lyon, 2003.

MARCOCCIA, M. : « La politesse et le "savoir communiquer" sur Internet », in M. Wauthion, A. C. Simon (éds.), *Politesse et Idéologie*. 2000.

MARCOCCIA, M. : « Parler politique dans un forum de discussion » in *Langage & société* N° 104, éd. Maison des sciences de l'homme, Paris, 2004.

MARCOCCIA, M. : « La politesse dans les forums de discussion : règles externes, manifestations discursives et commentaires métacommunicatifs », in *Dialogue analysis*, Bologne, 2000.

MARCOCCIA, M. L'analyse conversationnelle des forums de discussion : questionnements méthodologiques, in les discours d'internet, 2004.
<http://cediscor.revues.org/220>

MARCOTTE, J. F. : “ Interaction en réseaux et communautés virtuelles”, 2001, [http : //grm.uqam.ca/activities/cmo2001/marcotte.htm/](http://grm.uqam.ca/activities/cmo2001/marcotte.htm/) (consulté en décembre 2005)

MARTIN F., « Forum électroniques en entreprises : des échecs et des réussites », in *Communication, société et Internet*, Paris, éd. L'Harmattan, 1998.

MOEHLER J., REBOUL A., *Dictionnaire encyclopédique de pragmatique*, Ed. Seuil, 1994.

MOESCHLER, J., *Argumentation et conversation. Elément pour une analyse pragmatique du discours*, Paris, Hatier, 1985.

MONDADA, L. , « formes de séquentialité dans les courriels et les forums de discussion. Une approche conversationnelle de l'interaction sur Internet » in *Apprentissage des langues et systèmes d'information et de communication N° 01*, vol 2, 1999

MOREAU, M.L., *Sociolinguistique, les concepts de base*, Mardaga, 1997.

MORSLY, D., **Le français dans la réalité algérienne, thèse de doctorat d'état soutenue en 1988.**

MROWA –HOPKINS C., STRAMBI, A., *La dimension émotionnelle de la communication en situation interculturelle : L'expression non verbale de la colère chez des locuteurs anglo-australiens, français et italiens ;* Mis en ligne : 30 juillet 2008 (<http://acedle.org/spip.php?article946>).

NABTI A., « Les salutations dans un dialogue : étude de leur fonctionnement et exploitation pédagogique », acte du colloque international organisé par le HCA, Tamazight face aux défis de la modernité, Boumerdès 15-17 juillet 2002, P. 203-215.

NABTI A., *Les attitudes et les représentations linguistiques dans les écrits de presse : analyse discursive pragmatique et interactionnelle*, thèse de doctorat soutenue en 2007.

NABTI K., La gestion du malentendu dans les forums de discussion, mémoire de magister, soutenu en 2007.

NABTI K., Le corpus du cyberspace, in corpus, entre donnée sociale et objet d'étude, actes des premières journées d'études des doctorants chercheurs, 2009.

NABTI K., Le malentendu culturel dans les forums de discussion, in dynamisme des langues, souveraineté des cultures, actes du colloque international avril 2010, Tunis, 2012.

PHANEUF M., L'approche interculturelle, une nécessité actuelle, in http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.infiressources.ca/fer/depotdocuments/Approche_interculturelle_une_necessite_actuelle-Regard_sur_la_situation_des_immigrants-1repartie.pdf

PIEROSAK, I. : « Contacts de langues sur Internet : collisions/ collusions ? L'exemple des échanges en temps réel en français » in *Contacts de langues, modèles, typologies, interventions*, éd. l'harmattan, Paris, 2004

PIEROZAK, I. : « Le français tchaté : un objet à géométrie variable ? » in *Langage & société* N° 104, éd. Maison des sciences de l'homme, Paris, 2004.

PIEROZAK, I., Communication électronique et construction de compétences en langue autre, hors contexte pédagogique. LIDIL, 2007. (<http://lidil.revues.org/2573>)

PIEROZAK, I. : Regards sur l'internet, dans ses dimensions langagières. Penser les continuités et discontinuités, Glottopol, 10. 2007.

PIROGOWSKA, E., Application de la théorie des négociations conversationnelles de Kerbrat-Orecchioni et de la notion de stratégie à l'analyse des messages asynchrones de l'interaction virtuelle, Romanica Cracoviensia, vol. 11, pp. 377-384, Kraków 2012, Published online February 06, 2012.

ROULET E., « De la conversation comme négociation », Le Français Aujourd'hui n° 71, 6-13. 1985.

ROULET, E., *Échanges, interventions, et actes de langage dans la structure de la conversation*, Études de Linguistique Appliquée, N° 44, 1981.

SALINS, S.D., *Une approche ethnographique de la communication. Rencontre en milieu parisien*, Paris, Hatier/ Crédif, 1988.

SEARLE, J. R., *Les actes de langage*, Paris, Hermann, 1972.

SRPOVA M., **Les interactions non-verbales dans la communication interculturelle**, in *La linguistique*, 1995

STEIGER B.P., PFIFFNER M., La place de l'interculturel dans les lieux de pratique du social, (CEDIC), Avril 2008, http://www.cedic.ch/pxo3_02/pxo_content/medias/cahier_du_cedic_no_4.pdf

P.21

TRAVERSO V., *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, Lyon, PUL, 1999.

TRAVERSON V., *La conversation familiale*, Lyon PUL, 1996.

VERBUNT G., *Penser et vivre l'interculturel*, Ed. Chronique sociale, Lyon, 2011.

VETTRAINO-SOULARD M. C., *Les enjeux culturels d'Internet*, Paris, Hachette éducation, 1998.

VILATARSANA, M.T. « L'analyse du discours médiatisé par ordinateur: l'apport de la linguistique à la société de l'information », Actes du Colloque La communication médiatisée par ordinateur : un carrefour de problématiques, 2001. (<http://www.acfas.ca/congres/congres69/C2013.htm>).

VION, R., *La communication verbale, Analyse des interactions*, Paris, Hachette, 2000. éd2

YANAPRASART, P., « Stratégies de résolutions des malentendus. La rencontre franco-thaïlandaise », 2000. (<http://www.interfrancophonies.org/Yanaprasart%202.pdf>)

Table des matières

Introduction générale	6
Partie I : Cadre théorique et méthodologique	
Chapitre I : De la culture à l'interculturel	20
Introduction	20
I. Définition de la notion de « culture » et son évolution ...	21
1. Définition de la notion de « culture »	21
2. L'identité culturelle	32
4. L'aspect interactionniste de la culture	35
II. Entre la culture et l'interculturel : le multiculturalisme	37
1. Conditions d'apparition de la notion de multiculturalisme	37
2. Différences entre multiculturel et multiculturalisme.....	38
3. Les limites du modèle du multiculturalisme	40
III. L'interculturel	42
1. Premières apparitions	43
2. Définition	45
3. La communication interculturelle ou rencontre interculturelle	48
4. Les obstacles de la rencontre interculturelle.....	50
5. La compétence interculturelle	55
6. La démarche interculturelle	58
7. L'approche interculturelle	61
Synthèse	66
Chapitre II : L'interaction interculturelle synchrone et asynchrone médiée par ordinateur	67
Introduction	67
I. Les interactions	68
1. Définition de l'interaction	70
2. Les composantes de l'interaction	74
3. Le cadre communicatif	77
4. Cadre participatif	79
II. L'interaction interculturelle	82
1. Variations culturelles	84
2. Le caractère d'une société ou d'une communauté interculturelle	88
3. La relation interpersonnelle dans une interaction interculturelle	89
3.1. L'interculturel c'est de l'interpersonnel.....	89
3.2. La notion d'éthos	90
3.3. Les types de relations interpersonnelles	92
4. Le fonctionnement de l'interaction interculturelle	93
III. L'interaction médiée par ordinateur	95

1. Les échanges en ligne.....	95
1. 1. Communauté virtuelle / communauté de discours	98
1. 2. La notion de temporalité dans l'interaction virtuelle	100
2. L'interaction synchrone	100
3. L'interaction asynchrone	108
4. Les traits distinctifs de l'interaction synchrone et de l'interaction asynchrone	109
IV. L'interaction interculturelle synchrone et asynchrone médiée par ordinateur	118
1. Comment définir une interaction interculturelle médiée par ordinateur ?	118
2. Structure et fonctionnement de l'interaction interculturelle dans un environnement médié par ordinateur	120
Synthèse	120
Chapitre III : le malentendu interculturel	121
Introduction	121
1. La communication	122
2. Edification et apparition d'un malentendu dans une interaction	125
3. Les différentes sources d'émergence d'un malentendu	129
3.1. Le malentendu interculturel.....	129
3.2. Le malentendu interculturel médié par ordinateur	130
3.3. Les sources exogènes du malentendu en situation interculturelle.....	133
4. Les différentes techniques de résolution d'un malentendu	139
4.1. La notion de face	140
4.2. Les formules réparatrices	145
4. 3. La reformulation	145
4.4. Le processus d'interprétation	147
4.5. Traitement du malentendu	148
5. La négociation	150
Synthèse	154
Chapitre IV : Méthodologie, recueil et traitement du corpus	155
Introduction	155
1. Les étapes du recueil du corpus	155
1.1. L'observation	155
1.2. Type du corpus	157
1.3. Corpus contrasté	160
1.4. Les critères de sélection du corpus	163
2. Délimitation des interactions du corpus	164
3. Représentativité et validation du corpus	170
4. Analyses et incertitudes	175
Synthèse	176
Partie II : Analyses	
Chapitre V : L'interaction interculturelle médiée par ordinateur	177
Introduction	178
I. Description des interactions interculturelles synchrones médiées par ordinateur	180
1. Présentation sémio-linguistique des sites	180
2. Structure de l'interaction synchrone dans l'environnement médié par ordinateur.....	187
3. Le profil communicatif et participatif	194
4. Les marqueurs culturels	202
5. L'effet du malentendu sur le déroulement de l'interaction synchrone interculturelle...	203
II. Description des interactions interculturelles asynchrones médiées par ordinateur	211

1. Présentation sémio-linguistique des forums de discussion	211
2. L'environnement thématique des interactions asynchrones	216
3. Structure de l'interaction asynchrone médiée par ordinateur.....	217
4. Entre relationèmes fraternels et relationèmes distants	231
5. La relation interpersonnelle.....	232
6. Marqueurs culturels.....	235
7. L'effet du malentendu sur le déroulement de l'interaction interculturelle asynchrone ..	236
Synthèse	242
Chapitre VI : L'éthos et les traces culturelles dans l'identité numérique	245
Introduction	245
I. L'éthos et l'identité numérique dans les interactions interculturelles synchrones ..	246
1. L'éthos dans l'interaction interculturelle synchrone	246
2. L'identité numérique des participants à travers leur discours	251
3. L'impact du malentendu sur la relation interpersonnelle.....	263
II. L'éthos et l'identité numérique dans l'interaction interculturelle asynchrone.....	274
1. L'éthos virtuel dans l'interaction interculturelle asynchrone	274
2. L'identité virtuelle à travers le discours.....	294
3. L'effet du malentendu sur la relation interpersonnelle.....	299
Synthèse.....	309
Chapitre VII : Stratégies interactionnelles dans la résolution des malentendus interculturels dans un environnement virtuel	312
Introduction	312
I. Gestion du malentendu interculturel dans les interactions synchrones médiées par ordinateur	313
1. Repérage des malentendus dans les échanges synchrones	313
2. La négociation de l'accord dans la gestion du malentendu interculturel.....	327
3. Stratégies de gestion	336
II. Gestion du malentendu interculturel dans les interactions asynchrones médiées par ordinateur.....	354
1. Repérage des malentendus dans les échanges asynchrones	363
2. La négociation dans la gestion du malentendu interculturel dans une situation asynchrone	363
3. Le calcul interprétatif.....	367
Synthèse	379
Conclusion générale.....	381
Bibliographie	387